

Panasonic
ideas for life

СТІ Приложение Communication Assistant



Communication Assistant

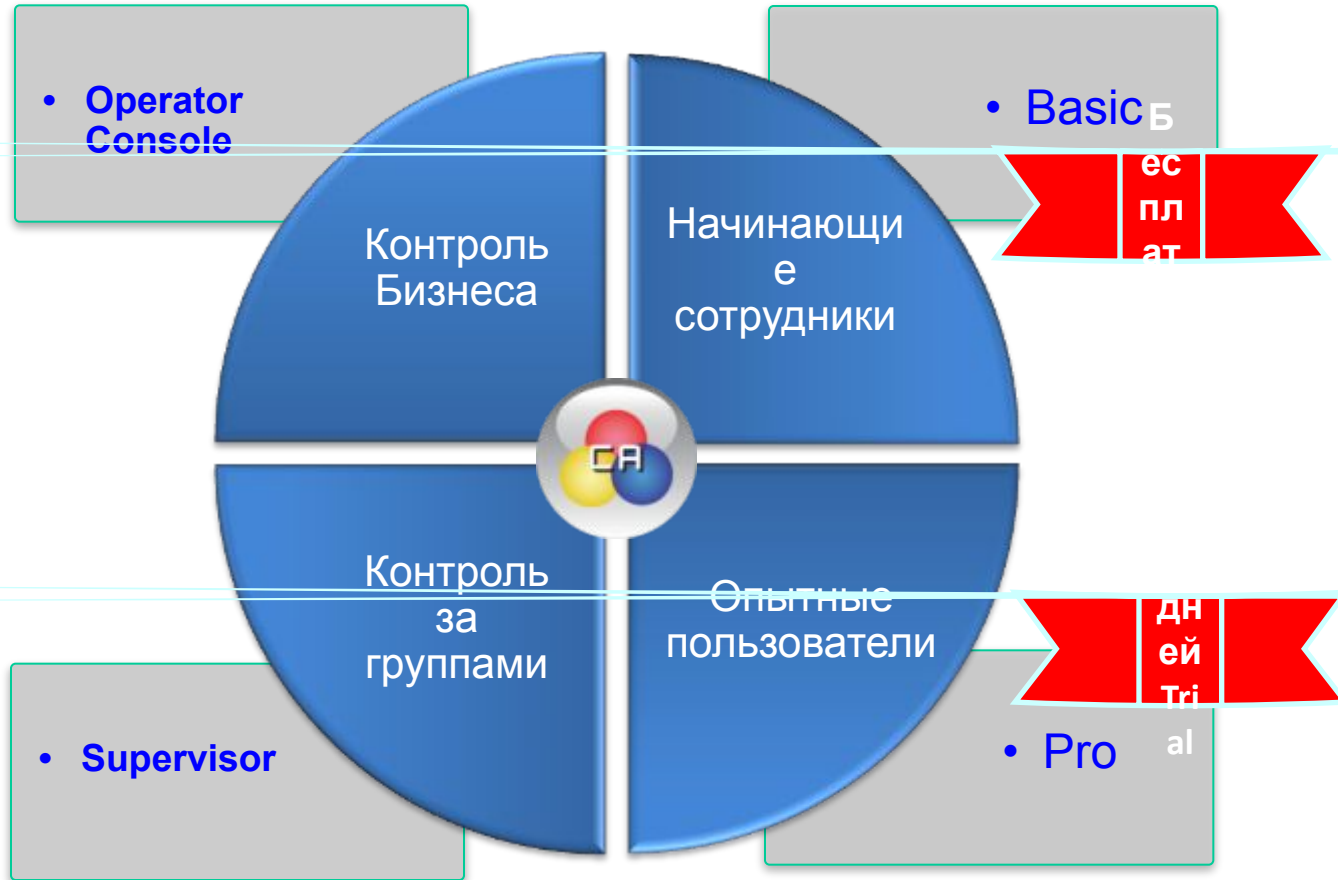
1. Привычный и понятный интерфейс
2. Информация о статусе *on-line*
3. Интеграция с Microsoft Outlook ®
4. Управление сообщениями речевой почты на экране ПК
5. Продуктивная работа в команде.

