

# Panasonic zu Gast bei





**Wie kann der Mittelstand von modernen  
Telekommunikationslösungen profitieren?**

**9. Juli 2009 Wetzlar**

## Agenda – Kommunikationslösungen für den Mittelstand

- Panasonic der Weltmarktführer für Kommunikationslösungen
- VoIP, Hybrid oder Klassisch, wo ist welche Lösung am wirtschaftlichen?
- Optimale Erreichbarkeit und Steigerung des Kundenservices durch „Mobility Solutions“
- Wie kann ein intelligentes Call Management Zeit und Kosten sparen
- Unified Communication, profitable Lösungen mit Communication Assistant





Panasonic Aktivitäten für den weltweiten  
Klima- und Umweltschutz



- Mit eco ideas hat sich Panasonic dem Umweltschutz weltweit verpflichtet. Diese Verpflichtung erstreckt sich über den kompletten Lebenszyklus eines Produkts:
  - Reduzierung des CO2 Ausstoßes und der Ressourcen bei Entwicklung und Produktion
  - Reduzierung der Betriebskosten (z.B. Energie)
  - Recyclebare Materialien



*Entwicklung von recyclefähigen Produkten*



*Nur Produkte, die den strengen Umweltvorgaben entsprechen, erhalten das eco ideas Logo.*

## Kostensenkung & Umweltschutz



eco  
ideas

**Standby power consumption  
reduced by 45%**

Standby power consumption 2.8 W / Port  
Compared to the 2003 model KX-TDA100/TDA200

**KX-TDE100/200**

eco  
ideas

**System power consumption  
reduced by 54%**

System power consumption 692 kWh/year  
Compared to the 2003 model KX-TDA100 (1,508 kWh/year)

**KX-NCP500**

eco  
ideas

**System power consumption  
reduced by 54%**

System power consumption 1,257 kWh/year  
Compared to the 2003 model KX-TDA200 (2,778 kWh/year)

**KX-NCP1000**

## Argumentation eco ideas

- Kosteneinsparung bei den laufenden Energiekosten sichern einen schnellen ROI
  - Beispiel KX-NCP1000:
    - Einsparung 1521 KWh pro Jahr = € 258,57 (Basis 0,17 Euro per KWh)
- Aktiver Beitrag zum weltweiten Klima- und Umweltschutz durch eine ressourcenschonende Produktion und energieeffizienten Betrieb des Systems

Was sind heute die wertvollsten Ressourcen und Kapital im Mittelstand?



**Der motivierte Mitarbeiter**

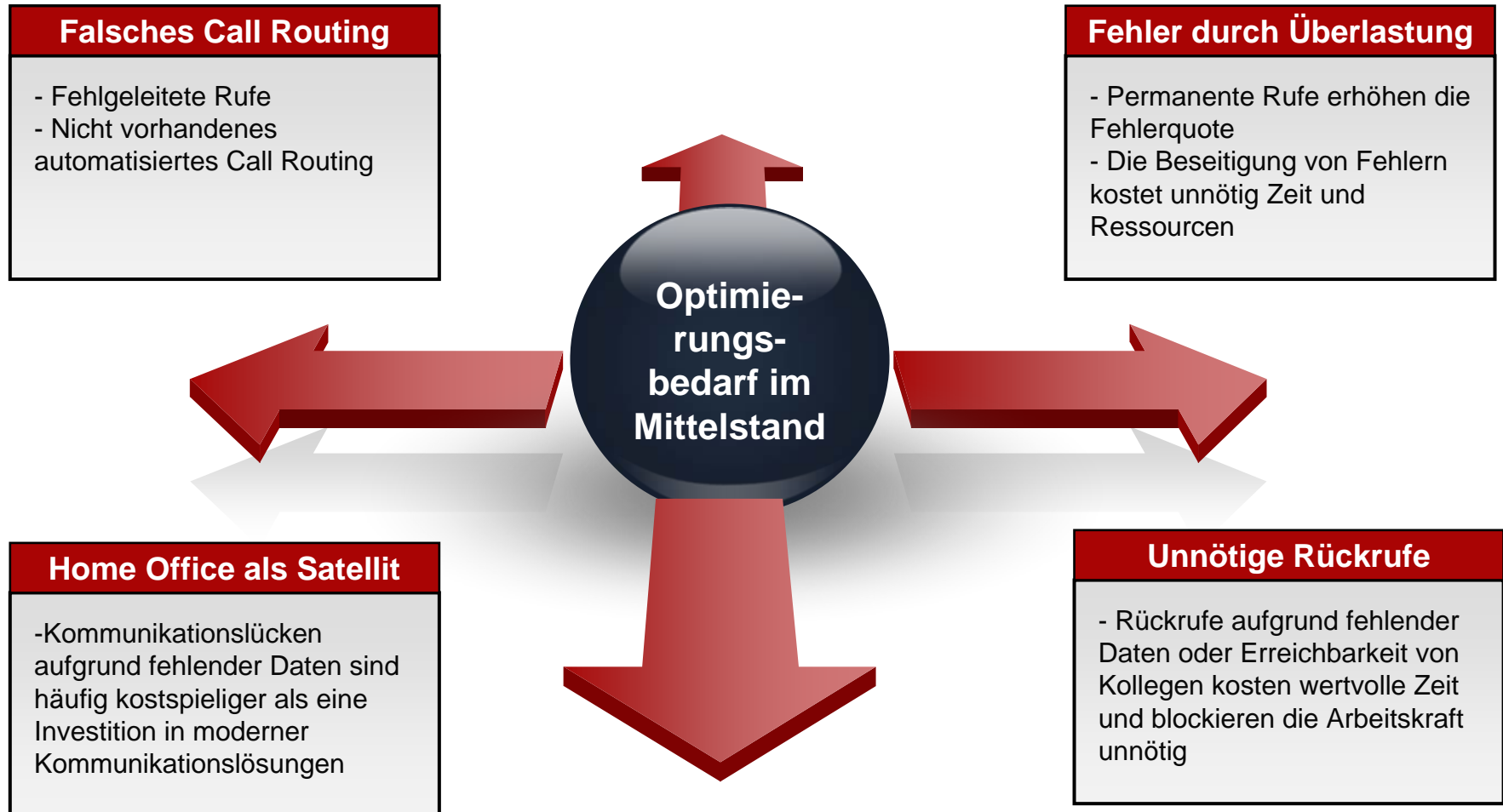


**Werden diese wertvollen Ressourcen auch optimal eingesetzt?**

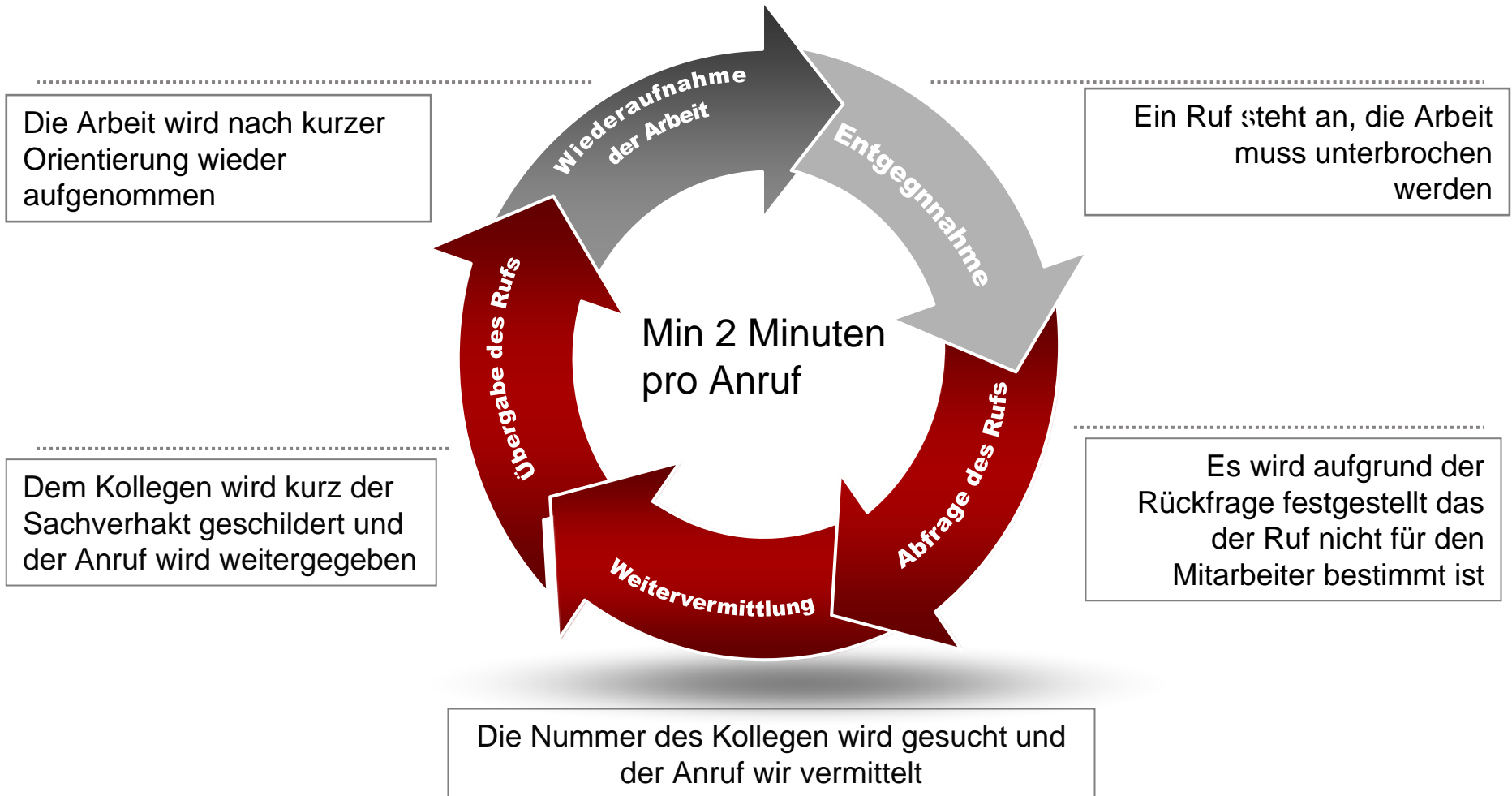
**Stehen alle erforderliche Daten und Rahmenbedingungen zur Verfügung?**



# Wo werden heute die meisten Ressourcen verschwendet?



# Wie viel Zeit kostet ein fehlgeleiteter Anruf?



## IP, Digital oder Hybrid?

Wo ist welche Lösung am wirtschaftlichen?



# Wo ist welche Lösung geeignet?

**Panasonic**  
ideas for life

IP Systemendgerät



oder

Digitales Systemendgerät



**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

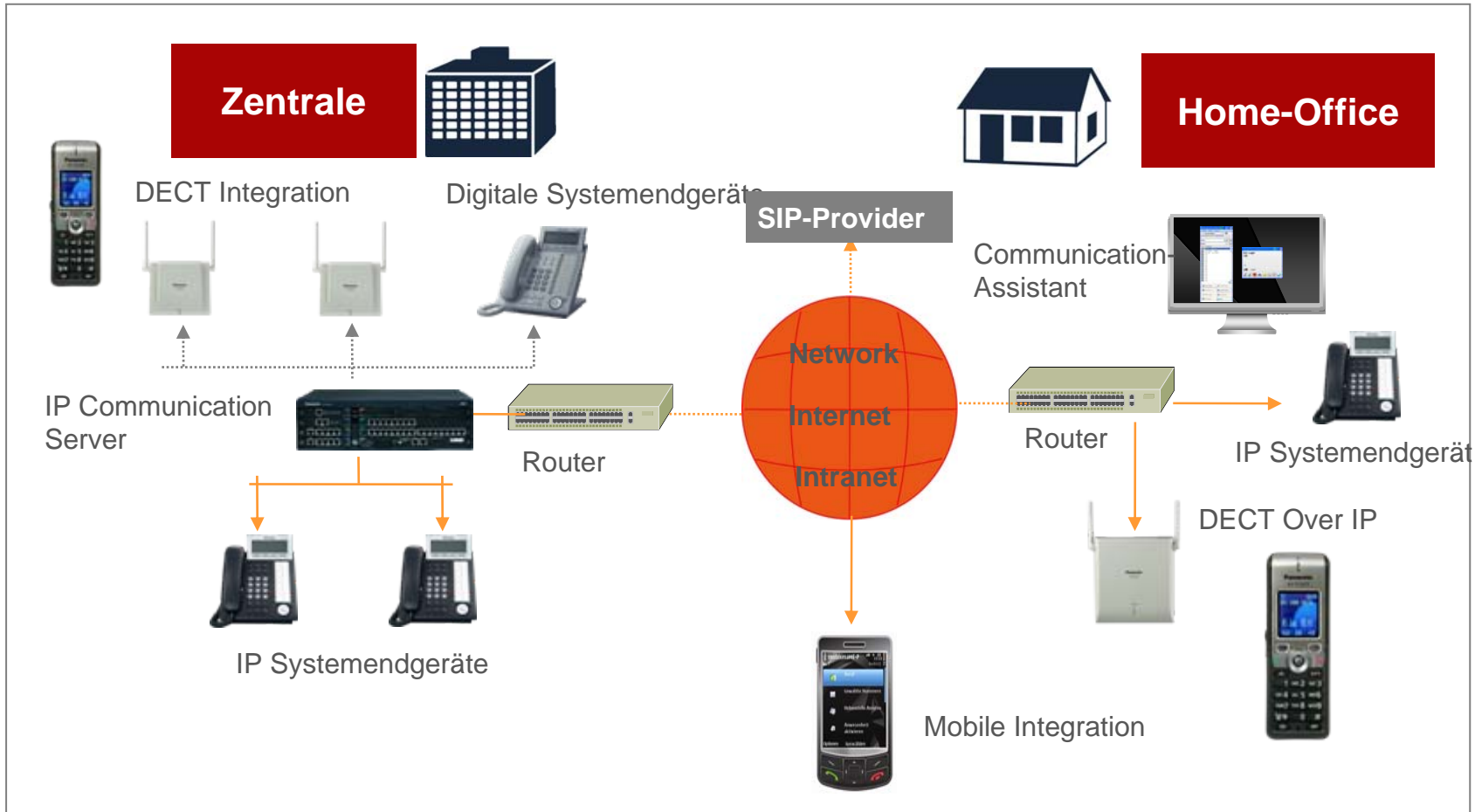
## IP Systemendgerät

- Neubauten mit einer globalen IT-Infrastruktur (Kosteneinsparung bei Installation und Administration)
- Anbindung externer Arbeitsplätzen, Home Office, Chef Wohnung, Niederlassungen, Outsourcing, Freelancer
- Anbindung von zusätzlichen Etagen bzw. Gebäuden bei Unternehmenserweiterung bzw. Zentralisierung

