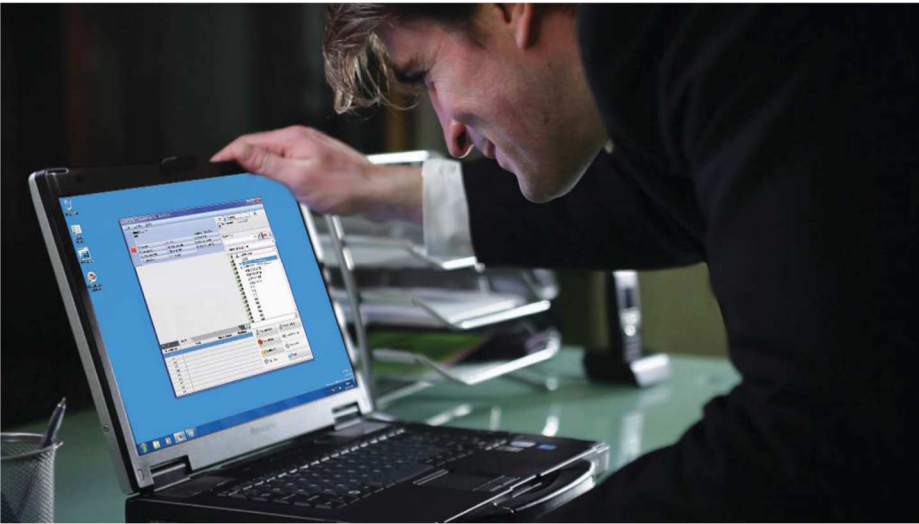


# Panasonic

ideas for life



## CATÁLOGO COMMUNICATION ASSISTANT



# MEJORA EL TRABAJO EN EQUIPO



Communication Assistant de Panasonic es una gama mejorada de aplicaciones de comunicaciones unificadas (UC) para la optimización de la productividad que combina la telefonía empresarial con un sencillo manejo mediante “point clic” del mouse de la PC; de esta forma, se ofrece a las empresas herramientas de comunicación esenciales que les permitirán ser más versátiles y mejorar la productividad de sus empleados, la eficacia y el servicio de atención al cliente.

Cada vez más negocios están abandonando los entornos de trabajo de escritorio tradicionales debido al mayor número de empleados que trabajan fuera de la oficina, ya sea de viaje en cualquier lugar del mundo, en casa o entre diferentes oficinas o sucursales. Estos nuevos entornos de trabajo dinámicos requieren que la comunicación en la empresa se realice de forma sencilla y eficiente, desde cualquier lugar y en todo momento.

El sistema Communication Assistant de Panasonic permite a las empresas permanecer en contacto con sus clientes, proveedores y compañeros, con independencia de su ubicación, mediante la optimización del proceso de comunicación corporativa.

## Ventajas “OneNet”

Hemos conseguido mejorar Communication Assistant gracias a la tecnología de OneNet, permitiendo 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 diferentes ubicaciones. Silencio, puesta en espera o expulsión de participantes remotos o locales de la conferencia
- Escucha: gestión de grupos de llamadas en red con la posibilidad de escuchar conversaciones en ubicaciones remotas que se hallen dentro de la red
- Captura de llamadas
- Interrupción de llamadas
- Información de estado para los usuarios en red

## Clientes CA

Las aplicaciones cliente de Communication Assistant se han diseñado para ofrecer 4 modos de uso diferentes:

### CA Basic-Express

Telefonía mediante sencillos clics de mouse y funciones básicas.

### CA Pro

Telefonía intuitiva mediante clics de mouse y 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

Los recepcionistas de empresa pueden utilizar la aplicación Console para atender todas las llamadas fácilmente y gestionar de forma profesional las comunicaciones de la empresa con los clientes o entre compañeros.



