



## COMMUNICATION ASSISTANT

La suite del software per la produttività Communication Assistant di Panasonic è una soluzione per le Unified Communications estremamente intuitiva che unisce la semplice telefonia Point and Click alle funzioni di monitoraggio delle presenze e della disponibilità, l'integrazione con Microsoft Outlook®, la messaggistica vocale visiva e tutta una serie di strumenti di collaborazione utili per semplificare e migliorare le comunicazioni in tempo reale per gli utenti telefonici aziendali.

Il software supporta due tipi di implementazione: (a) Implementazione senza server CTI per aziende di piccole e medie dimensioni e (b) implementazione con server CTI per il supporto di aziende multi-sede che hanno fino a quattro (4) sedi di uffici differenti. Il client Communication Assistant può essere installato con quattro modalità differenti a seconda delle funzioni richieste.

### ▶ CA Basic-Express

Telefonia Point and Click - funzioni di base con barra degli strumenti di MS Outlook.

### ▶ CA Pro

Telefonia Point and Click intuitiva - funzioni complete con controllo delle presenze e della disponibilità in tempo reale.

### ▶ CA Supervisor

Per i Team Leader, i Responsabili o i Supervisor affinché possano monitorare e gestire facilmente le attività di telefonia dei membri dei gruppi e degli operatori in tempo reale.

### ▶ CA Operator Console

I receptionist aziendali possono utilizzare l'applicazione Console per gestire in modo rapido, semplice e professionale tutte le chiamate e le comunicazioni con i clienti e i colleghi.

### ▶ OPZIONI

Communication Assistant è dotato di diverse opzioni che possono essere attivate per migliorare la produttività dell'applicazione.

#### • VoiceMail Assistant (VMA)

- Un modulo di Unified Messaging che consente agli utenti di gestire visivamente i messaggi vocali.  
Modalità supportate: tutte.

#### • Softphone

- Consente agli utenti di utilizzare i propri computer sulle reti IP a banda larga come interni di ufficio.  
Modalità supportate: tutte.

#### • Supporto di rete

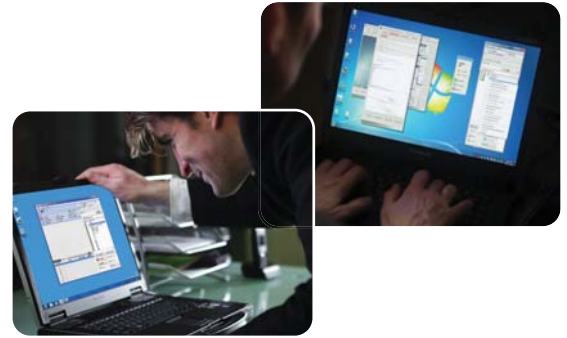
- Consente agli utenti di visualizzare le presenze e comunicare in tutta semplicità con i colleghi presso più sedi (multi-sistemi). Modalità supportate: Pro / Supervisor / Operator Console.

#### • Funzionalità Operatore

- Consente agli utenti di piccoli call center di utilizzare la telefonia Point and Click con le comuni funzioni operatore, tra cui Log-in/log-out, wrap up, ecc. Modalità supportate: Pro / Supervisor / Operator Console.

#### • Supporto Thin Client

- Supporta Microsoft Windows e l'ambiente Citrix XenApps Terminal Server.