**oder**

## Digitales Systemendgerät

- Es besteht eine 2 Draht Infrastruktur, die weiter genutzt werden kann
- Der Kunde setzt keine Priorität auf eine einheitliche, strukturierte Infrastruktur
- Die Arbeitsplätze sind an einem Standort



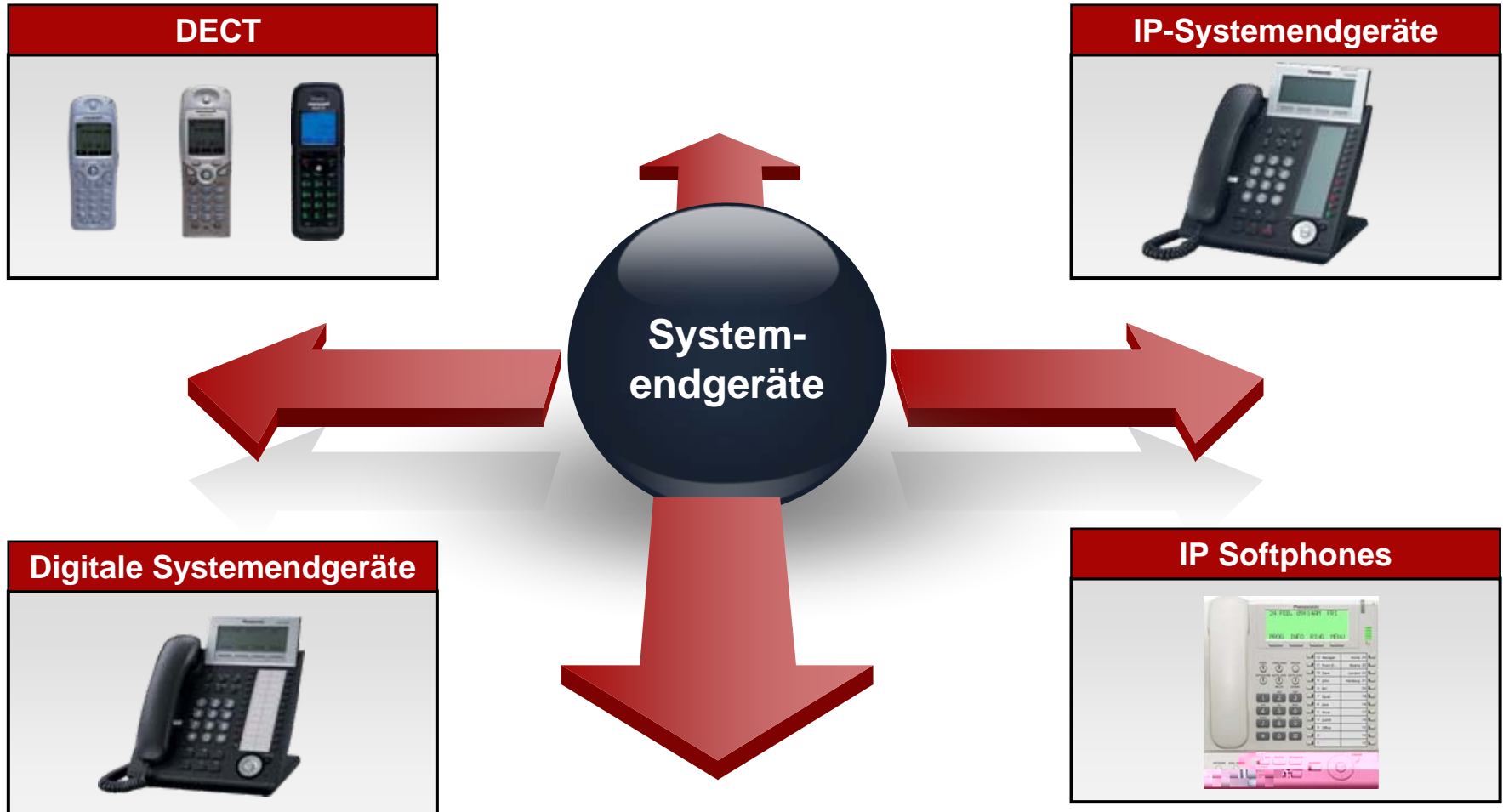
# Wie professionelle Systemendgeräte den User im täglichen Business effizient unterstützen können





# Systemendgeräte für jede Anwendung

**Panasonic**  
ideas for life



**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere



## Breites Portfolio für jeden Einsatz

- 24 frei programmierbare Tasten für Zielwahl, Funktionen, Status und Besetztanzeigen, Applikationsintegration z.B. Call Center oder Hotel
- Mehrzeiliges, beleuchtetes Display und Navigation Key zur intuitiven Bedienung
- Gleiches Layout für IP oder digitale Solutions
- Bluetooth Headset Connection

## IP Systemendgeräte



KX-NT321



KX-NT343



KX-NT346



KX-NT366

## Digitale Systemendgeräte



KX-DT321



KX-DT333



KX-DT343



KX-DT346

# IP Systemendgeräte Line-Up

**Panasonic**  
ideas for life



**KX-NT366NE**



**KX-NT346NE**



**KX-NT343NE**



**KX-NT321NE**

<b>LCD Display</b>	6 Zeilen x 24 digits Beleuchtet	6 Zeilen x 24 digits Beleuchtet	3 Zeilen x 24 digits Beleuchtet	1 Zeilen x 16 digits
<b>Programmierbare Tasten</b>	4 Ebenen mit je 12 Tasten (48) und Self-Labeling	24 Tasten	24 Tasten	8 Tasten
<b>Konsolen</b>	Nein	Ja ( 1x60 Tasten oder 12 Tasten)	Ja ( 1x60 Tasten oder 12 Tasten)	Nein
<b>Bluetooth-kompatibel</b>	Ja (mit Adapter)	Ja (mit Adapter)	Ja (mit Adapter)	Nein
<b>Headset Anschluss</b>	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Integrierter Switch</b>	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>PoE</b>	Ja	Ja	Ja	Ja

**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

# Digitale Systemendgeräte KX-DT3xx



**KX-DT346NE**



**KX-DT343NE**



**KX-DT333NE**



**KX-DT321NE**

LCD Display	6 Zeilen x 24 digits Beleuchtet	3 Zeilen x 24 digits Beleuchtet	3 Zeilen x 24 digits	1 Zeile x 16 digits
Programmierbare Tasten	24 Tasten	24 Tasten	24 Tasten	8 Tasten
USB Adapter / 12 Tasten Konsole	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein
Bluetooth- kompatibel	Ja (mit Adapter)	Ja (mit Adapter)	Nein	Nein
Headset Anschluss	Ja	Ja	Ja	Ja



# Digitale Systemendgeräte KX-DT3xx

## Zubehör

**Panasonic**  
ideas for life

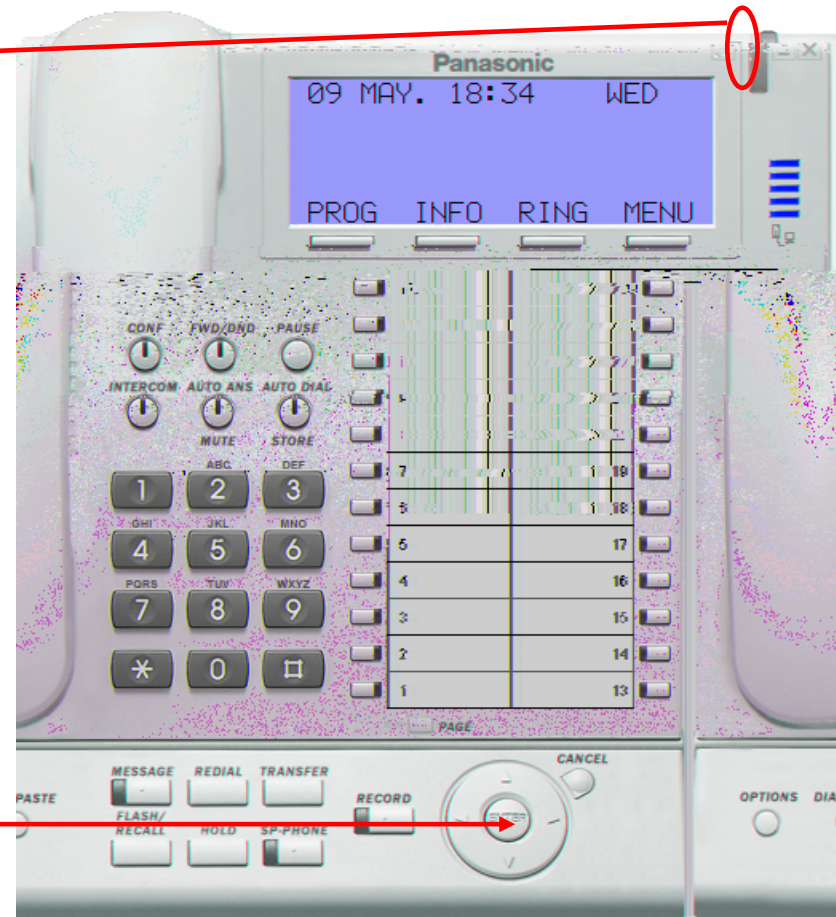
Modell	Beschreibung	Kompatibel
KX-NT303	12 Tasten Modul	(DT346 und DT343)
KX-DT390	60 Tasten Konsole	(DT346, 343 und DT333)
KX-NT307	Bluetooth Modul 2.0	(DT346 und DT343)
KX-DT301	USB Adapter	(DT346 und DT343)





- Wahlweise große oder kompakte Darstellung.