## Mejora de la Colaboración y la Productividad con Communication Assistant

Las aplicaciones de Communication Assistant son intuitivas soluciones de comunicaciones unificadas que combinan la telefonía mediante clics de mouse de PCX con funciones de presencia y disponibilidad, integración con Microsoft Outlook®, mensajería unificada y una amplia variedad de herramientas de colaboración que simplifican y mejoran las comunicaciones en tiempo real de los usuarios de la telefonía empresarial estándar. Estas aplicaciones ayudan a mejorar la eficacia y productividad de los empleados, además de optimizar las comunicaciones de la oficina.

- Función de lista de contactos favoritos para sistemas PBX en red
- Visualización de disponibilidad y presencia en tiempo real
- Marcación de contactos de forma visual
- Comprobación de presencia en todas las oficinas de la red
- Aviso emergente de llamada entrante
- Opción de softphone IP para trabajadores que no estén en las instalaciones
- Integración con sistemas de CRM de escritorio (con interfaz TAPI)
- Acceso visual a las funciones más comunes del teléfono
- Mensajería unificada con asistente de buzón de voz (VMA) (nota: se necesita TVM50 o TVM200 adicional)
- Integración con Microsoft Outlook
- Chat / mensajería instantánea
- Búsqueda en todo el historial de llamadas
- Compatibilidad con LDAP (por ejemplo, Microsoft Active Directory)
- Compatibilidad con entornos de Thin Client
  - Microsoft Terminal Services
  - Citrix XenApp

### Mejoras de ONE NET

- Conferencias
  - Gestión de los participantes de una conferencia mediante el método de 'arrastrar y soltar'
- Funciones en red para sistemas PBX
  - Escucha
  - Mensajes en espera / devolución
  - Captura de llamadas
  - Interrupción de llamadas

### Ventajas Principales

#### Manejo fácil e intuitivo

- Interfaz de usuario con diseño sencillo y fácil de usar
- Configuración y personalización sencillas
- Visualización rápida del personal disponible para gestionar las llamadas

#### Práctica visualización

- Visualización automática de presencia y disponibilidad
- Historial de llamadas completo de un sólo vistazo

#### Integración con las aplicaciones de la empresa

- Acceso completo a los servicios de mensajería unificada
- Integración con MS Outlook y aplicaciones de CRM de escritorio
- Integración con cámaras IP en red

## COMMUNICATION ASSISTANT SUPERVISOR

La aplicación Communication Assistant Supervisor es una herramienta diseñada para los supervisores y jefes de equipo indispensable para aumentar la productividad.

El software les proporciona una forma sencilla de supervisar todas las actividades telefónicas de los miembros del equipo. También pueden supervisar fácilmente el estado del teléfono de los miembros y consultar la información de llamadas, presencia y disponibilidad; todo ello supone una herramienta muy útil a la hora de gestionar un pequeño centro de llamadas o un equipo que reciba llamadas de clientes. Además de las funciones compatibles con CA Pro, también se admiten las siguientes características clave:

### Panel de control para grupos ICD (Distribución de llamadas entrantes)

#### Supervisión de Llamadas

- Supervisión de llamadas en silencio
- Interrupción de llamadas
- Captura de llamadas

\* El uso de la supervisión de llamadas está sujeto a aprobación



### Gestión de las llamadas de los miembros del equipo

- Conexión/desconexión remota del agente
- Desvío de llamadas

### Creación rápida de informes

- Total de llamadas entrantes
- Promedio de llamadas respondidas
- Exceso de llamadas
- Llamadas perdidas

## Integración de Cámaras IP con Communication Assistant

Las cámaras IP de Panasonic también pueden integrarse fácilmente de forma que los usuarios pueden supervisar y controlar las puertas de acceso y analizar el vídeo de las cámaras IP mostrado en pantalla.

### Caso 1: Integración de Intercomunicador con Cámara IP

Los miembros de la oficina pueden comprobar la identidad de las visitas a través de la cámara IP cuando se pulsa el botón del intercomunicador.



