

TOUJOURS AU-DELÀ  
DE VOS ATTENTES

## COMMUNICATIONS ASSISTANT v4

PRÉSENCE INSTANTANÉE ET DISPONIBILITÉ  
AMÉLIORATION DE LA COLLABORATION  
ET DE LA PRODUCTIVITÉ

# COMMUNICATIONS ASSISTANT VERSION 4

La suite logicielle de productivité Communication Assistant (CA) est une solution de communication unifiée hautement intuitive qui allie téléphonie ergonomique (point and click) avec disponibilité, possibilité d'être intégré dans Microsoft Outlook®, présence d'une messagerie vocale visuelle et une variété d'outils de collaboration destinés à simplifier et à améliorer les communications en temps réel pour les utilisateurs de téléphonie d'entreprise.

Ce type de logiciel est compatible avec deux types de déploiements : (a) le déploiement CTI sans serveur destiné aux PME opérant sur un site unique et (b) un déploiement basé sur le serveur CTI destiné aux entreprises multi-sites, possédant jusqu'à huit différents sites et jusqu'à quatre sites fonctionnant sur un serveur unique. Le client Communication Assistant peut être installé selon quatre modes différents en fonction de l'ensemble des fonctions requises.



Présence et Disponibilité



• Intégration avec Outlook

Start Time	Disconnect Time
30/11/2011 16:19:57	30/11/2011 16:32:48
30/11/2011 18:33:51	30/11/2011 18:33:54
30/11/2011 12:03:42	30/11/2011 12:06:51
29/11/2011 15:07:06	29/11/2011 15:09:13
29/11/2011 14:59:44	29/11/2011 15:00:26
29/11/2011 12:04:39	29/11/2011 12:12:14
29/11/2011 08:54:05	29/11/2011 08:55:34
29/11/2011 09:12:11	29/11/2011 09:12:15
29/11/2011 09:12:11	29/11/2011 09:04:13
29/11/2011 09:04:06	29/11/2011 11:46:06
29/11/2011 11:46:06	29/11/2011 11:46:06