- Mitschneidefunktion auf lokalen PC / Server 2.Lizenz erforderlich





## PDA Softphone für KX-TDE und KX-NCP Systeme

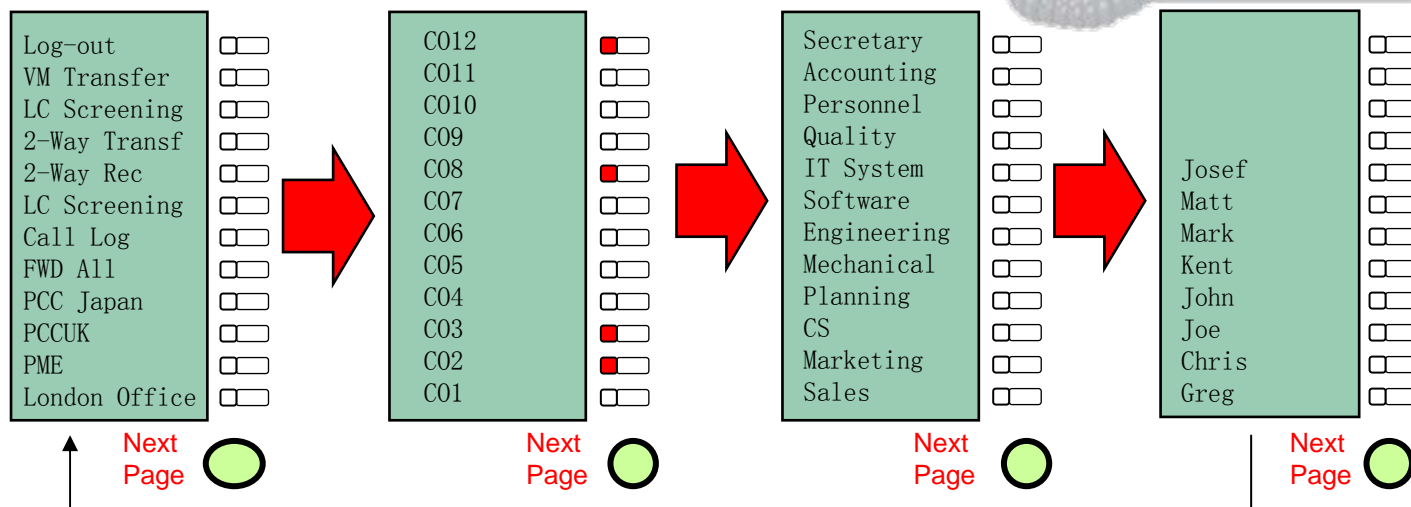
- IP-Softphone für Windows mobile-clients gewährt weltweite Mobilität
- Systemintegrierte Leistungsmerkmale wie Message Waiting oder Konferenzen bieten maximalen Komfort.
- Integration von GSM-Phone und IP-Systemendgerät in einem Gerät für beste Erreichbarkeit

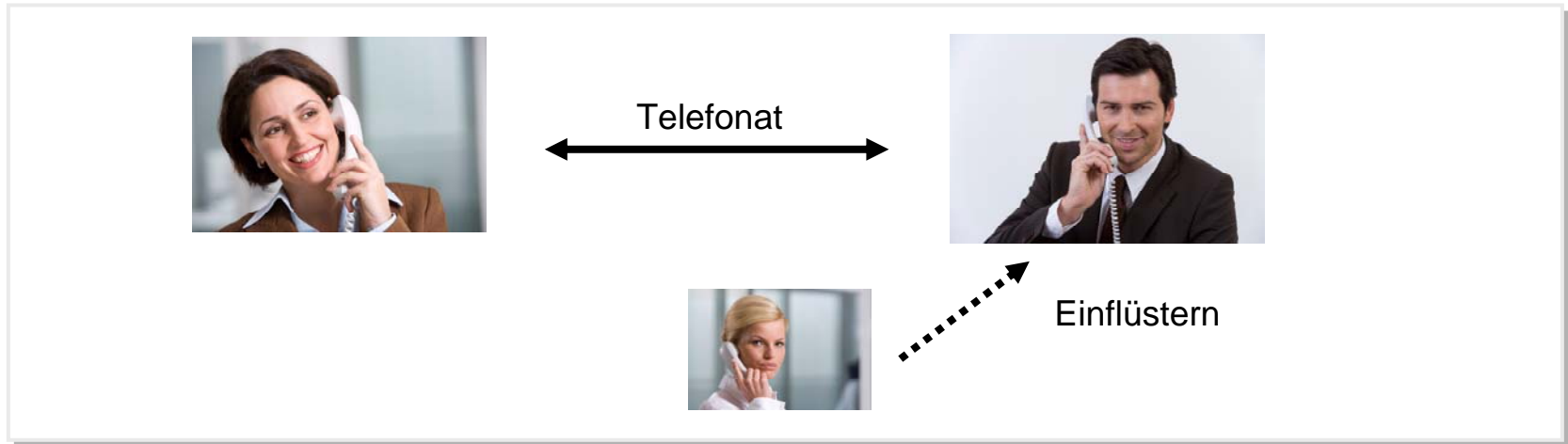


# KX-NT366 mit „Self Labeling“

**Panasonic**  
ideas for life

- Funktionen/Namen werden auf dem LCD Display dargestellt
- 12 Zeichen LCD für jede Taste
- 12 Tasten mit 4 Seiten Speicher (Gesamt 48 Tasten)
- Leichte Administration, auch über Remote
- Vereinfachung beim Ersatz oder Umzug





- Eine dringende Nachricht kann einem Mitarbeiter der ein Telefonat führt durch Einflüstern mitgeteilt werden
- Der Anrufer auf die besetzte Nebenstelle spricht eine Nachricht, ohne dass er in das Gespräch hineinhört. Ebenso hört nur der Empfänger und nicht dessen Gesprächspartner die Nachricht, somit ist auch der Datenschutz gewährleistet
- Durch VoIP kann der Chef in München seinen Mitarbeiter in Frankfurt eine dringende Nachricht übermitteln. Dies erhöht die Effektivität und spart Zeit



Durchsage in den Verkaufsraum



Durchsage im Büro



Durchsage im Lager oder Produktion mit externen Lautsprechern



- Um einen Mitarbeiter schnell zu erreichen oder eine Gruppe von Personen zu informieren, bietet sich die Durchsagefunktion an.
- 32 Durchsagegruppen zur Durchsage auf eine beliebige Anzahl von digitalen Systemendgeräten stehen hierfür zur Verfügung.
- Der gesuchte Kollege kann von jedem Systemendgerät die Durchsage beantworten und dies standortübergreifend

# Es darf heute keine Standortfrage mehr geben



# Es darf heute keine Standortfrage mehr geben

Der Kunde erwartet heute mehr als Komponenten

## Veränderte Ausgangslage

- Mitarbeiter haben heute vielfältigere Aufgaben
- Mitarbeiter arbeiten heute dezentraler
- Mitarbeiter arbeiten heute mobiler
- Überkapazitäten werden abgebaut, flexibles outsourcing in Spitzenzeiten
- Kunden erwarten schnellere Reaktionen und mehr Service



## Optimierungsbedarf

- Informationen gehen verloren
- Dezentrale Mitarbeiter sind nicht in den Workflow eingebunden
- Mitarbeiter haben nicht zeitgleich Zugriff auf alle wichtigen Daten
- Mitarbeiter arbeiten ineffektiv durch unnötige Informationsbeschaffung
- Mitarbeiter sind für Kunden schlechter erreichbar



## IP Lösungsansätze

- IP Systemendgeräte in allen abgesetzten Standorten bieten die volle Integration
- IP-Softphones/PDA Softphones für den unabhängigen Einsatz mit voller Integration in Hotels, bei Kunden, auf Montage usw.
- GSM Voice Integration für den unabhängigen Einsatz außerhalb einer LAN Integration im KFZ, auf Reisen oder Montage usw.



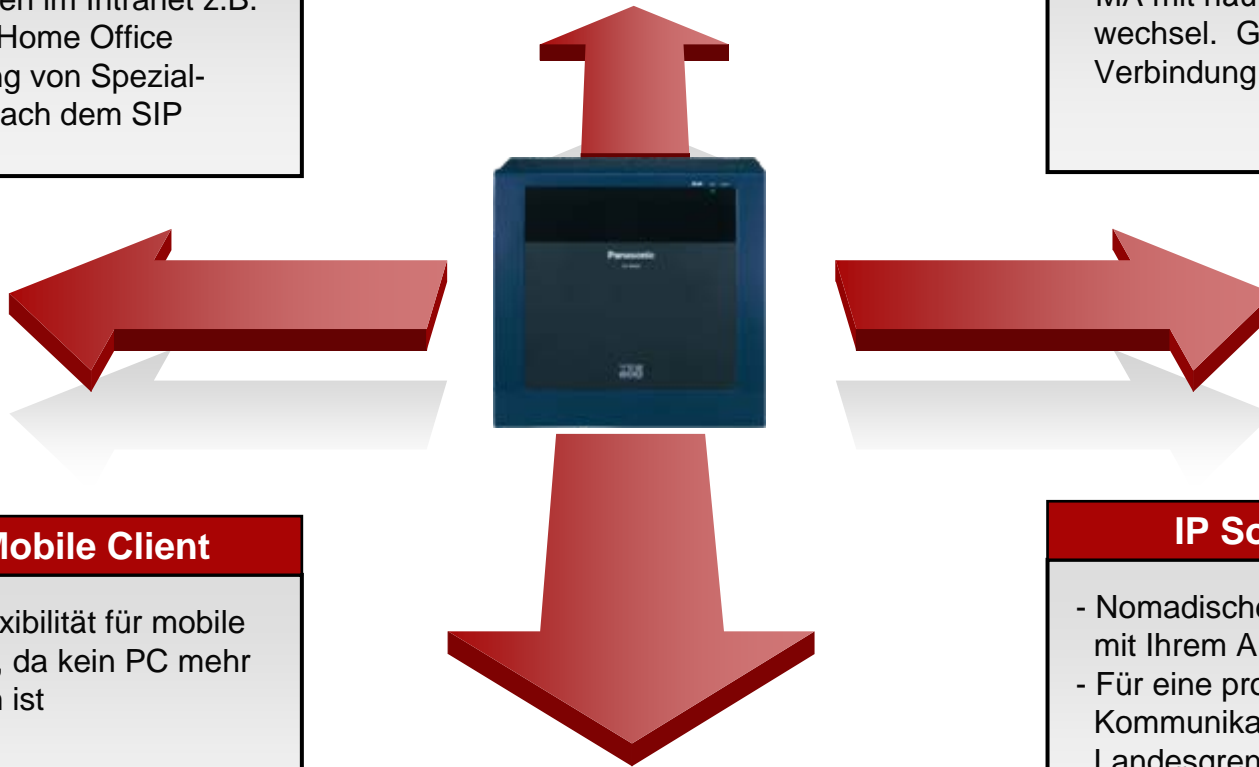
# IP Nebenstellen für jeden Einsatz

## Sip Phones

- SIP ATA Boxen für analoge Schnittstellen im Intranet z.B. für Fax im Home Office
- Anschaltung von Speziallösungen nach dem SIP Standard

## IP Phones

- Home/Branch Office
- MA mit häufigen Standortwechsel. Größte Flexibilität in Verbindung mit Hot Desking



## PDA Mobile Client

- Größte Flexibilität für mobile Mitarbeiter, da kein PC mehr erforderlich ist

## IP Softphones

- Nomadische Mitarbeiter reisen mit Ihrem Arbeitsplatz
- Für eine professionelle Kommunikation existieren keine Landesgrenzen mehr





# Optimale Erreichbarkeit und Steigerung des Kundenservices durch „Mobility Solutions“





Mobilität und Erreichbarkeit im steigern durch eine DECT Mobility Solution



- Mit KX-TDE/NCP Systeme können Lösungen von 1-128 Basisstationen und 1 – 512 mobilen Systemendgeräten realisiert werden
- Hierfür stehen 2 Kanal, 4 Kanal und 8 Kanal Basisstationen zur Verfügung
- Um die Reichweite in Grenzbereichen zu erweitern können bis 3 kaskadierte 2 Kanal Repeater pro Basis eingesetzt werden (außer 8 Kanal)

## Wettbewerbsvorteile durch den Super Twin Port



- Durch die Eigenentwicklung der DECT Integration stehen den Kunden exklusive Leistungsmerkmale wie der S-Twin Port zur Verfügung
- Das mobile und stationäre Systemendgerät bilden eine Einheit und synchronisieren sich ständig (z.B. Anrufliste)
- Eine Gesprächsübergänge erfolgt nur durch Abnahme des Hörers.
- Diese Verknüpfung kann vom Benutzer jederzeit aufgelöst werden und es stehen sofort 2 getrennte Endgeräte zur Verfügung

# Systemendgeräte DECT Line Up



KX-TCA275



KX-TCA175



KX-TCA355

Display	6 Zeilen	6 Zeilen	6 Zeilen
Hintergrundbeleuchtung	●	●	●
Beleuchtete Tastatur	●	●	●
Freisprechen	●	●	●
Sprechgarnitur	●	●	●
Vibrationsalarm	●	○	●
Zentrales KW Verz.	●	●	●
Gesprächszeit Std.	16	10	17
Standby Zeit Std.	300	120	270







