



COMMUNICATION ASSISTANT

La suite logicielle de productivité Communication Assistant de Panasonic est une solution de communications unifiées hautement intuitive combinant la facilité de la téléphonie en pointer-cliquer avec les fonctions de gestion de présence et de disponibilité, l'intégration avec Microsoft Outlook®, la messagerie vocale visuelle et différents outils de collaboration destinés à simplifier et à améliorer les communications en temps réel des utilisateurs de la téléphonie d'entreprise.

Le logiciel permet deux modes de déploiement :

- (a) Déploiement sans serveur – Pour les PME à bureau unique ;
- (b) Déploiement serveur – Pour les sociétés multisites (jusqu'à 4 bureaux).

Le client Communication Assistant peut être installé en quatre modes selon l'ensemble de fonctions souhaité.

▶ CA Basic-Express

Téléphonie par "point and click" (pointer - cliquer) – Fonctions de base incluant la barre d'outils Microsoft Outlook.

▶ CA Pro

Téléphonie intuitive et complète par clic – Avec indication temps réel de la présence et de la disponibilité.

▶ CA Supervisor

Destinée aux responsables d'équipes ou aux superviseurs pour gérer facilement les activités téléphoniques en temps réel des membres de groupes et des agents.

▶ CA Console Opératrice

L'application pour opérateur d'accueil permet aux réceptionnistes de prendre rapidement et efficacement tous les appels et de gérer de façon professionnelle les communications de l'entreprise, qu'il s'agisse de clients ou de collaborateurs.

▶ OPTIONS

Communication Assistant offre également plusieurs options permettant d'améliorer l'application et d'augmenter encore la productivité.

• VoiceMail Assistant (VMA)

– Un module de messagerie unifiée qui permet aux utilisateurs de gérer visuellement leur boîte vocale. Compatible tous modes CA.

• Softphone

– Permet aux utilisateurs d'utiliser un ordinateur connecté à Internet haut débit comme poste téléphonique de bureau.
Compatible tous modes CA

• Interface réseau

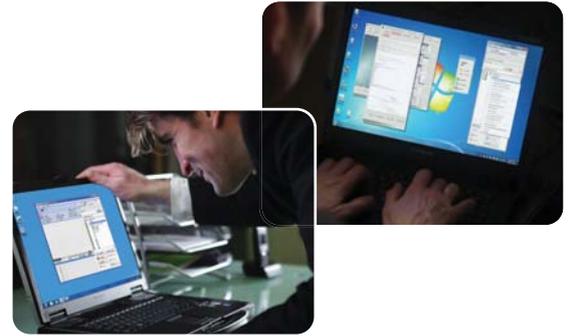
– Permet de visualiser la présence et de communiquer facilement avec les collaborateurs en environnements multisites (multisystèmes).
Compatible CA : Pro / Supervisor / Console opératrice.

• Fonctions de groupes pour agents

– Au sein de centres d'appels informels, permet aux d'accéder par simple clic (point and click) aux principales fonctions d'agent : connexion/déconnexion, post-traitement, etc. Compatible modes CA : Pro / Supervisor / Console opératrice.

• Compatibilité Thin Client

– Compatible avec les environnements Terminal Server Microsoft Windows et Citrix XenApps.

