

COMMUNICATIONS ASSISTANT BROCHURE

ELK
GESPREK
IS BELANGRIJK

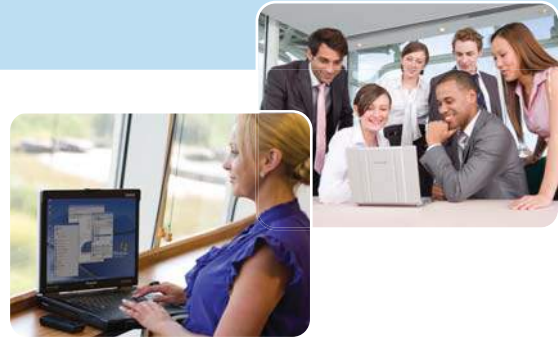


ELK

GESPREK

IS BELANGRIJK

VERBETER TEAM- SAMENWERKING



Panasonic Communication Assistant is een reeks productiviteit verhogende UC-toepassingen (Unified Communication) waarbij zakelijke telefonie wordt gecombineerd met handige point 'n click-applicaties. Bedrijven beschikken op die manier over de belangrijkste communicatiehulpmiddelen die ze toelaat om flexibeler te worden - dit verhoogt de productiviteit van werknemers en de efficiëntie binnen het bedrijf en verbetert de service naar klanten.

Steeds vaker wordt er afgeweken van de traditionele werkomgeving. Medewerkers zijn steeds vaker mobiel - werken onderweg, thuis, pendelen tussen verschillende kantoren of zijn op reis in de hele wereld. In dit soort dynamische werkomgevingen is het van groot belang dat medewerkers gemakkelijk en effectief kunnen communiceren - overal en altijd.

Panasonic Communication Assistant helpt ondernemingen contact te houden met klanten, leveranciers en collega's - waar ze zich ook bevinden - door de zakelijke communicatieprocessen te stroomlijnen.

► VOORDEEL VAN ONENET

Communication Assistant is nu uitgebreid met OneNet. Dankzij OneNet is het nu mogelijk om veel van de krachtige functies in CA v3.0 probleemloos uit te breiden naar meerdere locaties - functies zoals:

- Vergaderfuncties - Vergaderingen op meerdere locaties opzetten en beheren via eenvoudige Drag & Drop. Interne en externe deelnemers aan vergadergesprekken dempen, in de wachtrij zetten of uitsluiten.
- Meeluisteren – Beheer belgroepen in het netwerk met de mogelijkheid om mee te luisteren met gesprekken op externe netwerklocaties.
- Gesprek opnemen op afstand
- Omleiden van oproepen bij in gesprek
- Verbeterde statusinformatie voor netwerkgebruikers

► CA-CLIENTS

Communication Assistant-applicaties zijn in vier verschillende modi beschikbaar:

CA Basic-Express

Point 'n click-telefonie - basisfuncties.

CA Pro

Intuïtieve point 'n click-telefonie – volledige functionaliteit met realtime aanwezigheids- en beschikbaarheidsinfo.

CA Supervisor

Voor managers of supervisors - zodat ze eenvoudig de gespreksactiviteiten van groepsleden en agents in realtime kunnen bekijken en beheren.

CA-Operator Console

Receptionisten kunnen de console-applicatie gebruiken om snel en eenvoudig alle oproepen te verwerken en op professionele wijze zakelijke communicatie tussen klanten en collega's af te handelen.



CA PRO

EEN TELEWERKER DIE EEN SOFTPHONE GEBRUIKT



CA BASIC EXPRESS

EEN KANTOORMEDEWERKER



CA-OPERATORCONSOLE

EEN RECEPTIONISTE DIE KLANTEN TE WOORD STAAT



CA SUPERVISOR

EEN TEAMLEIDER HELPT DE TEAMLEDEN



MET COMMUNICATION ASSISTANT KUNNEN ONDERNEMINGEN UNIFIED COMMUNICATIONS IMPLEMENTEREN - EN ZO DE PRODUCTIVITEIT VERHOGEN.

