

Phone Assistant application software

Suite di applicazioni software basate su PC

Phone Assistant fornisce gli strumenti per incrementare la vostra produttività e quella del team di lavoro.

Panasonic Phone Assistant è una nuova e intuitiva applicazione software basata su PC che fornisce una potente interfaccia telefonica, con molteplici strumenti di lavoro che permettono di aumentare la propria produttività nelle comunicazioni in real-time.

Phone Assistant Application Suite



Phone Assistant aiuta ad aumentare la produttività nella vostra azienda

La suite Phone Assistant permette una vera integrazione CTI Software tra sistemi telefonici Panasonic e PC, fornendo una semplice e intuitiva interfaccia “point and click” per gli utenti di un gruppo di lavoro, aumentando così la produttività della vostra azienda.

Panasonic Phone Assistant suite dispone di applicazioni software per PC altamente intuitive per armonizzare l'utilizzo della telefonia point and click. Avrete la possibilità di visualizzare le informazioni del chiamante, controllare la disponibilità dei colleghi, sfruttare l'integrazione con Microsoft® Outlook®, interagire con i più popolari programmi TAPI CRM (es. ACT, Goldmine, TwiTel), accedere alle funzioni della casella vocale. Una varietà di strumenti a disposizione che semplificano e potenziano in tempo reale le comunicazioni con i vostri clienti .

-Panasonic Phone Assistant software facilita la comunicazione del personale all'interno dell'azienda aiuta a valorizzare il vostro business e fornisce un'ottima soluzione per migliorare il customer service.

Strumenti mirati alla produttività

Prodotti	Specifica Applicazione	Vantaggi
Phone Assistant Pro	Telefonia Point and click per l'ufficio o per utenti fuori sede.	Aiuta visivamente a controllare le comunicazioni tramite PC. Telefonia remota tramite modulo IP Softphone opzionale.
Phone Assistant Status Pro	I Team supervisors possono monitorare il traffico telefonico degli operatori.	Aiuta a gestire visivamente tutte le comunicazioni dei membri del team di lavoro alla gestione del traffico telefonico.
Phone Assistant Manager	Gli amministratori possono gestire il sistema telefonico tramite web.	Aiuta ad amministrare rapidamente il sistema telefonico da qualsiasi PC in rete.
Voice Mail Assistant	Accesso al sistema di messaggistica vocale.	Facile gestione dei messaggi della casella vocale.

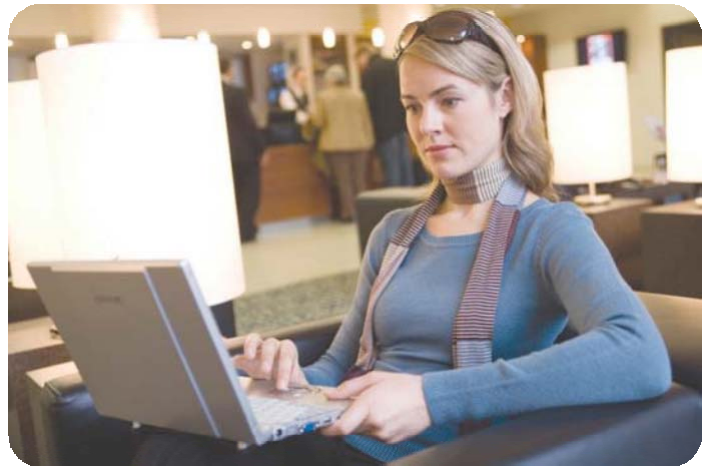
Quando le applicazioni Phone Assistant, vengono utilizzate tutte insieme, migliorano in maniera significativa la propria produttività portando ad un livello superiore il business aziendale.

Modalità Demo:

Il software può essere utilizzato con tutte le funzioni per un periodo di prova limitato a 60 giorni. La modalità Express è sempre disponibile per un limitato numero di utenti

Phone Assistant Application Suite

Phone Assistant è fornito di interessanti funzionalità come ad esempio, dettagli del chiamante su Popup della chiamata, disponibilità e presenza dei colleghi, indicazione immediata delle chiamate perse, semplice accesso all'elenco degli interni aziendali, Chat (Instant Messaging), accesso alla casella vocale con funzioni avanzate e integrazione con Microsoft Outlook®. In aggiunta alla possibilità di integrare tramite interfaccia TAPI, i più popolari programmi CRM (es. ACT, Goldmine, TwixTel) avrete una semplice interfaccia web per configurare il sistema telefonico. L'applicazione Phone Assistant diventa un indispensabile strumento di lavoro.



