



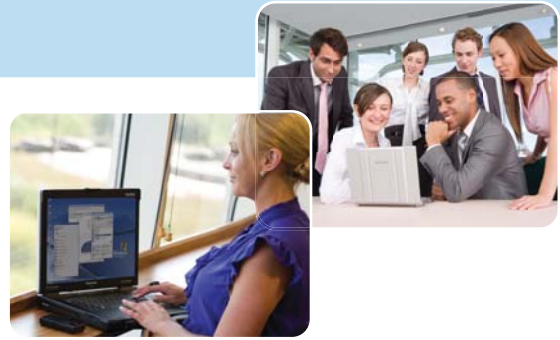
COMMUNICATION ASSISTANT

EVERY  
CALL  
MATTERS



EVERY  
CALL  
MATTERS

# STEIGERUNG DER TEAM- PRODUKTIVITÄT



Für das Business von heute verbinden die Applikationen des Panasonic Communication Assistant Telefonie und Computer durch Point 'n' Click – damit stehen Unternehmen Kommunikationsmittel zur Verfügung, die schnelles Handeln erlauben, die Produktivität der Mitarbeiter steigern und den Kundenservice verbessern.

Immer mehr Mitarbeiter arbeiten mobil: sei es an verschiedenen Orten des Firmengeländes, im Home Office, auf dem Weg von einer Filiale zur anderen oder während einer Geschäftsreise. Die herkömmliche Schreibtisch-Arbeitsumgebung verliert an Bedeutung. In einem derart dynamischen Arbeitsumfeld ist eine einfache und effiziente Kommunikation gefordert – jederzeit und überall.

Die Anwendungen des Panasonic Communication Assistant sichern den Kontakt mit Kunden, Lieferanten und Kollegen – durch Rationalisierung der Zugriffe im Kommunikationsprozess, wo immer Sie sich auch aufhalten.

Die Software unterstützt zwei Einsatzmethoden:

- (a) Installation ohne Server - geeignet für kleine bis mittlere Unternehmen.
- (b) Serverbasierte Installation - geeignet für Unternehmen mit bis zu acht getrennten Standorten.

## ► CA-ANWENDUNGEN

Die Anwendungen des Communication Assistant können in vier unterschiedlichen Varianten genutzt werden:

### CA Basic Express

- Telefonie mit Point 'n' Click – Grundfunktionen.

### CA Pro

- Intuitives Telefonieren über Point 'n' Click
- Vollfunktionalität mit Anwesenheits- und Verfügbarkeitsanzeige in Echtzeit.

### CA Supervisor

- Teamleiter und Manager können schnell und einfach den Telefonverkehr von Gruppenmitgliedern und Mitarbeitern in Echtzeit monitoren und verwalten.

### CA Operator Konsole

- Rezeptionisten eines Unternehmens können mit der Konsolenanwendung schnell, einfach und professionell die gesamte Geschäftskommunikation managen.



CA PRO



CA BASIC EXPRESS



CA OPERATOR KONSOLE



CA SUPERVISOR



## ► COMMUNICATION ASSISTANT: SOFTWARE FÜR ERHÖHTE PRODUKTIVITÄT

Der Communication Assistant bietet intuitiv bedienbare Unified Communications-Anwendungen, die einfachste Telefonie per Point 'n' Click mit Präsenz, Verfügbarkeit, Microsoft® Outlook®-Integration, Unified Messaging und einer Vielzahl weiterer Kooperations-tools verbinden. Dies ermöglicht Unternehmen eine einfache und effektive Echtzeit-Kommunikation für alle Standard-Telefonanwender. Der Communication Assistant fördert die Effizienz und Produktivität der Mitarbeiter im Unternehmen und rationalisiert die Bürokommunikation.

### ► LEISTUNGSMERKMALE

- Verfügbarkeit und Präsenz in Echtzeit
- Visuelles Anwählen von Kontakten
- Popup bei ankommendem Gespräch und Prüfen der Anwesenheit über mehrere Standorte hinweg
- IP Softphone-Option für Tele- und Außendienstmitarbeiter
- Integration in Desktop CRM (auf TAPI-Basis)
- Visueller Aufruf von Standard-Telefonfunktionen
- Symbolleiste mit 12 Funktionsschaltflächen
- Unified Messaging mit Voicemail-Assistent (VMA) (Bemerkung: Optional ist TVM50 oder TVM200 erforderlich).
- Integration in Microsoft® Outlook®
- Chat / Sofortnachrichten
- Vollständig durchsuchbare Anrufliste
- Unterstützt LDAP – Beispiel: Microsoft® Active Directory
- Thin Client-Umgebung wird unterstützt
- Microsoft® Terminal Services
- Citrix XenApp®

### ► WESENTLICHE VORTEILE

#### Einfache und benutzerfreundliche Bedienung

- Einfache und intuitive Benutzeroberfläche
- Einfache Einstellungen und Anpassungen
- Sofort erkennen, wer verfügbar ist, um Anrufe entgegenzunehmen

#### Effektive Visualisierung

- Automatische Anzeige von Anwesenheit und Verfügbarkeit
- Anrufliste auf einen Blick

#### Integration von Business-Anwendungen

- Vollzugriff auf Unified Messaging
- Integration von MS Outlook® und Desktop CRM
- Integration von IP-Netzwerkkamera (Panasonic Kameras der Serien HX-HCM/BB-HCM/BL-C)

