



COMMUNICATION ASSISTANT

El conjunto de aplicaciones de software para la mejora de la productividad de Communication Assistant de Panasonic es una intuitiva solución de comunicaciones unificadas que combina la tecnología con funcionamiento mediante clics con funciones de presencia y disponibilidad, integración con Microsoft Outlook®, mensajería visual por voz y una amplia variedad de herramientas que simplifican y mejoran las comunicaciones en tiempo real de los usuarios de telefonía empresarial.

El software admite dos tipos de implementaciones: (a) implementación sin servidor de CTI; en una única sede para PYMES, e (b) implementación con servidor de CTI; para empresas con un máximo de cuatro oficinas independientes. El cliente Communication Assistant se puede instalar en 4 modos diferentes según el conjunto de funciones necesario.

▶ CA Basic-Express

Telefonía mediante clics de ratón: funciones básicas, incluye la barra de herramientas de MS Outlook.

▶ CA Pro

Telefonía intuitiva mediante sencillos clics de ratón: todas las funciones necesarias, incluidas la presencia y disponibilidad en tiempo real.

▶ CA Supervisor

Para jefes de equipo, gestores o supervisores: estos podrán controlar fácilmente y gestionar en tiempo real todas las actividades telefónicas de los miembros del grupo y los agentes.

▶ CA Operator Console

El recepcionista de la empresa puede utilizar la aplicación Console para gestionar fácil y rápidamente todas las llamadas, además de atender de forma profesional todas las comunicaciones de la empresa con clientes o entre compañeros.

▶ OPCIONES

Communication Assistant incorpora varias opciones que se pueden activar para incrementar las funciones de la aplicación y mejorar la productividad.

- **Asistente de buzón de voz (VMA)**

- Un módulo de mensajería unificada que permite a los usuarios gestionar de forma visual los mensajes de voz. Modos compatibles: todos.

- **Softphone**

- Permite a los usuarios utilizar sus equipos conectados a redes IP de banda ancha a modo de extensiones telefónicas de la propia oficina.

- **Modos compatibles:** todos.

- **Compatibilidad de red**

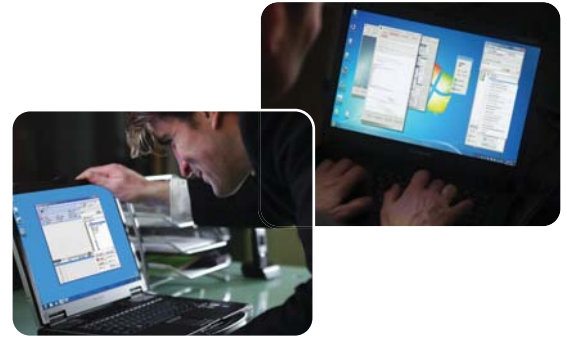
- Permite a los usuarios comprobar la presencia de compañeros que trabajan en otras sedes y comunicarse fácilmente con ellos (varios sistemas). Modos compatibles: Pro / Supervisor / Operator Console.

- **Funciones de agentes de grupos**

- Permite a los usuarios de pequeños centros de llamadas acceder mediante clics de ratón a las funciones que los agentes usan con mayor frecuencia como, por ejemplo, conexión/desconexión, agrupación, etc. Modos compatibles: Pro / Supervisor / Operator Console.

- **Compatibilidad con Thin clients**

- Admite los entornos de Terminal Server de Microsoft Windows y Citrix XenApps.