Функции

Возможности Программного обеспечения унифицированных коммуникаций позволяют сотрудникам офиса наиболее эффективно использовать доступные средства ведения бизнеса.



Семейство продуктов



Communication Assistant. Режимы.

Клиентское приложение Communication Assistant может использоваться в **Четырех** различных режимах, в зависимости от требуемой функциональности.



Режим: **Basic-Express**

Телефония по «клику» для всех* пользователей системы

Особенности: Ограниченные возможности и функционал



Режим: **Pro**

Телефония по «клику» для продвинутых пользователей

Особенности: Полнофункциональная версия клиентского ПО с возможностью просмотра состояния других абонентов в режиме *on-line*, полным списком контактов и историей вызовов.



Режим: **Operator Console**

Телефония по «клику» для секретаря

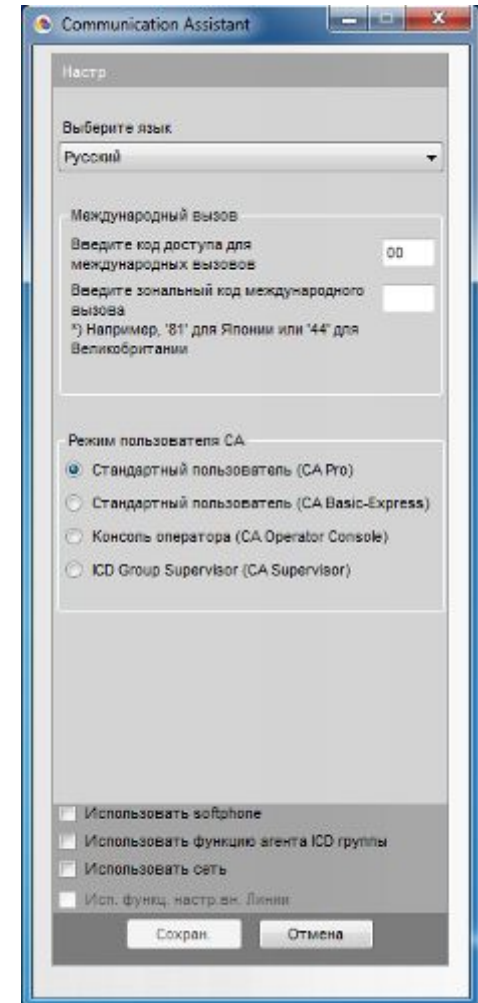
Особенности: Возможность одновременного контроля нескольких телефонных вызовов посредством удобного интерфейса



Режим: **Supervisor**

Телефония по «клику» для Менеджеров группы

Особенности: Расширенный функционал с возможностью мониторинга и управления активностью группы абонентов.



* Возможность предоставлять **бесплатные** клиентские лицензии на 128 Basic-Express абонентов обладают только Технические Центры

Communication Assistant. Опции.

Некоторые опции Communication Assistant доступны как дополнительные модули в процессе установки ПО.



Опция: VM Assistant

Функционал: Модуль помогает пользователям управлять сообщениями в собственном ящике речевой почты, с возможностью прослушивания, отправки по e-mail с ПК.

Требования: необходима установка системы Речевой почты TVM50 / TVM200



Опция: Панель инструментов MS Outlook®

Функционал: Панель инструментов, позволяющая пользователям MS Outlook® отвечать на звонки, набирать номера контактов из приложения MS Outlook.



Опция: TAPI интеграция

Функционал: Драйвер 1st party TAPI позволяет произвести простую интеграцию с TAPI-направленными CRM приложениями.

Требования: Доступно только в Режимх Pro, Supervisor и Console



Опция: IP Softphone

Функционал: Использование ПК в качестве IP телефона.

Требования: Ключ активации

Communication Assistant. Опции.

Возможно использование СТИ приложения Communication Assistant Server как встроенного в АТС, так и установленного на внешнем Сервере. Основные отличия и особенности двух вариантов использования:

Режимы и Модули	NCP		TDE	
	Сервер	Встроенный	Сервер	Встроенный
Basic-Express	128	128	256	128
CA Pro				
Operator Console	128	128	128	128
Supervisor	128	4	128	4
Общее кол-во пользователей	128* ¹	128* ¹	256* ¹	128* ¹

*Точное число пользователей, одновременно работающих в системе, зависит от характеристик Сервера и его производительности.