Appeler Traquer

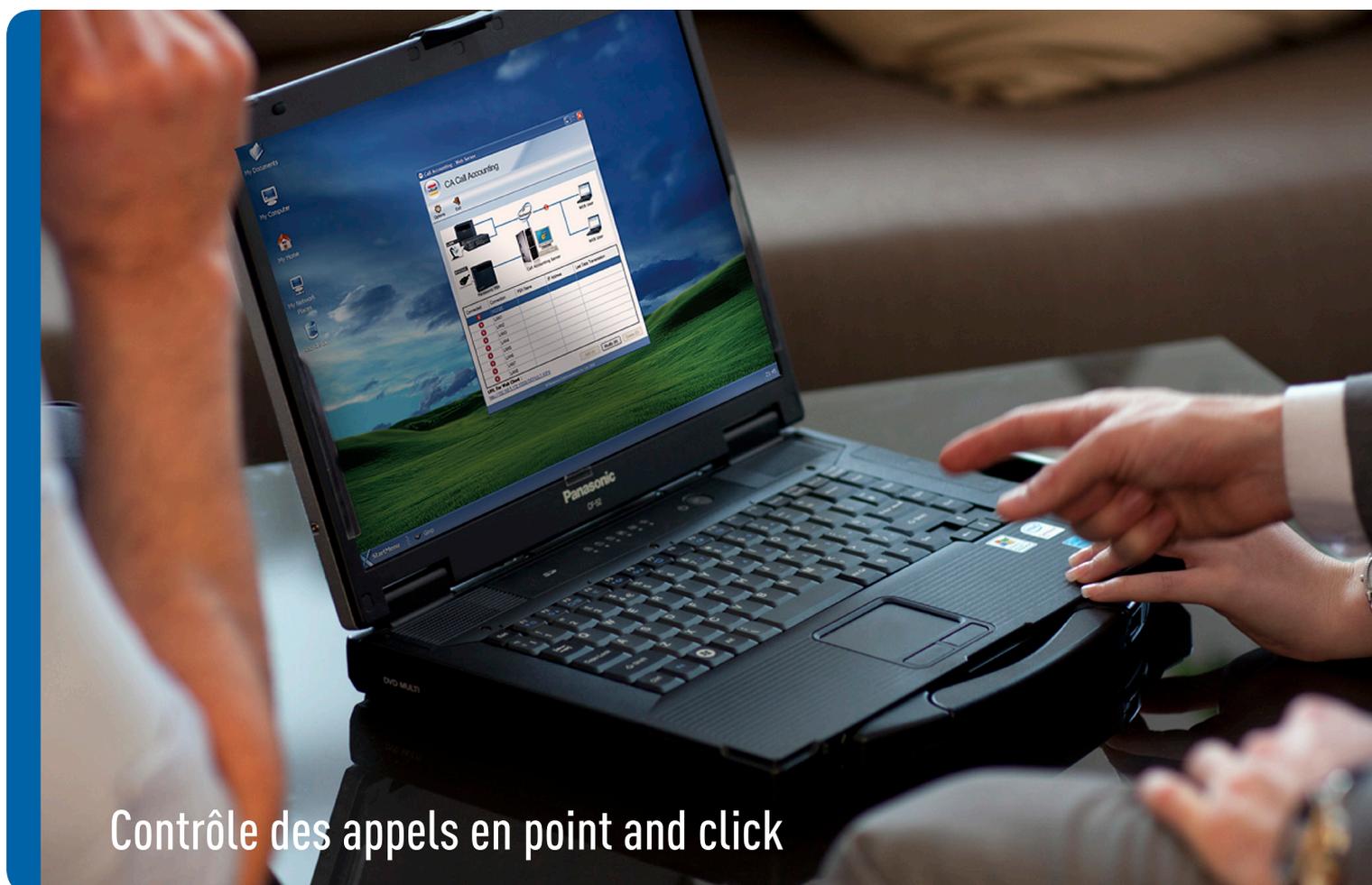
## PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- Contrôle des appels en point and click
- Fonctionnalités de gestion de disponibilité et de présence
- Outils de collaboration d'équipe
- Recherche de contacts par « groupe »
- Modification automatique de la présence
- Intégration avec le serveur LDAP
- Messagerie instantanée (chat)
- Indication de suivi des conversations en ligne
- Basculement Chat - Conversation
- Messagerie vocale visuelle avec module VMA intégré
- Messagerie unifiée via les systèmes KX-TVM50/TVM200 en option
- Intégration avec Microsoft® Outlook® 2003/2007
- Interphone et commande par capteur
- Intégration et contrôle de caméra IP
- Historique des appels, appels émis, appels manqués
- Fonctionnalités des centres d'appels
- Connexion/Déconnexion et pause
- Contrôle et gestion d'appels de groupe de surveillance



### BÉNÉFICIEZ D'AVANTAGES ENCORE PLUS LARGES EN ASSOCIANT CA À NS1000

- Prise en charge complète de notre nouvelle gamme de terminaux SIP de la série KX-UT
- Compatible avec les messages vocaux grâce à la barre d'outils de MS Outlook
- Prise en charge de 16 sites et 1 000 clients maximum



Contrôle des appels en point and click

# CLIENTS CA

Conçu pour répondre à tous vos besoins professionnels, le client Communication Assistant peut s'exécuter dans quatre modes différents, selon la licence acquise.

## CA Basic-Express

Téléphonie en point and click avec fonctions CTI de base. Les licences CA Basic Express sont incluses en tant que fonctionnalité standard sur les plates-formes de communication d'entreprise Panasonic.

## CA Professional

Téléphonie en point and click intuitive et complète. Offre une présence et une disponibilité en temps réel, ainsi qu'une intégration en option avec de nombreuses applications leader de gestion des relations clients (CRM).