## ► COMMUNICATION ASSISTANT SUPERVISOR

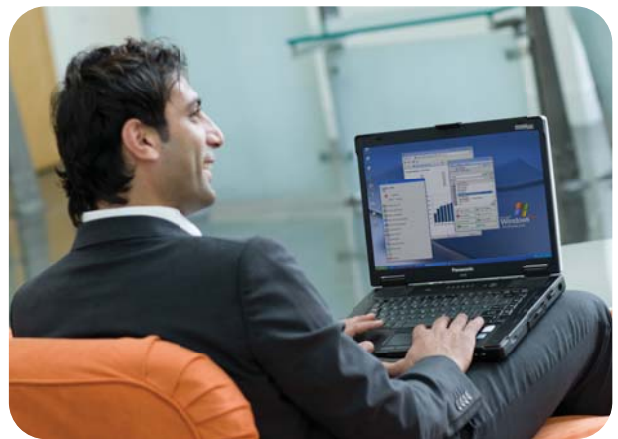
Die Supervisor-Anwendung des Communication Assistant ist für leitende Mitarbeiter unverzichtbar. Mit der Software können Teamleiter die Telefonie-Aktivitäten aller Team-Mitglieder auf einfache Weise im Auge behalten. Gruppenleiter haben alles im Blick, den Telefonstatus, Rufdetails, Präsenz und Verfügbarkeit der Team-Mitglieder – perfekt zur Leitung von Call Centern und kleiner Gruppen mit Kundenkommunikation. In Ergänzung zu den von CA Pro unterstützten Funktionen sind die folgenden wichtigen Funktionen verfügbar:

### ► Bildschirmanzeige für Rufgruppen

#### ► Mithören

- Stilles Mithören\*
- Aufschalten
- Gesprächsübernahme

\* Die Funktion zum Mithören unterliegt dem geltenden Recht des jeweiligen Landes.



### ► Anrufe der Team-Mitglieder verwalten

- Remote-Agent Anmelden/Abmelden
- Rufumleitung

### ► Sofortberichte

- Gesamte eingehende Anrufe
- Durchschnittlich beantwortete Anrufe
- Anruf-Überlauf
- Entgangene Anrufe

## ► INTEGRATION VON IP-KAMERAS

Panasonic IP-Kameras können einfach integriert werden, um dem Nutzer mehr Überblick vom Schreibtisch aus zu ermöglichen.

### ► BEISPIEL 1: INTEGRATION EINER TÜRSPRECHANLAGE MIT IP-KAMERA

Angestellte können einen Besucher über die IP-Kamera überwachen, sobald dieser die Türsprechanlage betätigt, und mit einem Klick die Tür öffnen.



### ► BEISPIEL 2: IMMER ALLES IM BLICK: LAGER, PARKPLATZ ODER GESCHÄFT

Geschäftsinhaber und Manager können komfortabel von ihrem PC aus Bereichsaktivitäten überwachen, beispielsweise die Abläufe im Lager.

## ► MERKMALE DER OPERATOR KONSOLE

Die Anwendung der Operator-Konsole des Communication Assistant unterstützt umfangreiche Funktionen für eine produktive Anrufverwaltung in der Vermittlung – optimiert für die Handhabung mehrerer Telefonate mit nur wenigen Mausklicks oder schnellen Tastatureingaben. Mit der Konsolenanwendung kann die gesamte Geschäftskommunikation effizient und professionell gemanagt werden:

- Bedienung über Point 'n' Click
- Handhabung mehrerer Anrufe
- Anrufe per Drag 'n' Drop weiterleiten
- Anrufe per Drag 'n' Drop parken und zurückholen
- Status der Amtsleitung überwachen
- Konfiguration einer Nebenstelle
  - Rufweiterleitung (RWL)
  - Anrufschutz (ARS)
  - Nebenstellensperre
  - Abwesenheitsmeldungen



Die Operator-Konsole unterstützt auch die folgenden Zusatzoptionen:

- IP Softphone
- Anrufgruppe für Call Center Funktion
- Einsatz für vernetzte Niederlassungen



## ► VOR ERWERB TESTEN UND KOSTENLOS NUTZEN

Für Unternehmen steht eine 60-Tage-Testversion der Communication Assistant Software mit CA Pro-Funktionen zur Verfügung, während standardmäßig alle\* Teilnehmer die Version mit Basic-Express-Funktionen nutzen können.

\* Abhängig von Plattform und Einsatzart. Erfordert herunterladbare Aktivierungsschlüssel.



**Ihr Panasonic Partner**

**Panasonic**  
ideas for life

Panasonic Deutschland  
eine Division der Panasonic Marketing Europe GmbH  
Panasonic System Networks Company Europe  
Winsbergring 15  
22525 Hamburg  
Tel.: 040 / 8549 - 2423  
Fax.: 040 / 8549 - 2856  
[www.pbx.panasonic.de](http://www.pbx.panasonic.de)  
[www.panasonic.de](http://www.panasonic.de)

11/09

Zumutbare Abweichungen in Modellen, Maßen, Farben sowie Änderungen zur Anpassung an den neuesten Stand der Technik und Produktion bleiben ausdrücklich vorbehalten.