### Caso 2: Supervisión Remota de Instalaciones

El director o encargado de la empresa puede supervisar las actividades de forma remota en lugares como, por ejemplo, un almacén o una tienda, desde la comodidad de su despacho.

## Características de Operator Console

La aplicación Operator Console de Communication Assistant está diseñada para receptionistas de oficinas con mucha actividad y ofrece las funciones de CA Pro, además de las estándar.

Asimismo, está optimizada para gestionar varias llamadas telefónicas mediante el uso del mouse o teclas de acceso rápido. La aplicación Console permite a los operadores gestionar todas las comunicaciones entre compañeros o con clientes de forma rápida, eficaz y profesional.

Entre las funciones principales, se incluyen las siguientes:

- **Operaciones mediante clics de mouse**
- **Gestión de varias llamadas**
- **Operaciones de 'arrastrar y soltar' para las transferencias de llamadas**
- **Operaciones de 'arrastrar y soltar' para la pausa y recuperación de llamadas**
- **Supervisión del estado de la línea del sistema PBX**
- **Cambio de las extensiones de los trabajadores de la oficina**
  - Reenvío de llamadas
  - Estado de no molestar
  - Bloqueo de extensiones
  - Mensajes de ausencia



**CA OFRECE ACCESO A COMUNICACIONES UNIFICADAS**



**RECEPCIONISTA UTILIZANDO COMMUNICATION ASSISTANT**

Operator Console también admite las siguientes funciones adicionales:

- **Softphone IP**
- **Funciones de agente para grupos de distribución de llamadas entrantes (ICD)**
- **Conexión en red para varias sedes**

## Opciones de Implementación

El software admite dos tipos de implementación:

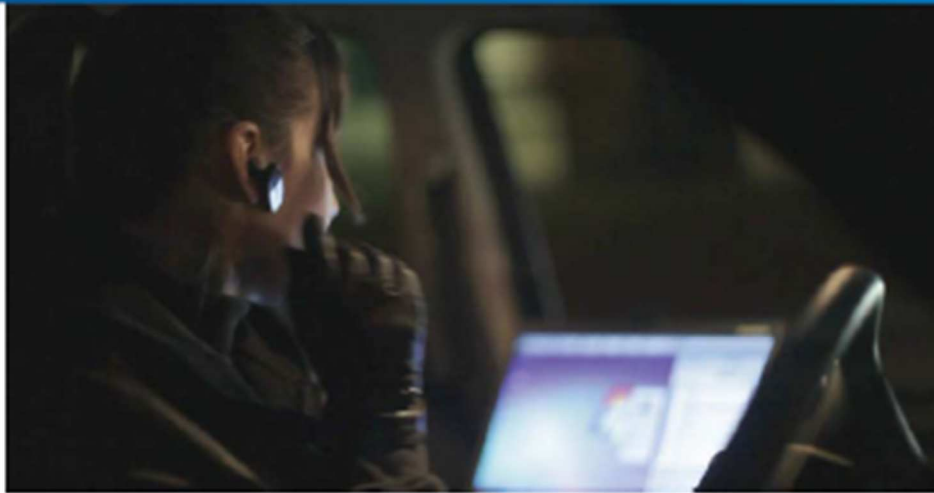
(a) Implementación sin servidor: en una única sede para PYMES.

(b) Implementación con servidor: para empresas con un máximo de ocho (8) oficinas independientes.

## MODO BASIC/EXPRESS Incluido de Serie

El modo de prueba de 60 días está disponible para que las empresas prueben el software Communication Assistant en el modo CA Pro, mientras que el modo Basic-Express se ofrece de serie para todos\* los usuarios.

\* Según plataforma y tipo de implementación. Necesaria descarga de clave de activación. Consulte la información de las especificaciones.



**Panasonic**<sup>®</sup>

El Diseño y las especificaciones están sujetos a cambio sin previo aviso. Impreso en Japón