## CA Supervisor

Destiné aux responsables d'équipe, aux managers ou aux superviseurs pour surveiller et gérer facilement les activités téléphoniques des membres des groupes et des agents, en temps réel.

## CA Operator Console

Gestion rapide et efficace du grand nombre d'appels pour les réceptionnistes et les opérateurs. La fonction intuitive de contrôle d'appel par simple glisser-déposer permet d'accéder à une gestion efficace et rapide des communications de l'entreprise entre collègues ou avec des clients.

## CA SUPERVISOR

L'application CA Supervisor est un outil de productivité indispensable pour les responsables d'équipes et les superviseurs. Le logiciel offre aux responsables d'équipe un moyen simple de garder un œil sur toutes les activités de communication téléphonique au sein de leur équipe. Les responsables peuvent contrôler rapidement, pour chaque membre de l'équipe, le statut téléphonique, les détails des appels, la présence et la disponibilité – un moyen idéal de gérer un centre d'appels informel ou une équipe réduite chargée de recevoir les appels des clients. Outre les fonctions offertes par CA Professional, les fonctions clés suivantes sont disponibles :

### Tableau de bord pour les groupes ICD de distribution des appels

#### Gestion des appels au sein de l'équipe

Connexion/déconnexion d'agents distants

Redirection d'appels

#### Surveillance des appels

Surveillance silencieuse des appels

Entrée en tiers

Prise de contrôle d'appel

#### Rapports rapides

Total des appels entrants

Délai de réponse moyen

Appels en débordement

Appels manqués

## CA OPERATOR CONSOLE

L'application Operator Console de Communication Assistant a été conçue pour soulager les réceptionnistes débordés. En plus des fonctionnalités standard CA Professional, CA Operator Console inclut une console de gestion des appels optimisée pour traiter plusieurs appels téléphoniques à l'aide de la souris ou du clavier. Grâce à l'application de console, les opérateurs peuvent prendre en charge toutes les communications d'entreprise entre collègues ou avec des clients en aisant preuve de rapidité, d'efficacité et de professionnalisme. Parmi les principales caractéristiques :

- Fonctionnement en point and click
- Gestion d'appels multiples
- Fonction de transfert d'appels par glisser-déposer
- Parcage/récupération d'appels par glisser-déposer
- Surveillance de l'état de la ligne CO
- Modification des postes des collègues du bureau
- Renvoi d'appels
- Ne pas déranger (DND)
- Verrouillage de poste
- Messages d'absence