Phone Assistant

Phone Assistant offre una suite di strumenti per gestire facilmente tutte le attività di telefonia direttamente dal PC, grazie ad una interfaccia grafica semplice ed intuitiva. L'utente può utilizzare semplicemente il mouse o la tastiera per gestire comodamente le chiamate aumentando così la propria produttività.

■ Popup chiamata entrante

Phone Assistant vi avvisa dell'arrivo di una chiamata entrante tramite una piccola finestra di pop-up dalla barra di sistema senza disturbarvi. La finestra visualizza il nome e il numero del chiamante e fornisce delle opzioni per rispondere o trasferire direttamente la chiamata ad un vostro collega o al voice mail.

■ Selezione numeri dai contatti

Per chiamare qualcuno basta cliccare sull'elenco dei contatti ed è possibile vedere in tempo reale la sua disponibilità o se in quel momento occupato.

■ Un solo click per accedere alla lista degli interni

Gli utenti ora possono creare le proprie categorie di contatti telefonici ed essere informati in tempo reale sulla presenza e disponibilità di tutti i colleghi oppure chiamare un numero telefonico esterno cliccando semplicemente su una lista di contatti personalizzata.

■ Integrazione Microsoft Outlook

Phone Assistant è integrato con Microsoft Outlook™ e permette agli utenti di comporre il numero e gestire le chiamate direttamente dalla barra strumenti di Outlook, e aggiungere i contatti di Outlook nella lista dei numeri di Phone Assistant. Entrambe le soluzioni permettono agli utenti di utilizzare i numeri di telefono dei contatti di Outlook.

■ Integrazione CRM

L'integrazione TAPI con i più popolari software CRM, come ad esempio ACT, Goldmine and TwixTel (Swiss), permette agli utenti di essere molto più produttivi nel gestire direttamente le telefonate dalle applicazioni CRM.

■ Disponibilità e Presenza

Le funzioni di disponibilità e presenza sono integrate nell'applicazione e vi permettono di visualizzare lo stato degli interni dei vostri colleghi di lavoro (Libero, occupato, In suoneria, etc.). Vi aiutano a determinare chi è disponibile, ad accettare una chiamata prima di trasferirla, riducendo in maniera significativa il numero delle telefonate perse. In aggiunta possono essere impostati dei messaggi di assenza che compariranno sui client dei vostri colleghi.

Avete bisogno di contattare un collega che è occupato al telefono? Con Phone Assistant, potete inviare un messaggio di testo come promemoria.

■ Consultazione registro chiamate

Una completa ed efficiente ricerca nel registro delle chiamate vi permette facilmente di controllare qualsiasi chiamata persa o effettuata. Gli utenti possono aggiungere un appunto alla chiamata come descrizione per tenere traccia di particolari chiamate dei clienti.

■ Mai perdere una chiamata importante

Il software vi informa sul numero delle chiamate e degli inviti di conversazione persi durante l'assenza dalla vostra scrivania. Cliccando semplicemente sui collegamenti è possibile sapere chi stava tentando di contattarvi, di conseguenza lo potete richiamare.

■ Possibilità di registrazione della telefonata

Gli utenti di Phone assistant possono facilmente registrare le conversazioni nel voice mail premendo un tasto. E' necessario avere installato il KX-TVM50/200.

■ Opzione IP Softphone

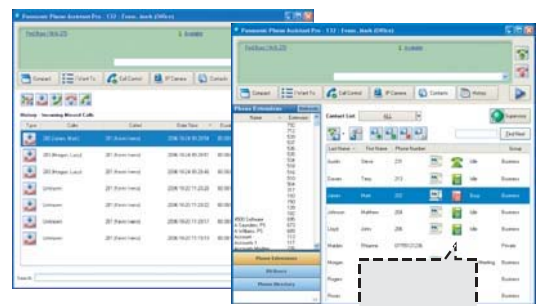
Il modulo plug-in opzionale Softphone permette agli utenti remoti, call centre e altri dipendenti di filiali, di connettersi ed accedere alle risorse del sistema telefonico della sede, attraverso la rete IP. Tutto quello di cui avete bisogno per collegarvi con il sistema telefonico aziendale è un collegamento broadband Internet.