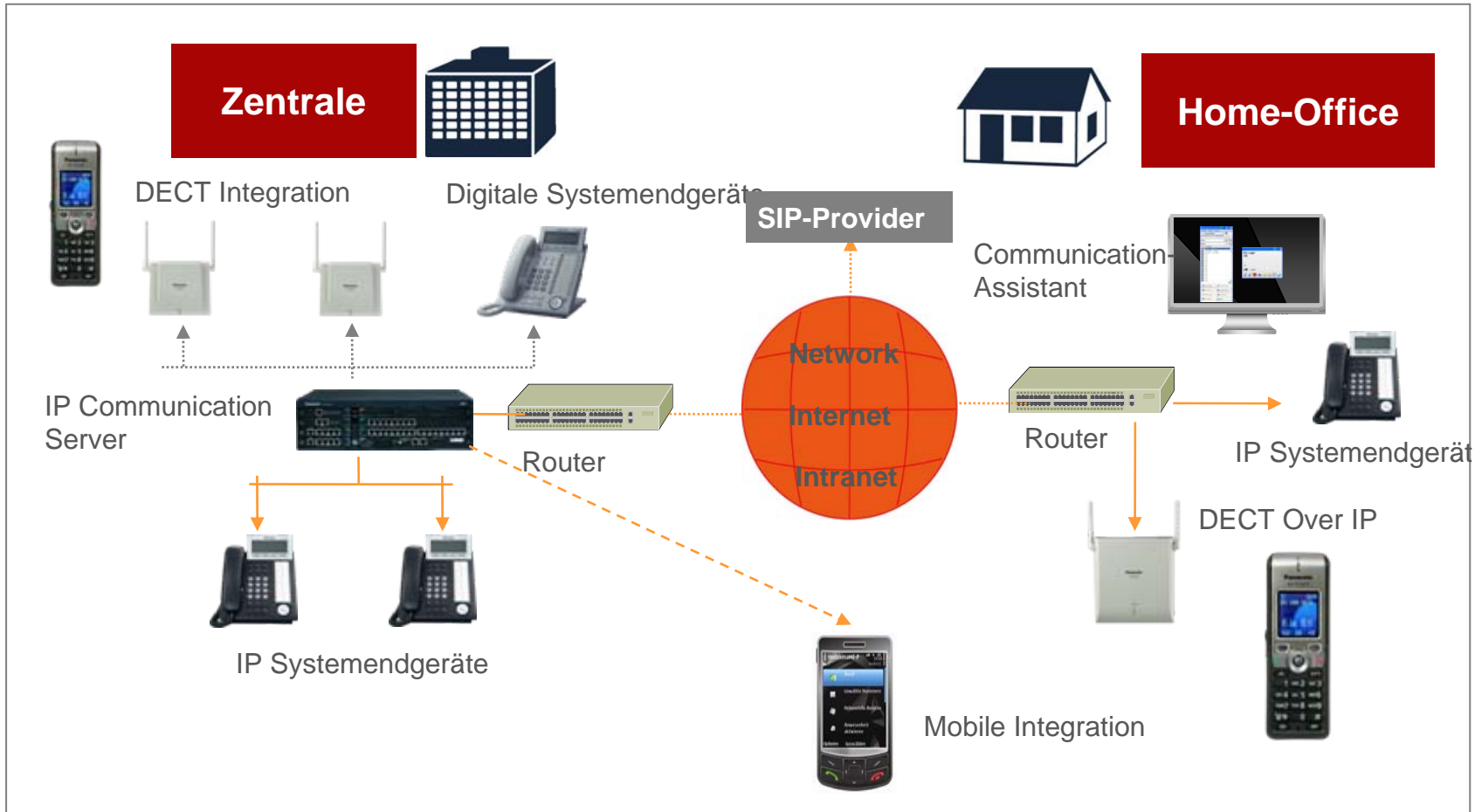
## KX-TCA355

### ■ Konzept

- Spritzwasser- und staubgeschützt nach IP54
- Robustes Gehäuse

### ■ Leistungsmerkmale

- Volle PBX Unterstützung
- Funktionen des KX-TCA256CE
- Größe 150 mm x 50 mm x 27 mm



# Panasonic Mobility Integration



## Erreichbarkeit

Ein Mitarbeiter kann an bis zu 4 mobilen Endgeräten (PDA, GSM usw.) gleichzeitig erreicht werden.

## Komfortable Administration

Der Mitarbeiter kann sich immer aktiv den Anforderungen anpassen, z.B. Login/out oder Präsenzmanagement.



## Kundenbindung

Der Mitarbeiter kann Kundenanfragen vom mobilen Endgerät aus in die Zentrale weiterverbinden, ohne das Gespräch unterbrechen zu müssen.

## Kostenkontrolle

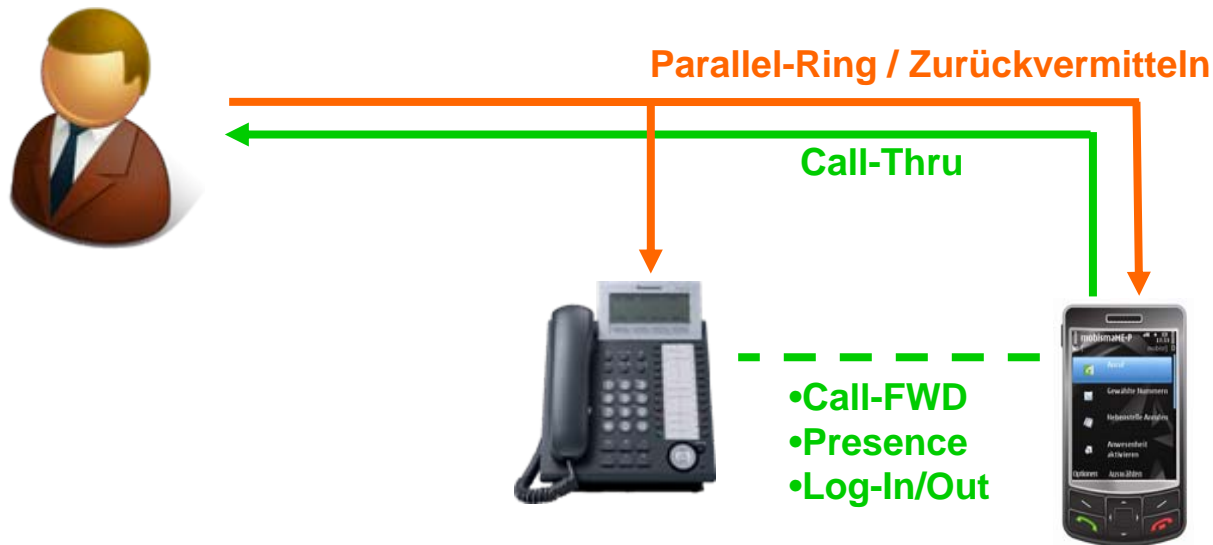
Alle Gespräche laufen zu Festnetzbedingungen über die Zentrale.





## Integration beider Kontaktwege

- Integration für eingehende Gespräche
- Integration der Nebenstelle und ausgehende Gespräche



Jederzeit für den Kunden erreichbar „One Number“



## Anruf eines Kunden

- Der Ansprechpartner ist unabhängig von seinem Standort unter einer Nummer erreichbar



## Maximale Erreichbarkeit

- Der Anruf wird gleichzeitig oder versetzt an 4 mobilen Endgeräten signalisiert

## Jederzeit für den Kunden erreichbar „One Number“

- Der Kunde und interne Kollegen erreichen Sie immer unter der gleichen Rufnummer
- Bis zu 4 externe Endgeräte können zeitgleich oder versetzt den Ruf signalisieren (z.B. PDA, unterschiedliche GSM Endgeräte)
- Durch die Gruppenschaltung muss keine Rufweiterleitung gesetzt werden (maximaler Komfort, Minimierung der möglichen Fehlerquellen)



## Kein Kunde geht verloren oder muss erneut anrufen



### Neue Features

#### KX-NCP V2 / KX-TDE V3

- Makeln, Vermitteln mit Rückfrage
- 3er-Konferenz
- Durchsage
- Senden der Nebenstellen-CLIP

## Gesprächsrückvermittlung an beliebige Nebenstellen im System

- Um maximalen Service bieten zu können, können Gespräche an weitere Mitarbeiter vom Handy aus vermittelt werden, ohne das der Kunde erneut anrufen muss

**Kein Kunde geht verloren oder muss erneut anrufen**



## Kein Kunde geht verloren oder muss erneut anrufen

- Offene Punkte können sofort abgeklärt werden - Rückvermitteln (Zeitersparnis)
- Falls ein Kunde erneut anrufen muss, um einen weiteren Teilnehmer sprechen zu können, besteht immer die Gefahr, dass er dem Unternehmen verloren geht. Insbesondere in der Erstkontaktphase ein wichtiges Kriterium.
- Der Mitarbeiter hat im mobilen Einsatz keinen Nachteil und der Kunde merkt nicht, dass der Mitarbeiter nicht im Hause ist.

## Abgehende Gespräche werden über die Zentrale geführt



### Monitoring von GSM Nebenstellen

- Besetztlampenfelder (Nur NCP500/1000)

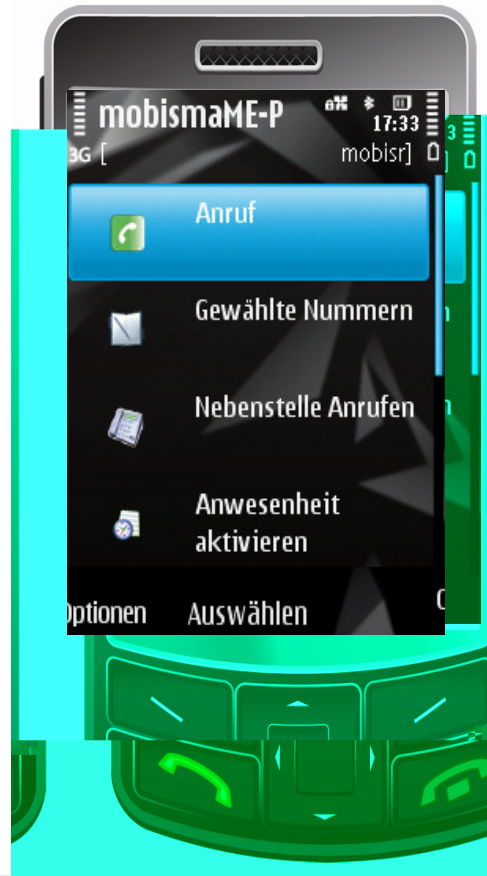


### Kostenkontrolle

- Auch die mobile Nebenstelle kann von den günstigen Festnetz- oder IP-Tarifen profitieren. (Insbesondere bei Auslands- und Sondernummern). Zusätzlich steht in der Zentrale ein Besetztlampenfeld zur Verfügung.



Abgehende Gespräche werden über die Zentrale geführt





## Abgehende Gespräche werden über die Zentrale geführt

- **Kostenkontrolle und Kostenersparnis**, da alle Gespräche über die Zentrale geführt werden, insbesondere bei häufigen Auslandsverbindungen
- **Durch die Besetztlampenfelder**, auch für externe Teilnehmer, hat jeder Mitarbeiter Statusinformationen und so werden unnötige Vermittlungen auf besetzte Teilnehmer vermieden.
- **Durch die Menüführung** hat der Mitarbeiter den gleichen Komfort wie bei einer direkten GSM Anwahl

## Anwendungsbeispiele

- Mitarbeiter im Außendienst mit häufigen Standortwechsel
- Große Gelände mit wenigen Anwendern, wo eine DECT Integration nicht wirtschaftlich ist, z.B. Hausmeistertelefon, Mitarbeiter in Bereitschaft, Hotelpersonal.
- Telefonzentralen kleinerer Unternehmen, die nicht immer besetzt sind.



## Das bietet die GSM Mobility Solution von Panasonic

- Parallele Signalisierung stationär und GSM - Flexibilität –
- Max. 4 GSM gemeinsam als eine Nebenstelle - Mobile Hotline Gruppen
- Besetztlampenfelder (Nur NCP) – Monitoring als Nebenstelle –
- Wahl über die Zentrale (Call through) – Kostenkontrolle –
- Rückvermittlung in die Zentrale (Anklopfen aktivieren)



## Das bietet die GSM Mobility Solution von Panasonic

- Interner Überlauf bei besetzter oder nicht erreichbarer GSM Nebenstelle (Nur NCP) - Kein Anruf geht verloren –
- RWL über GSM setzen - Mobile Administration –
- Abwesenheitsmeldungen setzen - Mobile Administration –
- Login/out von Gruppen - Mobile Administration –
- Für ALLE Systeme (von TDA15 bis TDE600)



## Mehrwerte der Panasonic mobile Solution

„Easy to Use“ durch  
komfortable  
Menüsteuerung

Effizienzsteigerung  
durch Realisierung des  
mobilen Büros



Breite Palette an  
kompatiblen GSM  
Endgeräten

Steigerung der  
Erreichbarkeit und des  
Kundenservices

# Conferencing-Solution KX-NT700



# KX-NT700 Conferencing-Solution

**Panasonic**  
ideas for life



**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

## Die flexible Konferenzlösung für den Mittelstand

- Professionelles Audio-Konferenzsystem
- Anschluss über Analog- oder SIP-Schnittstelle (SIP-Ext, P2P)
- Designauszeichnung :  
„Industry-Design-Awards“  
The logo for the iF product design award 2008. It features a red square with a white stylized 'iF' inside. Below the square, the text 'product design award' is written in red, and '2008' is written in red below that, followed by a small red square.
- Steuerung des Systems über Software oder Bedienfeld
- Konferenzaufzeichnung auf beigefügter SD-Karte (32 MB/Stunde)



# KX-NT700 Conferencing-Solution

**Panasonic**  
ideas for life



Ausgezeichnetes Design und vielfältige Schnittstellen



**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

# Audio / Video Conferencing Solution

**Panasonic**  
ideas for life



In Verbindung mit IP Cams, als Videokonferenzsystem für KMUs einsetzbar



Meet over IP (Voice)

Meet over IP (Video)



