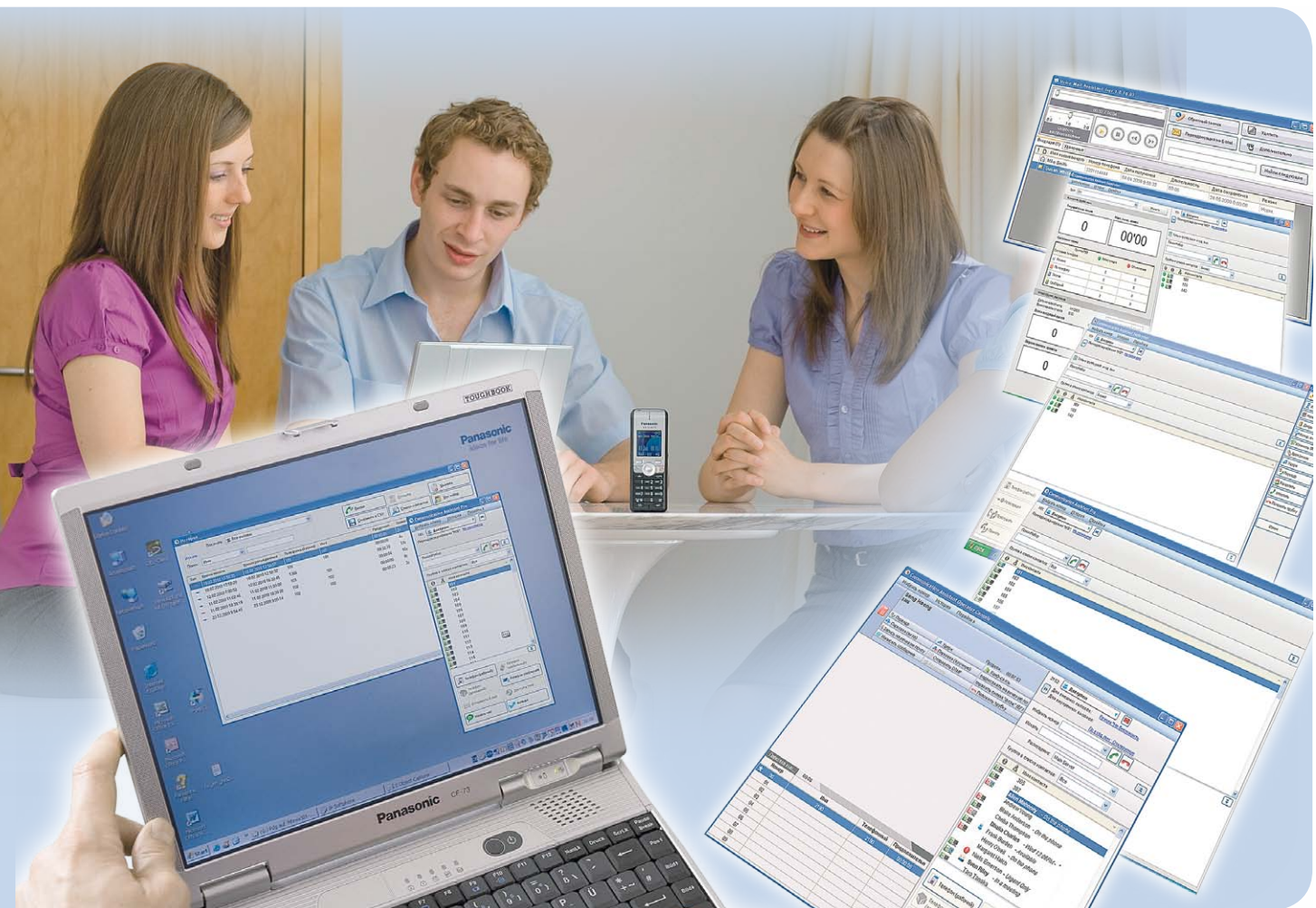


## CTI приложение Communication Assistant



# Приложения компьютерной телефонии (СТТ)

Компьютерная телефония (СТТ) позволяет объединить возможности телефонии и персонального компьютера для повышения производительности персонала и компании в целом.

СТТ приложение Panasonic Communication Assistant позволяет эффективно использовать функции IP-АТС Panasonic серии KX-TDE/NCP для обработки звонков с помощью удобного интерфейса на персональном компьютере.

Приложение Communication Assistant работает в четырех различных режимах, в зависимости от требуемой функциональности:

**Communication Assistant Basic-Express** – бесплатное абонентское приложение с ограниченной функциональностью для управления вызовами с ПК. Возможностью предоставлять бесплатные клиентские ключи активации на 128 Basic-Express абонентов обладают только компании, имеющие статус «Технического Центра АТС Panasonic»

**Communication Assistant Pro** – полнофункциональное абонентское приложение для управления вызовами с ПК, отображением онлайн статуса абонента, расширенным списком контактов и историей вызовов.