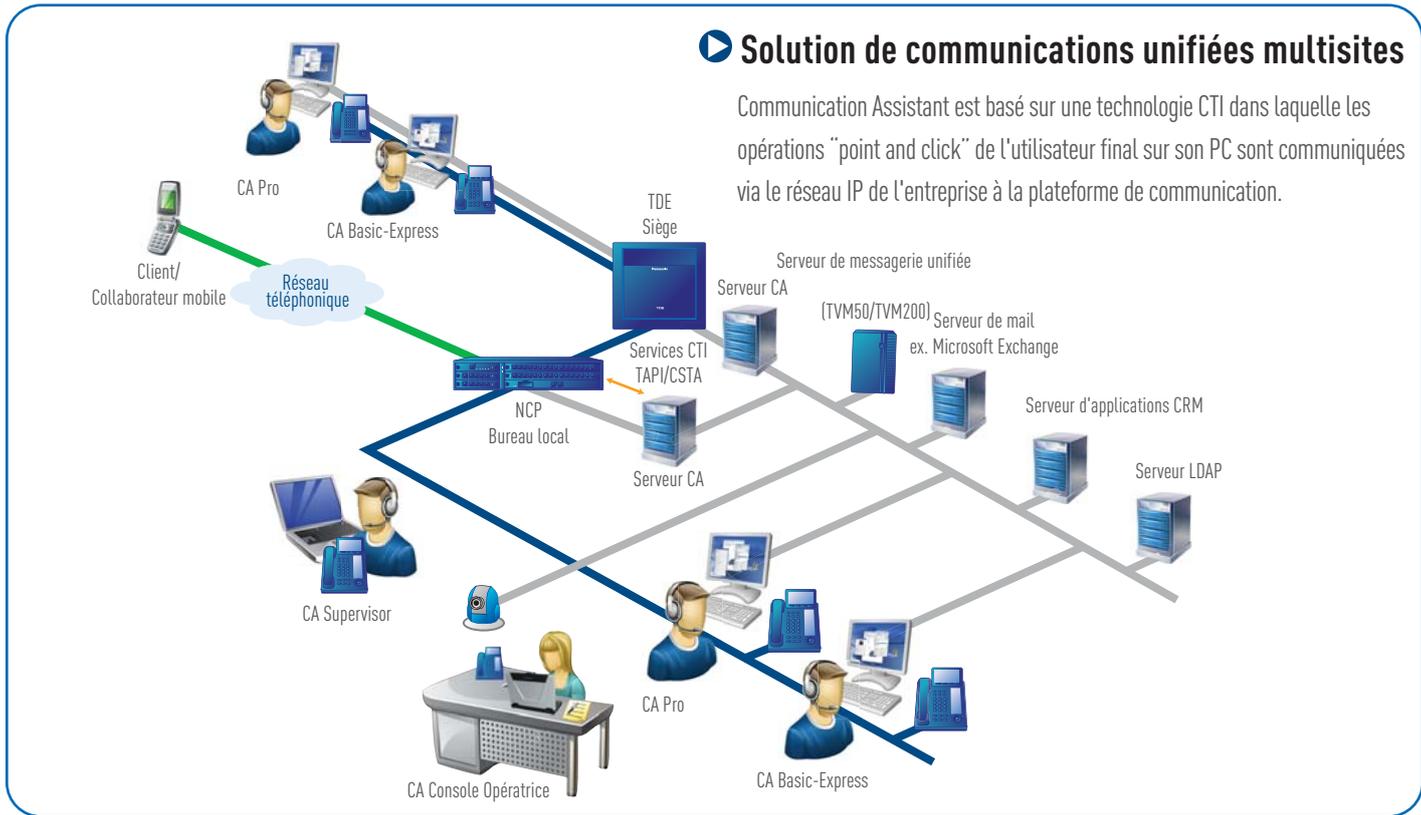


▶ FONCTIONS CLÉS

- Contrôle des appels en "point and click"
- Fonctions avancées de gestion de la disponibilité et de la présence
- Outils de collaboration en équipe
- Recherche de contacts par groupe
- Indication temps réel de présence
- Intégration avec serveur LDAP
- Messagerie instantanée (chat)
- Indicateur de processus chat
- Rappel chat
- Messagerie vocale visuelle avec module VMA intégré
- Messagerie unifiée via KX-TVM50/TVM200 en option
- Intégration avec Microsoft® Outlook® 2003/2007
- Commande d'interphone et de gâche porte
- Intégration et pilotage de caméra IP
- Historique des appels, Appels émis, Appels manqués
- Fonctions de centre d'appels
 - Connexion/déconnexion d'agents distants et post-traitement
 - Surveillance et gestion des appels du groupe par les superviseurs

▶ FONCTIONS AVANCÉES POUR SERVEUR CA

- Journal des appels manqués
- Capacité augmentée (jusqu'à 1022 utilisateurs)
- Liste de contacts commune sur serveur CA
- Méthode de contact en fonction de la présence
- Réseaux multisites (8 sites)
- Compatible avec les environnements informatiques de type Thin Client
- Favoris « MyList » accessibles sur plusieurs équipements en réseau
- Téléconférence (nécessite OneNet)
 - Ajout de participants à une conférence par simple glisser-déposer
 - Coupure du micro, mise en pause, sortie de participant
- Fonctions de mise en réseau de Pbx (nécessite OneNet)
 - Écoute
 - Message en attente / Rappel
 - Prise d'appel
 - Entrée en tiers
- Informations sur l'appelant
- Envoi de messages SMS
- Désactivation du chat
- Mise à jour automatique des noms de contact



► Solution de communications unifiées multisites

Communication Assistant est basé sur une technologie CTI dans laquelle les opérations "point and click" de l'utilisateur final sur son PC sont communiquées via le réseau IP de l'entreprise à la plateforme de communication.