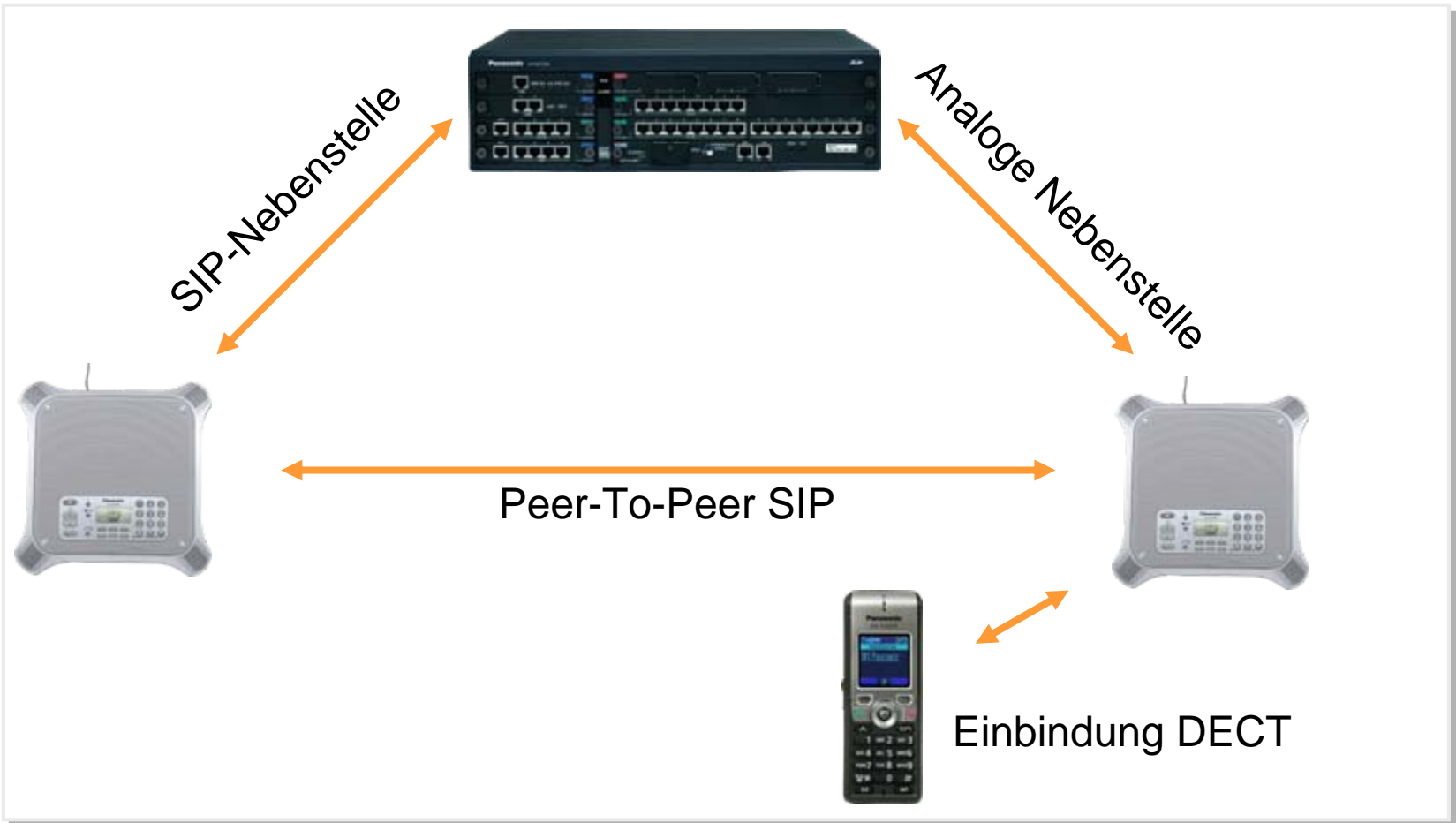
**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

# Anbindung des Conferencing-System

Die flexible Konferenzlösung für den Mittelstand



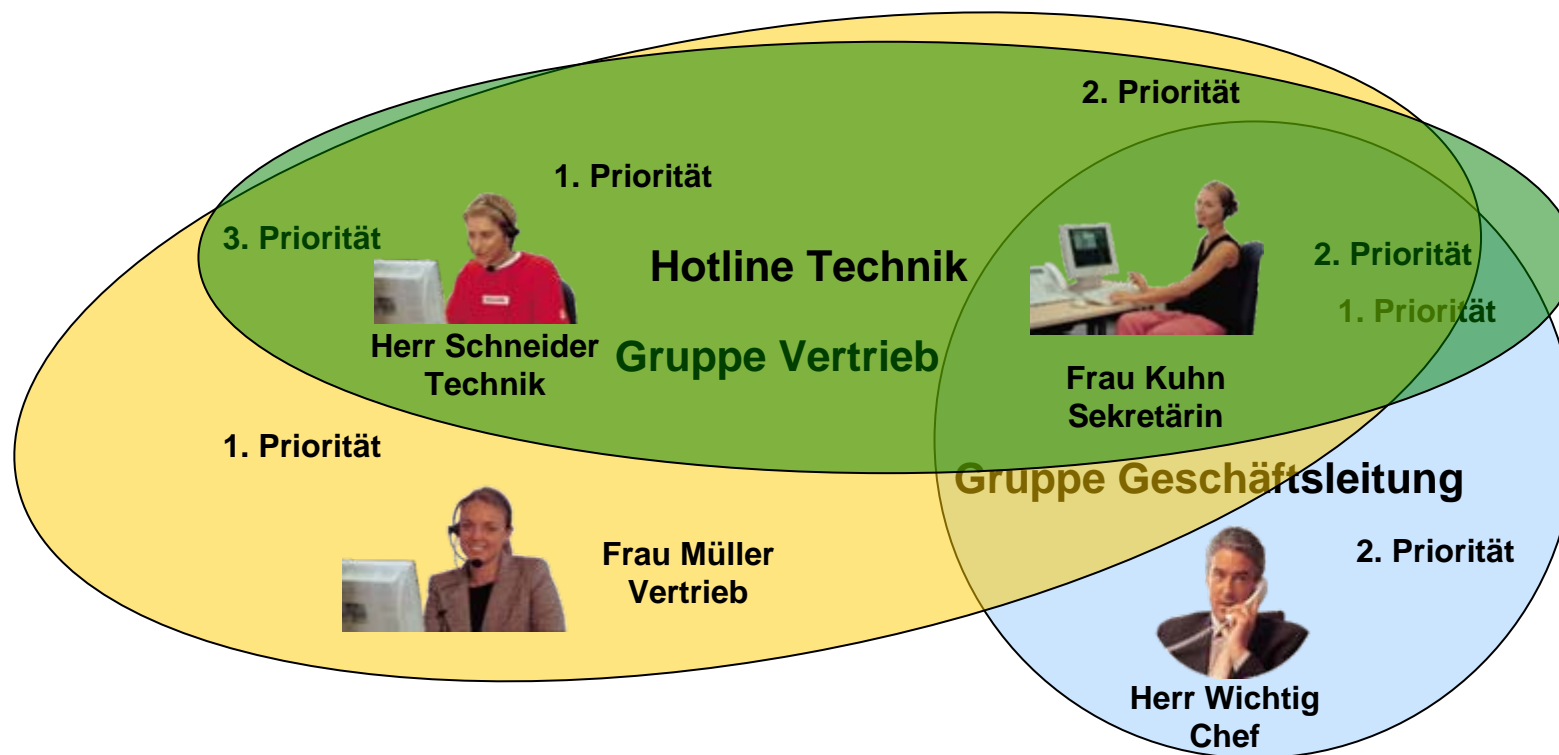
# Wie kann ein intelligentes Call Management Zeit und Kosten sparen?



## Zyklische Rufverteilung

- Alle Rufe werden nach einer festen Mitgliederreihenfolge verteilt
- Ist der 1. Teilnehmer belegt oder nicht erreichbar, wird der Ruf zum nächsten Mitarbeiter weitergeleitet





- Alle Mitglieder erhalten nach Ihren Aufgaben und Fähigkeiten entsprechende Prioritäten.  
Ein Agent kann in beliebigen Gruppen unterschiedliche Prioritäten haben.  
**Vorteil:** Der Kunde erhält immer den bestmöglichen, verfügbaren Mitarbeiter

## Nachbearbeitungszeit

- Pro Teilnehmer und pro Gruppe kann eine individuelle Nachbearbeitungszeit festgelegt werden.

**Vorteil Teilnehmer:** Innerhalb einer Gruppe kann diese Funktion somit den unterschiedlichen Fähigkeiten und Aufgaben der Mitarbeiter gerecht werden. z.B. eine Aushilfe benötigt mehr Zeit als das Stammpersonal

**Vorteil Gruppe:** Ist ein Mitarbeiter in mehreren Gruppen, hat er unterschiedliche Aufgaben mit unterschiedlichem Zeitaufwand.

**Die Funktion Nachbearbeitung steigert in jedem Büro mit aktiver Inbound-Tätigkeit die Teameffizienz, denn Fehler durch Zeitdruck werden vermieden.**

## Gruppen Clip

- Jeder Teilnehmer einer Gruppe hat die Möglichkeit, über die jeweilige Gruppenrufnummer ein abgehendes Gespräch zu führen

**Vorteil:** Jeder abgehende Ruf identifiziert sich eindeutig mit der Durchwahl der jeweiligen Gruppe, dadurch kann der Kunde schneller zurückrufen und die Kundenbindung wird gesteigert

**TIP:** Diese Funktion kommt auch zum Einsatz wenn ein Mitarbeiter mit unterschiedlichen Clips telefonieren möchte (privat o.ä.)

## Gruppen Anrufliste

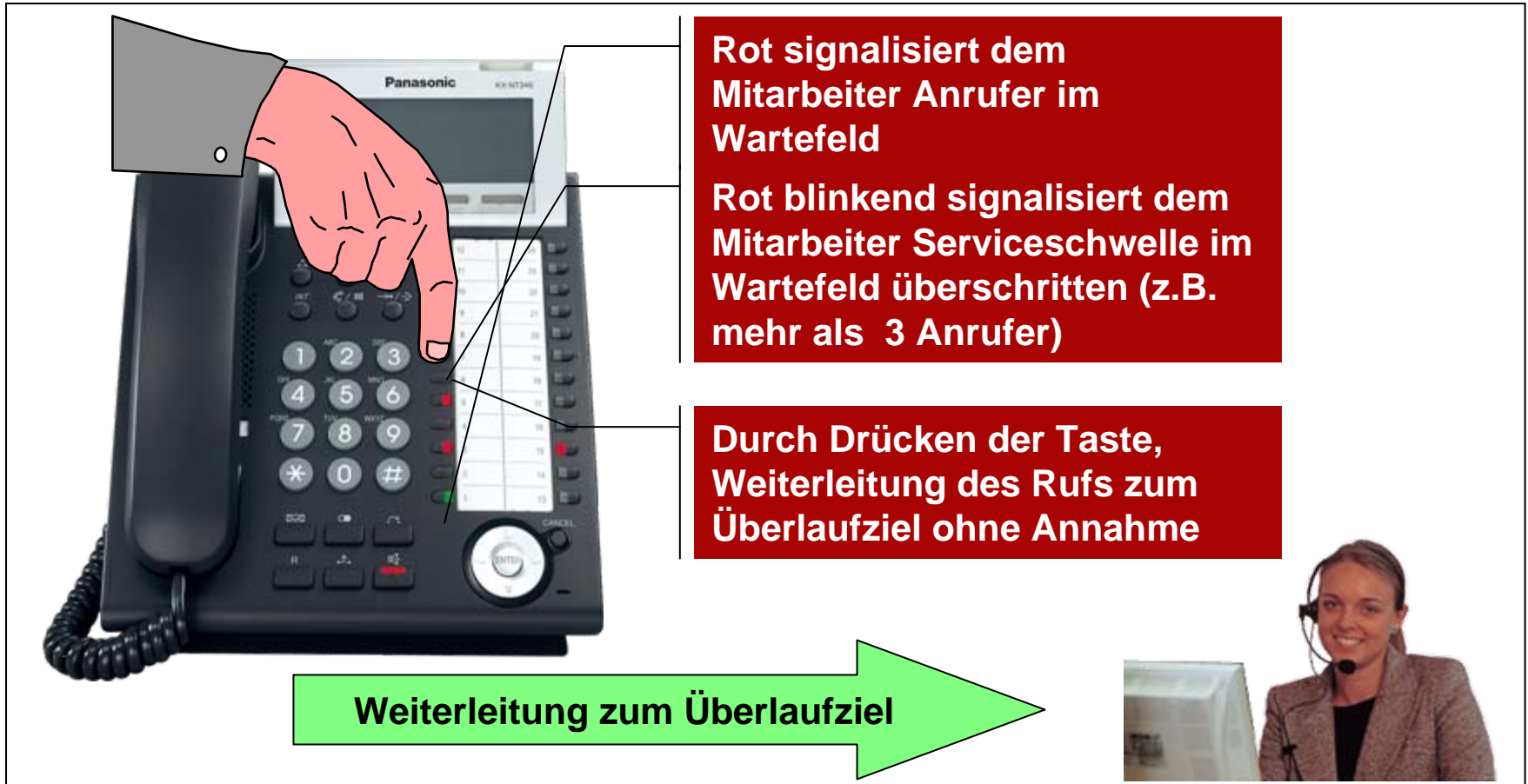
- Jeder Gruppe steht eine Anrufliste mit bis zu 100 Einträgen und Statusanzeige zur Verfügung.

**Vorteil:** Jeder Mitarbeiter erkennt, für welche Gruppe der Anruf war. Besonders wichtig, wenn ein Mitarbeiter gleichzeitig in mehreren Gruppen aktiv ist.





