

Communication Assistant Application Suite מחברים אנשים, מחברים עסקים



משפחת Communication Assistant

משפחת Communication Assistant הינה משפחת יישומי CTI מתקדמים המעצימים את יכולות המרכזיה ומובילים לשיפור ויעול התקשורת בארגון ע"י תקשורת אינטואיטיבית ומגוון כלים לבקרה, שיתוף מידע נוכחות וזמינות. משפחת יישומי Communication Assistant תוכננה ועוצבה במטרה לאפשר התקנה ותחזוקה קלה ונוחה. היישומים אינם דורשים התקנת שרת חיצוני נוסף או תמיכה טכנית מתמדת של מחלקת המחשוב של הארגון.

ניתן להפעיל את היישומים בשני אופנים:

תצורת Server-Less - להפעלה באתר יחיד ומקומי עד 128 משתמשים, ללא צורך בהתקנת שרת חיצוני.
תצורת Server-Client - להפעלה באתר יחיד או ברשת מרכזיות. מאפשרת תמיכה בחיבור עד 8 אתרים, 256 משתמשים.

משפחת Communication Assistant כוללת 4 יישומים:

Communication Assistant Basic - יישום טלפון ממוחשב בסיסי

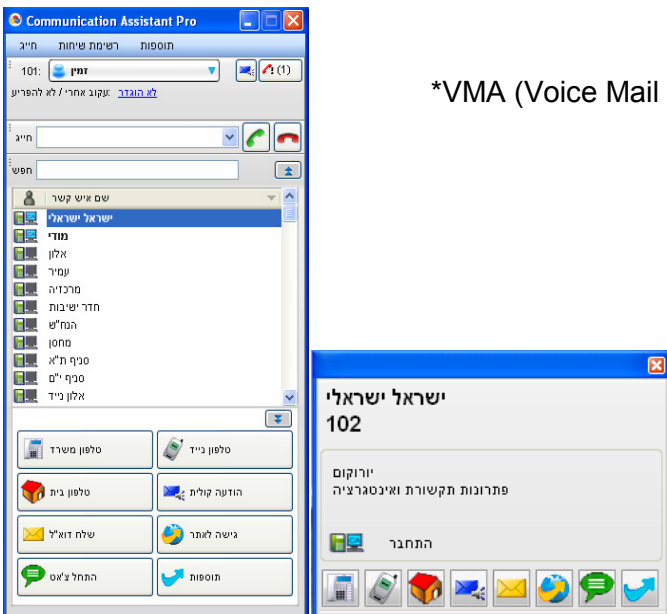
Communication Assistant Pro - יישום טלפון ממוחשב מתקדם

Communication Assistant Supervisor - יישום טלפון ממוחשב מתקדם כולל עמדת מפקח

Communication Assistant Operator Console - עמדת מרכזן/ית ממוחשבת

Communication Assistant Pro

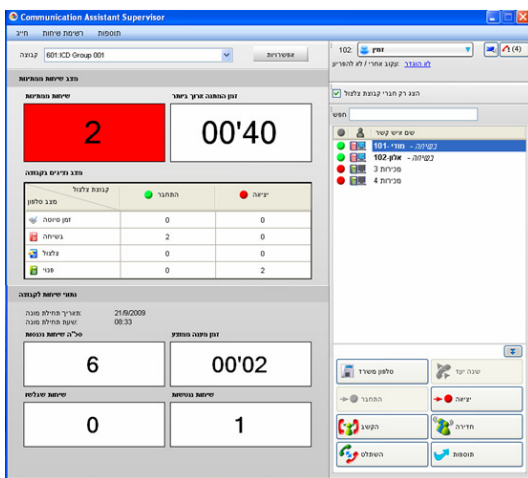
תוכנת Communication Assistant Pro הינה יישום טלפון וירטואלי (Softphone) המשלב בין הטלפון והמחשב האישי לכדי ממשק תקשורת אחד. התוכנה פועלת בתצורת 'הצבע והקלק' המאפשרת לבצע את כל פעולות הטלפון באמצעות עכבר ומקלדת. לתוכנה מגוון יכולות ויישומים המאפשרים למשתמש תקשורת יעילה ונוחה יותר, זמינות ומהירות תגובה:



- תמיכה בעברית
- אינטגרציה עם תוכנות Outlook או תוכנות CRM
- ניהול ויזואלי של תיבת הדואר באמצעות תוכנת *VMA (Voice Mail Assistant)
- מודול IP SoftPhone
- הצגת מצב אנשי קשר
- רישום שיחות אישי
- צ'אט
- אפשרות קישור תמונות לאנשי קשר
- אפשרות קישור כתובת URL
- אפשרות שילוב מצלמות רשת
- חיוג מכל מקום
- יכולת הקלטת שיחות*
- ועוד...