► INTÉGRATION CRM

Les clients de communications unifiées Communication Assistant peuvent s'intégrer avec les systèmes CRM basés sur TAPI les plus courants. La compatibilité a été testée avec les produits suivants :

- Goldmine (version 6.0)
- Sage ACT! 2007 (version 9.0)
- TwixTel

Remarque : Intégration CRM non disponible en mode Basic-Express. Il se peut que cette fonction ne soit pas compatible avec certains systèmes CRM, selon les spécifications du logiciel.

► LANGUES DISPONIBLES

Les logiciels client et serveur Communication Assistant sont disponibles dans les langues suivantes :

- | | | |
|---------------|-------------|-------------|
| - Croate | - Allemand | - Espagnol |
| - Tchèque | - Hongrois | - Russe |
| - Néerlandais | - Italien | - Ukrainien |
| - Anglais | - Portugais | - Chinois |
| - Français | - Polonais | |

► L'avantage OneNet

Communication Assistant intègre désormais la technologie OneNet. Grâce à OneNet, CA 3.0 peut étendre nombre de ses puissantes fonctions sur plusieurs sites, par exemple :

- Téléconférence – Établissez des conférences par simple drag and drop (glisser-déposer) sur plusieurs sites. Coupez le micro, mettez l'appel en pause ou retirez des participants locaux ou distants à la conférence.
- Écoute – Gérez les groupes d'appels en réseau avec possibilité d'écouter les conversations de sites distants en réseau.
- Prise d'appel
- Entrée en tiers
- Informations de statut améliorées pour les utilisateurs en réseau

► CSTA COMMUNICATION ASSISTANT MULTIPLEXEUR

CSTA Multiplexer est un logiciel middleware permettant de connecter et d'exécuter simultanément sur la même plateforme de communication de multiples applications CTI, y compris les applications d'autres fournisseurs. CSTA Multiplexer peut être exécuté sur la même machine que le serveur CA.

► SPÉCIFICATIONS

Plateforme compatible	KX-NCP (500/1000), KX-TDE (100/200/600) (Avec Communication Assistant Serveur)				KX-NCP (500/1000), KX-TDE V3 ou version ultérieure (100/200/600) sans serveur (PBX uniquement)			
	Basic-Express	Pro	Console	Supervisor	Basic-Express	Pro	Console	Supervisor
Intégré	5/10/20*1 Téléchargeable*2	2/4/8*1	-	-	5/10/20*1	2/4/8*1	-	-
Utilisateurs suppl.	1022	Clé d'activation	Clé d'activation	Clé d'activation	Téléchargeable*2	Clé d'activation	Clé d'activation	Clé d'activation
Max. utilisateurs*3	Oui*4	1022	128	128	128	128	128	4
Présence	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui*4	Oui	Oui	Oui
Messagerie instantanée (chat)	10	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Historique des appels (entrées)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
Contacts (entrées)	Oui	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
Num. depuis toutes applications	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Barre d'outils MS Outlook	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Intégration TAPI	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
LDAP (sortant)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
VoiceMail Assistant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Compatibilité Thin Client*5	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Module IP Softphone*6	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Réseau*7	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Fonctions de groupes pour agents	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Téléconférence		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

*1. Selon la plateforme sélectionnée – voir le tableau Clients gratuits et d'évaluation.

*2. Nécessite le téléchargement d'une clé d'activation.

*3 limité par la capacité de la plateforme.

*4. Indication de la présence lorsque l'icône est sélectionnée.

*5. 1 licence requise par serveur CA

*6. Nécessite une clé d'activation. 60 jours d'évaluation disponibles en mode sans serveur.

Le nombre d'utilisateurs est limité par la capacité de la plateforme.

*7. Serveur CA requis. Maximum 8 sites.

► SERVEUR COMMUNICATION ASSISTANT

Communication Assistant Server est une plateforme serveur CTI nécessaire pour obtenir une plus grande capacité utilisateurs (plus de 128 utilisateurs), la mise en réseau sur plusieurs sites et l'utilisation en environnement Thin Client.

