



# COMMUNICATION ASSISTANT

Die Panasonic Communication Assistant Software ist eine intuitiv bedienbare Lösung für Unified Communications, die einfachste Point 'n' Click-Telefonie mit Präsenz, Verfügbarkeit, Outlook-Integration, visueller Voicemail und einer Vielzahl weiterer Kooperationstools verbindet. Damit wird eine einfache und effektive Echtzeit-Kommunikation für professionelle Kommunikationsanwender möglich. Die Software unterstützt zwei Einsatzmethoden - (a) Installation ohne CTI- Server - geeignet für kleine bis mittlere Unternehmen, und - (b) CTI-Server-basierte Installation - geeignet für Unternehmen mit bis zu acht getrennten Standorten. Der Communication Assistant Client kann, abhängig von den erforderlichen Funktionen, in vier Varianten installiert werden:

## ▶ CA Basic Express

- Point 'n' Click Telefonie – Grundfunktionen, einschließlich MS-Outlook® Funktionsleiste.

## ▶ CA Pro

- Intuitive Point 'n' Click Telefonie – Vollfunktionalität mit Präsenz- und Verfügbarkeitsanzeige in Echtzeit.

## ▶ CA Supervisor

- Teamleiter und Manager können schnell und einfach den Telefonverkehr von Gruppenmitgliedern und Mitarbeitern in Echtzeit monitoren und verwalten.

## ▶ CA Operator Konsole

- Rezeptionisten eines Unternehmens können mit der Konsolenanwendung schnell, einfach und professionell die gesamte Kommunikation im Unternehmen zwischen Kunden und Mitarbeitern managen.

## ▶ OPTIONEN

- Voicemail-Assistent (VMA)
  - Dieses Unified Messaging-Modul ermöglicht dem Nutzer die visuelle Verwaltung seiner Sprachnachrichten. Unterstützte Varianten: Alle.
- Softphone
  - Gestattet dem Nutzer die Verwendung seines Computers über Breitband IP-Netzwerke als Büro-Nebenstelle. Unterstützte Varianten: Alle.
- Netzwerk-Unterstützung
  - Ermöglicht die systemübergreifende Präsenzanzeige und eine standortunabhängige Kommunikation. Unterstützte Varianten: Pro / Supervisor / Operator-Konsole.
- Call Center Funktionen
  - Der Mitarbeiter im Call Center hat über Point 'n' Click Zugriff auf gemeinsame Telefoniefunktionen wie Anmelden/Abmelden, Nachbearbeitung usw. Unterstützte Varianten: Pro / Supervisor / Operator-Konsole.
- Thin Client Unterstützung
  - Unterstützt das Terminal Server Umfeld von Microsoft® Windows® und Citrix XenApps®. Unterstützte Betriebsarten: Pro / Supervisor / Operator-Konsole.