- Встроенный сервер **Communication Assistant**
Разработан с целью удовлетворить требования малого и среднего бизнеса. Прост в установке и обслуживании. Не требует установки внешнего Сервера.
- Серверное приложение **Communication Assistant**
По сравнению со Встроенным СА позволяет удовлетворить более широкий спектр потребностей, в числе которых:
 - Лог пропущенных вызовов (даже если ПК был выключен)
 - Поддержка до 256 пользователей
 - Распределённая сеть (до 8 АТС в сети)
 - Единый список контактов
 - Поддержка технологии «Тонкий клиент»
 - Поддержка LDAP

Communication Assistant. Попробуйте перед покупкой

- Встроенные лицензии **Basic-Express** и **60** дневные **Pro trial** лицензии приложения **Communication Assistant** доступны сразу и их количество зависит от конкретной платформы (АТС)
- Дополнительно к уже доступным лицензиям «на борту» возможно бесплатное* увеличение CA Basic емкости до максимально возможной

Тип используемой АТС	Тип используемого Сервера	Basic-Express Встроенный	CA Basic-Express Доступный для скачивания	CA Pro Пробная версия
КХ-NCP500/1000	Встроенный	5	128	2
	Сервер		256	
КХ-TDE100/200	Встроенный	10	128	4
	Сервер		256	
КХ-TDE600	Встроенный	20	128	8
	Сервер		256	

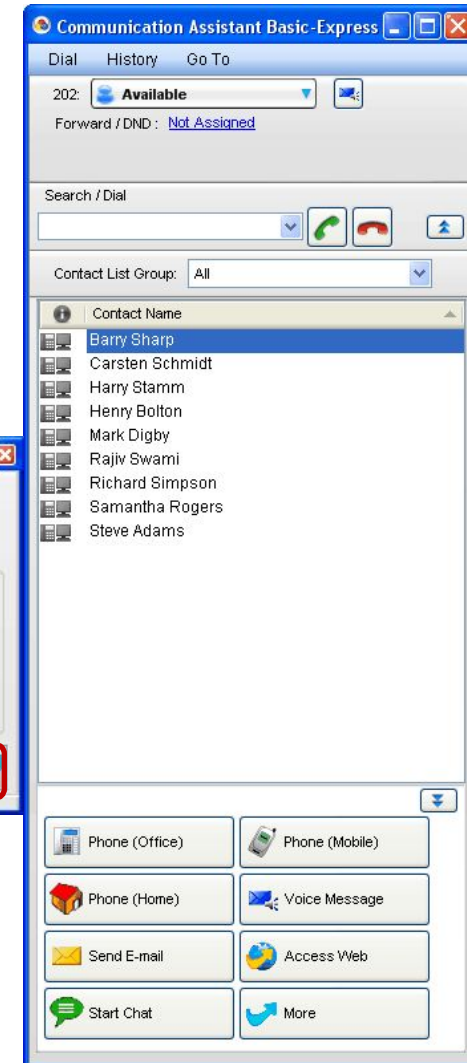
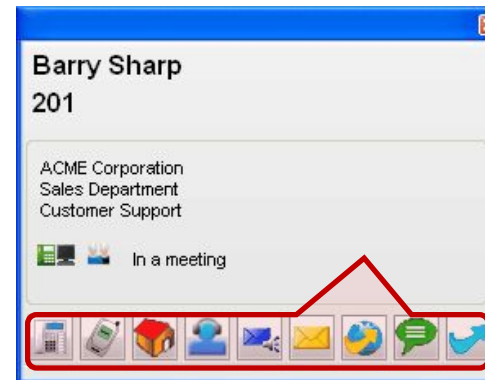
Комментарии:

- ✓ **Pro trial** режим доступен на протяжении **60** с момента установки на ПК. **Pro Trial** лицензия также может быть использована в целях пробы режима **Operator Console**.
- ✓ Стандартный для всех пользователей системы режим **Basic-Express** использует скачиваемые бесплатно* лицензии.