## Schnelle Rufweiterleitungsfunktion




Rot signalisiert dem Mitarbeiter Anrufer im Wartefeld

Rot blinkend signalisiert dem Mitarbeiter Serviceschwelle im Wartefeld überschritten (z.B. mehr als 3 Anrufer)

Durch Drücken der Taste, Weiterleitung des Rufs zum Überlaufziel ohne Annahme

Weiterleitung zum Überlaufziel





## Effizienzsteigerung in der Organisation durch Clip Routing

### (Automatic Call Distribution)

- Routing nach mehreren Kriterien möglich:
  - Vollständige Clip
  - Vorwahlbereiche
  - Kopfnummern von Unternehmen
  - Länderkennung
- 1000 Routingregeln durch Nutzung des zentralen Kurzwahlverzeichnisses
- Ausnahmeregeln möglich

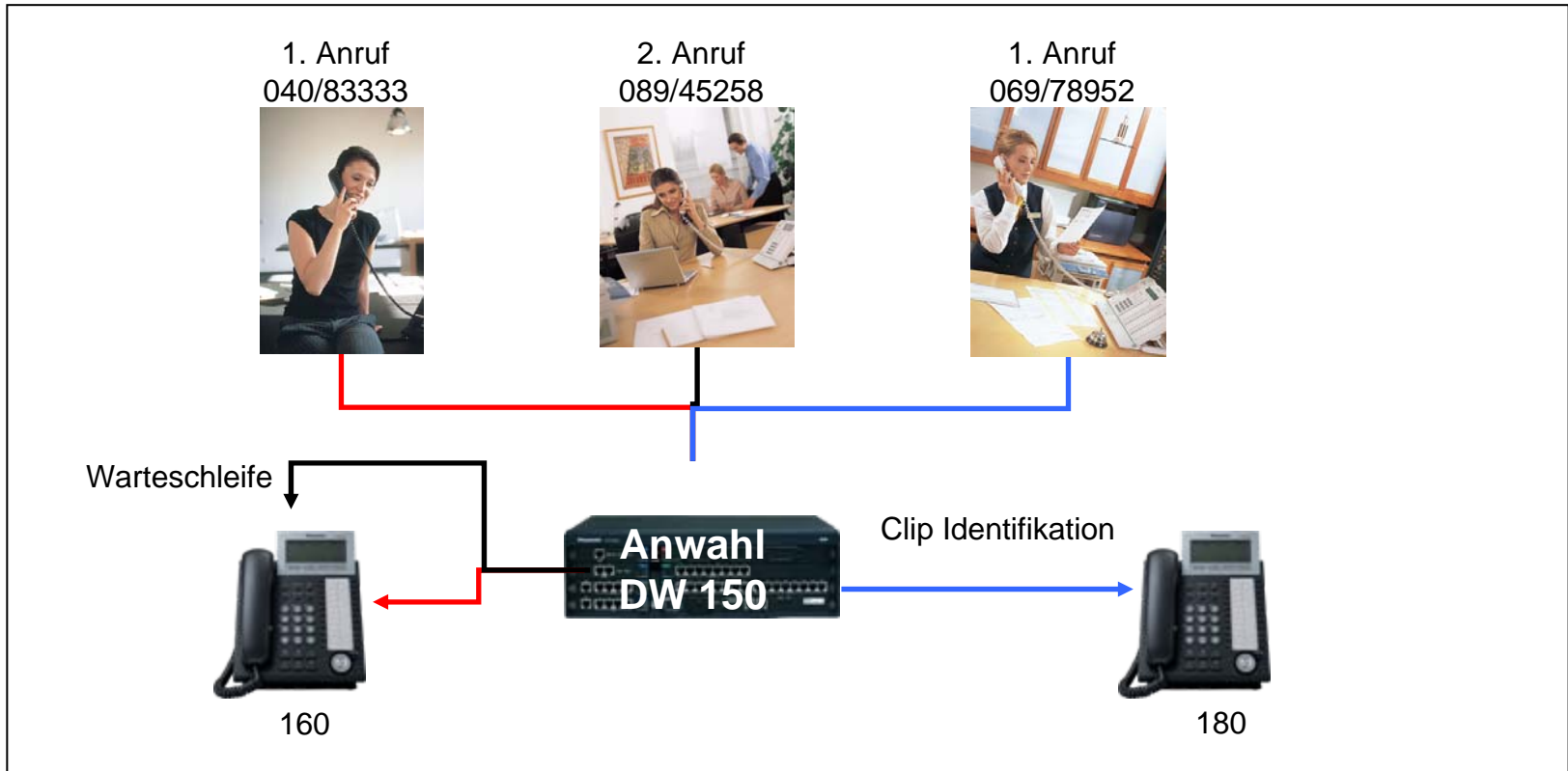
## Schnellere Kommunikationsabläufe

- Hohe Flexibilität durch Einbeziehung von Tag/Nacht/Mittag/Pause Betriebsarten. **Anwendungen:**
  - VIP Kunden können nach Geschäftsschluss zu einem besonderen Ansprechpartner geroutet werden
  - In Spitzenzeiten erfolgt eine Aufteilung nach Regionen
  - Nach Geschäftsschluss bleibt die Durchwahl nur für einige Anrufer zugänglich
  - Alle zeitabhängigen Routingregeln können automatisiert werden.



# Rufverteilung durch Clip-Routing

Anrufer mit besonderer Priorität werden zu einer weiteren Nebenstelle geleitet



# Messaging Solutions





- 64 individuelle Ansagen mit 8 Minuten Gesamtkapazität
- 2 bis 16 Kanal Ausbau
- Flexible Einsatzbereiche:

Guten Abend, das Büro ist geschlossen, Sie werden weitergeleitet...



- Ansage vor Melden
- 64 verschiedene Wartetextabläufe mit je 16 Schritten
- Automatische Vermittlung mit 32/64 Ebenen und je 10 Knoten
- In Verbindung mit Tag/Nacht/Mittag/ Pause extrem flexible Einstellungen möglich

# Unified Communication, profitable Lösungen mit Communication Assistant



# Warum Unified Communications ?



**Kunden erwarten immer mehr zeitnahes Feedback**



**Knappe Ressourcen erfordern höhere Produktivität**



**Vernetzung mit externen Partnern nimmt zu**





# Warum Unified Communications ?



**Mitarbeiter sind mobiler geworden**



**Kürzere Produktzyklen - hohe Reaktionsfähigkeit**



**Organisationsstrukturen werden dezentraler**



## Präsenzmanagement





## Präsenz Management

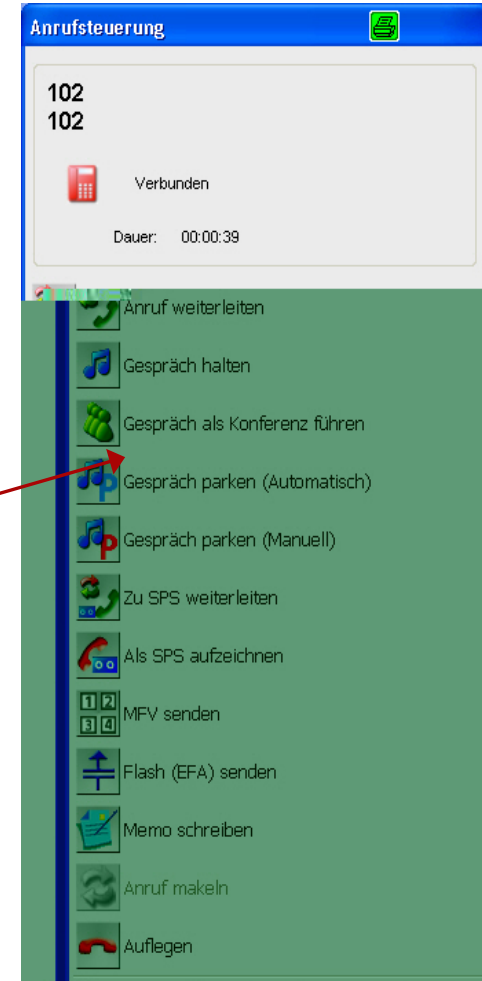
- Kombiniert mit der „One Button Lösung“
- Automatisiert oder manuell

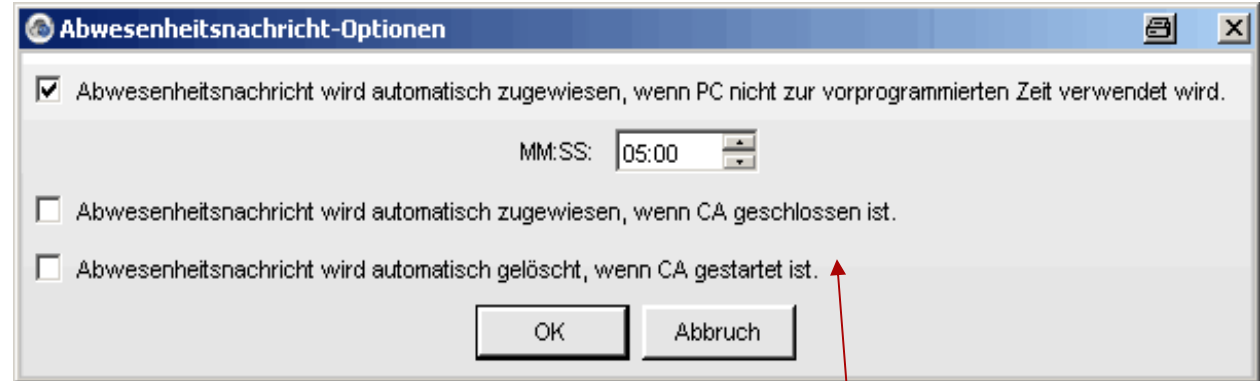
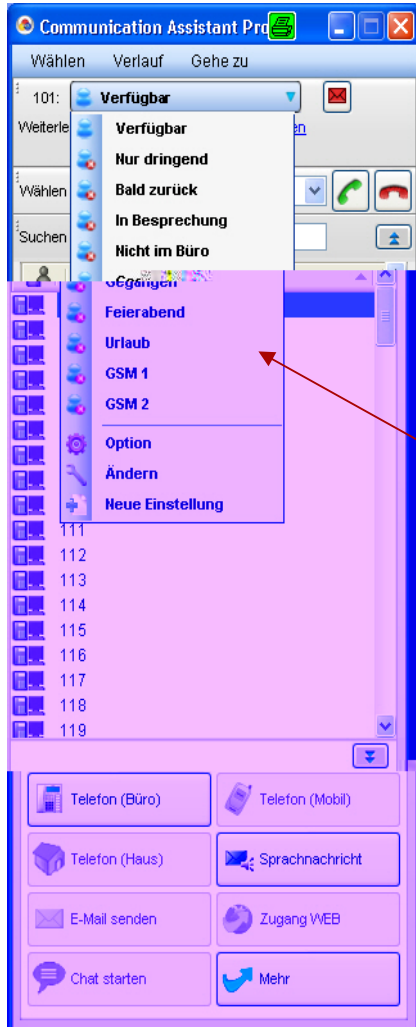
## Call Management

- Intuitive Bedienung während eines Calls
- Die Auswahl ist nur während des Calls sichtbar

## Kontaktformen

- Je Kontakt sind alle Kommunikationsformen (Email, Chat Voice Box usw.) per Icon verfügbar



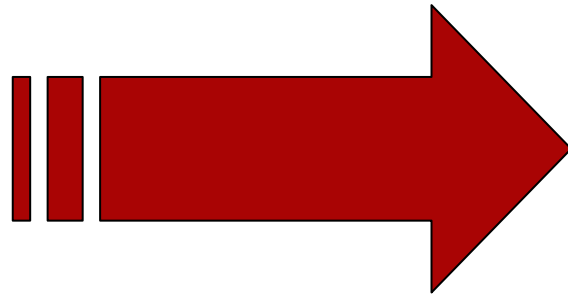
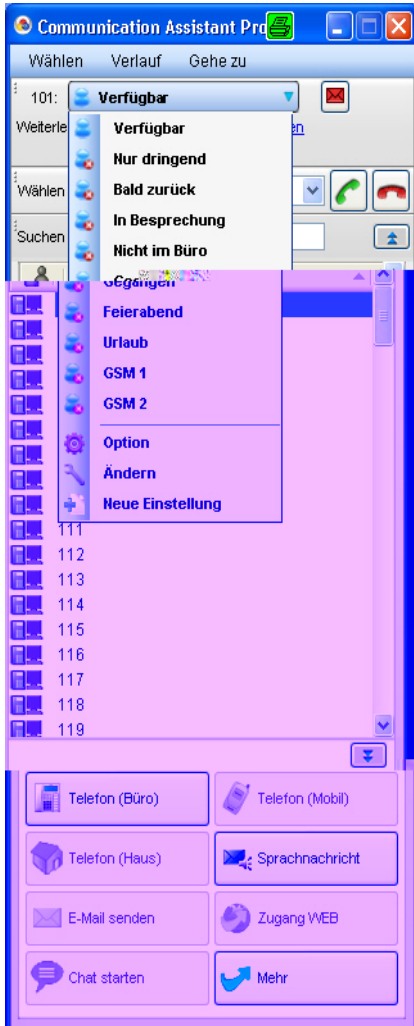