## ▶ LEISTUNGSMERKMALE

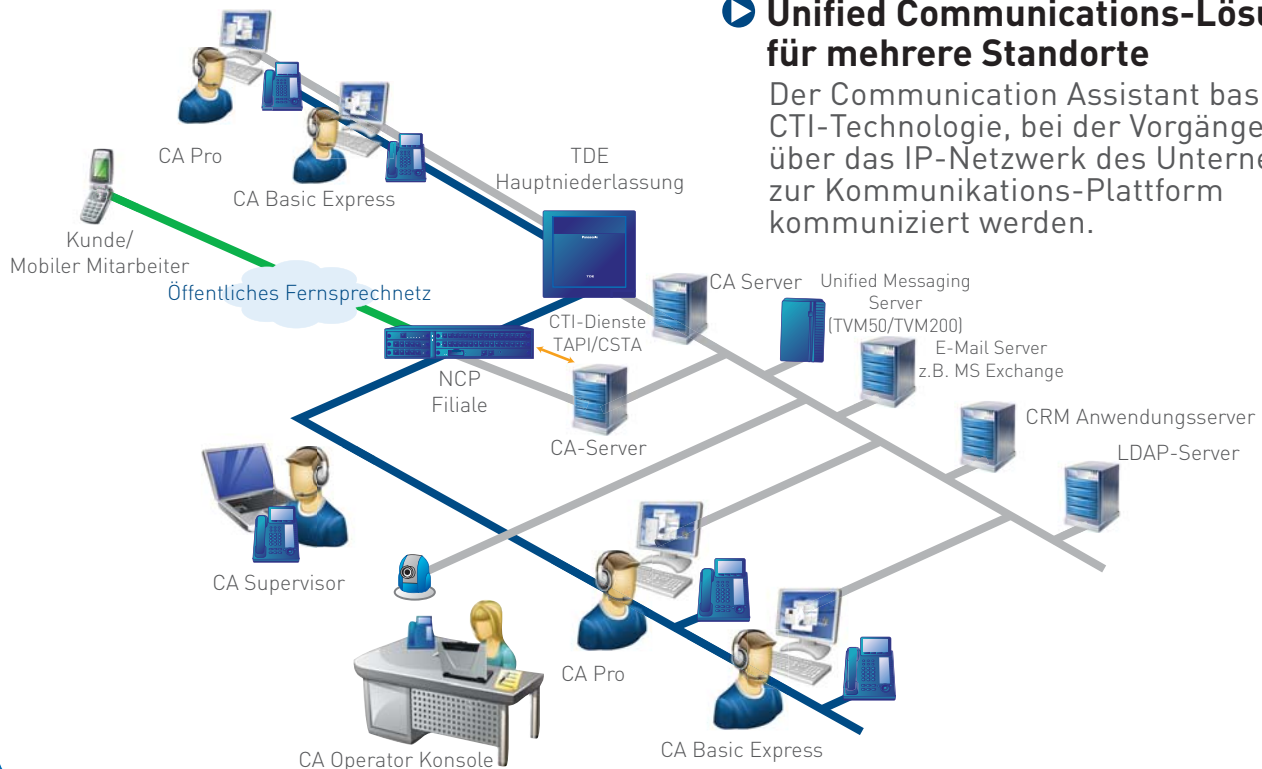
- Point 'n' Click Anrufmanagement
- Umfangreiche Verfügbarkeits- und Präsenzfunktionalität
- Tools zur Team-Zusammenarbeit
- Kontaktsuche über "Gruppe"
- Automatische Präsenzsteuerung
- Integration in LDAP-Server
- Sofortnachrichten (Chat)
- Chat-Fortschrittsanzeige
- Chat-Rückruf
- Visuelles Sprachnachrichtmanagement mit eingebautem VMA-Modul
- Unified Messaging mit optionalen KX-TVM50/TVM200
- Integration in Microsoft® Outlook® 2003/2007
- Türsprechanlage und Sensorsteuerung
- Integration und Steuerung einer IP-Kamera
- Rufhistorie, durchgeführte Anrufe, entgangene Anrufe
- Call Center-Funktionen
  - Anmelden/Abmelden von Agenten und Nachbearbeitung
  - Überwachung und Verwaltung der Anrufe von Supervisor-Gruppen

## ▶ CA SERVER-BASIERTE ERWEITERTE FUNKTIONEN

- Protokoll entgangener Anrufe
- Kapazitätserhöhung (bis zu 256 Teilnehmer)
- Verwendung der gemeinsamen Kontaktliste vom CA-Server
- Wahl der Kontaktmethode auf Präsenzbasis
- Vernetzung von mehreren Standorten (8 Orte)
- Unterstützt Terminal Server Umfeld

## ▶ Unified Communications-Lösungen für mehrere Standorte

Der Communication Assistant basiert auf CTI-Technologie, bei der Vorgänge am PC über das IP-Netzwerk des Unternehmens zur Kommunikations-Plattform kommuniziert werden.