■ Integrazione IP Camera

E' possibile integrare una Panasonic IP Camera che permette all'utente di rispondere al citofono e aprire la porta solo dopo aver controllato le immagini inviate al PC dalla IP Camera.

■ Remote Phone Assistant

Tramite l'installazione centralizzata di Phone Assistant, gli utenti delle sedi remote o il personale di vendita e di assistenza possono collegarsi tramite PC alla rete aziendale e utilizzare Phone Assistant per comunicare direttamente con i colleghi della sede centrale. Le funzionalità permettono agli utenti remoti di effettuare telefonate, vedere la presenza e la disponibilità degli utenti in sede, instaurare una chat con i colleghi di lavoro e impostare messaggi di assenza.



Phone Assistant - Interfaccia utente semplice e intuitiva



Administrators

Phone Assistant Manager (IT Administrator)



Office

Phone Assistant (Office Users)



Receptionist

Phone Assistant Status (Operator Console)



Managers

Phone Assistant Status (Supervisor)



Utenti aziendali che sfruttano le potenzialità di Phone Assistant

Phone Assistant Status

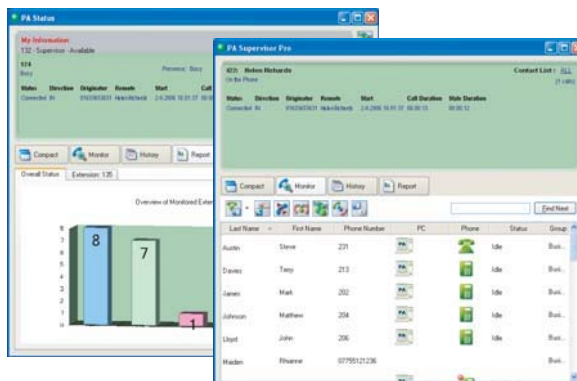
L'applicazione Phone Assistant Status permette ai supervisori ed ai team leader una facile soluzione per tenere sotto controllo tutte le attività di comunicazione telefonica dei membri del team. Ogni supervisore può gestire fino a 128 interni, monitorare lo stato degli interni, i dettagli delle chiamate, la presenza e la disponibilità perfetto per gestire il team o l'intera organizzazione di lavoro.

- **Interni da monitorare tramite Drag-and-Drop**
Supervisori e team leader possono utilizzare l'applicazione Status dal proprio Phone Assistant Pro selezionando gli interni da gestire semplicemente trascinandoli dalla lista degli interni disponibili.
- **Monitoraggio in tempo reale**
Cliccando sulla barra che appare sul monitor il supervisore ha a disposizione in tempo reale le attività di comunicazione dei membri del team selezionati.
- **Un Click per accedere ai dettagli della chiamata**
Il supervisore può selezionare visivamente qualsiasi chiamata del membro del team e visualizzare i dettagli relativi, come: inizio conversazione, durata della chiamata e stato dell' interno.
- **Monitoraggio Chiamata**
Supervisori e team leader possono selezionare una chiamata in corso e ascoltare la conversazione*. Nel caso in cui l'operatore abbia difficoltà nel gestire la conversazione con un cliente, il software permette al supervisore di includersi o prendere possesso della chiamata. In aggiunta il supervisore può registrare la chiamata poi eventualmente riascoltarla in un secondo momento.

*L'utilizzo dell'inclusione in una chiamata in corso o della registrazione è severamente regolamentato secondo le leggi vigenti nei corrispettivi paesi.

- **Gestione delle chiamate del Team**
Supervisori e team leader possono intercettare le chiamate in suoneria o in coda di qualsiasi membro del team e trasferirla ad un altro interno o operatore disponibile, impostare messaggi di assenza agli interni degli operatori oppure effettuare il login/logout degli operatori quando necessario.
- **Rapidità dei Report**
La reportistica permette ai supervisori del gruppo di lavoro o ai team leader di accedere al registro delle chiamate del gruppo o del singolo operatore e generare report sulle attività delle chiamate. I report di gruppo o individuali possono essere esportati in un file CSV standard per poter elaborare i dati tramite applicazioni come ad esempio Microsoft Excel.