* Возможностью предоставлять **бесплатные** клиентские лицензии на 128 абонентов обладают только Технические Центры

CA Basic

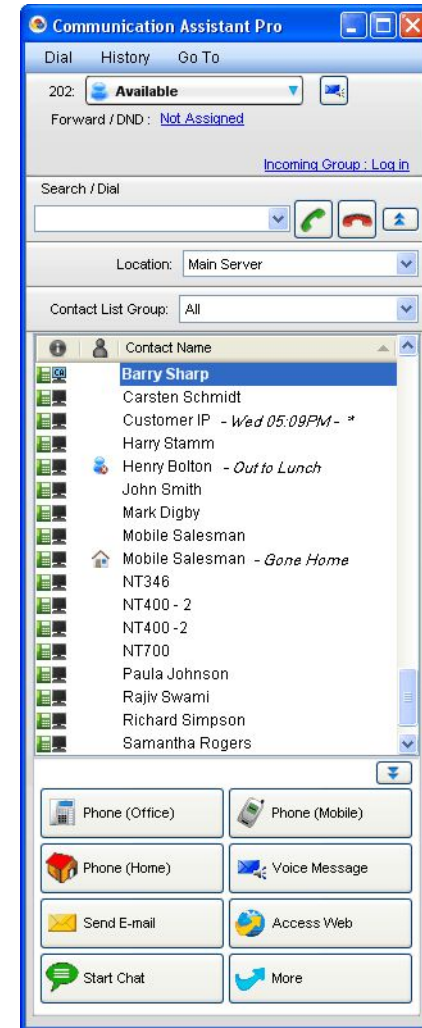
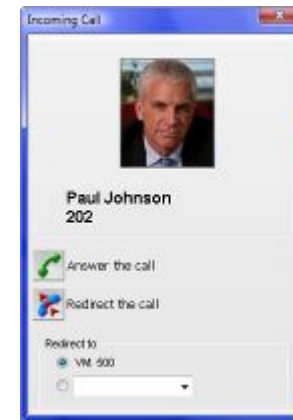
- Клиентское приложение с минимальным набором функций*
- Получение информации о статусе абонента «по клику».
- Ограничение в количестве контактов и записях истории вызовов (10 контактов и 10 записей в истории вызовов).



**Basic-Express Режим включает в себя Панель инструментов MS Outlook*

CA Pro

- Всплывающее сообщение о входящем вызове
- Простой оконный интерфейс легок в установке и использовании
- Связь «контакта» с файлом (MS Office) или IP камерой
- Установка «статуса» и использование функции переадресации в один *КЛИК*
- Информация о статусе абонентов контакт листа в режиме *on-line*



	Basic-Express	Pro
История	10	1000
Контакты	10	1000
Информация о статусе	По «клику»	✓
Группа распределения входящих вызовов (Логин)	-	✓

CA Supervisor

- Доступ к отчетам группы о суммарном количестве входящих вызовов, среднем времени ожидания, вызовах, потерянных по переполнению очереди и т.д.
- Супервизор группы абонентов может следить за активностью участников в режиме реального времени.
- Супервизор группы абонентов может прослушивать разговор любого участника, вторгаться в разговор или принимать вызов на себя.

Выбор группы для мониторинга

Мониторинг очереди ожидания
- Текущий вызов
- Наибольшее время ожидания

Присутствие членов группы

Мониторинг производительности
- Всего входящих вызовов
- Среднее время ожидания
- Вызовы с переполнением
- Пропущенные вызовы

The screenshot displays the 'Communication Assistant Supervisor' interface. At the top, a dropdown menu shows 'Group: B01 Sub-Group' highlighted in red. Below this, the 'Group Call Monitor' section features two large digital displays: 'Current Waiting Call' showing '1' and 'Longest Waiting Time' showing '00'46', both enclosed in a blue box. The 'Current Member Status' table is highlighted in green and shows the following data:

Phone Status	ICD Group	Login	Logout
Y4sp up	0	0	
On the phone	3	0	
Ringin	0	0	
Me	0	0	

