



## **Network Communication Platform**

### **KX-NCP**

#### **Solutions de communication unifiée**

La gamme NCP de Panasonic fournit à l'entreprise sa solution avancée pour unifier ses communications tout en optimisant la performance individuelle grâce à la richesse des applications professionnelles embarquées.

Les plateformes NCP vous garantissent une communication plus efficace aussi bien entre les employés que dans votre relation clients. Elles permettent d'accéder à tout moment et de n'importe quel endroit à un ensemble complet d'applications de communication professionnelle, et ce, depuis une grande variété de terminaux communicants, voix, données, fixes ou mobiles. Plateforme NCP : Le plus sûr chemin pour contacter, être disponible et fidéliser vos contacts et clients.

**Chaque appel est important.**

## Communications unifiées > simplifiées

**Les plateformes de communications convergentes Panasonic (KX-NCP) sont des solutions avancées qui unifient les communications de l'entreprise tout en optimisant la performance individuelle, et ce, grâce à la richesse des applications professionnelles embarquées.**

Les plateformes NCP vous garantissent une communication plus efficace aussi bien entre les employés que dans votre relation clients. Elles permettent d'accéder à tout moment et de n'importe quel endroit à un ensemble complet d'applications de communication professionnelle, et ce, depuis une grande variété de terminaux communicants, fixes ou mobiles. (téléphones IP intelligents, téléphones numériques avancés, softphones pour PDA, combinés sans fil DECT et postes analogiques classiques). En plus, l'intégration avec les téléphones mobiles permet aux travailleurs nomades ou distants (télétravailleurs) de se connecter où qu'ils soient.

Ouvertes à la convergence, les plateformes NCP fournissent une téléphonie IP novatrice, aussi bien aux réseaux d'entreprises qu'aux réseaux à grande bande passante tout en supportant les offres SIP d'opérateurs de téléphonie IP, sources de réduction des coûts de télécommunications.

### Une richesse de fonctions au service de votre entreprise

Exploitez au mieux les possibilités de votre entreprise avec des solutions conçues pour répondre à vos besoins actuels et futurs : mobilité sans fil, applications de productivité avancées, solutions multi-sites, déports de postes de travail. Avec NCP, la distance n'est pas un frein à l'efficacité, vous êtes connectés à tout moment, de tout endroit.

Simple à déployer, administrer, maintenir et utiliser, la plateforme de communications unifiées Panasonic NCP est une solution hautement fiable, évolutive et avec une grande richesse de fonctions qui s'adapte parfaitement à votre réseau de données et de voix, offrant à votre entreprise une meilleure productivité.



## KX-NCP > atouts clé

Hautelement modulaires et conçues pour améliorer le flux de communications professionnelles, les nouvelles plateformes NCP apportent LA solution aux besoins de réactivité, disponibilité et efficacité des entreprises actuelles. Grâce à l'adressage intelligent des appels et ses fonctions de centre d'appels, la plateforme NCP, dotée de ses applications embarquées, est l'outil idéal pour contacter, être disponible et fidéliser ses contacts et clients. Ses points forts sont notamment :

- Plateforme de communications convergentes, permettant aux entreprises de gérer de façon unifiée ses différents flux de communications.
- Téléphonie SIP intégrée via opérateurs SIP Trunking
- Richesse des fonctions des postes IP Avancés.
- Port IP et softphones des télétravailleurs et nomades. Support intégré pour téléphones IP avancées et SIP.
- Mise en place d'applications professionnelles enrichies, individuelles et partagées
- Messagerie vocale intégrée et fonctionnalité DISA (appel initié en départ).
- Messagerie unifiée, avec les applicatifs optionnels KX-TVM50 et TVM200.
- Mobilité convergente, où le terminal mobile est l'unique poste téléphonique
- Réduction du coût d'usage
- Administration et mises à jour centralisées.

Entrez dans le monde de la performance en optant pour votre solution de connectivité avancée. Soyez disponibles pour tous, simplement, efficacement.

## Votre investissement > un rendement garanti

Les systèmes Panasonic KX-NCP sont modulaires, évolutifs en capacité et ouverts aux technologies et applicatifs, l'investissement est donc pérenne. Ouverts au futur, ils permettent néanmoins de conserver l'existant en acceptant des postes numériques existants et les accès téléphoniques en place. Ils intègrent des applications de communication collectives qui offrent, une fois activées, un rapide retour sur investissement et une grande efficacité. Avec NCP, design pensé pour demain et architecture ouverte permettent de vous garantir un investissement pérenne au rendement garanti, dont vous mesurerez immédiatement la rentabilité.

## Un système abordable qui confère plus de valeur à l'entreprise

Les systèmes Panasonic KX-NCP sont rapidement rentables, notamment grâce à l'efficacité que perçoit le client qui appelle. Par exemple, l'intégration avec le portable permet à l'entreprise de concilier larges plages horaires commerciales et disponibilité des interlocuteurs en utilisant un « numéro unique » pour joindre les employés itinérants et selon leur présence et disponibilité.

## Fiabilité

La fiabilité des systèmes Panasonic NCP est assurée grâce aux contrôles qualité rigoureux et aux tests auxquels ils sont soumis en sortie d'usine, vous garantissant ainsi une sérénité totale. Les systèmes NCP sont également conçus pour que leur maintenance soit facile et rapide, afin de minimiser le downtime jusqu'au minimum.

## Soucieux de l'environnement

Depuis le processus de fabrication jusqu'à la consommation énergétique, les systèmes Panasonic KX-NCP sont conçus à chaque étape avec le souci de veiller à l'environnement. De plus, les fonctions de mobilité convergente, de connexions multi-sites et les outils de collaboration embarqués sont autant d'aide pour limiter les déplacements individuels et par conséquent leurs coûts financiers, énergétiques et perte de temps.