Phone Assistant Status è uno strumento indispensabile per i managers e i supervisors



Phone Assistant Status - monitoraggio e reportistica

Operator Console Lite

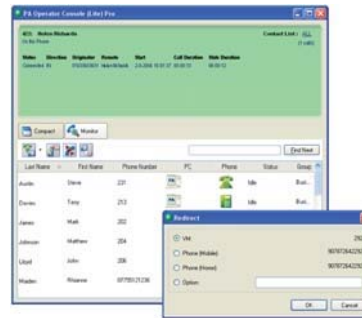
Phone Assistant Status software può essere utilizzato come semplice Operator Console impostandolo tramite l'interfaccia di gestione web manager. Il funzionamento come Operator Console permette alla receptionist di utilizzare il programma per monitorare in tempo reale il traffico delle chiamate degli interni selezionando un gruppo di utenti da una lista di contatti

Selezionando un utente da monitorare, gli operatori possono vedere i dettagli della chiamata in corso come ad esempio, la data l'ora e la durata della conversazione.

In aggiunta gli operatori possono anche:

- Rispondere ad un interno in suoneria, nel caso l'utente non è disponibile per rispondere alla chiamata.
- Reinstradare le chiamate, nel caso in cui l'utente non sia presente alla scrivania e l'operatore abbia bisogno di trasferire la chiamata ad un cellulare, voicemail o ad un altro interno.
- Selezionare l'interno dell'utente o il corrispettivo numero di cellulare.
- Iniziare una sessione di chat, per scambiare velocemente informazioni oppure inviare una Email.

Le funzionalità di Operator Console permettono a qualsiasi dipartimento di grandi medi e piccole società, di gestire il traffico delle telefonate entranti fornendo un migliore servizio di customer service.



Operator Console Lite - Semplice gestione delle chiamate

Voice Mail Assistant (VMA)

Se aziende che utilizzano il sistema opzionale avanzato di Voice-Messaging KX-TVM, gli utenti di Phone Assistant possono gestire visivamente la propria casella vocale con Voice Mail Assistant. VMA può essere avviato direttamente da Phone Assistant tramite l'icona messaggi.

Con Voice Mail Assistant, l'utente può:

- Visualizzare i propri messaggi come una lista
- Saltare i messaggi avanti o indietro per 4 secondi
- Modificare la velocità di riproduzione del messaggio
- Cancellare i messaggi
- Modificare le impostazioni della casella vocale
- Esportare il messaggio su PC inviare il messaggio tramite E-mail
- Richiamare la persona che ha lasciato il messaggio



Gestione della vostra casella vocale con Voice Mail Assistant

Nota: Il numero di utenti VMA che accedono contemporaneamente dipende dalle porte installate nel sistema di messaggistica vocale KX-TVM.

Phone Assistant Manager

Phone Assistant Manager è un applicazione web progettata per facilitare gli Amministratori IT la gestione degli utenti di phone assistant e poter modificare le impostazioni più comuni dei sistemi telefonici Panasonic, da un qualsiasi PC collegato in rete dotato di web browser.

Gli amministratori possono usare l'intuitiva interfaccia web Phone Assistant Manager per regolare i seguenti parametri:

- Modifica Data/Ora sistema e Ferie
- Aggiungere/Modificare numeri brevi comuni
- Impostare i messaggi di assenza
- Modifica impostazioni interno: Nome, Classe di servizio, etc
- Impostazione deviazioni chiamate, Non disturbare, Chiamata in attesa, Impostare i tasti programmabili e altro ancora...

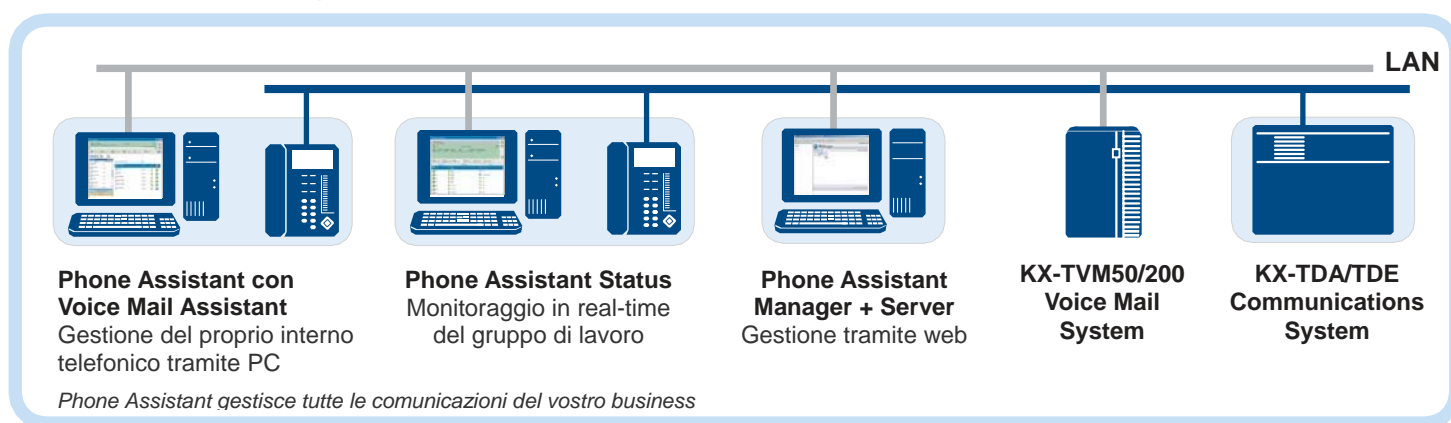
Gli utenti di Phone Assistant possono utilizzare Phone Assistant Manager per modificare le più comuni impostazioni del proprio telefono come la deviazione delle chiamate e numeri brevi personali. Gli utenti possono anche programmare i tasti del telefono digitale da tavolo.