## Präsenz Management

- 6 Standard Meldungen
- Weitere individuelle Tasten sind frei programmierbar

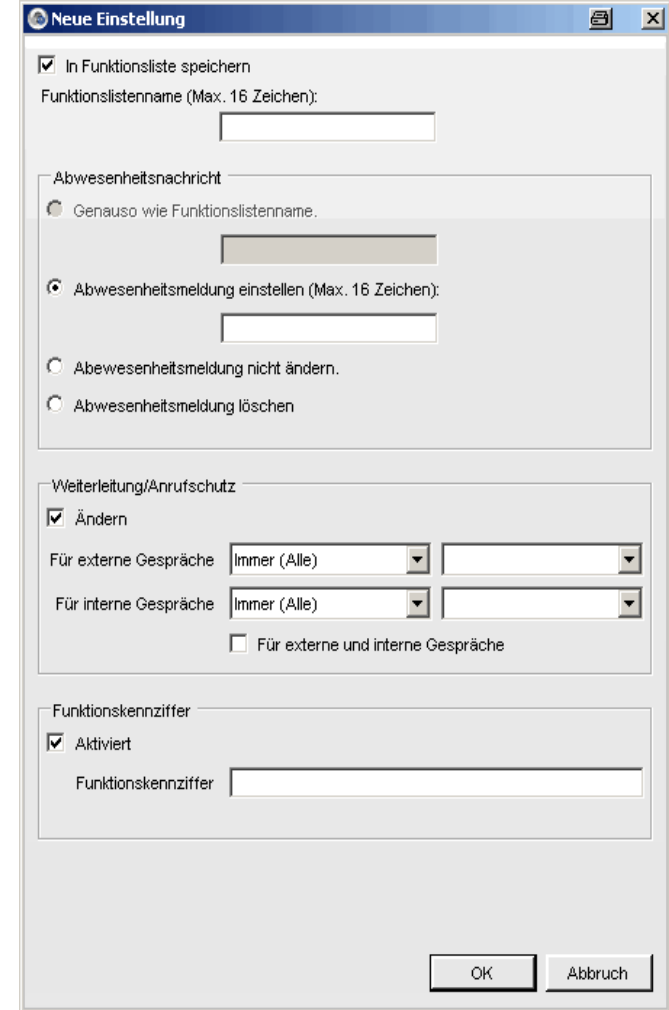
## Präsenz Management

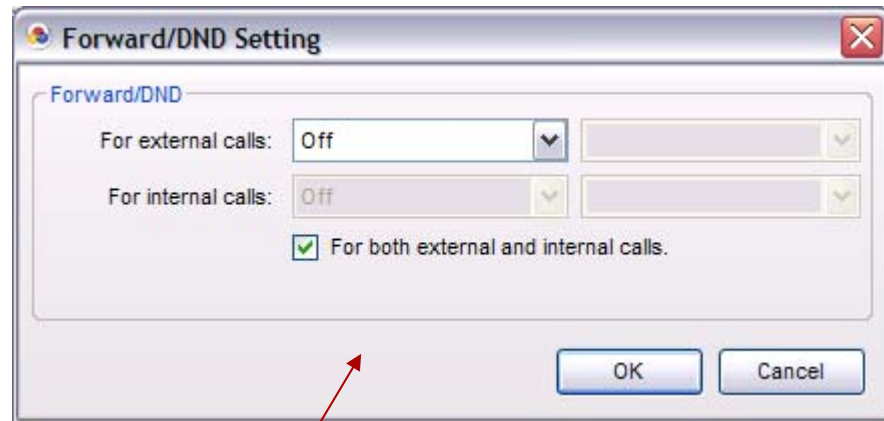
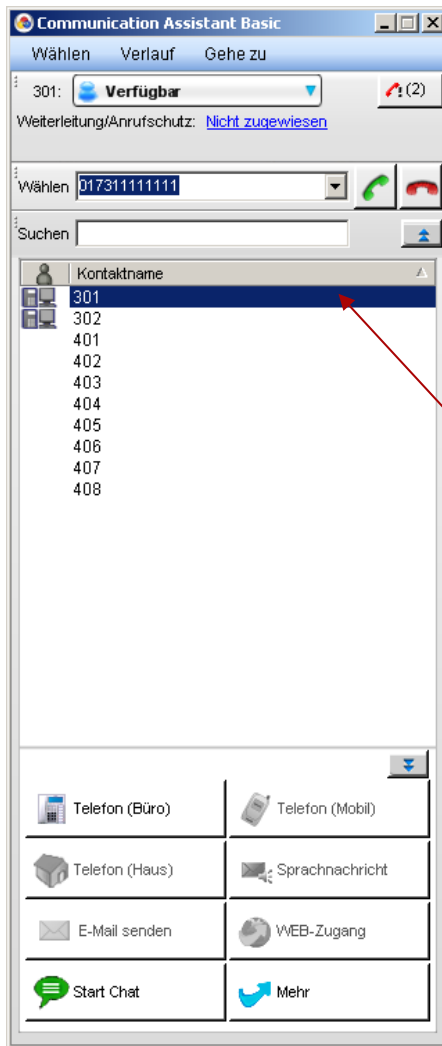
- Um Fehler zu vermeiden kann das Präsenz Management automatisiert werden



## Präsenz Management

- Jede Taste kann 3 Funktionen zeitgleich aktivieren





## RWL/Anrufschutz

Weiterleitungs- und Anrufschutz (DND)-Stati können hier geändert werden

## Mehrwerte durch Präsenzmanagement

- Für alle Nebenstellen ersichtlich
  - Auch digitale oder IP Nebenstellen erhalten Präsenzinformationen
- „One Button Solution“
  - Mit einem Klick kann der User RWL, Präsenzmeldung und eine beliebige Funktion (z.B. Logout) aktivieren. Ideal als Feierabendtaste
- RWL ständig sichtbar
  - Viele User möchten vorkonfigurierte Tasten für verschiedene RWL und die jeweilige RWL im Display erkennen können



## Mehrwerte durch Präsenzmanagement

- Automatische An- und Abmeldung
  - Sobald CA geschlossen wird, aktiviert sich eine Abwesenheitsmeldung
  - Nach dem Start von CA wird automatisch der Status auf verfügbar gesetzt und eine eventl. RWL gelöscht
  - Die Fehlerquellen für den User werden drastisch reduziert
  
- Zeitgesteuerte Abmeldung
  - Wird die Tastatur oder Maus längere Zeit nicht berührt, wird der User automatisch mit einem Zeitstempel auf abwesend gesetzt
  - Sobald der User Tastatur oder Maus wieder berührt, wechselt der Status auf verfügbar



## Die Erreichbarkeit ist eine der wichtigsten Kriterien im täglichen Business

- Durch eine bessere Erreichbarkeit können Anfragen und Angebote schneller beantwortet werden und **Wettbewerbsvorteile** gesichert werden
- Durch CA ist der Mitarbeiter ständig über den Einsatzort und Erreichbarkeit seiner Kollegen informiert.
  - Zeitintensive Mehrfachanrufe bleiben aus
  - Bei Abwesenheit von benötigten Kollegen können frühzeitig Gegenmaßnahmen ergriffen werden.



## Die Erreichbarkeit ist eine der wichtigsten Kriterien im täglichen Business

- Durch CA können auch Kollegen, die in einem Gespräch sind, per Instant Messaging oder Email erreicht werden
  - Dringende Anfragen können so, zeitnah bearbeitet werden
  - Kunden müssen nicht mehr zurückgerufen werden
  - Projekte können schneller abgeschlossen werden
  - Ressourcen werden besser genutzt
  - Mitarbeiter sind schneller wieder frei für weitere Gespräche



## Call Management / Outlook Integration



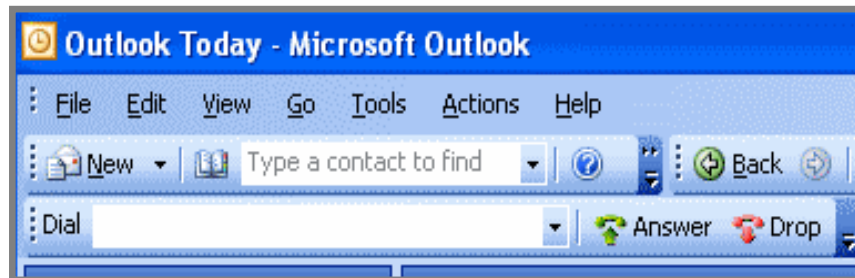
## Wie wählt man heute ?

- Anwahl aus dem Communication Assistant
  - Telefonbuch, Eingabe der Rufnummer, Suchfeld
- Anwahl aus einer lokalen Applikation (Mehr-Firmen-Betrieb)
  - Die Warenwirtschafts-Software verwendet die 1st-Party-TAPI-Schnittstelle
- Anwahl aus beliebigen Applikationen
  - Copy & Dial mit einem BELIEBIGEN „Hot-Key“ über Communication Assistant



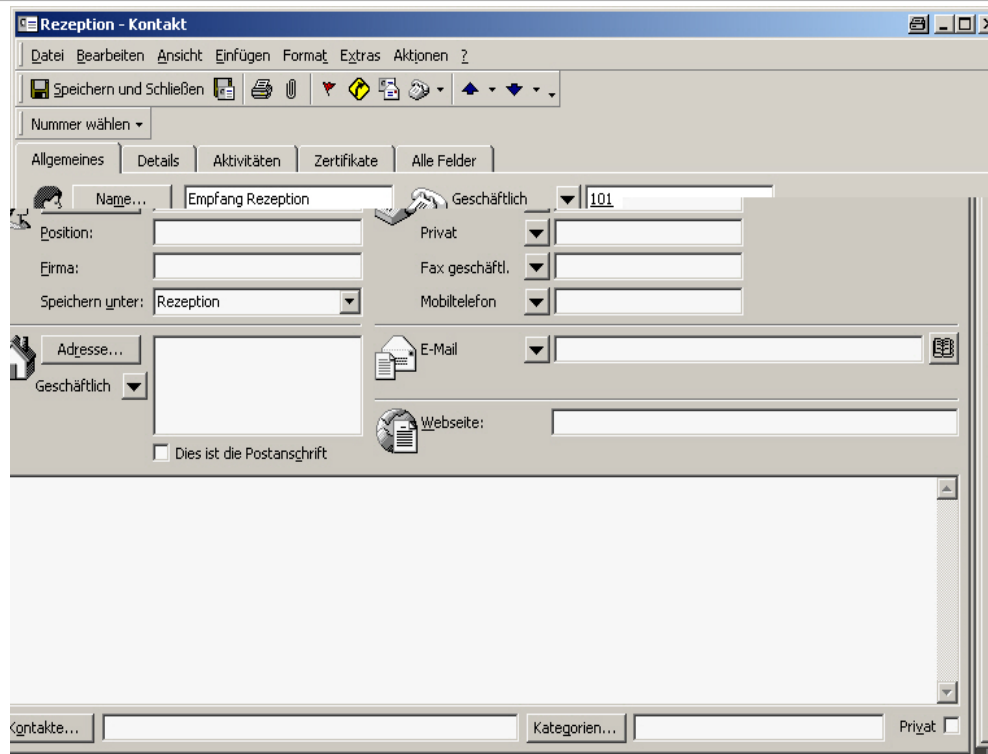
## Microsoft Outlook Integration

- Anwahl aus der Panasonic Outlook-Toolbar
  - Der Toolbar wird bei der Installation in Outlook integriert
- Outlook-Integration über die 1st-Party-TAPI-Line



## Mehrwerte durch Microsoft Outlook Integration

- Ankommende Rufe werden als Outlook Kontakt dargestellt
- Der User muß nicht seine gewohnte Umgebung verlassen