### ▶ CARATTERISTICHE PRINCIPALI

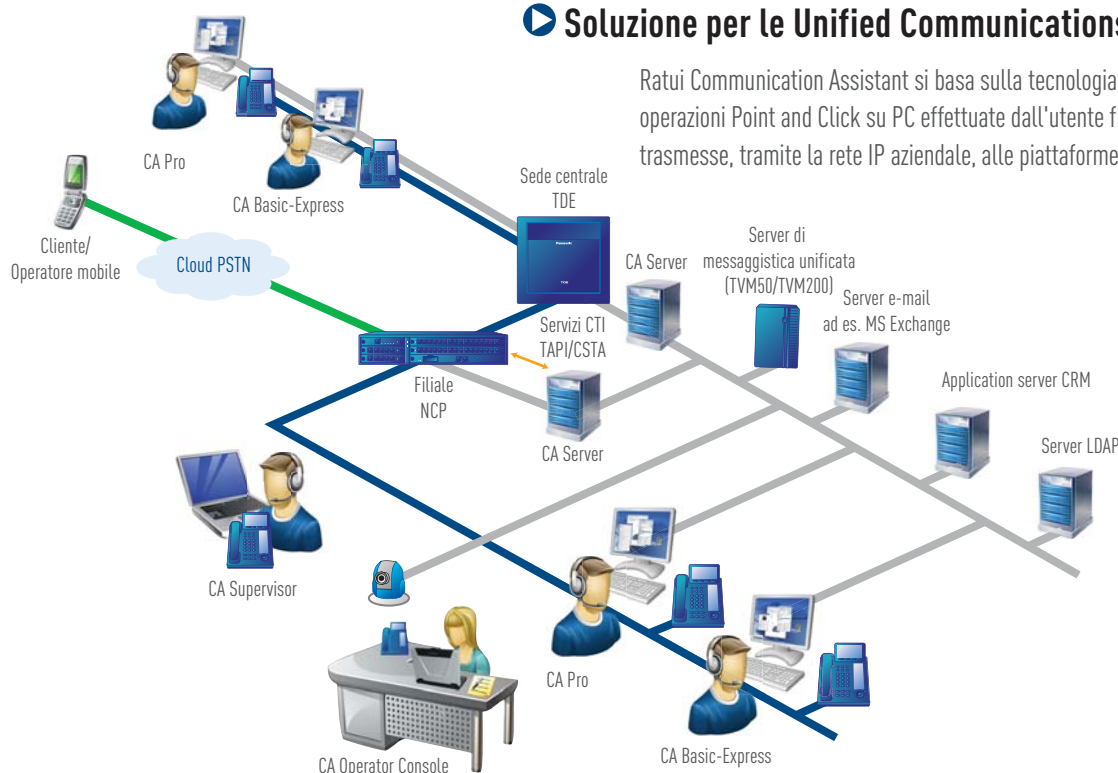
- Gestione Point and Click delle chiamate
- Funzionalità avanzate di monitoraggio delle presenze e della disponibilità
- Strumenti di collaborazione per team
- Ricerca contatti per gruppo
- Unified Messaging dello stato di presenza
- Integrazione con server LDAP
- Messaggistica istantanea (chat)
- Indicazione dell'avanzamento della chat
- Richiamata in chat
- Messaggistica vocale visiva con modulo VMA integrato
- Messaggistica unificata tramite KX-TVM50/TVM200 opzionale
- Integrazione con Microsoft® Outlook® 2003/2007
- Controllo citofono e sensore porta
- Integrazione e controllo telecamera IP
- Cronologia chiamate, Chiamate effettuate, Chiamate perse
- Funzioni Call Center
  - Log-in/Log-out operatore eg Wrap-up
  - Monitoraggio e gestione chiamate gruppo Supervisor

### ▶ CARATTERISTICHE AVANZATE DEL CA SERVER

- Registro chiamate perse
- Aumento della capacità (fino a 1022 utenti)
- Utilizzo dell'elenco contatti comune da CA Server
- Modalità di contatto selezionata in base alla presenza
- Connettività multi-sede (8 sedi)
- Supporto per ambiente IT Thin Client
- Funzione elenco preferiti disponibile tra tutti i sistemi PBX in rete
- Conferenze (richiede OneNet)
  - Funzione "Drag and Drop" dei partecipanti a una conferenza
  - Supporto delle funzioni di Muto, Messa in attesa o Trascinamento
- Funzioni di connettività PBX (richiede OneNet)
  - Ascolto
  - Attesa messaggio / Richiama
  - Risposta alle chiamate in entrata su un altro telefono
  - Avviso di chiamata
- Visualizzazione informazioni chiamante
- Invio di messaggi SMS
- Disattivazione chat
- Aggiornamento automatico nome contatto

## ► Soluzione per le Unified Communications multi-sede

Ratui Communication Assistant si basa sulla tecnologia CTI in cui le operazioni Point and Click su PC effettuate dall'utente finale vengono trasmesse, tramite la rete IP aziendale, alle piattaforme di comunicazione.