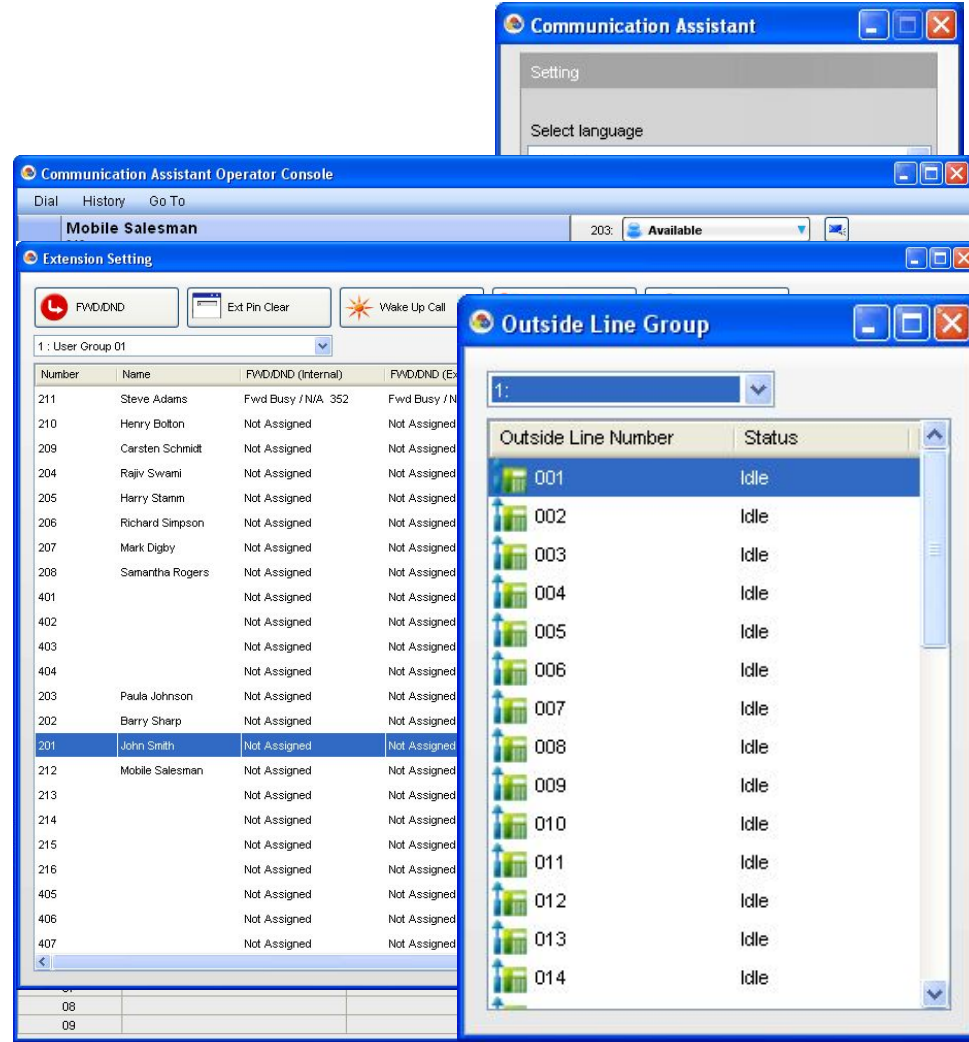
The 'Group Call Report' section at the bottom is highlighted in orange and shows:

Total Incoming Call	Average Waiting Time
10	00'07

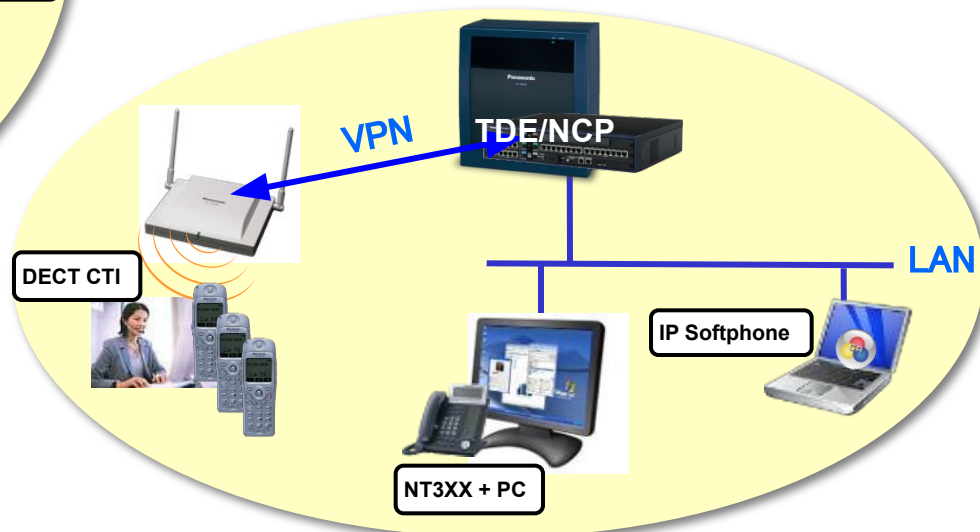
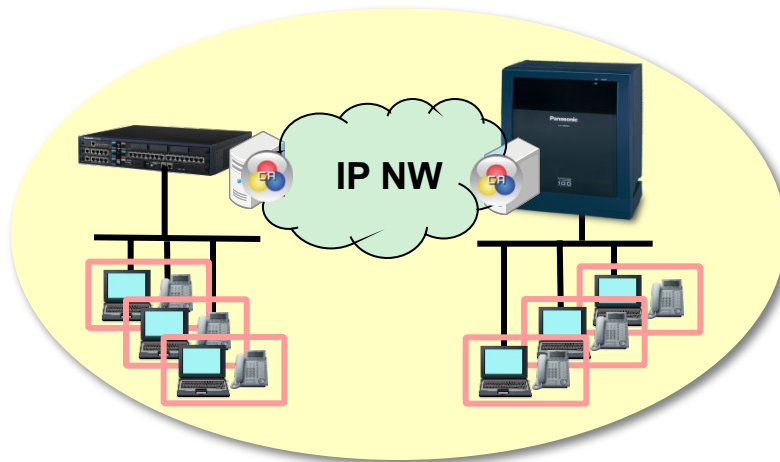
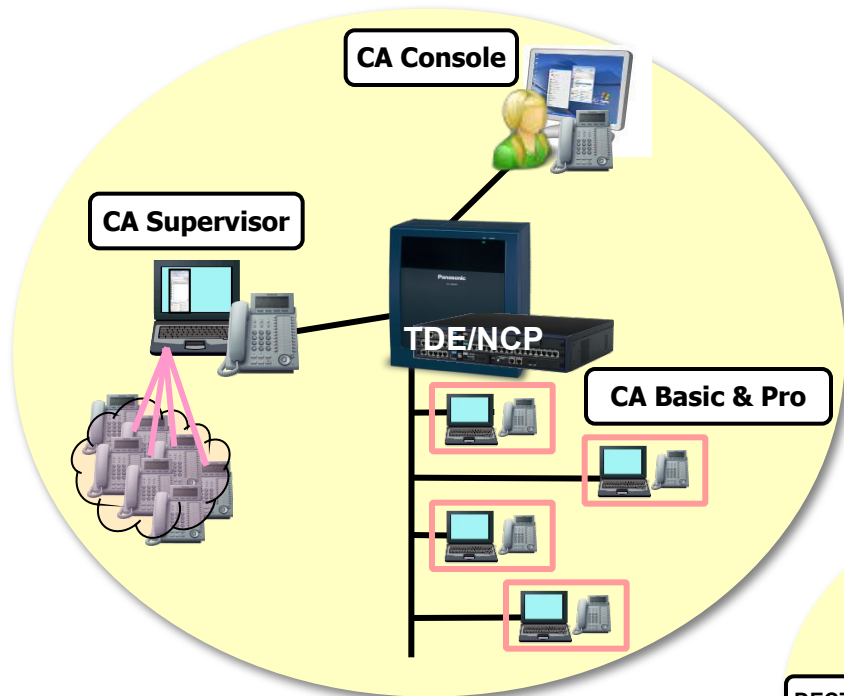
Additional report data includes 'Overflow Call' (0) and 'Lost Call' (5). The right-hand side of the interface shows a contact list with 'John Smith - On the phone' selected, and various control buttons like 'Listen In', 'Talk Over', and 'More'.

CA Console

- Режим удобен секретарям компании для простого управления коммуникациями между коллегами и клиентами компании.
- Используя Operator Console секретарь может воочию наблюдать за многочисленными вызовами, отвечать на входящие звонки. Используя функцию перетаскивания, ставить на удержание, переводить или «парковать» вызов и пр.
- Пользователю Operator Console доступны возможности мониторинга статуса внешних линий, а также возможности управления некоторыми индивидуальными абонентскими настройками, такими как: Переадресация, Установка статуса абонента, Организация «побудки», а также возможность сброса PIN и ограничения входящих вызовов.



