

BROCHURE COMMUNICATION ASSISTANT

CHAQUE
APPEL
COMPTE



CHAQUE
APPEL
COMPTE

AMÉLIORER LA COLLABORATION D'ÉQUIPE



Panasonic Communication Assistant est une suite applicative de Communication Unifiées pour PC, qui allie téléphonie professionnelle avec efficacité accessible simplement d'un clic. Cette suite offre les outils de communication essentiels permettant aux entreprises d'améliorer leur réactivité, la productivité de leurs employés, le travail en commun et la qualité du service au client.

Les entreprises s'éloignent de plus en plus des environnements de travail traditionnels derrière un bureau ; les employés sont mobiles et travaillent en déplacement, chez eux, sur différents sites partout dans le monde lorsqu'ils voyagent. Des environnements de travail aussi changeants exigent des outils de communications efficaces et fiables, accessibles partout et à tout moment.

Communication Assistant de Panasonic permet aux entreprises de garder le contact avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs collaborateurs, partout et à tout moment, en simplifiant les méthodes de communication.

► L'AVANTAGE ONENET

Communication Assistant intègre désormais la technologie OneNet. Grâce à OneNet, CA 3.0 permet d'étendre ses puissantes fonctions sur plusieurs sites, par exemple :

- Téléconférence – Établissez des conférences par simple glisser-déposer sur plusieurs sites. Coupez le micro, mettez l'appel en pause ou retirez des participants locaux ou distants de la conférence.
- Écoute – Gérez les groupes d'appels en réseau avec possibilité d'écouter les conversations de sites distants en réseau.
- Prise d'appel
- Entrée en tiers
- Informations d'état sur les utilisateurs distants en réseau

► CLIENTS CA

Les applications clientes de Communication Assistant ont été conçues pour fonctionner dans quatre modes différents :

CA Basic-Express

Téléphonie en point and click, fonctions principales de téléphonie.

CA Pro

Téléphonie intuitive en point and click complète avec gestion de présence et de disponibilité en temps réel.

CA Supervisor

Destinée aux responsables d'équipes, ou aux superviseurs pour surveiller et gérer facilement les activités téléphoniques en temps réel des membres de groupes et des agents.

CA Console Opératrice

L'application de console permet aux opérateurs d'accueil et réceptionnistes de prendre rapidement et efficacement tous les appels et de gérer de façon professionnelle toutes les communications de l'entreprise, qu'il s'agisse de clients ou de collaborateurs.



CA PRO

COLLABORATEUR À DISTANCE AVEC SOFTPHONE



CA BASIC EXPRESS

COLLABORATRICE



CA CONSOLE OPÉRATRICE

COLLABORATEUR À DISTANCE AVEC SOFTPHONE



CA SUPERVISOR

SUPERVISEUR AU SERVICE DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE



COMMUNICATION ASSISTANT VOUS PERMET DE METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES – POUR UNE MEILLEURE PRODUCTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

▶ AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ ET LA COLLABORATION AVEC COMMUNICATION ASSISTANT

Les applications Communication Assistant sont des solutions de communications unifiées (CU) très intuitives combinant la facilité de la téléphonie en "point and click" avec les fonctions de gestion de présence et de disponibilité, l'intégration avec Microsoft Outlook®, la messagerie unifiée et différents outils de collaboration destinés à simplifier et à améliorer les communications en temps réel de tous les utilisateurs de la téléphonie d'entreprise. Ces applications aident les entreprises à améliorer l'efficacité et la productivité de leurs employés et à rationaliser la communication au sein des bureaux.

- ▶ Fonction de Favoris MyList implémentée sur plusieurs standards en réseau
- ▶ Affichage de la disponibilité et de la présence en temps réel
- ▶ Composition visuelle des numéros
- ▶ Vérification de la présence sur réseau multisite
- ▶ Remontée de fiche sur appel entrant
- ▶ Option IP Softphone pour collaborateurs à distance
- ▶ Intégration avec les systèmes CRM (basés sur TAPI)
- ▶ Accès visuel aux fonctions de téléphone courantes
- ▶ Messagerie unifiée via Voice Mail Assistant (VMA) ; (option: TVM50 ou TVM200 requise)
- ▶ Intégration à Microsoft Outlook
- ▶ Chat / messagerie instantanée
- ▶ Recherche multi-critère dans l'historique des appels
- ▶ Compatible LDAP (par exemple Microsoft Active Directory)
- ▶ Compatible avec l'environnement Thin Client
 - Microsoft Terminal Services
 - Citrix XenApp

▶ LES NOUVEAUTÉS ONENET

- Conférence
 - Ajout de participants à une conférence par simple glisser-déposer
- Fonctions réseau multi-sites
 - Écoute
 - Message en attente / Rappel
 - Interception
 - Entrée en tiers

▶ AVANTAGES CLÉS

Utilisation simple et conviviale

- Conception claire et intuitive de l'interface
- Facile à configurer et à personnaliser
- Permet de voir rapidement qui est disponible pour prendre les appels

Visualisation efficace

- Affichage automatique de la présence et de la disponibilité
- Historique des appels en un coup d'œil