### Operator Console prend également en charge les fonctions supplémentaires suivantes :

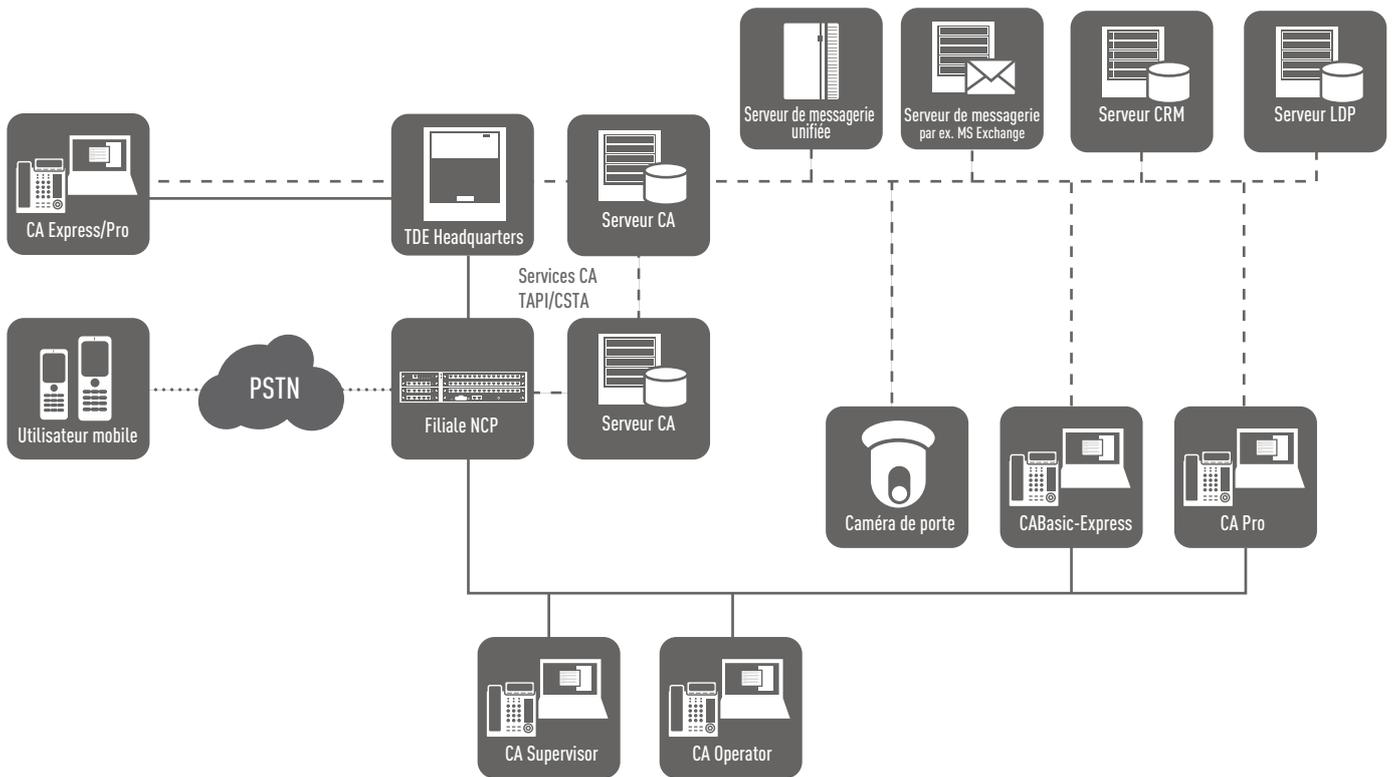
- IP Softphone
- Fonctionnalités d'agent de groupes de distribution des appels entrants
- Réseaux multi-sites

## PRINCIPAUX AVANTAGES

- Téléconférence : établissez des conférences sur plusieurs sites par simple glisser-déposer Coupez le micro, mettez l'appel en attente ou retirez des participants locaux ou distants de la conférence
- Écoute : gérez les groupes d'appels en réseau tout en ayant la possibilité d'écouter les conversations depuis des sites distants en réseau.
  - Prise d'appel
  - Entrée en tiers
  - Informations de statut améliorées pour les utilisateurs en réseau
  - Utilisation simple et conviviale : une conception claire et intuitive de l'interface permet d'accéder aux fonctionnalités avancées du système sans formation poussée. Une configuration et une personnalisation faciles permettent aux utilisateurs de configurer CA en fonction de leurs besoins, avec des listes de contacts personnalisées et des raccourcis clavier rapides. L'interface visuelle offre un aperçu rapide des personnes disponibles pour prendre les appels, optimisant ainsi la productivité.
  - Visualisation efficace : affichage automatique de la présence et de la disponibilité pour une gestion facilitée de l'historique des appels d'un seul coup d'œil et un accès rapide aux derniers appelants
  - Intégration aux logiciels de l'entreprise : accès intégré complet au système de messagerie unifiée de MS Outlook, à Exchange Scheduler et intégration CRM aux caméras de réseau IP

## Écoute et surveillance des appels





## AMÉLIORATION DE LA COLLABORATION ET DE LA PRODUCTIVITÉ

Communication Assistant est fourni avec de nombreuses options pouvant être utilisées pour améliorer l'application et augmenter ainsi la productivité.