Pour mesurer concrètement l'intérêt de la plateforme convergente NCP pour votre entreprise, veuillez contacter votre revendeur Panasonic local.

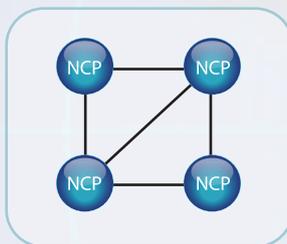
# Optimiser les communications professionnelles

**Les solutions de communications unifiées Panasonic NCP aident les entreprises à réduire les coûts, augmenter la productivité et à mettre en place des relations multi sites efficaces. Conçue pour dynamiser et améliorer tous les aspects des communications de l'entreprise, NCP est une plateforme de productivité individuelle et collective, immédiatement rentable**

## Communications multi-sites flexibles

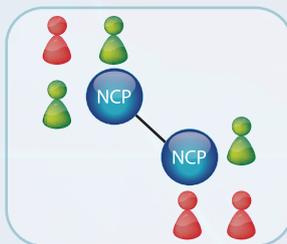
Les plateformes de communication convergente NCP exploitent les avantages des technologies les plus avancées en combinant réseaux numériques, Voix sur IP (VoIP) et SIP. Elles permettent ainsi de gérer efficacement les flux de communications intra site et en maillage de sites distants, et ce pour des échanges voix ou data.

Avec NCP, abolissez les distances et unifiez en toute transparence un site unique ou plusieurs sites reliés en liaisons IP.



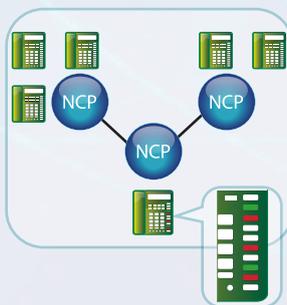
### Solutions multi-sites

Grâce au management multi-sites, l'entreprise fait de réelles économies dans ses communications inter-sites, soit en utilisant les accès WANs existants, soit en mettant en place des liaisons VPN. NCP gère des interconnexions de réseaux selon les protocoles SIP, H.323, QSIG ISDN.



### Distribution d'appels multi-sites

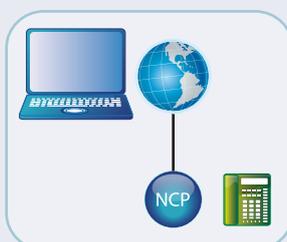
La distribution d'appels entrants ACD peut être acheminée sur plusieurs NCP interconnectés en réseau. NCP offre des fonctions de distribution d'appels intersites évolués, de la distribution simultanée à la gestion tournante pour une plus grande flexibilité.



### Supervision de postes distants (Fonction Busy Lamp Field)

Les fonctions Busy Lamp Field (BLF) ou Network Direct Station Selection (NDSS) permettent de connaître, depuis un poste opérateur du maillage multi-sites, l'état d'occupation d'un poste distant.

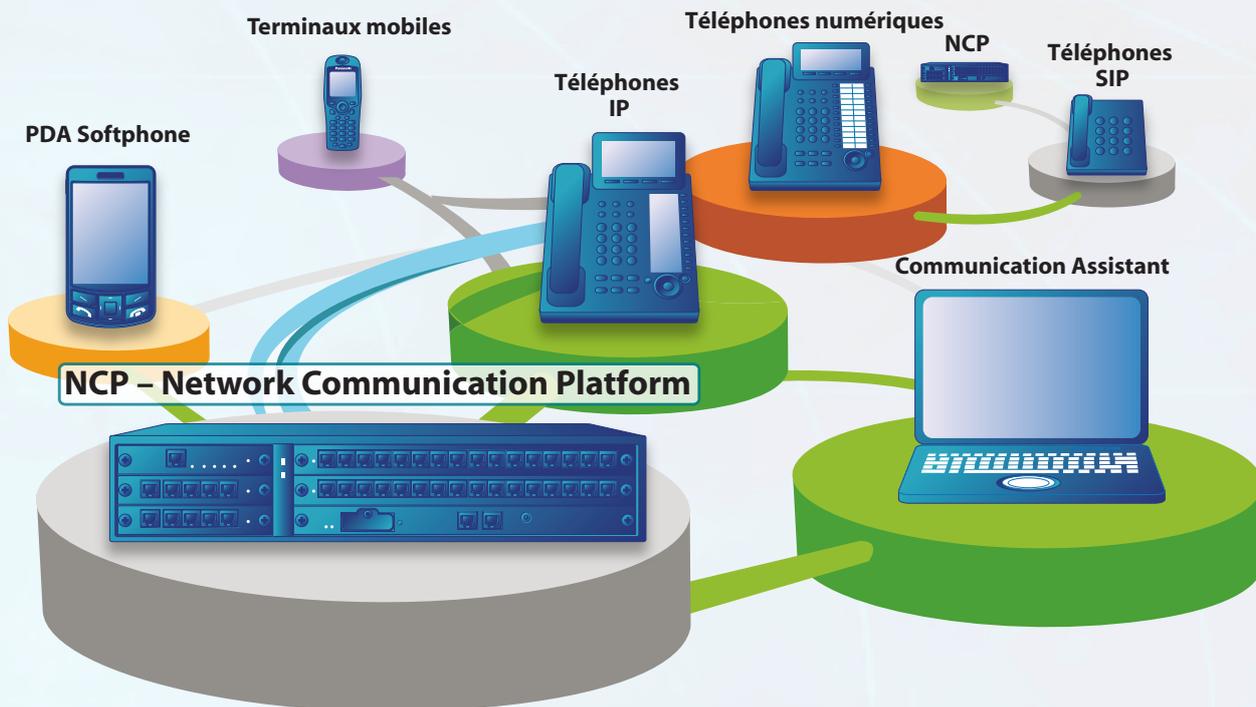
Associez un voyant à un poste distant basé sur un autre site, et vous saurez d'un coup d'œil quel est son état.