Fonctions	Plateformes	Serveur CA requis
Plus de 128 utilisateurs CA	NCP/TDE	Oui
Mise en réseau	NCP/TDE	Oui
Thin Client	NCP/TDE	Oui
Méthode de contact en fonction de la présence	NCP/TDE	Oui

* Permet de consulter le journal des appels manqués pendant que le PC client était éteint.

► VERSIONS GRATUITES ET D'ÉVALUATION

Des versions gratuites et d'évaluation des clients Communication Assistant sont disponibles selon la plateforme de communication sélectionnée. Les entreprises peuvent ainsi profiter immédiatement des applications de productivité avancée.

Plateforme de communication	CA Basic-Express intégré	Évaluations CA Pro*1
NCP500/1000	5	2
TDE100/200	10	4
TDE600	20	8

Remarque : Les versions d'évaluation de CA Pro sont disponibles pendant 60 jours. Les versions d'évaluation Pro permettent également d'essayer les versions Softphone et Console opératrice pendant 60 jours. La période d'évaluation de 60 jours est décomptée à partir de la première installation sur les PC des utilisateurs.

► LICENCES SOFTPHONE

Plateformes	KX-NCP/KX-TDE	KX-TDE
Softphone connecté	Carte MPR	Carte d'extension IP
Licence enregistrée	Carte MPR (clé d'activation)*1 Licence requise sur PC*2	PC (code clé)
Enregistrement d'appel sur PC + Fonction numéroté/coller		Licence requise sur PC*1

*1. Avec KX-NCP/KX-TDE, une clé d'activation est requise pour utiliser une extension IP Softphone connectée à la carte MPR.

*2. 1 licence Softphone NCS810x.

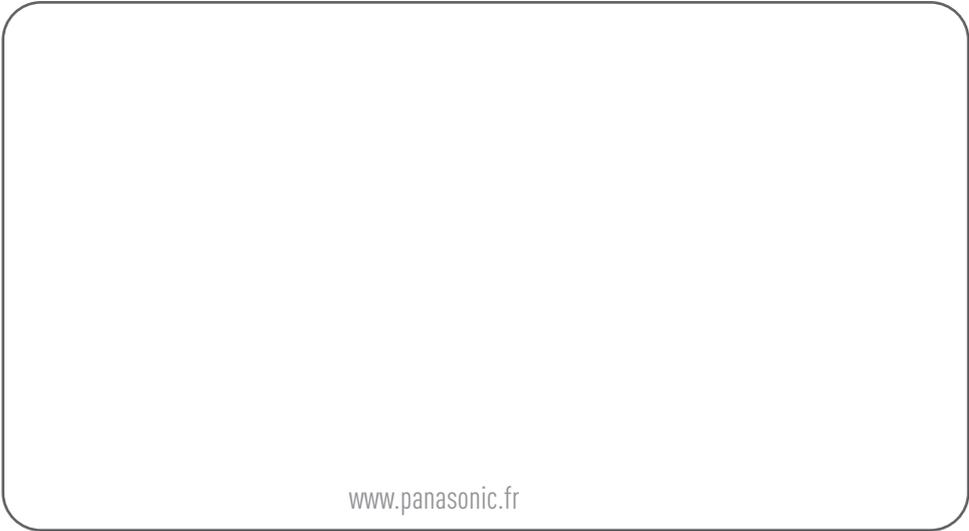
► ESSAYEZ AVANT D'ACHETER

Une période d'évaluation de 60 jours est disponible pour permettre aux entreprises d'essayer Communication Assistant en mode CA Pro. Le mode Basic-Express est disponible pour tous les utilisateurs par le biais de clés d'activation téléchargeables.

* Selon la plateforme et le type de déploiement. Voir détails de spécification.

► CONFIGURATION REQUISE

Systèmes	Logiciel sur PC client
Plateformes compatibles (avec serveur CTI CA)	Systèmes d'exploitation
Plateformes compatibles (sans serveur CTI CA)	Matériel sur PC client
Messagerie	Processeur
Liaison de communication	Mémoire RAM
Téléphones compatibles	Disque dur
Configuration requise pour le serveur CA	Affichage
Processeur	Réseau (Ethernet)
Système d'exploitation	
Disque dur	
Mémoire	



www.panasonic.fr

CHAQUE DÉTAIL COMPTE