- VoiceMail Assistant**  
 Module de messagerie unifiée permettant aux utilisateurs de gérer visuellement les messages de leur messagerie vocale. Modes pris en charge : tous
- Softphone**  
 Permet aux utilisateurs d'utiliser leurs ordinateurs sur des réseaux IP à haut débit comme des extensions de bureau. Modes pris en charge : tous
- Prise en charge réseau**  
 Permet aux utilisateurs d'afficher la présence de leurs collègues et de communiquer facilement avec eux sur plusieurs sites et systèmes. Modes pris en charge: système Pro/Supervisor/Operator Console
- Fonctionnalités d'agent de groupes**  
 Permet aux utilisateurs des centres d'appels informels d'accéder en point and click aux fonctionnalités d'agent de groupes tels que connexion/déconnexion, intermède, etc. Compatible avec : Pro/Supervisor/Operator Console
- Prise en charge Thin Clients**  
 Est compatible avec les environnements Microsoft Windows et Citrix XenApps Terminal Server.

### PRISE EN CHARGE MULTI-SITES

Jusqu'à 16 NS1000 peuvent être mis en réseau en utilisant « OneLook » pour servir de PBX unique. CA peut contrôler les postes de tous les sites dans le système One Look sans serveur CA (jusqu'à 240 clients ou 1 022 clients avec serveur CA). CA Operator Console peut, par conséquent, être utilisé pour gérer jusqu'à 16 sites distincts en toute transparence.

### CONSIGNATION DES APPELS AMÉLIORÉE

Les appels manqués, lorsque l'utilisateur est déconnecté, sont ajoutés à l'historique des appels CA et pourront être utilisés lors de la prochaine connexion. Ainsi, les appels manqués peuvent être consultés (mode serveur uniquement)

### PRISE EN CHARGE DE L'INTÉGRATION AVEC MICROSOFT EXCHANGE SCHEDULER

Les informations de planification recueillies à partir du serveur Exchange sont utilisées pour mettre automatiquement à jour les informations de présence, les messages d'absence et les messages d'accueil vocaux sur le PBX.

### BARRE D'OUTILS OUTLOOK AMÉLIORÉE DOTÉE DE NOUVELLES FONCTIONS

La barre d'outils Outlook permet d'afficher les messages envoyés par fax et d'écouter les messages vocaux après leur réception. La précédente version (3.0) proposait uniquement le contrôle d'appel de base. Outre le contrôle d'appel amélioré, la nouvelle version fournit une fonction de recherche intégrale dans l'historique des appels et permet d'afficher l'état de présence et des appels.

### INTÉGRATION CRM AMÉLIORÉE

CA peut, dès à présent, prendre en charge plusieurs applications logicielles de gestion des relations clients (CRM) via les postes CRM iLink en option, et notamment les alertes sur l'écran des appels entrants et la fonction de numérotation « click to dial » dans les applications tierces.

Voici quelques exemples d'applications prises en charge

- Act! 2012 Professional
- IBM Lotus Notes
- Microsoft Dynamics CRM
- Sage CRM
- Maximiser CRM
- Sugar CRM
- Salesforce.com
- Netsuite