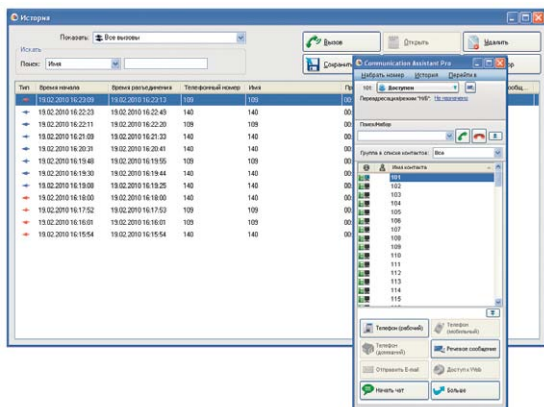
**Communication Assistant Supervisor** – мониторинг и ведение статистики работы группы абонентов (Call центр). Расширенный функционал управления группой абонентов.

**Communication Assistant Operator Console** – получение подробной информации о всех внутренних и внешних линиях, подключенных к АТС. Возможность доступа и управления настройками абонентов, например, переадресацией.



## Communication Assistant Pro

Приложение компьютерной телефонии Communication Assistant Pro, предназначено для работы менеджеров, секретарей и операторов контакт-центра. Благодаря удобному и понятному графическому интерфейсу, Communication Assistant позволяет легко управлять телефонными разговорами с монитора компьютера. Используя информацию о звонке, появляющуюся на мониторе компьютера и управление звонками с помощью мыши или горячих клавиш на клавиатуре, Вы можете сэкономить время и увеличить эффективность рабочего процесса. Communication Assistant информирует Вас о поступившем звонке всплывающим уведомлением в правом нижнем углу экрана, не отвлекая Вас от работы. Уведомление содержит имя и номер звонящего абонента и позволяет Вам ответить на звонок, переадресовать его коллеге или на голосовую почту.



### Быстрый доступ к системному справочнику АТС

Интеграция с системным справочником АТС позволяет наглядно увидеть и набрать одним нажатием любой внутренний или внешний номер из общей директории. Вы можете создавать личные и общие контакты, а также группы контактов с отображением статуса каждого абонента (занят/свободен). Приложение полностью интегрировано с контактами MS Outlook™, что позволяет осуществлять звонки непосредственно из адресной книги MS Outlook™.

## Индикация статуса абонента

Встроенная функция индикации статуса абонента позволяет определить, свободен ли абонент, которому Вы собираетесь позвонить или перевести звонок. Это значительно уменьшает количество пропущенных звонков и время обработки вызовов. Кроме того, Вы можете выбрать из шести статусов, установленных по умолчанию, или самостоятельно создать информацию о Вашем статусе.

Если Вам необходимо связаться с коллегой, телефон которого в настоящий момент занят, Вы можете отправить ему короткое текстовое сообщение, которое он позже прочитает.

## Легкий доступ к основным функциям телефонии

Для удобства пользователя во время работы программа отображает подсказки, помогающие легко и удобно переводить звонки, устанавливая переадресацию, собирать многостороннюю конференцию, используя наглядный графический интерфейс.

В третьей версии Communication Assistant создание конференции стало еще удобнее. Вам нужно просто «перетащить» ('drag and drop') телефонные номера нужных Вам абонентов в отдельное окно.

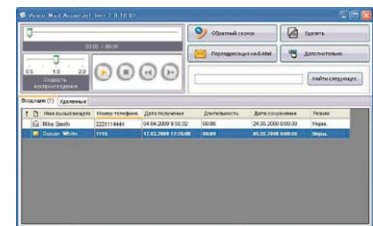
## Просмотр истории звонков

История звонков позволяет Вам просматривать все отвеченные и неотвеченные звонки и даже добавлять примечания к каждому конкретному звонку.

Вы никогда не пропустите важный звонок, Communication Assistant сообщит Вам обо всех звонках, которые были в Ваше отсутствие, и Вы сможете одним нажатием перезвонить всем, кто хотел с Вами связаться.

## Voice Mail Assistant (VMA)

Дополнительный модуль Voice Mail Assistant – простой и удобный способ управления голосовой почтой. Вы можете создавать, записывать и просматривать историю Ваших голосовых сообщений с помощью удобного интерфейса (необходим речевой процессор KX-KVM50/200).



## Интегрированная IP камера

Существует также возможность подключить IP камеру Panasonic, что позволяет пользователям видеть посетителя, позвонившего в домофон на экране компьютера и открывать дверь одним щелчком «мыши».