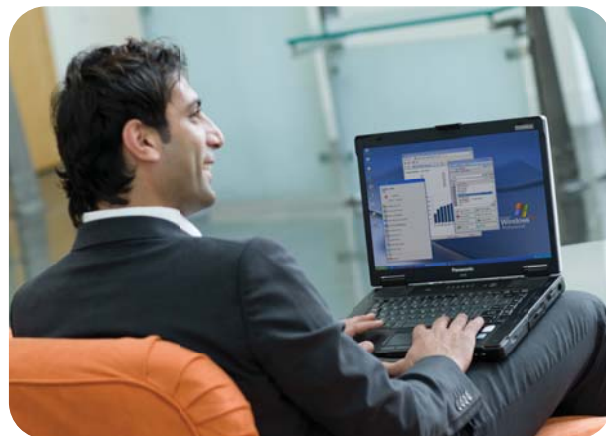
Intégration aux logiciels de l'entreprise

- Accès complet à la messagerie unifiée
- Intégration à Ms Outlook et aux systèmes CRM
- Visualisation et pilotage de caméras IP

(Caméras Panasonic HX-HCM/BB-HCM/BL-C)

► COMMUNICATION ASSISTANT SUPERVISOR

L'application Communication Assistant Supervisor est un outil de productivité indispensable pour les responsables d'équipes et superviseurs. Le logiciel offre aux responsables d'équipe un moyen simple de garder un œil sur toutes les activités de communication au sein des membres du groupe. Les responsables peuvent contrôler rapidement, pour chaque équipier, le statut, les détails des appels, la présence et la disponibilité – un moyen idéal de gérer un centre d'appels informel ou une équipe chargée de recevoir les appels des clients. Outre les fonctions offertes par CA Pro, les fonctions clés suivantes sont disponibles :



RESPONSABLE D'ÉQUIPE UTILISANT CA SUPERVISOR

► Tableau de bord pour les groupes de distribution des appels

► Surveillance des appels

- Surveillance silencieuse des appels
- Entrée en tiers
- Prise de contrôle d'appel

* L'utilisation de la fonction Surveillance des appels est soumise à réglementation.

► Gestion des appels au sein de l'équipe

- Connexion/déconnexion d'agents distants
- Redirection d'appels

► Tableau de bord permanent

- Total des appels entrants
- Taux de réponse moyen
- Appels en débordement
- Appels perdus

► INTÉGRATION DE CAMÉRA IP AVEC COMMUNICATION ASSISTANT

Les caméras IP Panasonic peuvent aussi être facilement intégrées pour surveiller les portes et contrôler les accès grâce aux images vidéo à l'écran.

► CAS 1 : INTÉGRATION DE L'INTERPHONE AVEC LA CAMÉRA IP

Un collaborateur peut ainsi vérifier sur caméra IP chaque visiteur qui appuie sur l'interphone.



► CAS 2 : SURVEILLANCE À DISTANCE D'ENTREPÔTS, ETC.

Quant aux propriétaires ou aux dirigeants de l'entreprise, ils peuvent surveiller à distance les activités sur des sites tels qu'entrepôts, ateliers, etc., sans quitter leur bureau.

► Fonctions de la console opératrice

Conçue pour les opérateurs d'accueil et les réceptionnistes, l'application "Console Opératrice Communication" Assistant offre en plus des fonctions de CA Pro des fonctions spécialement optimisées pour le traitement de plusieurs appels téléphoniques à l'aide de la souris ou du clavier. L'application "CA Operator Console" permet aux opératrices de gérer rapidement, efficacement et professionnellement toutes les communications de l'entreprise, qu'il s'agisse de clients ou de collaborateurs.

Fonctions principales :

- Utilisation en "point and click"
- Traitement de plusieurs appels
- Transfert d'appels par glisser-déposer
- Parcage et récupération d'appels par glisser-déposer
- Supervision de l'état des lignes et des postes
- Changements de postes de collaborateurs au sein du bureau
 - Transfert d'appels
 - Ne Pas Dé ranger
 - Verrouillage de postes
 - Messages d'absence



CA - VOTRE SOLUTION DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES



RÉCEPTIONNISTE UTILISANT COMMUNICATION ASSISTANT

La console opératrice offre aussi les options supplémentaires suivantes :

- IP Softphone
- Pilotage des groupes ACD
- Réseaux multisites

► DÉPLOIEMENT - MISE EN SERVICE

Le logiciel est simple et souple, installable :

- (a) Sans serveur – Pour les PME à bureau unique.
- (b) Avec serveur – Pour les sociétés multisites (jusqu'à 8 bureaux).

► BASIC-EXPRESS INCLUS EN STANDARD

Une période d'évaluation de 60 jours est disponible pour permettre aux entreprises d'essayer Communication Assistant en mode CA Pro. Le mode Basic-Express est disponible en standard pour tous* les utilisateurs.

* Selon la plateforme et le type de déploiement. Nécessite le téléchargement de clés d'activation. Voir détails de spécification.



www.panasonic.fr

CHAQUE DÉTAIL COMPTE