### Administration à distance à travers le réseau IP

Avec la plateforme NCP, les administrateurs peuvent gérer les sites à distance, que ce site soit indépendant ou qu'il appartienne à un ensemble multi-sites connecté en IP.

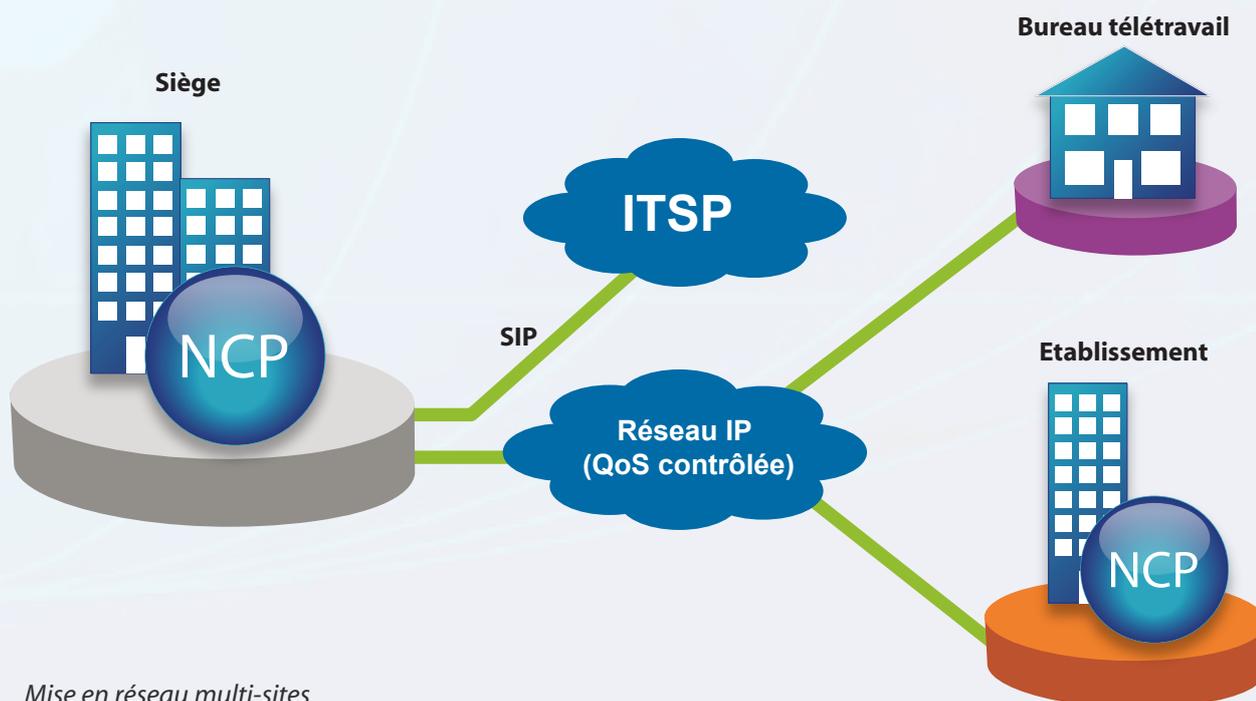
L'administration requiert l'application Console Unifiée correspondante, afin d'administrer les systèmes depuis pratiquement tout endroit de la planète pour ajouter, bouger et changer rapidement les éléments désirés.



*Accédez aux communications unifiées depuis tout type de terminal*

### Mise en Réseau SIP

Solution nativement apte à se connecter en IP trunk, NCP permet d'utiliser les offres compétitives des opérateurs IP de téléphonie SIP (ITSP) pour des relations VoIP intrasites.



*Mise en réseau multi-sites*

## Une infinité de possibilités avec une vaste gamme de terminaux

Grâce à la nouvelle plateforme NCP, les entreprises peuvent s'équiper à leur convenance des terminaux de leurs choix. La plateforme est compatible avec les téléphones numériques, élégants et intuitifs, avec les téléphones SIP et avec les terminaux sans fil DECT. Et grâce à sa compatibilité avec le fax et avec les terminaux analogiques classiques, NCP offre aux entreprises une grande variété de solutions qui s'adapteront parfaitement aux besoins spécifiques en téléphonie.

### Terminaux IP - Série NT300 > Les compagnons idéaux

Les plateformes NCP acceptent les téléphones IP de la série KX-NT300. Élégance, simplicité d'utilisation, caractère intuitif et pratique sont les atouts qui séduiront tous les utilisateurs.

Les téléphones IP de la série NT300 vous feront découvrir une nouvelle dimension du son, une productivité plus importante dans les communications, la connectivité de réseau large bande et un meilleur service client. Ces téléphones IP vous permettent de bénéficier facilement de tous les avantages des systèmes de communication NCP, et en particulier d'un accès rapide à toute la gamme d'applications et aux fonctions avancées.

Les téléphones IP disposent d'un haut-parleur mains libres haute qualité et procurent une excellente qualité de voix grâce à une technologie acoustique avancée.

Avec une grande variété de fonctions, les téléphones IP de la série KX-NT300 ne pourraient pas être plus faciles à utiliser.

