



Communication Assistant

Pakiet aplikacji służących poprawie wydajności pracy

Communication Assistant, opracowany przez Panasonic pakiet aplikacji służących poprawie wydajności pracy jest wyjątkowo intuicyjnym rozwiązaniem kompleksowej komunikacji, integrującym komunikację biznesową z komputerową wizualizacją operacji, dostępności oraz z szeregiem narzędzi pracy zespołowej. Dla użytkowników telefonii biznesowej oznacza to uproszczenie i poprawę jakości komunikacji w czasie rzeczywistym.

KAŻDE
POŁĄCZENIE
MA ZNACZENIE

USPRAWNIENIE WSPÓŁPRACY ZESPOŁU



Zaawansowane oprogramowanie Panasonic Communication Assistant, służące poprawie wydajności pracy, udostępnia przedsiębiorstwom przydatne narzędzia komunikacyjne umożliwiające im skrócenie czasu reagowania – zwiększając tym samym wydajność i poprawiając obsługę klienta. Oprogramowanie Communication Assistant jest obsługiwane zarówno przez platformę komunikacyjną KX-TDE jak i KX-NCP – udostępniając służącą poprawie wydajności, kompleksową komunikację, również małym i średnim firmom.

We współczesnym szybko i stale ewoluującym świecie biznesu, który jest nieustannie skupiony na poprawianiu dostępności usług i zwiększaniu satysfakcji klientów, małe i średnie przedsiębiorstwa muszą być bardziej dynamiczne i oferować lepszą obsługę klienta – szybko i ekonomicznie.

Coraz więcej przedsiębiorstw odchodzi coraz bardziej od tradycyjnych warunków pracy biurowej w związku z koniecznością zapewnienia mobilności pracowników – pracujących w podróży, w domu, przemieszczających się między różnymi oddziałami/biurami lub podróżujących po świecie w sprawach służbowych. W tak dynamicznym środowisku pracy – zasadniczą sprawą jest możliwość łatwej i efektywnej komunikacji – niezależnie od miejsca i pory.

Pakiet oprogramowania Panasonic Communication Assistant zapewnia Zunifikowaną komunikację, która może pomóc przedsiębiorstwu pozostawać w kontakcie z klientami, dostawcami i współpracownikami – niezależnie od miejsca, w którym się oni znajdują – zwiększając wartość prowadzonego biznesu i umożliwiając swobodny dostęp do komunikacji biznesowej.

Zunifikowana komunikacja jest rozwiązaniem, które inteligentnie łączy elementy różnych systemów komunikacji – tworząc rozwiązania dla biznesu, które bezpośrednio wpływają na jego rezultaty. Do elementów tych zaliczają się:

- Wiadomości (e-mail, błyskawiczne, głosowe, wideo)
- Połączenia telefoniczne/Połączenia konferencyjne
- Dostępność (on-line i telefoniczna)
- Kontrola statusu urządzeń
- Współdzielenie informacji

GLÓWNE ZALETY

Łatwa i przyjazna użytkownikowi obsługa

- Prosta i intuicyjna budowa graficznego interfejsu użytkownika
- Łatwa konfiguracja i personalizacja
- Szybka kontrola dostępności pracowników

Efektywna wizualizacja

- Automatyczne wyświetlanie statusu obecności i dostępności
- Historia połączeń na zawołanie

Integracja z aplikacjami biurowymi

- Integracja z pocztą głosową
- Integracja z MS Outlook i biurowymi aplikacjami CRM
- Integracja z sieciowymi kamerami IP
(kamery Panasonic serii HX-HCM/BB-HCM/BL-C)





Poprawa wydajności i współpracy dzięki oprogramowaniu Communication Assistant

Dostępność i Obecność – Funkcje dostępności i obecności są w pełni zaimplementowane w aplikacji umożliwiając natychmiastowe sprawdzenie statusu innych kontaktów (np. *Dostępny, Na spotkaniu, Przerwa obiadowa itp.*) i pomaga w określeniu, kto jest dostępny w celu obsłużenia połączenia jeszcze przed podjęciem decyzji o połączeniu z daną osobą.

Wizualne łączenie się z kontaktami – Przed połączeniem się z kimś można wizualnie sprawdzić, czy dana osoba jest dostępna i połączyć się z nią po prostu klikając na odpowiednim kontakcie.

Wizualne powiadomienie o połączeniu przychodzącym – Użytkownik może wybrać pomiędzy dwoma typami okien powiadamiających o połączeniu przychodzącym. Może być to standardowe wyskakujące okno umożliwiające odebranie lub przekierowanie połączenia, lub małe okno w pobliżu paska zadań, które dyskretnie informuje o połączeniach przychodzących.