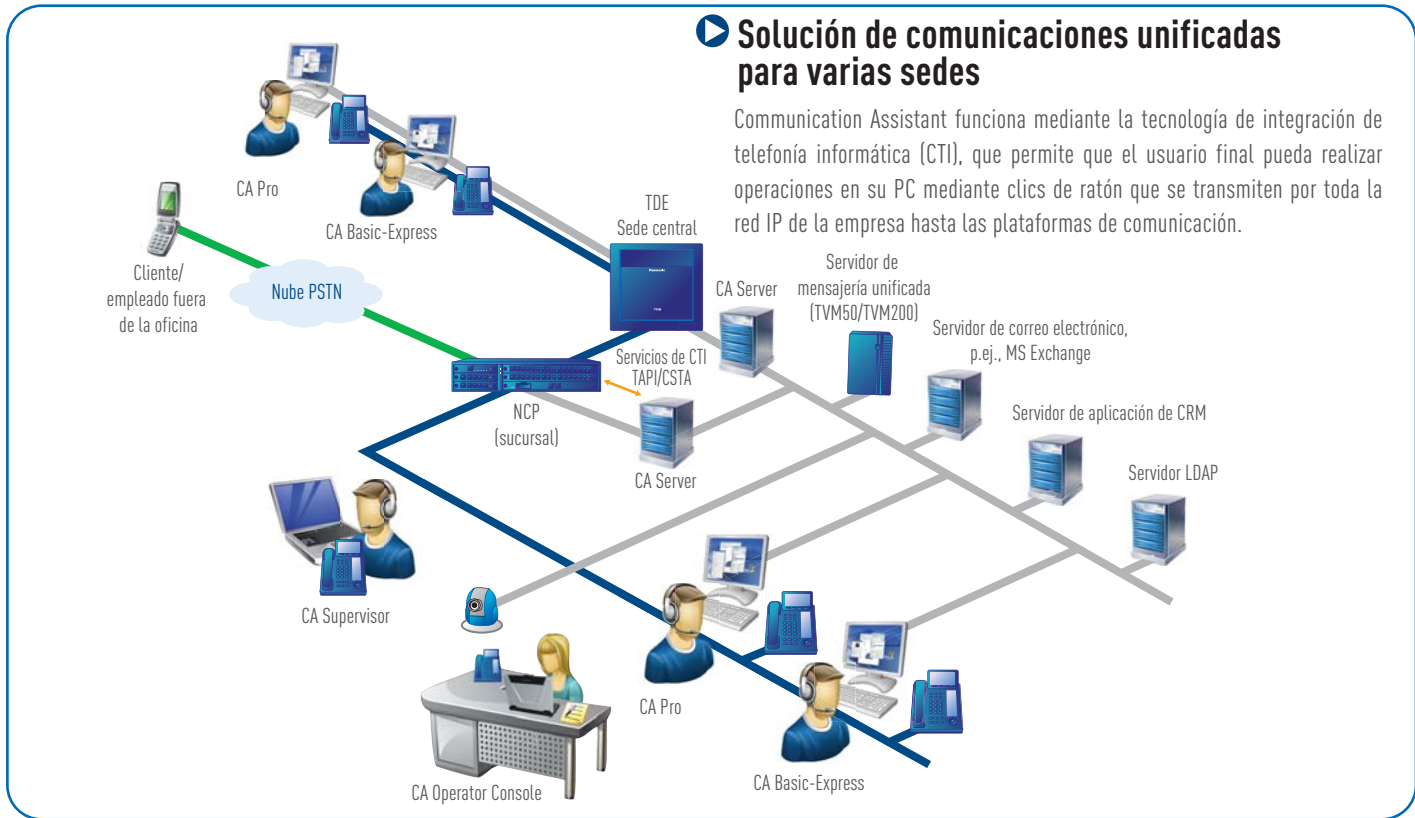


▶ FUNCIONES PRINCIPALES DESTACADAS

- Control de llamadas mediante sencillos clics de ratón
- Numerosas funciones de disponibilidad y presencia
- Herramientas de trabajo en equipo
- Búsqueda de contactos por grupo
- Cambio automático de presencia
- Integración con servidor LDAP
- Mensajería instantánea (chat)
- Indicación de actividades de chat
- Devolución de mensajes de chat
- Mensajería visual por voz con módulo de asistente de buzón de voz (VMA) integrado
- Mensajería unificada mediante los sistemas KX-TVM50 o TVM200 opcionales
- Integración con Microsoft® Outlook® 2003/2007
- Intercomunicador y control mediante sensor
- Integración y control de cámara IP
- Historial de llamadas, llamadas realizadas y llamadas perdidas
- Funciones de centro de llamadas
 - Conexión/desconexión de agentes con agrupación
 - Gestión y control por parte del supervisor de llamadas de grupo

▶ FUNCIONES MEJORADAS BASADAS EN EL SERVIDOR DE CA

- Registro de llamadas perdidas
- Aumento de la capacidad (hasta 1.022 usuarios)
- Uso de la lista de contactos comunes desde el servidor de CA
- Selección de método de contacto en función de la presencia
- Red para varias sedes (hasta 8)
- Compatibilidad con entornos de TI de Thin Client
- Función de lista de favoritos accesible desde todos los sistemas PBX en red
- Conferencias (se necesita OneNet)
 - Gestión de los participantes de una conferencia mediante el método de 'arrastrar y soltar'
 - Silencio, puesta en espera y expulsión
- Funciones en red para PBX (se necesita OneNet)
 - Escucha
 - Mensajes en espera / devolución
 - Captura de llamadas
 - Interrupción de llamadas
- Información de remitente
- Envío de mensajes SMS
- Desactivación de chat
- Actualización automática de nombres de contacto



► INTEGRACIÓN DE CRM

Los clientes de comunicaciones unificadas de Communication Assistant admiten la integración con las aplicaciones de software de CRM de escritorio basadas en TAPI más comunes. Además, se ha probado su compatibilidad con:

- Goldmine (versión 6.0)
- ACT! de Sage 2007 (versión 9.0)
- TwixTel (común en Suiza)

Nota: la integración de CRM no está disponible en el modo Basic-Express. Es posible que esta función no sea compatible con algunas aplicaciones de CRM, en función de sus especificaciones.