Communication Assistant Supervisor

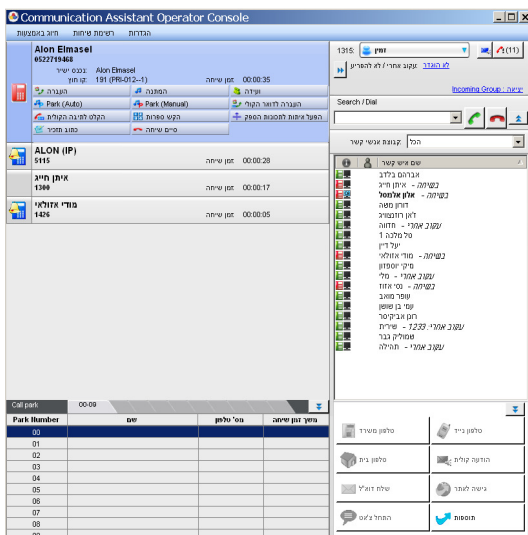
תוכנת Supervisor ממשפחת Communication Assistant מאפשרת בקרה, ניהול גרפי ויזואלי וסקירת ביצועים בזמן אמת של המוקדנים והשיחות הממתניות בתורים. התוכנה כוללת מגוון כלים ותכונות המאפשרים למפקח ניהול קל ויעיל:



- תמיכה בעברית
- הכנסה והוצאת מוקדנים משירות.
- האזנה לשיחות.
- השתלטות על שיחות.
- הצגת כמות שיחות ממתניות בתור.
- הצגת זמן המתנה הארוך ביותר.
- הצגת סך השיחות הנכנסות.
- הצגת זמן המתנה ממוצע.
- הצגת סך שיחות ננטשות
- תוכנות Communication Assistant Pro
- ועוד...

Communication Assistant Operator Console

תוכנת Operator Console הינה עמדת מרכזיה ממוחשבת המאפשרת קבלה וניהול מספר רב של שיחות תוך כדי בקרה ויזואלית על מצב השיחות והשלוחות במרכזיה. התוכנה מאפשרת מגוון יכולות ניהול ובקרה כגון:



- תמיכה בעברית
- תצוגה וניהול שיחות נכנסות
- תצוגת מצב קווי החוץ במרכזיה
- תצוגה וניהול שיחות בחנייה
- הגדרת תכונות לכל שלוחה: לא להפריע, נעילת שלוחה
- עקוב אחרי, תזכורות
- העברה וניהול שיחות באמצעות עכבר (Drag and Drop)
- חיוג מכל מקום
- בקרת כניסה (בשילוב מצלמות רשת)
- תוכנות Communication Assistant Pro
- ועוד...

טבלת השוואת תכונות Communication Assistant Basic/Pro/Supervisor/Operator

CA Operator	CA Supervisor	CA Pro	CA Basic	
KX-NCS2401 (1 User)	KX-NCS2301 (1 User)	KX-NCS2201 (1 User)	רישיון מובנה: NCP חמישה משתמשים TDE100/200 עשרה משתמשים TDE600 עשרים משתמשים	רישיונות
		KX-NCS2205 (5 Users)		
		KX-NCS2210 (10 Users)		
אין רישיונות מובנים	אין רישיונות מובנים	רישיון מובנה לתקופת ניסיון בת 60 יום: NCP שני משתמשים TDE100/200 ארבעה משתמשים TDE600 שמונה משתמשים	רישיון חופשי לא מוגבל	
128	4	128	128	מספר משתמשים מקסימלי (Server less)
128	128	256	256	מספר משתמשים מקסימלי (CA Server)
כן			כן, הצגת זמינות ע"י לחיצה על איש קשר	הצגת זמינות
1,000			10	היסטוריית שיחות
1,000			10	כמות אנשי קשר מקסימלית
כן			לא	כניסה/יציאה מקבוצות שירות
כן			לא	חיוג מ-CRM
כן				חיוג מ-Outlook
כן				צאט
כן (נדרש רישיון שלוחת Softphone IP)				IP Softphone