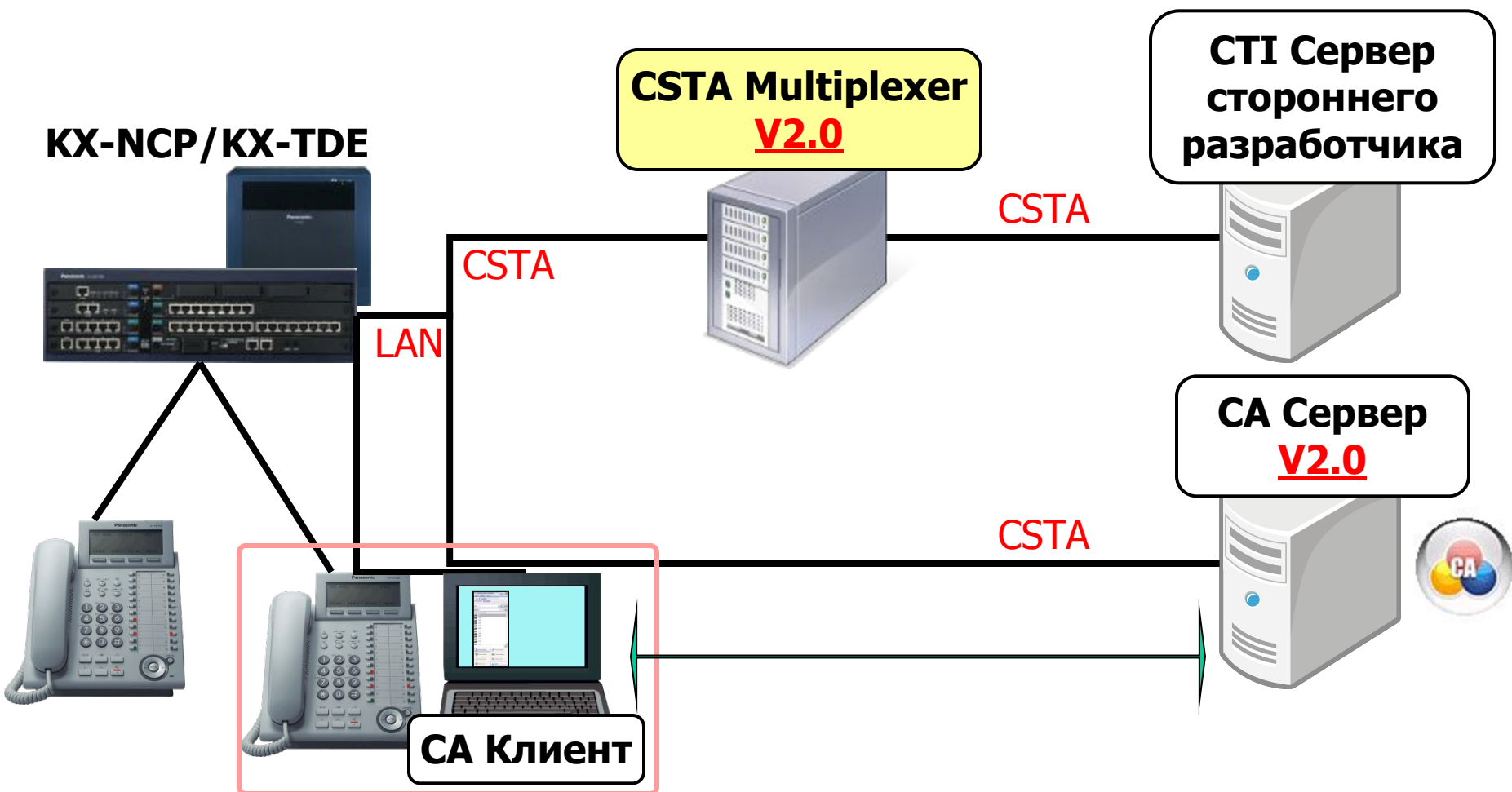
Готовые решения



Функции

- Функция Чата
- Мониторинг статуса
- Перевод звонков внутри сети

Возможность подключения сторонних CTI приложений



Спасибо !