Ces téléphones IP se caractérisent par une grande facilité d'utilisation fournie par :

- Ecrans alphanumériques de grande taille
- Touches électroniques de personnalisation (NT366)
- Module Bluetooth® pour pouvoir utiliser un casque ou oreillette sans fils compatible
- Touche de navigation, facile à utiliser
- Un 2ème port IP pour connecter votre PC
- Double réglage de l'angle d'inclinaison, pour inclinaison du socle du téléphone et de l'écran LCD

### Intégration avec le réseau informatique (LAN)

Les terminaux IP de la série NT300 se connectent directement sur le réseau de données de l'entreprise et confèrent les meilleures fonctions de téléphonie IP, comparables aux terminaux numériques. Les utilisateurs peuvent connecter facilement leurs PC au réseau local (LAN) de l'entreprise en utilisant le switch Ethernet 2 ports intégré au dos du poste. Câblage direct du téléphone au LAN et raccordement du PC au téléphone NT300 réduisent considérablement le câblage dans l'entreprise.

Module Bluetooth® optionnel



Touches électroniques de personnalisation



Écran LCD avec rétro-éclairage



Touche de navigation facile



Réglage d'inclinaison multi-angles





**KX-NT343**



**KX-NT346**



**KX-NT366**

### Softphone Panasonic pour terminaux Wi-Fi

L'IP Softphone de Panasonic permet aux travailleurs itinérants de pouvoir accéder, à tout moment et de n'importe quel endroit, à leur téléphonie professionnelle complète, et ce, depuis leurs terminaux mobiles équipés de Windows Mobile.

L'IP Softphone de Panasonic pour Windows Mobile est une application cliente de téléphonie IP pour dispositifs équipés de Windows Mobile et compatibles WiFi. Il permet de gérer en temps réel des communications voix, en profitant des fonctions professionnelles du système téléphonique Panasonic, comme l'établissement des appels, le transfert et la conférence multiple, tout cela avec la commodité d'un terminal sans fil.

Le logiciel aide à gérer les appels en permettant notamment d'accéder aux fonctions personnelles telles que les numéros abrégés.

\* Remarque : Un PDA ou téléphone portable est nécessaire

### Compatibilité avec des téléphones SIP\* > vous avez le choix

Nativement compatible avec les dernières avancées du protocole SIP, la plateforme NCP accepte le raccordement de téléphones SIP. Les entreprises peuvent désormais utiliser le téléphone SIP KX-HGT100 de Panasonic ou leur propre modèle de téléphone SIP standard pour que les usagers internes ou les télétravailleurs se connectent au bureau à travers un réseau IP haut débit depuis pratiquement n'importe quel endroit.

\* Pour de plus amples renseignements, consultez votre revendeur Panasonic local.





**KX-DT333**



**KX-DT343**



**KX-DT346**

## Terminaux numériques avancés

Les téléphones avancés de la série KX-DT300 de Panasonic sont conçus pour les utilisateurs exigeant un ensemble de fonctions évoluées. Pratiques et complets, les postes de la gamme KX-DT300 s'adaptent aux constants changements du rythme professionnel.

Ces téléphones professionnels haut de gamme sont faciles à utiliser et sont conçus pour augmenter l'efficacité des communications quotidiennes.

Connectés aux plateformes NCP, les terminaux numériques sont reconnus pour leur extrême fiabilité et offrent de nombreuses fonctions, qui en font la solution idéale à toutes vos applications quotidiennes.

D'un design ergonomique, ils sont idéaux pour de nombreuses applications telles que les agents des centres d'appels, les accueils d'hôtel, ou les applications de bureau avancées qui requièrent la mobilité fournie par les casques ou oreillettes Bluetooth.



## Caractéristiques principales

- ▶ Communication mains libres avec écouteur Bluetooth\*<sup>1</sup>
- ▶ Éclairage rétro éclairé fond blanc, à haute visibilité\*<sup>1</sup>
- ▶ Ergonomie double inclinaison\*<sup>2</sup>

\*1ère option : Non disponible pour le modèle DT333/321  
\*2ème option : Non disponible pour le modèle DT321

Module Bluetooth® \*1

Voyant Message/Sonnerie

Ecran LCD de 24 caractères et 6 ou 3 lignes

Connexion pour module d'expansion du clavier intercom\*3

Touches programmables\*3 /  
Touches de personnalisation intercom\*2

Les touches programmables correspondant aux LED rouge/vert. Les touches de personnalisation correspondant à l'écran LCD.

Jack pour raccordement casque

Touche programmable « Page »  
(4 pages en tout)

Touche de Navigation

\*1 KX-NT307. En option Tous les modèles sauf le NT321  
\*2 en Option - KX-NT366  
\*3 en Option - KX-NT343/346, KX-DT333/343/346  
Image : Modèle KX-NT366. D'autres modèles peuvent varier

### Téléphones spécifiques numériques.



KX-DT346



KX-DT343



KX-DT333



KX-DT321



KX-DT303



KX-DT390

### Téléphones spécifiques IP



KX-NT366



KX-NT346



KX-NT343



KX-NT321



KX-NT303



KX-NT305

# Applications personnelles d'efficacité et productivité

L'ordinateur est devenu l'outil de travail incontournable. Aussi, Panasonic a développé la plateforme de communication NCP pour permettre la convergence de la téléphonie avec le PC, à travers des applicatifs puissants et ergonomiques, au service de l'efficacité individuelle et collective.

## Suite Applicative Communication Assistant

La suite Communication Assistant est un applicatif PC intuitif qui associe à la fois téléphonie assistée par ordinateur, gestion de présence, intégration avec Microsoft Outlook®, compatibilité CRM de type TAPI, ouverture à une grande variété d'applications collaboratives qui contribuent à simplifier et améliorer les communications en temps réel pour la téléphonie d'entreprise.

Simple à installer et paramétrer, Communication Assistant ne requiert pas nécessairement la présence d'un serveur 3rd Party, ce qui en fait la solution idéale pour les TPE et PME, non dotées d'équipes informatiques dédiées.