Con Phone Assistant Manager – un web browser è tutto quello di cui avete bisogno per configurare in maniera semplice le impostazioni del vostro telefono, direttamente dal vostro PC.



Phone Assistant Manager - Amministrazione tramite web

Schema di Collegamento



Phone Assistant è basato su CTI di terze parti e richiede un PC dedicato collegato al sistema telefonico tramite USB o scheda LAN (CTI Link)

Elenco Software

	Licenze	Modello	Descrizione
Phone Assistant Pro	1 Utente	KX-NCS1101	CTI Software telefonia point and click
	5 Utenti	KX-NCS1105	CTI Software telefonia point and click
	10 Utenti	KX-NCS1110	CTI Software telefonia point and click
	128 Utenti	KX-NCS1199	CTI Software telefonia point and click
	256 Utenti*	KX-NCS1199 x 2	CTI Software telefonia point and click
Phone Assistant Status Pro	1 Utente	KX-NCS1201	CTI Software per monitorare le telefonate in tempo reale
Phone Assistant Manager	di serie	KX-NCS1301	Web Software per gestire il sistema telefonico
Phone Assistant modulo IP Soft-Phone	1 Utente	KX-NCS9101	Modulo Software aggiuntivo IP Softphone

* per 256 utenti, possono essere installati 2 x KX-NCS1199

Funzioni Phone Assistant Express/Pro

Features	Modalità Express	Modalità Pro
Capacità Utenti	5 for TDA30, 10 per TDA100/200, 20 per TDA600, 10 per TDE100/200	Max 256 Utenti
Controllo Chiamata	Si	Si
Registro Chiamate	4 Tipi. Ogni Tipologia memorizza le ultime 10 chiamate	4 Tipi
Controlli Deviazione/Non disturbare	Si	Si
Agenda Contatti	10 contatti per gruppo. Max 2 gruppi	100 contatti per gruppo. Max 100 gruppi
IP Camera Monitor	1 IP Camera	4 IP Camera
Conferenza	Solo Partecipante	Iniziante
Integrazione Outlook	-	Si
Integrazione CRM	-	Si
Registrazione Chiamata	-	Si (Utilizzano il Voice Mail)
IP Softphone (Modulo Opzionale)	-	Si
Voice Mail Assistant	-	Si**

* (Versione Pro demo: 2 per TDA30, 4 per TDA100/200, 8 per TDA600), 4 per TDE100/200

** Richiede l'installazione del Sistema di messaggistica vocale KX-TVM

Funzioni Phone Assistant Status Express/Pro

Funzioni	Supervisor		Operatore	
	Modo Express	Modo Pro	Modo Express	Modo Pro
User Capability	Max 3 Utenti	Max 8 Utenti	Max 3 Utenti	Max 8 Utenti
Extension Monitor	5 Utenti	100 utenti (100 x 100 Gruppi)	5 Utenti	100 utenti (100 x 100 Gruppi)
Make Calls	Si	Si	Si	Si
Intercettazione Chiamata di un altro interno	Si	Si	Si	Si
Reinstradamento Chiamata ad altro interno	Si	Si	Si	Si
Registro Chiamate	4 Tipi. Ultime 10 chiamate	4 Tipi illimitate	-	-
Reportistica	Si (Esempio)	Si (Base)	-	-
Barge in/Take Over	Si	Si	-	-
Inclusione	Si	Si	-	-