## ► INTEGRAZIONE CRM

Il client Unified Communications del Communication Assistant supporta l'integrazione con le applicazioni desktop CRM basate su Common TAPI. I database testati sono:

- Goldmine (Ver. 6.0)
- ACT! by Sage 2007 (Ver. 9.0)
- TwixTel (diffuso in Svizzera)

Nota: integrazione CRM non disponibile nella modalità Basic-Express. Questa funzione potrebbe non funzionare con alcuni software CRM, a seconda delle specifiche del software.

## ► LINGUE SUPPORTATE

Il client e il server Communication Assistant supportano le seguenti lingue:

- |            |              |            |
|------------|--------------|------------|
| - Croato   | - Tedesco    | - Spagnolo |
| - Ceco     | - Ungherese  | - Russo    |
| - Olandese | - Italiano   | - Ucraino  |
| - Inglese  | - Portoghese | - Cinese   |
| - Francese | - Polacco    |            |

## ► IL VANTAGGIO ONENET

Communication Assistant è stato ora ottimizzato con OneNet. OneNet consente al CA v3.0 di ampliare molte delle sue potenti funzioni in modo uniforme tra più sedi con caratteristiche quali:

- Conferenze – Semplice funzione "drag and drop" per le conferenze da utilizzare in più sedi. Funzioni Mute, Messa in attesa o aggiunta di partecipanti locali e remoti ad una conferenza.
- Ascolto – Per gestire gruppi di chiamate in rete con la possibilità di ascoltare le conversazioni presso sedi remote in rete.
- Risposta alle chiamate in entrata su un altro telefono.
- Avviso di chiamata.
- Informazioni di stato avanzate per gli utenti in rete.

## ► COMMUNICATION ASSISTANT CSTA MULTIPLEXER

CSTA Multiplexer è un software middleware che consente il collegamento e l'esecuzione simultanea sulla medesima piattaforma di comunicazione di più applicazioni CTI, incluse le applicazioni di fornitori terzi. CSTA Multiplexer può essere eseguito sul medesimo hardware di CA Server.

## SPECIFICHE

Piattaforma supportata	KX-NCP (500/1000), KX-TDE (100/200/600) (Con Communication Assistant Server)				KX-NCP (500/1000), KX-TDE V3 o superiore (100/200/600) senza server (solo PBX)			
	Basic-Express	Pro	Console	Supervisor	Basic-Express	Pro	Console	Supervisor
Integrato	5/10/20 <sup>*1</sup>	2/4/8 <sup>*1</sup>	-	-	5/10/20 <sup>*1</sup>	2/4/8 <sup>*1</sup>	-	-
Utenti aggiuntivi	Gratuiti <sup>*2</sup>	Chiave di attivazione	Chiave di attivazione	Chiave di attivazione	Gratuiti <sup>*2</sup>	Chiave di attivazione	Chiave di attivazione	Chiave di attivazione
Utenti max. <sup>*3</sup>	1022	1022	128	128	128	128	128	4
Presenza	SI <sup>*4</sup>	SI	SI	SI	SI <sup>*4</sup>	SI	SI	SI
Messaggistica istantanea (chat)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Cronologia chiamate (voci)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
Contatti (voci)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
Selezione da qualunque applicazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Barra degli strumenti di MS Outlook	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Integrazione TAPI	No	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI
LDAP (in uscita)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
VoiceMail Assistant	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Supporto Thin Client <sup>*5</sup>	SI	SI	SI	SI	No	No	No	No
Modulo Softphone IP <sup>*6</sup>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Rete <sup>*7</sup>	No	SI	SI	SI	No	No	No	No
Caratteristiche operatore di gruppo	No	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI
Conferenze	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