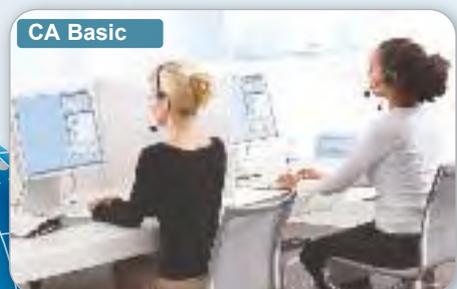
## Visant à améliorer tous les services des entreprises, la suite de productivité Communication Assistant comprend :

Mode	Objectif	Atouts
<b>Communication Assistant Basic</b>	Gestionnaire de Communications unifiées basé sur PC, usage intra site ou télétravail.	Permet de contrôler visuellement toutes les communications depuis un PC.
<b>Communication Assistant Pro</b>	Gestionnaire de Communications unifiées basé sur PC, usage intra site ou télétravail.. Intègre la gestion de présence (présent, indisponible,..) en temps réel	Permet de contrôler visuellement toutes les communications depuis un PC. Ergonomique et convivial : gestion de présence, chat,...Restez informé à tout moment de la disponibilité des utilisateurs, même distants.
<b>Communication Assistant Superviseur</b>	Les superviseurs peuvent monitorer les appels des groupes	Aide à gérer toutes les activités téléphoniques des membres du groupe, suivi visuel ergonomique
<b>Module VoiceMail Assistant</b>	Permet la messagerie unifiée	Permet aux usagers d'accéder directement aux messages de leur boîte vocale depuis un PC, et d'envoyer des messages à d'autres usagers sous forme de fichiers .wav.

Le Communication Assistant et la plateforme KX-NCP permettent aux entreprises de mettre en œuvre des communications unifiées, en améliorant ainsi la productivité de leur entreprise.



Travailleur nomade, utilisant un Softphone



Employés de bureau



Vérification visuelle et lecture par clic de la messagerie vocale



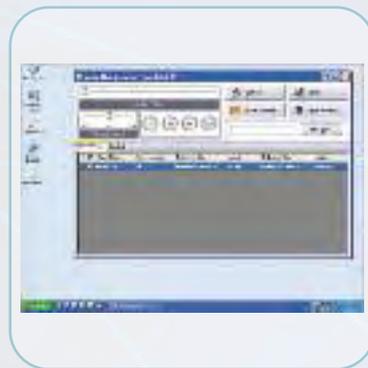
Superviseur en monitoring de groupe

## Communication Assistant > VM Assistant

VM Assistant permet d'accéder aux fonctions de la messagerie unifiée. Les utilisateurs visualisent et consultent en toute liberté les messages vocaux qui leur ont été laissés.

Les entreprises qui utilisent la solution optionnelle avancée de messagerie vocale KX-TVM donnent aux utilisateurs la facilité avec Communication Assistant et Voice Mail Assistant de gérer visuellement leurs boîtes vocales. VMA peut être démarré directement depuis Communication Assistant à l'aide de l'icône Message. En utilisant Voice Mail Assistant, l'utilisateur peut ne plus utiliser de codes et depuis un clic :

- Visualiser la liste de ses messages vocaux
- Ecouter les messages et mettre en pause durant l'écoute  
Avancer ou reculer de 4 secondes durant la lecture  
Changer la vitesse d'écoute du message
- Effacer les messages
- Personnaliser les paramètres de sa boîte vocale
- Exporter un message vocal vers le PC
- Envoyer un message vocal par e-mail.
- Rappeler la personne qui a laissé un message



## Communication Assistant IP Softphone

Le module Communication Assistant IP Softphone de Panasonic permet aux utilisateurs itinérants, forces de vente, animateurs, tous utilisateurs nomades, de pouvoir utiliser leur ordinateur comme un téléphone IP pour accéder aux communications unifiées à tout moment et de n'importe quel endroit. L'utilisateur doit simplement se connecter au réseau IP de l'entreprise à travers une connexion haut débit sécurisée pour activer l'IP Softphone. Tous les employés peuvent se connecter à la plateforme centrale KX-NCP, et bénéficier ainsi d'une productivité avancée et des communications VoIP à moindre coût.

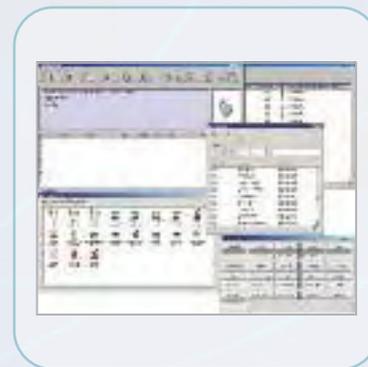
## Intégration avec Microsoft Outlook®

Communication Assistant s'intègre parfaitement à Microsoft Outlook® et permet aux utilisateurs de composer facilement les numéros de téléphone des contacts et recevoir des remontées d'appels par pop-up. Une barre de tâches apparaît dans Outlook, permettant ainsi un accès direct aux fonctions avancées de téléphonie.



## PC Console

PC Console est un outil puissant destiné aux chargés d'accueil (fonction opératrice). PC Console améliore la gestion des appels, l'efficacité et le service clients. L'arrivée d'un appel génère à l'écran la remontée d'une fiche complète, avant même que l'opérateur ne réponde à l'appel. De cette façon, l'opérateur peut affecter une priorité à ses réponses, évitant ainsi que les appels importants restent en attente. Afin d'effectuer un transfert efficace, PC Console offre une visualisation de l'ensemble des postes. Sachant qui est occupé, qui est disponible, il est facile par déplacement de souris (drag and drop) de transférer un appel ou d'appeler par clic (point and click).



## Intégration avec des applications tierces

La plateforme NCP permet le Couplage Téléphonie Informatique (CTI), à travers des applicatifs PC tierces de synchronisation entre téléphonie et informatique.