Czat – Za pomocą oprogramowania Communication Assistant W celu szybkiej komunikacji użytkownik może rozpocząć sesję czatu (błyskawicznej wymiany informacji). Jeżeli jest taka potrzeba użytkownicy mogą za pomocą pojedynczego kliknięcia przejść od czatu do połączenia telefonicznego. Użytkownicy mogą teraz nawet zainicjować „Oddzwanianie z czatu” – jeżeli dana osoba jest niedostępna.

Przeszukiwanie historii – Umożliwiające swobodne przeszukiwanie historii połączeń pozwala na łatwe sprawdzanie niedawnych lub zakończonych rozmów. Można po powrocie do biurka sprawdzić wszystkie nieodebrane połączenia – uzyskując wizualną informację o ich zaistnieniu. Za pośrednictwem historii połączeń dostępne są również notatki tekstowe wykonane w ich trakcie.

Opcjonalne oprogramowanie telefoniczne IP – Opcjonalny moduł oprogramowania telefonicznego umożliwia zdalnym użytkownikom, zdalnym agentom telefonicznych centrów informacyjnych lub innym przemieszczającym się pracownikom podłączenie się i dostęp do firmowych systemów telefonicznych za pośrednictwem szerokopasmowego połączenia IP.

Integracja z biurowymi aplikacjami CRM – Integracja z popularnymi biurowymi aplikacjami CRM wykorzystującymi TAPI umożliwia użytkownikom uzyskanie większej wydajności dzięki bezpośredniej obsłudze połączeń telefonicznych z wnętrza firmowych aplikacji CRM.

Łatwy dostęp do typowych funkcji telefonicznych – Typowe funkcje telefoniczne, takie jak przekazywanie połączeń, ustawianie przekazywania połączeń oraz funkcji „Nie przeszkadzać”, parkowanie połączeń oraz tworzenie „wielostronnych” konferencji zostało bardzo ułatwione. Dostępny jest również 12-przyciskowy, kotwiczony pasek narzędzi umożliwiający szybki dostęp do funkcji.

Asystent poczty głosowej (VMA) – Przedsiębiorstwa wykorzystujące opcjonalne zaawansowane rozwiązanie poczty głosowej KX-TVM mogą umożliwić użytkownikom oprogramowania Communication Assistant wizualne zarządzanie ich wiadomościami głosowymi za pomocą wbudowanego modułu asystenta poczty głosowej. (Uwaga: Wymagany jest opcjonalny system TVM50 lub TVM200).

Integracja z Microsoft Outlook – Communication Assistant płynnie integruje się z programem Microsoft® Outlook® za pośrednictwem małego, kotwiczzonego paska narzędzi – umożliwiając użytkownikom łatwe wybieranie numerów telefonicznych z kontaktów, odbieranie połączeń wewnątrz Outlooka oraz odbieranie pojawiających się powiadomień o połączeniach przychodzących.

Obsługa LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) - Dostęp do serwera usług katalogowych jest możliwy po wybraniu LDAP na liście kontaktów grupy. Użytkownicy mogą łączyć się z wybranymi kontaktami korzystając z centralnego katalogu firmy – takiego jak np. Microsoft Active Directory.

Obsługa „Thin Client” – Communication Assistant może być wykorzystywany w środowiskach „Thin Client” po wdrożeniu łączenia z serwerem CTI oprogramowania Communication Assistant. Obsługiwane są następujące środowiska korzystające z terminali „Thin Client”:

- Usługi terminalowe Microsoft
- Citrix XenApp

Wyjątek: Oprogramowanie telefoniczne IP nie jest obsługiwane w środowiskach „Thin Client”.

Wsparcie mobilnych pracowników za pomocą mobilnej wersji oprogramowania Communication Assistant

Oprogramowanie Panasonic Mobile Communication Assistant umożliwia mobilnym i podróżującym pracownikom stały i nieograniczony dostęp do wszechstronnej i skutecznej komunikacji biznesowej za pomocą posiadanych przez nich mobilnych urządzeń pracujących pod kontrolą systemu Windows Mobile.

Mobile Communication Assistant (Mobilny CA) umożliwia przedsiębiorstwu udostępnienie klientom „jednonumerowego” dostępu do pracowników – poprawiając dostępność kluczowych specjalistów, a jednocześnie umożliwiając mobilnym pracownikom korzystanie z funkcji komunikacji biznesowej – niezależnie od miejsca, w którym się oni aktualnie znajdują.

