

Panasonic
ideas for life

СТІ Приложение Communication Assistant



Communication Assistant

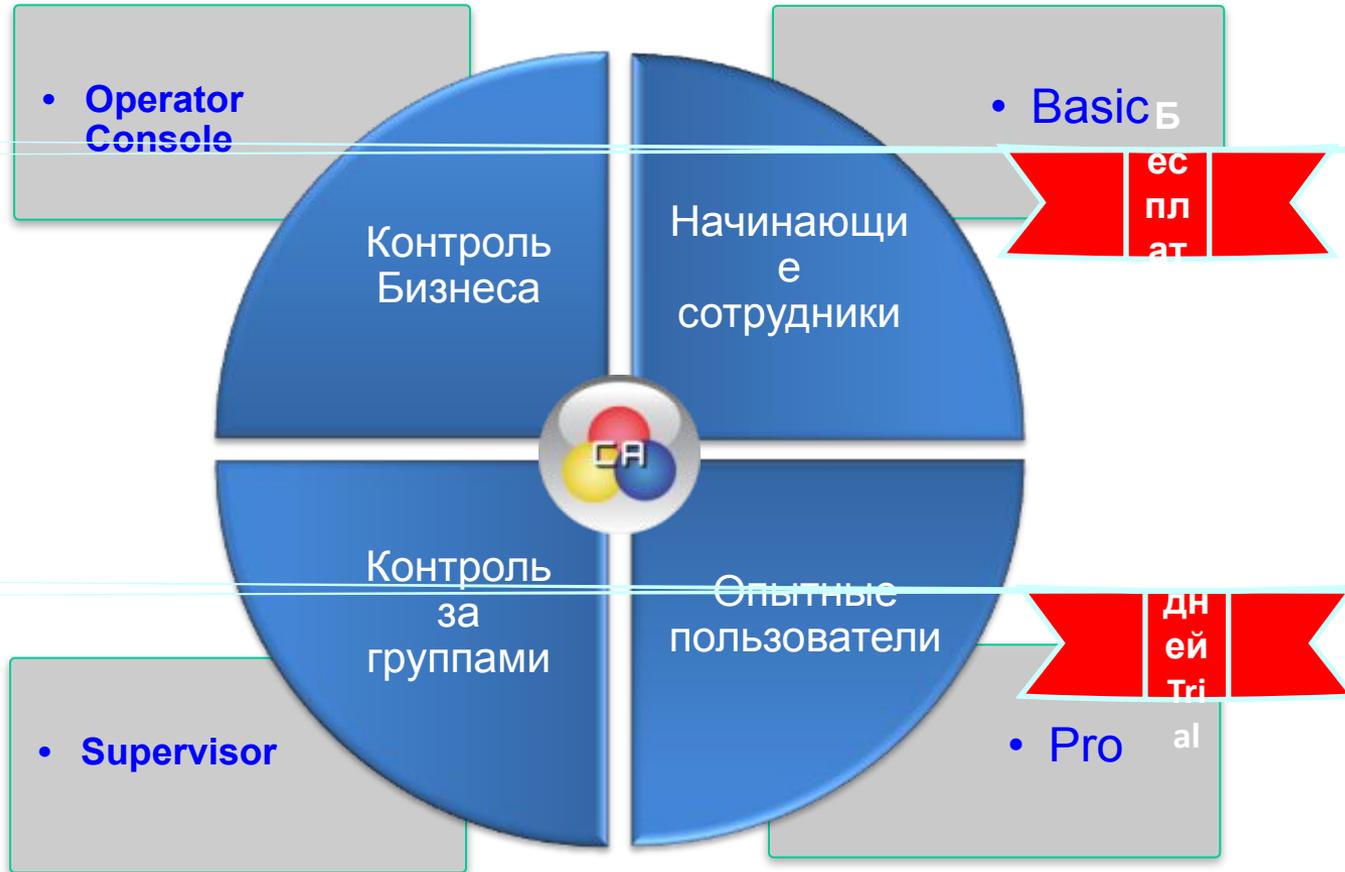
1. Привычный и понятный интерфейс
2. Информация о статусе *on-line*
3. Интеграция с Microsoft Outlook ®
4. Управление сообщениями речевой почты на экране ПК
5. Продуктивная работа в команде.