Le système est compatible avec l'intégration CTI basée sur IP à travers les deux standards majeurs que sont :

1. Telephony Application Programming Interface (TAPI)
2. Computer Supported Telecom Applications (CSTA)

En profitant des avantages des interfaces TAPI et CSTA, les entreprises peuvent intégrer des applicatifs tierces qui correspondent à leurs besoins sectoriels ou métiers.

## Solution sans fil pour une véritable mobilité professionnelle

Les entreprises se rendent vraiment disponibles et améliorent le service client en offrant un accès facile à une téléphonie mobile et sans contraintes...

### Intégration mobile/GSM pour une disponibilité totale



Les téléphones portables sont une solution efficace pour une activité itinérante ou ponctuellement mobile. La plateforme KX-NCP est compatible avec les plus innovantes technologies d'intégration de la mobilité. En effet, un appel dirigé sur un poste fixe du bureau est automatiquement renvoyé sur le téléphone portable du destinataire, pour un coût très réduit. Les appels peuvent ensuite être transférés à nouveau à un poste interne ou vers la boîte vocale du bureau.

Considéré comme un poste interne à part entière, le terminal mobile intégré permet également d'émettre un appel traité comme d'origine interne. La convergence fixe-mobile est une réalité, et une source d'optimisation des

coûts et de l'efficacité.

Les mobiles peuvent être intégrés dans des groupes d'appels. De cette façon, les appels entrants sonneront simultanément aussi bien le téléphone fixe que le portable, garantissant une réponse rapide, et la gestion d'un numéro unique pour le contact.

### Solution sans fil DECT multicellulaire pour une plus grande mobilité

La solution de mobilité interne de Panasonic vous permet de mener une conversation à travers des terminaux DECT sans fil. En utilisant la fonction Wireless XDP (XDP mobile) les utilisateurs bénéficient sur les terminaux DECT des fonctions identiques à celles de leur terminal fixe de bureau.

Le système Multi-Cell DECT gère le handover automatique (passage automatique de la conversation d'une cellule à l'autre), garantissant ainsi une large couverture y compris sur des installations étendues.



Visualisation facile des appels entrants et des messages



Numérotation facile dans l'obscurité



Lecture facile du LCD avec rétroéclairage bleu



Casque à prise Jack pour une vraie liberté de mouvement



Résistance à l'eau et à la poussière



## Éléphants, efficaces et résistants : terminaux mobiles professionnels

Avec les modèles Standard, Business ou Tough (idéal pour les environnements les plus exigeants) vous n'aurez pas à vous inquiéter : grâce à Panasonic vous disposerez de la solution de la mobilité professionnelle DECT qui vous convient le mieux.

Le combiné DECT KX-TCA256 associe une taille réduite, un poids léger et une durabilité avec une grande variété de fonctions puissantes de téléphonie pour l'entreprise. Le modèle KX-TCA155 est un bon compromis pour les utilisateurs qui souhaitent obtenir les fonctions essentielles à un coût réduit. Enfin, pour les environnements exigeants, le téléphone résistant KX-TCA355 répond aux standards stricts de résistance à la poussière et aux éclaboussures IP54.



**KX-TCA155**  
Modèle Standard



**KX-TCA256**  
Modèle Compact  
Business



**KX-TCA355**  
Modèle Tough

- Écran LCD avec rétroéclairage bleu de 6 lignes
- Clavier éclairé
- Écran en plusieurs langues
- Haut-parleur
- Touches programmables
- Compatible avec les fonctions du PABX
- Répertoire 200 entrées
- Compatible Casque
- 9 mélodies de sonnerie
- 10 touches d'accès direct programmables
- Vibreur\*1
- Mode « Réunion »\*1
- Résistance à la poussière et aux éclaboussures, norme IP54\*2

\*1 KX-TCA355 et KX-TCA256

\*2 Seulement pour le KX-TCA355

## Profitez d'une mobilité totale, quelles que soient les demandes de votre entreprise

Que vous travailliez dans un bureau, dans une usine, un entrepôt, un supermarché ou toute autre infrastructure de grande superficie, le système DECT multicellulaire vous permet de rester constamment en contact avec vos collègues de travail et avec vos clients, y compris lorsque vous ne pouvez pas être sur votre lieu de travail habituel. La communication peut également s'étendre en dehors du bureau par l'activation de la fonction de Convergence Fixe Mobile. Liberté de communication : terminaux de très grande qualité audio, recevez les appels des clients, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, et profitez au maximum de toutes les opportunités professionnelles qui se présentent.

## Extension de la zone de couverture

Les plateformes NCP permettent les communications sans fil sur une grande couverture grâce à l'utilisation de puissants répéteurs et de bases multicanaux.

Le système gère le hand-over automatique (passage automatique de la conversation d'une cellule à l'autre), garantissant ainsi une large couverture y compris sur des installations étendues.

**KX-A272**  
Répéteur



**KX-TDA0141**  
Base émettrice de 2 canaux



**KX-TDA0158**  
Base émettrice de 8 canaux



## Solution de messagerie vocale avancée

**Les guides vocaux et standard automatique sont des fonctions faciles à utiliser qui simplifient et améliorent les communications professionnelles en dirigeant efficacement les appels des clients vers le service ou l'agent correspondant. En outre, la présence de boîtes vocales permet d'accueillir les appels reçus durant les heures de pointe, en augmentant ainsi la productivité générale et en offrant un meilleur service clients.**

Les plateformes NCP offrent trois types de solutions de messagerie :