► IDIOMAS ADMITIDOS

El software de servidor y cliente de Communication Assistant admite los siguientes idiomas:

- | | | |
|------------|-------------|-------------|
| - Croata | - Alemán | - Español |
| - Checo | - Húngaro | - Ruso |
| - Holandés | - Italiano | - Ucraniano |
| - Inglés | - Portugués | - Chino |
| - Francés | - Polaco | |

► VENTAJAS DE ONENET

Hemos conseguido mejorar Communication Assistant gracias a la tecnología de OneNet. OneNet ha permitido que CA v3.0 amplíe muchas de sus funciones y que estas se puedan utilizar en diferentes instalaciones; entre estas funciones se incluyen:

- Conferencias: utilice la opción de conferencias con el método 'arrastrar y soltar' en varias ubicaciones. Silencio, puesta en espera o expulsión de participantes locales y remotos
- Escucha: gestión de grupos de llamadas en red con la posibilidad de escuchar conversaciones en ubicaciones remotas en red
- Captura de llamadas
- Interrupción de llamadas
- Información de estado para los usuarios en red

► CSTA MULTIPLEXER DE COMMUNICATION ASSISTANT

CSTA Multiplexer es un software middleware que permite que varias aplicaciones de CTI, incluidas aplicaciones de otros proveedores, se conecten y ejecuten al mismo tiempo en la misma plataforma de comunicaciones. CSTA Multiplexer se puede ejecutar en el mismo hardware que CA Server.

▶ ESPECIFICACIONES

Plataformas admitidas	KX-NCP (500/1000), KX-TDE (100/200/600) (con Communication Assistant Server)				KX-NCP (500/1000), KX-TDE V3 o posterior (100/200/600), sin servidor (sólo PBX)			
	Basic-Express	Pro	Console	Supervisor	Basic-Express	Pro	Console	Supervisor
Integrados	5/10/20*1	2/4/8*1	-	-	5/10/20*1	2/4/8*1	-	-
Usuarios adicionales	Mediante descarga*2	Clave de activación	Clave de activación	Clave de activación	Mediante descarga*2	Clave de activación	Clave de activación	Clave de activación
Máx. de usuarios *3	1.022	1.022	128	128	128	128	128	4
Presencia	Sí*4	Sí	Sí	Sí	Sí*4	Sí	Sí	Sí
Mensajería instantánea (chat)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Historial de llamadas (entradas)	10	1.000	1.000	1.000	10	1.000	1.000	1.000
Contacto (entradas)	10	1.000	1.000	1.000	10	1.000	1.000	1.000
Marcación desde cualquier aplicación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Barra de herramientas de MS Outlook	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Integración de TAPI	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
LDAP (salida)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Asistente de buzón de voz	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Compatibilidad con Thin clients *5	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Módulo de software de telefonía IP *6	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Red *7	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Funciones de agentes de grupos	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Conferencias	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- *1. Según plataforma seleccionada. Consulte la tabla Clientes de prueba y gratuitos disponibles.
- *2. Descarga de clave de activación necesaria.
- *3. Según la capacidad de la plataforma.
- *4. Indicación de presencia al hacer clic en el icono.
- *5. Se necesita una licencia por cada CA Server.
- *6. Se necesita clave de activación. Modo de prueba de 60 días disponible para el modo sin servidor. Número de usuarios según la capacidad de la plataforma.
- *7. Se necesita CA Server. Se admite un máximo de 8 ubicaciones.

▶ COMMUNICATION ASSISTANT SERVER

Communication Assistant Server es una plataforma de servidor de CTI, necesaria para admitir un elevado número de usuarios (más de 128) y permitir el trabajo en red en diferentes sedes y con Thin clients.

Características	Plataformas	CA Server necesario
Más de 128 usuarios de CA	NCP/TDE	Sí
Compatibilidad con redes	NCP/TDE	Sí
Compatibilidad con Thin clients	NCP/TDE	Sí
Método de contacto en función de la presencia	NCP/TDE	Sí
Registro de llamadas perdidas*	NCP/TDE	Sí

Tabla A: se muestra cuándo se necesita CA Server.

* Permite a los usuarios consultar los registros de llamadas perdidas aunque el PC cliente esté apagado.