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

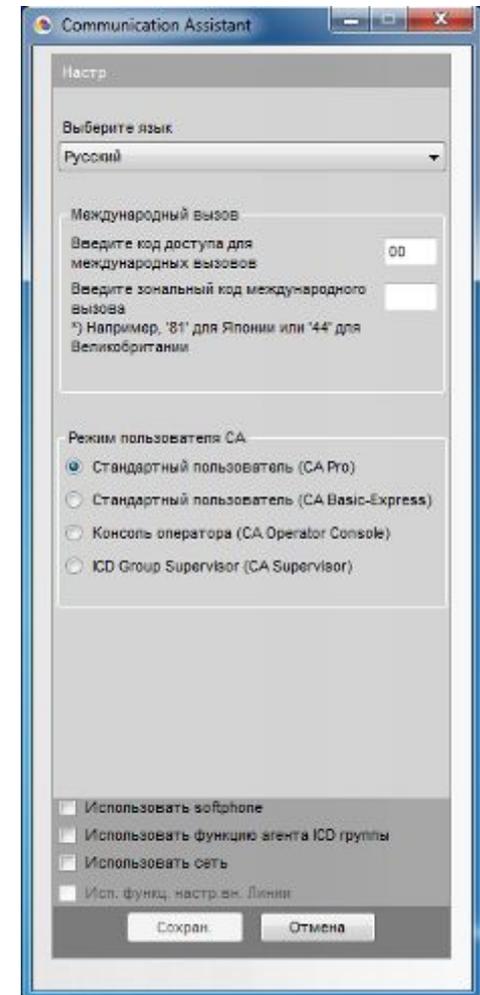
Особенности: Возможность одновременного контроля нескольких телефонных вызовов посредством удобного интерфейса



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	

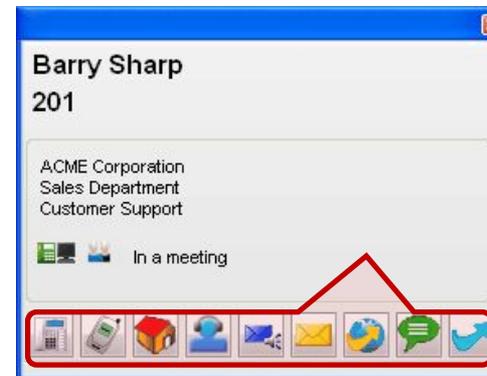
Комментарии:

- ✓ **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

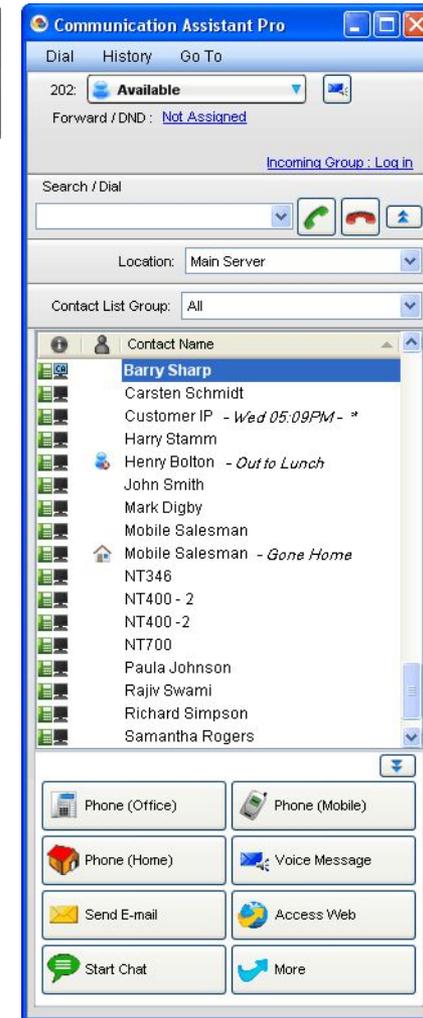
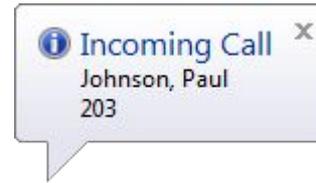
- Клиентское приложение с минимальным набором функций*
- Получение информации о статусе абонента «по клику».
- Ограничение в количестве контактов и записях истории вызовов (10 контактов и 10 записей в истории вызовов).