- 1. Solution intégrée :** ESVM : Messagerie vocale 2 canaux, intégrée de base.
- 2. Solution en option :** ESVM2 (option : KX-TDA0192) ou ESVM4 (Option: KX-TDA0194). Les cartes ESVM2 et ESVM4 permettent des fonctions supplémentaires de gestion et d'enregistrement de messages pour veiller à ce que les appels des clients soient dirigés correctement et que l'on y réponde, ou qu'ils sont traités de façon efficace. Ces cartes optionnelles peuvent être configurées pour fonctionner selon trois modes, pour une flexibilité complète :
  - a) Mode SVM :** Fonction exclusivement Messagerie Vocale.
  - b) Mode MSG :** Pour la fonction DISA. Le mode MSG permet également l'intégration d'un téléphone mobile, considéré comme poste interne à l'installation.
  - c) Mode SVM + MSG :** Combine Messagerie Vocale et DISA. Possibilité de téléchargement de fichiers son de haute qualité (fichiers .wav 16 bits, 8 kHz) destinés aux différentes annonces diffusées
- 3. Solution externe :** Les entreprises requérant des fonctions autres que celles disponibles sur les cartes ESVM optionnelles, peuvent raccorder les solutions externes KX-TVM50 ou KX-TVM200. Ces systèmes externes et optionnels incluent des fonctions vocales professionnelles.

Messagerie vocale	Type	Capacité
ESVM	Intégrée	125 messages, 120 minutes
ESVM2 (KX-TDA0192)	En option	250 messages, 120 minutes
ESVM4 (KX-TDA0194)	En option	2 x 250 messages, 120 minutes
TVM50	Externe	4 heures - 8 heures
TVM200	Externe	1000 heures

### Serveur vocal de base (ESVM)

Les fonctions supportées par les cartes ESVM optionnelles sont :

- Messagerie de poste et messagerie de groupe
- Routage d'appels par guide vocal (standard automatique)
- Transfert depuis la messagerie vocale vers messagerie MSG
- Standard automatique multi-arborescence, avec personnalisation des annonces
- Gestion de file d'attente de message
- Détection de fin d'appel de LN à LN
- Compatibilité téléphonie mobile

## Messagerie unifiée avec KX-TVM - caractéristiques principales :

Le système KX-TVM50/TVM200 offre une grande variété de fonctions avancées de messagerie vocale, telles que:

- Messagerie vocale centralisée, indépendante ou multi-sites
- Standard automatique évolué
- e-messaging : notification et envoi de fichier son par e-mail
- Service d'interview
- Notification de message sur afficheur de poste propriétaire
- Affichage du nom de l'appelant
- Annonce de pré-décroché différenciée selon l'identité de l'appelant
- Affichage des appels
- Enregistrement des appels
- Mode « Vacances »
- Guide vocal multilingues
- Détection de fax/routage fax



Avec les systèmes KX-TVM50 et KX-TVM200, utilisés en option de la plateforme KX-NCP, Panasonic offre de nouveaux niveaux de solutions de messagerie unifiée qui aident les entreprises à atteindre une meilleure productivité.



## Solution pour centre d'appels

**La plateforme de communications NCP intègre des solutions sophistiquées pour centres d'appels. Suffisamment flexible pour répondre aux besoins de la majorité de clients, ces solutions intégrées permettent aux entreprises d'améliorer la productivité des agents, de superviser facilement les flux d'appels, de répartir efficacement les flux d'appels vers les services, centres d'assistance ou équipes de ventes correspondantes. De plus, les modules optionnels externes de rapports ACD peuvent être utilisés pour générer des rapports détaillés.**

### Fonctions de centre d'appels embarquées

Quelle que soit la taille de l'entreprise, gérer les appels téléphoniques avec efficacité et précision est un facteur clef pour que l'entreprise prospère. Panasonic offre de nombreuses solutions pour que les centres d'appels de petite taille et de taille moyenne puissent contrôler et utiliser les ressources limitées qui sont disponibles. Les fonctions « Centre d'appels » sont intégrées dans la plateforme NCP. Couplées avec Communication Assistant, elles sont la réponse à la majorité des besoins des centres d'appels :

Fonctions embarquées de centre d'appels

- Distribution intelligente et automatique des appels
- Distribution flexible des appels
- Routage « VIP » des appels
- Standard automatique
- Mise en file d'attente avec diffusion de message spécifique
- Postes portables ("Bureau virtuel")
- Affichage de la file d'attente du superviseur
- Création de rapports et affichage du niveau de superviseur

En outre, les solutions sont évolutives et ouvertes pour s'adapter à des solutions externes et des offres CTI du marché.

### Distribution intelligente d'appels

La plateforme NCP gère la distribution d'appels sur groupement, notion de base pour mettre en œuvre l'ensemble de fonctions de centre d'appels. Les appels entrants sur groupe peuvent être répartis aux agents du Centre d'appels en utilisant différentes méthodes de distribution d'appels. Lorsqu'un nombre préprogrammé d'agents du groupe est occupé, les nouveaux appels entrants peuvent être mis en file d'attente. Les agents peuvent dépendre de plusieurs groupes ce qui permet qu'un nombre plus réduit d'agents puisse répondre à plusieurs groupes d'appels, obtenant ainsi un centre d'appels plus flexible.

### Fonctions Agent

Le système dispose de fonctions propres à l'agent. En utilisant les différentes ressources applicatives embarquées de la plateforme NCP, les agents atteignent un haut niveau d'efficacité personnelle et collective. Quelques exemples de fonctions agent :

- Fonctions de déclaration, retrait, mise en retrait temporaire de l'agent
- Mise en file d'attente de l'appel, récupération d'un appel en attente
- Enregistrement d'activité (avec CRM)

## Fonctions de superviseur

La plateforme NCP est compatible avec les fonctions intégrées de superviseur de centre d'appels, ce qui permet de gérer et superviser en temps réel les appels en file d'attente et la supervision d'équipe. Le superviseur peut afficher l'état du téléphone de chaque agent membre, enregistrer à distance le poste d'un agent membre actuellement non enregistré, ou supprimer le téléphone d'un agent en quelques clics, en utilisant Communication Assistant Supervisor. En plus du poste du superviseur, il est également possible d'afficher, depuis un téléphone avec afficheur 6 lignes, différentes statistiques clé du centre d'appels, telles que :