Po skonfigurowaniu, mobilny telefon jest sparowany z telefonem znajdującym się na biurku pracownika i zapewnia łatwy i transparentny dostęp, za pośrednictwem intuicyjnego graficznego interfejsu użytkownika (GUI), do prowadzonej w czasie rzeczywistym komunikacji głosowej. Funkcje, takie jak wybieranie numerów metodą „wskaż i kliknij” z lokalnej listy kontaktów lub systemowej listy szybkiego wybierania, przekazywanie połączeń z powrotem do współpracowników znajdujących się w biurze, inicjowanie wielostronnych połączeń konferencyjnych – wszystkie te funkcje są dostępne dzięki korzystaniu z Mobilnego CA. Oprogramowanie umożliwia również użytkownikowi łatwe sprawdzanie statusu obecności i dostępności współpracowników, prowadzenie z nimi czatów, jak również ustawianie własnych statusów obecności i przekazywania połączeń.



Integracja kamery IP z oprogramowaniem Communication Assistant

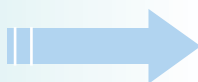
Istnieje również możliwość łatwej integracji kamer wideo IP Panasonic, umożliwiająca użytkownikom monitorowanie i kontrolę wejść dzięki przeglądaniu strumieniowej transmisji obrazu wideo z kamery IP na ekranie.

Przypadek 1: Integracja domofonu z kamerą IP

Pracownik biura może sprawdzić gościa za pośrednictwem kamery IP po naciśnięciu przez niego przycisku domofonu.



Wejście



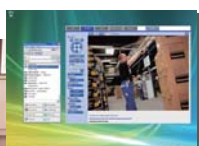
Recepcja

Przypadek 2: Zdalne monitorowanie miejsc, takich jak magazyn, parking lub sklep.

Właściciel przedsiębiorstwa lub menadżer mogą zdalnie monitorować aktywność w miejscach takich jak magazyn, lub sklep bezpośrednio ze swojego biura.



Menadżer



Communication Assistant
i przeglądarka obrazu z kamery IP

USPRAWNIENIE DZIAŁAŃ BIZNESOWYCH



Administratorzy

Communication Assistant Basic Express

Idealny dla okazjonalnych użytkowników, którzy wymagają integracji aplikacji.



Użytkownicy biurowi

Communication Assistant Pro (Agent)

Idealny dla profesjonalnych użytkowników, którzy na bieżąco wymagają dostępu do informacji o dostępności.



Pracownicy mobilni

Mobilny Communication Assistant

Idealny dla podróżujących członków zespołu, którzy chcą pozostawać w kontakcie ze współpracownikami.

Środowiska biurowe wykorzystujące oprogramowanie Communication Assistant.



Użytkownicy zarządzający

Communication Assistant Supervisor

Idealny dla szefów zespołów, którzy chcą monitorować i wspierać współpracowników w małym centrum informacyjnym lub dziale pomocy technicznej.

Zarządzanie i monitorowanie zespołów za pomocą oprogramowania Communication Assistant Supervisor

Oprogramowanie Communication Assistant Supervisor jest niezastąpionym narzędziem dla menadżerów i zarządzających, służącym do poprawy wydajności pracy zespołów. Oprogramowanie to umożliwia menadżerom i szefom grup roboczych łatwą kontrolę nad aktywnością telefoniczną wszystkich członków zespołu. Zarządzający może monitorować status telefonów członków zespołu, szczegóły połączeń, ich obecność i dostępność – co jest doskonałym rozwiązaniem, jeśli chodzi o nadzór grupy pracującej razem lub rozproszonej po całym budynku biura.

Monitorowanie aktywności telefonicznej – Dzięki korzystaniu z rozwijalnej listy menu grupy – przydzieleni zarządzający i szefowie zespołu mogą szybko wybierać użytkowników, których aktywność chcą monitorować. Zarządzający mogą na bieżąco uzyskać szybki, całościowy wgląd we wszystkie operacje telefoniczne wybranych członków zespołu.

Monitorowanie połączeń – Przydzieleni nadzorujący i szefowie zespołów mogą wizualnie wybierać trwałe połączenia i następnie dyskretnie się im przysłuchiwać*. W przypadku obsługi wymagających połączeń oprogramowanie umożliwia nadzorującemu włączenie się do rozmowy lub przejęcie jej od agenta.

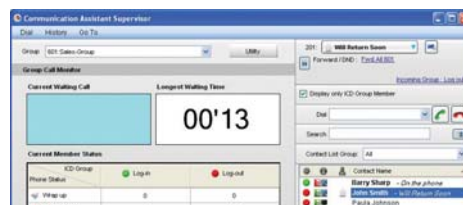
*Korzystanie z funkcji monitorowania połączeń podlega regulacjom prawnym obowiązującym w każdym kraju i powinno być zgodne z przyjętymi dobrymi praktykami biznesowymi.