**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, there is a menu bar with 'Dial', 'History', and 'Go To'. Below it, a dropdown menu shows 'Group: B01 Sub-Group' and a 'Utility' button. The main area is divided into several sections:

- Group Call Monitor:** Shows 'Current Waiting Call' as 1 and 'Longest Waiting Time' as 00'46.
- Current Member Status:** A table showing phone status for group members.
- Group Call Report:** A summary of call statistics.

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

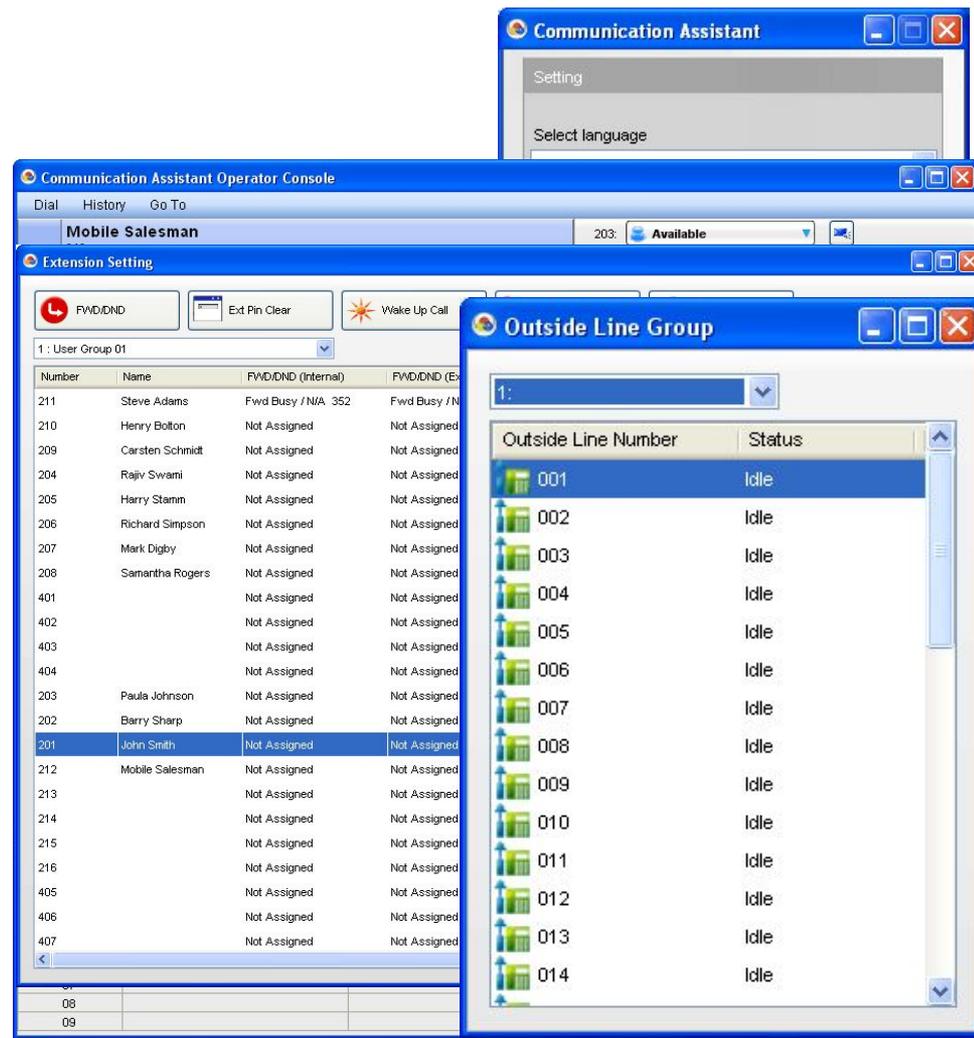
Total Incoming Call	Average Waiting Time
10	00'07