## ▶ CRM-INTEGRATION

Der Communication Assistant Unified Communication Client unterstützt die Integration der meisten auf TAPI basierenden Desktop CRM-Softwareanwendungen. Die Kompatibilität wurde mit verschiedenen Applikationen erfolgreich getestet.

Hinweis: Die Integration von CRM ist in der Variante Basic Express nicht verfügbar. Abhängig von den technischen Daten der Software kann es vorkommen, dass eine Integration nicht möglich ist.

## ▶ UNTERSTÜTZTE SPRACHEN

Der Communication Assistant Client und die Server-Software unterstützen folgende Sprachen, die individuell genutzt werden können:

- Kroatisch
- Tschechisch
- Niederländisch
- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Ungarisch
- Italienisch
- Portugiesisch
- Polnisch
- Spanisch
- Russisch
- Ukrainisch
- Chinesisch

## ▶ COMMUNICATION ASSISTANT SERVER

Der Communication Assistant Server ist eine CTI Server Plattform – erforderlich bei einer größeren Zahl von Teilnehmern (mehr als 128 Teilnehmer), Vernetzung mehrerer Standorte und Unterstützung von Thin Client. Aus der Tabelle ist ersichtlich, unter welchen Bedingungen ein CA Server erforderlich ist.

Leistungsmerkmale	Plattformen	Erforderlich
Über 128 CA-Teilnehmer	NCP/TDE	Ja
Vernetzung unterstützt	NCP/TDE	Ja
Unterstützt Thin Client	NCP/TDE	Ja
Präsenzbasierte Kontaktmethode	NCP/TDE	Ja
Protokoll* unbeantworteter Anrufe	NCP/TDE	Ja

Tabelle A: Notwendigkeit eines CA-Servers.

\* Protokolle unbeantworteter Anrufe bei ausgeschaltetem Client-PC.

## ▶ COMMUNICATION ASSISTANT CSTA MULTIPLEXER

Die Middleware-Software CSTA-Multiplexer erlaubt es, mehrere CSTA-Applikationen, auch von Drittanbietern, auf derselben Kommunikationsplattform zu verbinden und gleichzeitig zu betreiben. Der CSTA-Multiplexer kann auf derselben Computer-Hardware laufen wie der CA Server.

Unterstützte Plattformen	KX-NCP (500/1000), KX-TDE (100/200/600) (Mit Communication Assistant-Server)				KX-NCP (500/1000), KX-TDE V3 (100/200/600) Ohne Server (nur Telekommunikationssystem)			
	Basic-Express	Pro	Konsole	Supervisor	Basic-Express	Pro	Konsole	Supervisor
Integriert	5/10/20*1	2/4/8*1	-	-	5/10/20*1	2/4/8*1	-	-
Zusätzlicher Teilnehmer	Herunterladbar*2	Aktivierungsschlüssel	Aktivierungsschlüssel	Aktivierungsschlüssel	Herunterladbar*2	Aktivierungsschlüssel	Aktivierungsschlüssel	Aktivierungsschlüssel
Max. Nutzer *3	256	256	128	128	128	128	128	4
Präsenz	Ja*4	Ja	Ja	Ja	Ja*4	Ja	Ja	Ja
Sofortnachrichten (Chat)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Rufhistorie (Einträge)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
Kontakte (Einträge)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
Aus Anwendung heraus anrufen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
MS Outlook Symbolleiste	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
TAPI-Integration	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja
LDAP (Abgehend)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Voicemail-Assistent	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Unterstützt Thin Client *5	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
IP-Softphone-Modul *6	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Netzwerk *7	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Call Center-Funktionen	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja

- \*1. Abhängig von gewählter Plattform – siehe Verfügbarkeit kostenloser und Test-Lizenzen.
- \*2. Erfordert herunterladbare Aktivierungsschlüssel.
- \*3. Begrenzt durch die Kapazität der Plattform.
- \*4. Präsenzanzeige beim Klicken auf das Symbol.
- \*5. Pro CA Server wird eine Lizenz benötigt.
- \*6. Aktivierungsschlüssel erforderlich. Eine 60-Tage-Testversion ist bei Betrieb ohne Server verfügbar. Anzahl der Teilnehmer ist durch die Plattformkapazität begrenzt.
- \*7. CA Server ist erforderlich. Bis zu 8 Standorte.