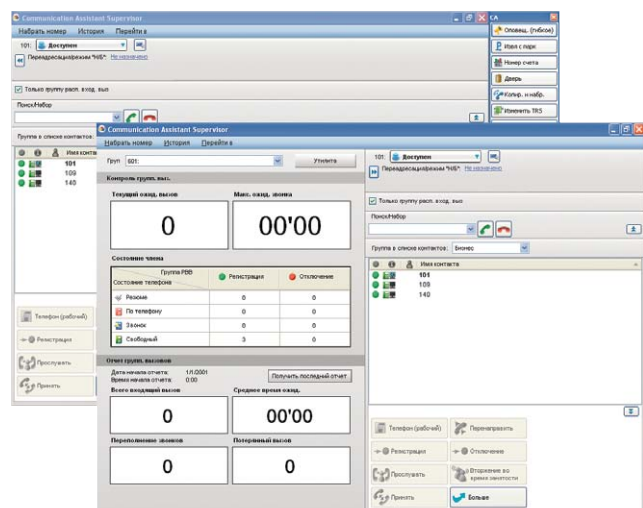
## Чат

Communication Assistant позволяет Вам организовать чат с абонентами телефонной сети для быстрого общения. Communication Assistant дает возможность общения с коллегами даже, если телефон занят.

# Communication Assistant Supervisor

Режим Communication Assistant Supervisor предназначен для руководителей группы операторов. Communication Assistant Supervisor позволяет администратору контролировать работу операторов и управлять звонками с персонального компьютера. Помимо функций, доступных в режиме Basic или Pro, пользователь режима Supervisor обладает возможностью отслеживать работу сотрудников и оперативно вмешиваться в разговор, либо контролировать любого из собеседников. Режим Supervisor позволяет менеджеру группы самостоятельно принимать решение о наполнении группы и выборе её участников.

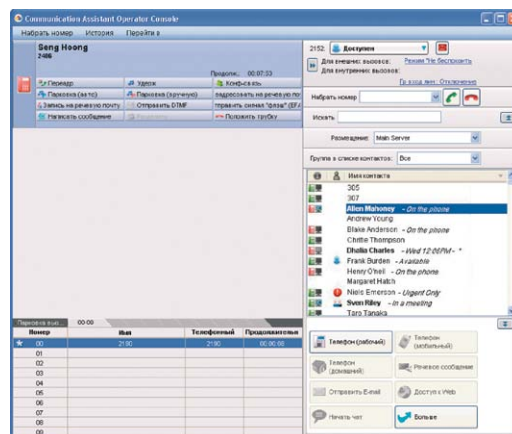
- Мониторинг статуса абонентов в режиме реального времени
- Доступ к отчетам группы операторов о суммарном количестве входящих вызовов, среднем времени ожидания, вызовах, потерянных по переполнению очереди звонков и т.д.
- Скрытое прослушивание и внедрение в разговор (необходим речевой процессор KX-KVM50/200)
- Запись разговора для дальнейшего анализа и обучения сотрудников (необходим речевой процессор KX-KVM50/200)
- Перехват вызова
- Экспорт данных в формат в формат CVS, для использования другими программами (например, Microsoft Excel)
- Формирование отчетов по звонкам (по последним десяти звонкам)
- Неограниченный поиск по истории звонков всех абонентов.



## Communication Assistant Operator Console

Режим Operator Console приложения Communication Assistant удобен секретарям компании для простого управления коммуникациями между коллегами и клиентами компании.

- Наблюдение за статусом многочисленных вызовов
- Ответ на вызовы
- Управление некоторыми индивидуальными абонентскими настройками, такими как: переадресация, установка статуса абонента, ограничение входящих вызовов



## Communication Assistant Server

Communication Assistant является приложением типа «клиент-сервер». Серверная часть Communication Assistant уже встроена в IP-АТС серий KX-TDE (начиная с 3 версии внутреннего программного обеспечения) и KX-NCP. Вам нужно только установить клиентскую часть на компьютеры сотрудникам Вашего офиса. Вы можете получить расширенные возможности при использовании приложения Communication Assistant Server, установленного на внешнем сервере, в том числе:

- Лог пропущенных вызовов (даже если ПК был выключен)
- Поддержку до 256 пользователей
- Единый список контактов для всей сети
- Поддержку распределённой сети (до 8 АТС в сети)
- Поддержку технологии «Тонкий клиент»
- Поддержку LDAP

## Характеристики Communication Assistant (версии 3)

Функции	CA Basic Express	CA Pro	CA Operation Consol	CA Supervisor
Максимальное количество пользователей в зависимости от типа использования (Встроенный/ Сервер)	240/1022	240/1022	128/128	4/128
История вызовов	10	1000	1000	1000
Адресная книга	10	1000	1000	1000
Просмотр статуса абонента	По «клику»	Да	Да	Да
CRM интеграция	Нет	Да	Да	Да
Сетевые функции	Нет	Да	Да	Да
Прослушивание вызовов	Нет	Нет	Нет	Да

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

Информация об АТС Panasonic, документация и буклеты в PDF:  
[www.panasonic.ru/products/communication/ats](http://www.panasonic.ru/products/communication/ats)

Информация о компаниях, имеющих авторизованных специалистов по установке АТС Panasonic:  
[www.panasonic.ru/tc\\_pbx/](http://www.panasonic.ru/tc_pbx/)

Дизайн и характеристики оборудования могут быть изменены без уведомления

© ООО «Панасоник Рус»