Overflow Call	Lost Call
0	5

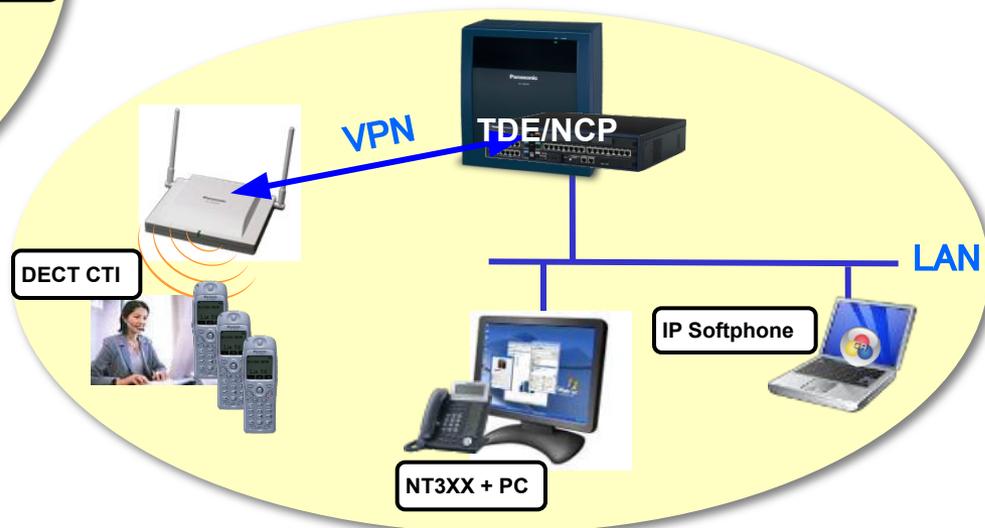
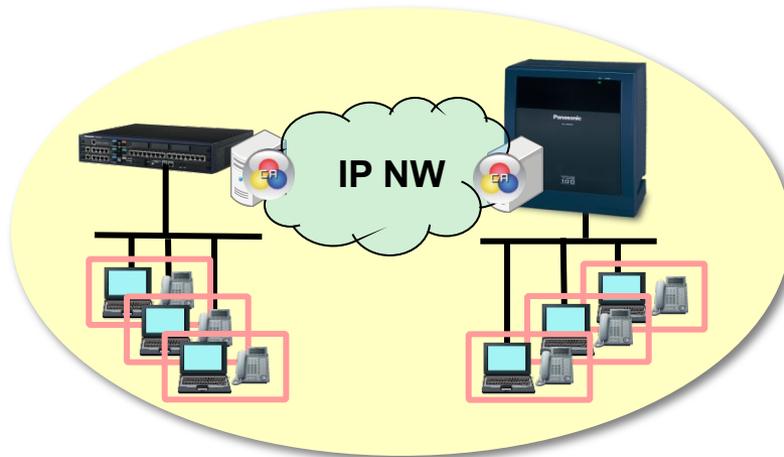
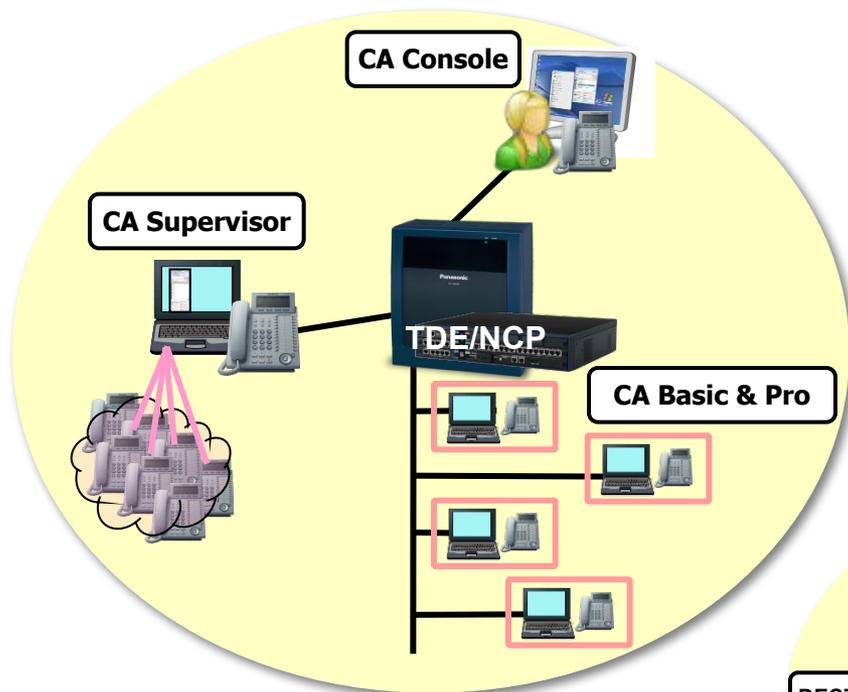
On the right side, there is a status bar showing '201: Available' and a list of contacts: Barry Sharp, John Smith, and Paul Johnson, all marked as 'On the phone'. At the bottom right, there are control buttons for 'Phone (Office)', 'Muted', 'Login', 'Logout', 'Listen', 'Easy Override', 'Talk Over', and '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.