- Charge en cours, en nombre d'appels
- Temps moyen d'attente
- Appels perdus

Les fonctions du superviseur comprennent :

- Affichage d'appels de groupe
- Rapport d'appels de groupe
- Déclaration d'agent à distance
- Ecoute discrète
- Intervention en tiers
- Statistiques sur temps d'attente

## Vers une solution de centre d'appels évoluée

Les entreprises requérant des fonctions avancées de centre d'appels peuvent utiliser le serveur de rapports d'ACD optionnel (KX-NCV200). De cette façon, les entreprises bénéficient de fonctions sophistiquées, comme par exemple : monitoring en temps réel de la file d'attente et de l'activité l'agent, affichage et analyse détaillée du rendement, création de rapports et visualisation générale de la performance du centre d'appels.

Avec la plateforme NCP de Panasonic, les clients du centre d'appels peuvent, en option, parfaitement mettre à jour leur centre d'appels. En outre, les entreprises peuvent étendre les possibilités de leur centre d'appels avec le Serveur de rapports d'ACD optionnel NCV200 ou avec une solution tierce compatible...



## KX-NCP – Solutions de communication unifiées pour un monde en réseau

**Pour les entreprises, le contact personnel avec les clients est un facteur clef pour la réussite. Le système téléphonique est le centre de toutes les communications, indépendamment du mode avec lequel la communication est établie : liaison IP, téléphonie traditionnelle ou en utilisant la technologie sans fil. Les éléments les plus importants pour les entreprises sont la qualité et la fiabilité. Panasonic offre des applications et des solutions pour répondre à tous les besoins des entreprises.**

### Hôtellerie

Le secteur hôtelier requiert des systèmes flexibles, économiques et faciles à utiliser, avec une fiabilité et une adaptabilité maximales pour les besoins propres. Grâce à la possibilité d'intégration avec le PC, la plateforme NCP répond à ces besoins et permet de gérer le système et la facturation des clients. Les systèmes NCP de Panasonic incorporent toutes ces fonctions et solutions indispensables aux hôtels et chambres d'hôtes.



### Service de santé

Le système de télécommunications des cabinets médicaux et autres centres de soins doit offrir un excellent niveau de fiabilité pour répondre aux besoins des employés. Les systèmes NCP de Panasonic respectent ces exigences et offrent des solutions personnalisées qui peuvent s'intégrer avec des outils administratifs et systèmes d'appels d'urgence. De cette façon, il y a une meilleure sécurité grâce à une technologie flexible et prête pour l'avenir.



### Secteur médical

Pour pouvoir travailler efficacement et commodément dans un environnement médical, il faut que la plateforme de communications s'adapte parfaitement aux besoins de l'industrie de la santé. Avec une mobilité sans fil, une distribution intelligente d'appels et un CTI flexible, Panasonic propose une solution efficace qui permet une intégration facile avec les technologies les plus essentielles.



### Service client

Toutes les entreprises souhaitent offrir leurs clients la meilleure attention possible, et il se peut qu'il en soit actuellement ainsi, mais qu'arrivera-t-il à l'avenir ? Les plateformes de communication de Panasonic offrent des solutions orientées vers le service client qui peuvent évoluer pour répondre dès maintenant et à long terme aux besoins des clients.



### Secteur administratif

Les administrations publiques se considèrent elles-mêmes, plus que jamais, comme des prestataires de services. Elles doivent effectuer leur travail, indépendamment de la pression constante qu'elles reçoivent des autorités nationales et locales pour gérer les coûts. Panasonic offre aux administrations une solution de télécommunications qui les aidera à contrôler et réduire les coûts.



### Entreprises de production

Flexibilité élevée, économie et fiabilité ainsi que l'adaptation aux besoins individuels sont des facteurs importants que les plateformes de communication doivent prendre en compte. Les systèmes NCP de Panasonic répondent à ces besoins car ils ont été développés en tenant compte des exigences des usines de fabrication et les départements de production. Grâce à un design moderne et à des solutions préparées pour l'avenir, les utilisateurs bénéficieront d'une nouvelle dimension dans la communication.



## Construction

Pour les clients qui aiment investir uniquement dans des produits bien fabriqués, exposés de façon attrayante et dans un environnement agréable. Les systèmes de télécommunications devraient suivre ces mêmes directives. Quant à Panasonic, les clients savent que ces points importants ont été suivis rigoureusement, et peuvent donc être fiers de posséder un système Panasonic.



## Logistique

La logistique requiert un transport sûr et fiable de l'information. Pour cette raison, les entreprises de logistique ont des exigences spécifiques quant aux systèmes de télécommunications. Avec leur possibilité d'intégration dans des solutions CRM et leur accessibilité mobile, les systèmes Panasonic peuvent se convertir en force motrice de l'entreprise.



## Secteur juridique

L'industrie légale de cabinets juridiques, notariaux et d'avocats, présente des exigences spécifiques en matière de communication professionnelle. Une conversation de l'avocat avec le client peut devoir être enregistrée, ou certains appels à des clients doivent être facturés. Ou il se peut que les cabinets juridiques souhaitent des entrées sûres, contrôlées par des caméras IP. Les systèmes NCP de Panasonic répondent à ces besoins de communication exclusifs du secteur juridique, car ils offrent toutes ces solutions de façon économique.



## Ventes

Dans le monde compétitif actuel, le contact personnel est de plus en plus important pour le client. Satisfaction du client, flexibilité maximale et accessibilité sont des facteurs clef dans ce secteur. Avec Panasonic, tout ce dont votre entreprise a besoin est disponible en série.