► **VERBETER UW SAMENWERKING EN PRODUCTIVITEIT MET COMMUNICATION ASSISTANT**

Communication Assistant-toepassingen zijn zeer intuïtieve UC-clientoplossingen die eenvoudige point 'n click-telefonie combineren met aanwezigheids- en beschikbaarheidsinfo, Microsoft Outlook®-integratie, Unified Messaging en een verscheidenheid aan programma's van derden om realtime communicatie voor alle zakelijke telefoniegebruikers te vereenvoudigen en te verbeteren. Deze toepassingen helpen bedrijven om medewerkers productiever en efficiënter te laten werken en om de communicatie te verbeteren.

- **MyList-functie voor favorieten via PBX-netwerk**
Beschikbaarheid en aanwezigheid in realtime bekijken
- **Visueel contactpersonen bellen**
- **Aanwezigheid controleren in een netwerk met meerdere locaties**
- **Pop-upvenster bij binnenkomende gesprekken**
- **IP-softphoneoptie voor telemedewerkers**
- **CRM-integratie voor pc (TAPI-ondersteuning)**
- **Visuele toegang tot veelgebruikte telefoonfuncties**
- **Unified Messaging met Voice Mail Assistant (VMA)** (opmerking: optionele TVM50 of TVM200 vereist).
- **Integratie met Microsoft Outlook**
- **Chat/Instant Messaging**
- **Volledige historie van de gesprekken**
- **LDAP-ondersteuning, bijvoorbeeld Microsoft Active Directory**
- **Ondersteuning voor ThinClient-omgeving**
 - Microsoft Terminal Services
 - Citrix XenApp

► **VERBETERINGEN VAN ONENET**

- Vergaderfuncties
 - Via Drag & Drop deelnemers aan vergadergesprekken toevoegen
- PBX-netwerkfuncties
 - Meeluisteren
 - Gespreksindicatie/terugbellen
 - Gesprek opnemen op afstand
 - Omleiden van oproepen bij in gesprek

► **VOORDELEN**

Eenvoudige en gebruiksvriendelijke bediening

- Eenvoudige en intuïtieve gebruikersinterface
- Eenvoudig in te stellen en aan te passen
- Snel zien wie beschikbaar is om telefoongesprekken aan te nemen

Effectieve visualisatie

- Automatische weergave van aanwezigheid en beschikbaarheid
- Overzichtelijk gesprekslogboek

Integratie met zakelijke toepassingen

- Volledige toegang tot Unified Messaging
- MS Outlook- en CRM-integratie
- Integratie met IP-netwerkcamera

(Panasonic HX-HCM/BB-HCM/BL-C-serie camera's)

► COMMUNICATION ASSISTANT SUPERVISOR

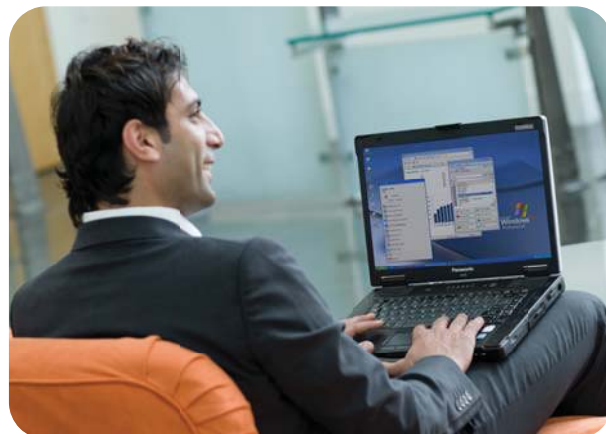
De Communication Assistant Supervisor-toepassing is een onmisbare productiviteitstoepassing voor teamleiders en supervisors. Met deze software kunnen teamleiders op eenvoudige wijze de telefonische activiteiten van hun teamleden bekijken. Teamleiders kunnen eenvoudig de telefoonstatus, gespreksgegevens, aanwezigheid en beschikbaarheid van hun teamleden controleren. Dit is ideaal voor bijvoorbeeld kleine callcenters of teams die gesprekken met klanten voeren. Naast de door CA Pro ondersteunde functies worden de volgende functies ondersteund:

► Dashboard voor distributiegroep voor inkomende gesprekken

► Gesprek volgen

- Stil meeluisteren
- Omleiden van oproepen bij in gesprek
- Gesprek overnemen

* Het gebruik van de functie Gesprek volgen is onderhevig aan goedkeuring binnen elk bedrijf



EEN TEAMLEIDER DIE CA SUPERVISOR GEBRUIKT

► Gesprekken van teamleden beheren

- Aanmelden/afmelden externe agents
- Gesprekken omleiden

► Snelle rapporten

- Totaal inkomende gesprekken
- Gemiddelde responstijd oproep
- Overloop oproep
- Gemiste oproep

► INTEGRATIE IP-CAMERA MET COMMUNICATION ASSISTANT

Eenvoudige integratie van Panasonic IP-camera's behoort ook tot de mogelijkheden, zodat gebruikers via de CA-applicatie de ingang kunnen controleren en beheren terwijl ze de videobeelden van de IP-camera op scherm zien.

► SITUATIE 1: INTEGRATIE DEURTELEFOON EN IP-CAMERA

Kantoormedewerkers kunnen een bezoeker via een IP-camera bekijken als de bezoeker op de knop van de deurtelefoon drukt.



► SITUATIE 2: OP AFSTAND PLAATSEN CONTROLEREN ZOALS EEN MAGAZIJN OF WINKELVLOER

De bedrijfseigenaar of beheerder kan vanaf zijn eigen bureau de activiteit in zones zoals een magazijn of winkel bekijken.

▶ OPERATORCONSOLEFUNCTIES

De Communication Assistant-Operator Console toepassing is specifiek ontwikkeld voor drukke kantoorreceptionisten. Deze toepassing biedt naast de CA Pro-standaardfuncties nog speciale consolefuncties die zo zijn ontworpen dat er meerdere telefoongesprekken met de muis of via sneltoetsen kunnen worden verwerkt. Met de consoletoepassing kunnen operators snel, efficiënt en professioneel alle bedrijfscommunicatie tussen klanten en collega's verwerken.

Belangrijke functies zijn:

- ▶ Point 'n Click-bediening
- ▶ Meerdere telefoongesprekken tegelijkertijd beheren
- ▶ Via eenvoudige Drag & Drop gesprekken doorverbinden
- ▶ Gesprekken in de wacht zetten/terughalen door Drag & Drop
- ▶ Status van CO-lijn beheren
- ▶ Extensies van collega's wijzigen
 - Gesprekken doorschakelen
 - Niet storen
 - Geblokkeerde extensies
 - Afwezigheidsberichten



CA - BIEDT UNIFIED COMMUNICATIONS



RECEPTIONIST GEBRUIKT COMMUNICATION ASSISTANT

De Operator Console ondersteunt ook de volgende aanvullende opties:

- ▶ IP-softphone
- ▶ ICD-groepsagentfuncties
- ▶ Netwerken met meerdere locaties

▶ IMPLEMENTATIEOPTIES

De software ondersteunt twee implementatietypen:

- (a) Zonder server - voor kleine tot middelgrote ondernemingen met één locatie.
- (b) Met server - voor ondernemingen met maximaal vier afzonderlijke locaties.

▶ BASIC-EXPRESS STANDAARD MEEGELEVERD

Ondernemingen kunnen Communication Assistant-software in CA Pro-modus 60 dagen uitproberen. De Basic-Express-modus is standaard voor alle* gebruikers beschikbaar (Maximaal voor 128 gelijktijdige gebruikers).

* Afhankelijk van platform en implementatietype. Downloadbare licenties vereist. Zie specifieke details.



licom

Voor Nederland: www.panasonic.nl
Voor België: www.panasonic.be

ALLES IS BELANGRIJK