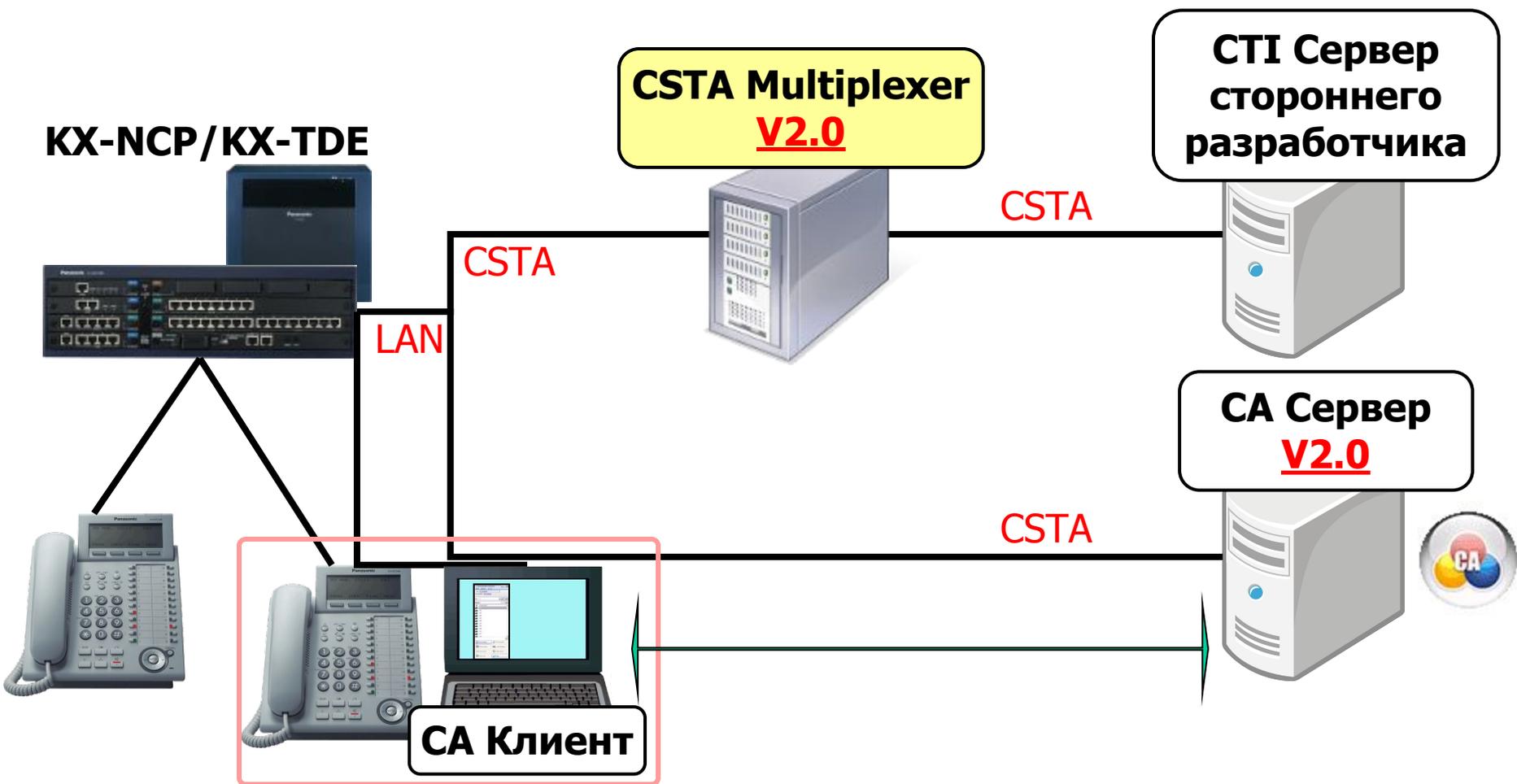
Готовые решения



Функции

- Функция Чата
- Мониторинг статуса
- Перевод звонков внутри сети

Возможность подключения сторонних CTI приложений



Спасибо !