▶ LICENCIAS PARA SOFTPHONE

Plataformas	KX-NCP/KX-TDE	KX-TDE
Softphone conectado	Tarjeta MPR	Tarjeta de extensión IP
Licencia registrada	Tarjeta MPR (clave de activación)*1 Licencia	PC (código de la clave)
Grabación de llamadas en PC y función para marcar/pegar	necesaria en PC *2	Licencia necesaria en PC *1

*1. Se necesita la clave de activación para activar la aplicación de software de telefonía IP al utilizar KX-NCP/KX-TDE si la extensión del softphone está conectada a la tarjeta MPR.

*2. 1 licencia de softphone NCS810x.

▶ REQUISITOS

Sistemas		Software del PC cliente	
Plataformas admitidas (con servidor de CTI de CA)	KX-NCP, KX-TDE	Sistemas operativos	Windows XP SP2 o posterior / Windows Vista Business
Plataformas admitidas (sin servidor de CTI de CA)	KX-NCP, KX-TDE V3	Hardware del PC cliente	Recomendado para el cliente de CA (Basic-Express/Pro)
Mensajería	KX-TVM50, KX-TVM200	CPU	2,0 GHz / Pentium / Gama Celeron / CPU similar
Enlace de comunicaciones	TCP/IP (LAN)	RAM (memoria)	1 GB
Sistemas telefónicos admitidos	DPT / IP-PT / DECT PS / APT	Disco duro	2,0 GB de espacio disponible
Requisitos de CA Server		Pantalla	1.280 x 1.024 16 bits, 256 colores (o superior)
CPU	Intel Pentium de 2,0 GHz / Gama Celeron / Compatible	LAN (Ethernet)	100BaseT
SO	Windows XP Professional SP2 (CPU: 32 bits) Windows Server 2003 Standard Edition (CPU: 32 bits) Windows Vista Business (CPU: 32 bits) Windows Server 2008 Standard Edition (CPU: 32 bits)		
Disco duro	Capacidad: 2 GB		
Memoria	1 GB		

▶ CLIENTES DE PRUEBA Y GRATUITOS DISPONIBLES

Hay disponibles versiones gratuitas y de prueba de Communication Assistant basadas en una selección de plataformas de comunicación, de forma que las empresas podrán utilizar las aplicaciones avanzadas para la productividad y aprovecharse de las ventajas que ofrecen.

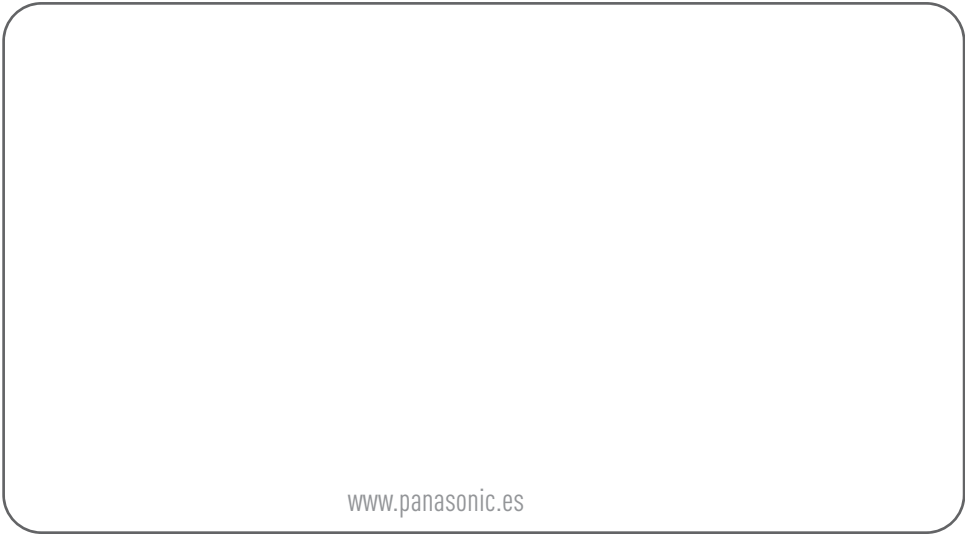
Plataforma de comunicaciones	CA Basic-Express integrados	Versiones de prueba de CA Pro*1
NCP500/1000	5	2
TDE100/200	10	4
TDE600	20	8

Nota: las versiones de prueba de CA Pro funcionan durante 60 días. Las versiones de prueba de la versión Pro también se pueden utilizar para probar el modo de softphone u Operator Console durante 60 días. El tiempo de prueba de 60 días se calcula a partir de la primera instalación de la aplicación en el PC del usuario.

▶ PRUÉBELO ANTES DE COMPRARLO

El modo de prueba de 60 días se pone a disposición de las empresas para que prueben el software Communication Assistant en el modo de CA Pro, mientras que todos* los usuarios pueden utilizar el modo Basic-Express mediante la descarga de claves de activación.

* Según plataforma y tipo de implementación. Consulte la información de las especificaciones.



www.panasonic.es

EVERYTHING MATTERS