## ▶ VOR ERWERB TESTEN UND KOSTENLOS NUTZEN

Für Unternehmen steht eine 60-Tage-Testversion der Communication Assistant Software mit CA Pro-Funktionen zur Verfügung, während die Version mit Basic-Express-Funktionen über herunterladbare Aktivierungsschlüssel standardmäßig allen\* Benutzern zur Verfügung steht.

\* Abhängig von Plattform und Einsatzart

## ▶ SOFTPHONE-LIZENSIERUNG

Plattformen	KX-NCP/KX-TDE	KX-TDE
Softphone verbunden	MPR-Karte	IP-Nebenstellenkarte
Lizenz registriert	MPR-Karte (Aktivierungsschlüssen)*1	PC (Schlüsselcode)
Anrufaufzeichnung auf PC + Funktion zum Einfügen der Rufnummer	Auf dem PC wird eine Lizenz benötigt*2	Auf dem PC wird eine Lizenz benötigt *1

- \*1. Bei Verwendung der KX-NCP/KX-TDE und angeschlossener Softphone-Nebenstelle an die MPR-Karte ist ein Aktivierungsschlüssel zur Freischaltung des IP-Softphones erforderlich.
- \*2. 1 x NCS810x Softphone-Lizenz.

## ▶ VORAUSSETZUNGEN

Systeme		Client PC-Software	
Unterstützte Plattformen (mit CA CTI-Server)	KX-NCP, KX-TDE	Betriebssysteme	Windows XP SP2 oder höher / Windows Vista Business
Unterstützte Plattformen (mit CA CTI-Server)	KX-NCP, KX-TDE V3	Client PC-Hardware	Empfehlung für CA-Client (Basic-Express/Pro)
Nachrichtenfunktionen	KX-TVM50, KX-TVM200	CPU	2,0 GHz / Pentium / Celeron Familie / Vergleichbare CPU
Kommunikationsverbindung	TCP/IP (LAN)	RAM (Arbeitsspeicher)	1 GB
Unterstützte Systemtelefone	Analog / Digital / DECT / IP	Festplatte	2,0 GB freier Speicher
Anforderungen an CA-Server		Display	1280 x 1024
CPU	2,0 GHz Intel Pentium / Celeron Familie / Kompatible	LAN (Ethernet)	16 Bit, 256 Farben (oder höher)
Betriebssystem	Windows XP Professional SP2 (CPU: 32 Bit) Windows Server 2003 Standard Edition (CPU: 32 Bit) Windows Vista Business (CPU: 32) Windows Server 2008 Standard Edition (CPU: 32 Bit)		100BaseT
Festplatte Speicher	Kapazität: 2GB 1GB		

**Ihr Panasonic Partner**

**Panasonic**  
**ideas for life**

Panasonic Deutschland  
eine Division der Panasonic Marketing Europe GmbH  
Panasonic System Networks Company Europe  
Winsbergring 15  
22525 Hamburg  
Tel.: 040 / 8549 - 2423  
Fax.: 040 / 8549 - 2856  
[www.pbx.panasonic.de](http://www.pbx.panasonic.de)  
[www.panasonic.de](http://www.panasonic.de)

11/09

Zumutbare Abweichungen in Modellen, Maßen, Farben sowie Änderungen zur Anpassung an den neuesten Stand der Technik und Produktion bleiben ausdrücklich vorbehalten.