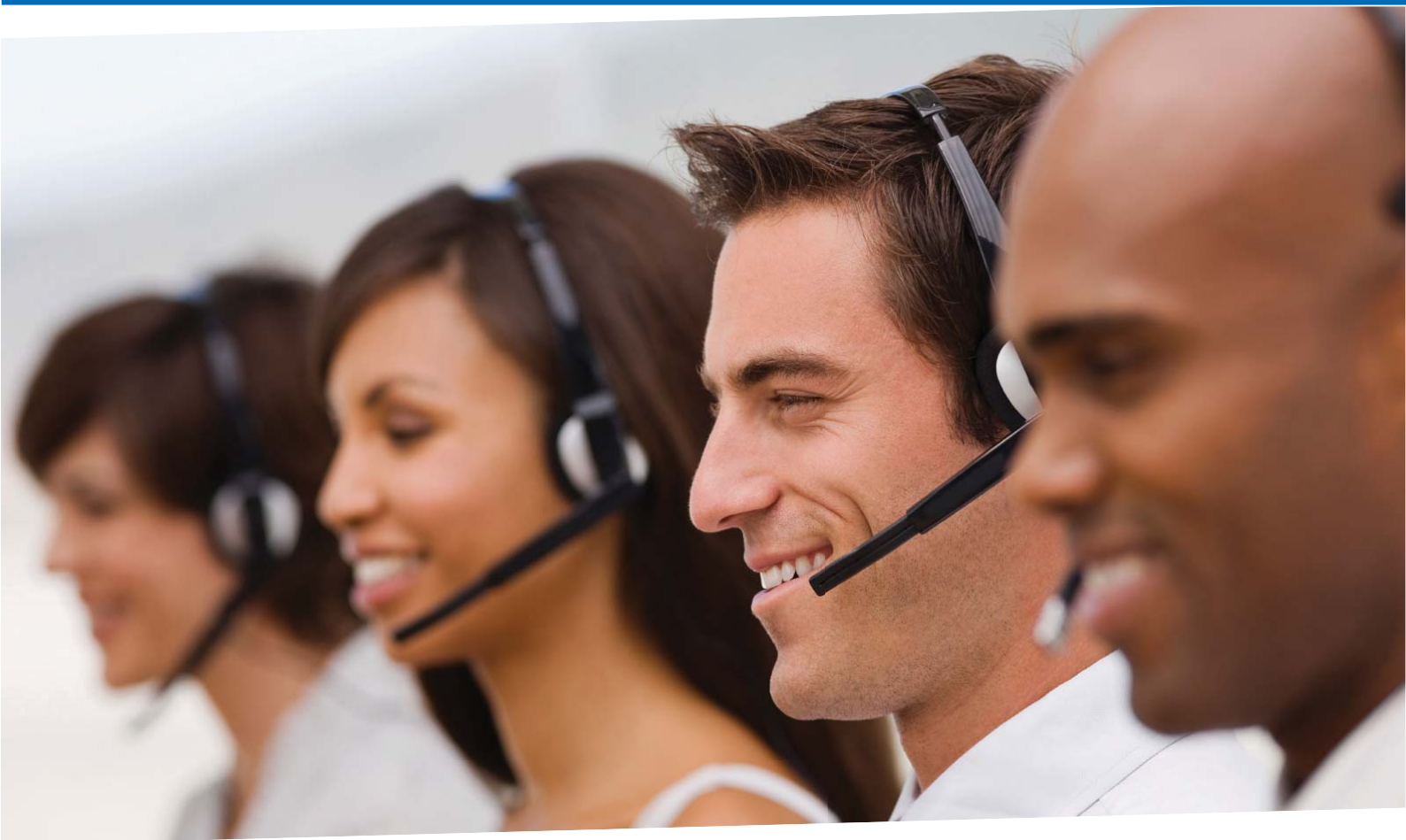
Grupy dystrybucji połączeń ICD – Nadzorujący mogą kontrolować status dystrybucji połączeń przychodzących do grupy ICD i wykonywać inne czynności związane z zarządzaniem.

Zarządzanie połączeniami członków zespołu – Nadzorujący i szefowie zespołów mogą przejmować wszelkie połączenia członków grupy, przekierowywać dzwoniące połączenia z linii wewnętrznej do innego dostępnego agenta, jak również, w celu szybkiej komunikacji, inicjować czat (tekstową wymianę informacji) z agentami.

Panel raportów – Raportowanie umożliwia nadzorującym grupy i szefom zespołów przeglądanie grupowych danych dotyczących „Całkowitej liczby połączeń przychodzących”, „Średniego czasu oczekiwania”, „Połączeń nadmiarowych” oraz „Połączeń utraconych”.

Aplikacja Communication Assistant Supervisor jest niezastąpionym narzędziem umożliwiającym poprawę wydajności zespołów dla menadżerów i nadzorujących.





Panasonic

ideas for life

Panasonic Polska Sp. z o.o.
Ul. Wołoska 9A, 02-583 Warszawa
Tel.: (22) 338 11 00, Faks (22) 338 12 00,
Infolinia: 0 801 801 887
www.panasonic.pl