- \*1. In funzione della piattaforma selezionata - consultare la tabella dei client gratuiti e di prova disponibili.
- \*2. È richiesta una licenza gratuita da scaricare.
- \*3. Numero limitato alla capacità della piattaforma.
- \*4. Indicatore di presenza quando si fa clic sull'icona.
- \*5. 1 licenza necessaria per CA Server.
- \*6. È richiesta una chiave di attivazione. Versione di prova da 60 giorni disponibile in modalità senza server. Il numero di utenti è limitato dalla capacità della piattaforma.
- \*7. Richiesto CA Server. Fino a 8 sedi supportate.

## COMMUNICATION ASSISTANT SERVER

Communication Assistant Server è una piattaforma CTI Server richiesta per un elevato numero di utenti (oltre 128), connettività multi-sede e supporto Thin Client.

Caratteristiche	Piattaforme	Richiesto CA Server
Oltre 128 utenti CA	NCP/TDE	SI
Supporto di connettività	NCP/TDE	SI
Supporto Thin Client	NCP/TDE	SI
Modalità di contatto in base alla presenza	NCP/TDE	SI
Registro chiamate perse*	NCP/TDE	SI

Tabella A: mostra quando è richiesto il server CA.

\* Consente agli utenti di visualizzare i registri delle chiamate perse quando il PC client è spento.

## LICENZA SOFTPHONE

Piattaforme	KX-NCP/KX-TDE	KX-TDE
Softphone collegato	Scheda MPR	Scheda estensione IP
Licenza registrata	Scheda MPR (chiave di attivazione) <sup>*1</sup>	PC (codice chiave)
Registrazione chiamata su PC + funzione Seleziona/Incolla	Licenza richiesta su PC <sup>*2</sup>	Licenza richiesta su PC <sup>*1</sup>

\*1. La chiave di attivazione è necessaria per abilitare il softphone IP durante l'utilizzo di KX-NCP/KX-TDE quando l'interno del softphone è collegato alla scheda MPR.

\*2. 1 licenza softphone NCS810x.

## REQUISITI

Sistemi	Software PC client
Piattaforme supportate (con CA CTI Server)	Sistemi operativi
Piattaforme supportate (senza CA CTI Server)	Hardware PC client
Messaggistica	CPU
Collegamento di comunicazione	RAM (Memoria)
Sistemi telefonici supportati	Disco rigido
Requisiti CA Server	Display
CPU	LAN (Ethernet)
Sistema operativo	
Disco rigido	
Memoria	

## CLIENT GRATUITI E DI PROVA DISPONIBILI

Le versioni gratuite e di prova dei client Communication Assistant sono disponibili in base alla piattaforma di comunicazione selezionata in modo che le aziende possano utilizzare e usufruire immediatamente dei vantaggi delle applicazioni di produttività avanzate.

Piattaforma di comunicazione	CA Basic-Express integrato	Versioni di prova CA Pro <sup>*1</sup>
NCP500/1000	5	2
TDE100/200	10	4
TDE600	20	8

Nota: le versioni di prova di CA Pro sono disponibili per 60 giorni. Le versioni di prova Pro possono inoltre essere utilizzate per provare la modalità Softphone o Operator Console per 60 giorni. Il periodo di prova di 60 giorni viene calcolato dal momento della prima installazione dell'applicazione sul PC dell'utente.

## PROVATELO PRIMA DELL'ACQUISTO

La versione di prova di 60 giorni è disponibile per le aziende per la prova del software Communication Assistant in modalità CA Pro; tutti\* gli utenti possono invece utilizzare la modalità Basic-Express utilizzando la chiave di attivazione da scaricare gratuitamente.

\* In funzione della piattaforma e del tipo di implementazione. Consultare i dettagli delle specifiche.

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

EVERYTHING MATTERS