# CARACTÉRISTIQUES

PLATES-FORMES		KX-NCP (500/1000), KC-TDE (100/200/600), NS1000 avec serveur d'assistant de communications				KX-NCP (500/1000), KC-TDE v3 ou version ultérieure (100/200/600), NS1000 : sans serveur (PBX uniquement)					
		CLIENT CA		Basic-express	Pro	Console	Superviseur	Basic-express	Pro	Console	Supervisor
CARACTÉRISTIQUES	SOLUTION INTÉGRÉE	Tous les utilisateurs		2/4/8*1	-	-	-	240	2/4/8*1	-	-
	UTILISATEURS	-	Clé *2	Clé *2	Clé *2	-	Clé *2	Clé *2	Clé *2	Clé *2	
	NOMBRE MAX. D'UTILISATEURS*3	1022	1022	128	128	240*4	240*4	128	4		
	GESTION DE LA PRÉSENCE	Oui*5	Oui	Oui	Oui	Oui*5	Oui	Oui	Oui		
	MESSAGERIE INSTANTANÉE (CHAT)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		
	HISTORIQUE DES APPELS (ENTRÉES)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000		
	CONTACT (ENTRÉES)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000		
	NUMÉROTATION À PARTIR DE N'IMPORTE QUELLE APPLICATION	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		
	BARRE D'OUTILS MS OUTLOOK	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		
	INTÉGRATION TAPI	Non	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		
	PRISE EN CHARGE DE PETITS CLIENTS*7	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non		
	MODULE IP SOFTPHONE*8	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		
	RÉSEAU*9	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non		
FONCTIONNALITÉS D'AGENT DE GROUPES	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non			
TÉLÉCONFÉRENCE	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			
INTÉGRATION MS EXCHANGE	-	NS1000	NS1000	NS1000	-	-	-	-			

\*1. Varié selon la plate-forme sélectionnée.

\*3. Limité selon la capacité de la plate-forme

\*5. Gestion de présence par un clic sur une icône.

\*6. L'assistant de messagerie vocale n'est pas compatible avec le NS1000

\*2. Téléchargement de la clé d'activation requis.

\*4. NCP/TDE doit être de version 4.2 ou ultérieure.

\*7. 1 licence requise par serveur CA.

\*8. Clé d'activation requise. Période d'évaluation de 60 jours proposée en mode sans serveur. Le nombre d'utilisateurs est limité en fonction de la capacité de la plate-forme.

\*9. Serveur CA requis. Jusqu'à 8 sites pris en charge.

# CONFIGURATION SYSTÈME REQUISE

SYSTÈMES	PLATES-FORMES PRISES EN CHARGE	AVEC SERVEUR CTI CA	
		SANS SERVEUR CTI CA	
	MESSAGERIE	KX-NCP, KX-TDE, NS1000	
	LIAISON DE COMMUNICATION	KX-NCP, KX-TDE v3, NS1000	
	TÉLÉPHONES	KX-TVM50, KX-TVM200	
		TCP/IP (LAN)	
		DPT/IP, PT/DECT, PS/APT	
CA SERVER REQUIREMENTS	PROCESSEUR	INTEL PENTIUM/GAMME CELERON/COMPATIBLE 2 GHZ	
	SYSTÈME D'EXPLOITATION	WINDOWS XP PROFESSIONAL SP2 (PROCESSEUR : 32 BITS), WINDOWS SERVER 2003 STANDARD EDITION (PROCESSEUR : 32 BITS),	
	DISQUE DUR	Capacity: 260	
	RAM (MÉMOIRE)	1GB	
LOGICIEL PC CLIENT	SYSTÈME D'EXPLOITATION	Windows XP SP2 or above, Windows Vista Business, Windows 7 Professional	
LOGICIEL PC CLIENT	PROCESSEUR	INTEL PENTIUM/GAMME CELERON/COMPATIBLE 2 GHZ	
	DISQUE DUR	CAPACITÉ : 2 GO	
	RAM (MÉMOIRE)	1Go	
	ÉCRAN	1 280 x 1 024, 16 bits, 256 couleurs (ou plus)	
	LAN (ETHERNET)	100BaseT	



Conférences par glisser-déposer

# Panasonic

ideas for life

Panasonic System Communications Company Europe  
Panasonic France SAS  
1 à 7 Rue du 19 Mars 1962  
92238  
Gennevilliers Cedex

[www.panasonic.fr](http://www.panasonic.fr)

Nous nous réservons expressément le droit d'apporter des modifications raisonnables aux modèles, dimensions, couleurs ainsi que des modifications qui permettent de rendre nos produits conformes aux technologies de pointe.