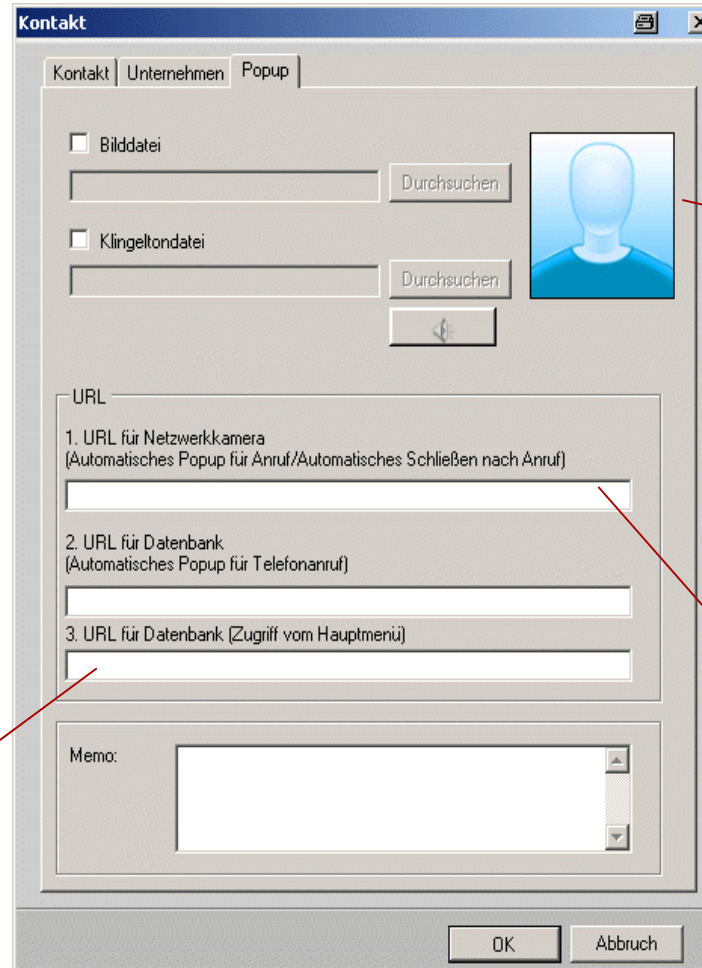
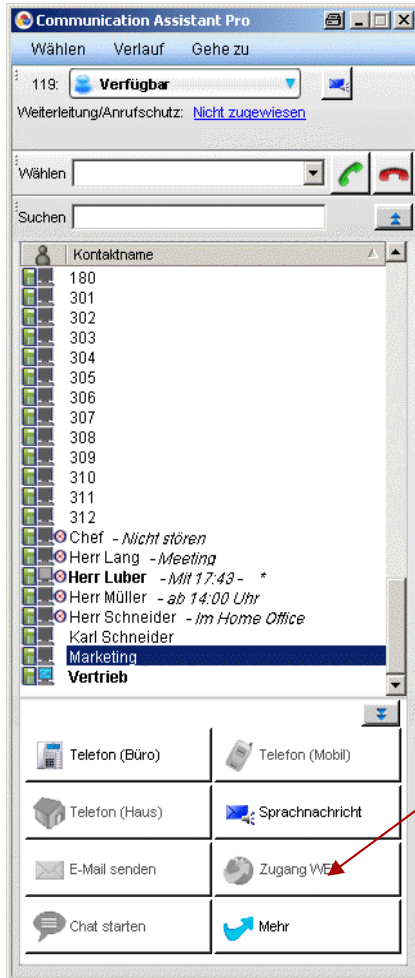


## Zeitersparnis durch individuelle Verknüpfungen pro Kontakt

- Jeder Kontakt kann mit einer IP Cam oder einer individuellen Applikation verknüpft werden
  - Die Aktivierung kann automatisch oder manuell erfolgen
    - Beispiele
      - Eine Excel Tabelle mit „Offenen Posten“ kann durch einen Klick während des Gesprächs geöffnet werden
      - Eine Management Console für den technischen Hotline Betrieb kann bei Bedarf aus dem CA heraus aktiviert werden
      - Eine HTML Applikation z.B. Webshop öffnet sich automatisch



# Individuelle Popups pro Kontakt





## CA Anwendungen und Beispiele



# Ankommender Ruf – zur Zentrale

**Panasonic**  
ideas for life

The diagram illustrates a call center environment with several agents and their workstations. A software interface for call control is overlaid on the right side of the diagram. The interface includes a status bar at the top with the title 'Anrufsteuerung'. Below this, the name of the caller is displayed as 'Tester, Rainer' with the number '101'. The status is 'Verbunden' (Connected) and the duration is 'Dauer: 00:00:03'. A list of call control actions is provided, each with a corresponding icon.

**Anrufsteuerung**

Tester, Rainer  
101

Verbunden  
Dauer: 00:00:03

- Anruf weiterleiten
- Gespräch halten
- Gespräch als Konferenz führen
- Gespräch parken (Automatisch)
- Gespräch parken (Manuell)
- Zu SPS weiterleiten
- Als SPS aufzeichnen
- MFV senden
- Flash (EFA) senden
- Memo schreiben
- Anruf makeln
- Auflegen

Ein ankommendes  
Gespräch wird in  
der Zentrale  
angenommen

**NCP SERIES**



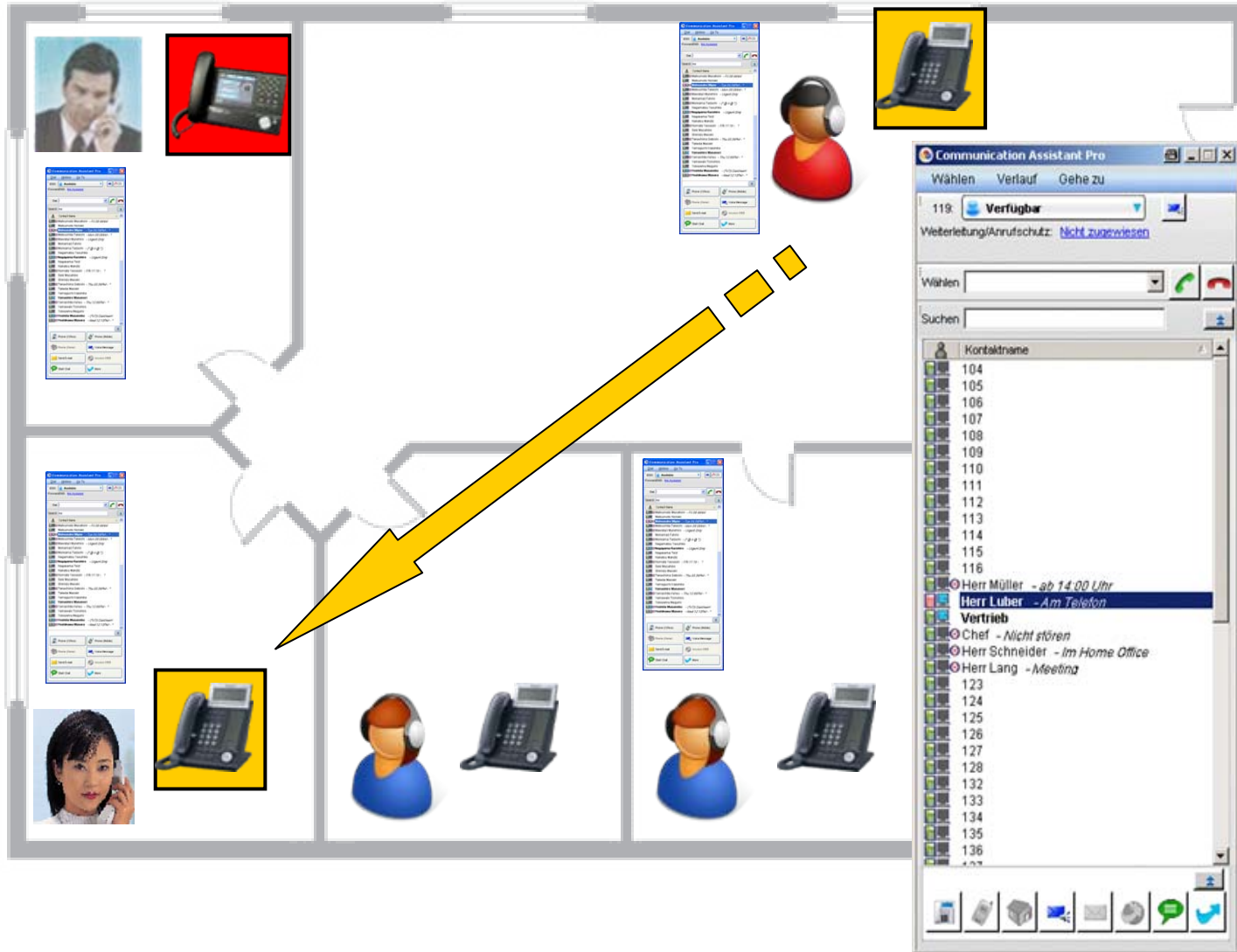
Unified Communication anytime anywhere

## Intuitive Bedienung mit schnellem Überblick spart Zeit und Ressourcen

- Jeder, auch Anfänger, können die Funktion des Systems sofort vollumfänglich nutzen, da CA für jede Situation vorgibt, welche Möglichkeiten bestehen
- Somit kann jeder z.B. die Zentrale übernehmen bzw. nutzen, da CA ihn anleitet
- Auch aus anderen Anwendungen heraus können einfach Telefongespräche aufgebaut werden, da lediglich die Telefonnummer markiert werden muß und dann eine definierte Taste, z.B. F8, gedrückt wird



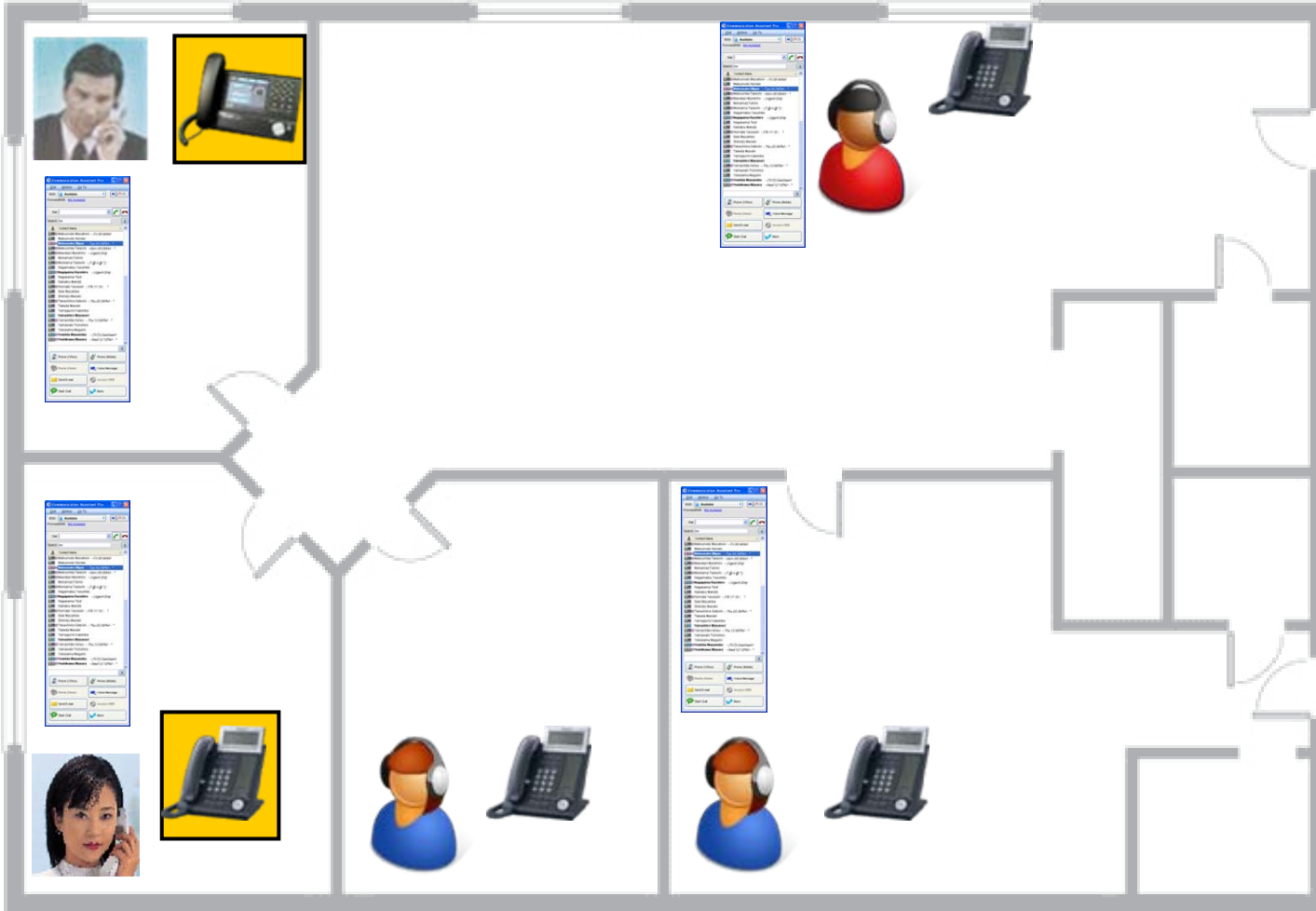
# Nebenstellenstatus



Die Zentrale sieht über den Communication Assistant den Status und Präsenz aller Mitarbeiter und leitet das Gespräch an die Vertriebsassistentin weiter

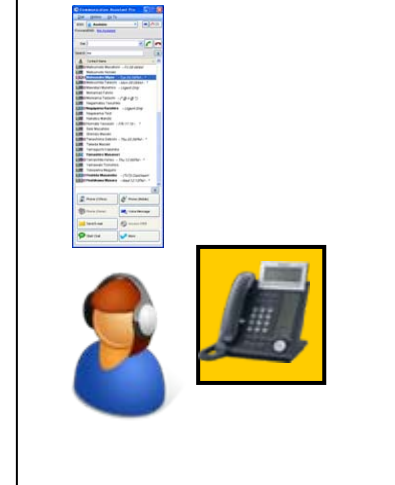
# Abgesetzte Nebenstelle

**Panasonic**  
ideas for life



Heimarbeitplätze  
können komplett  
integriert werden.

## Homeoffice



**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

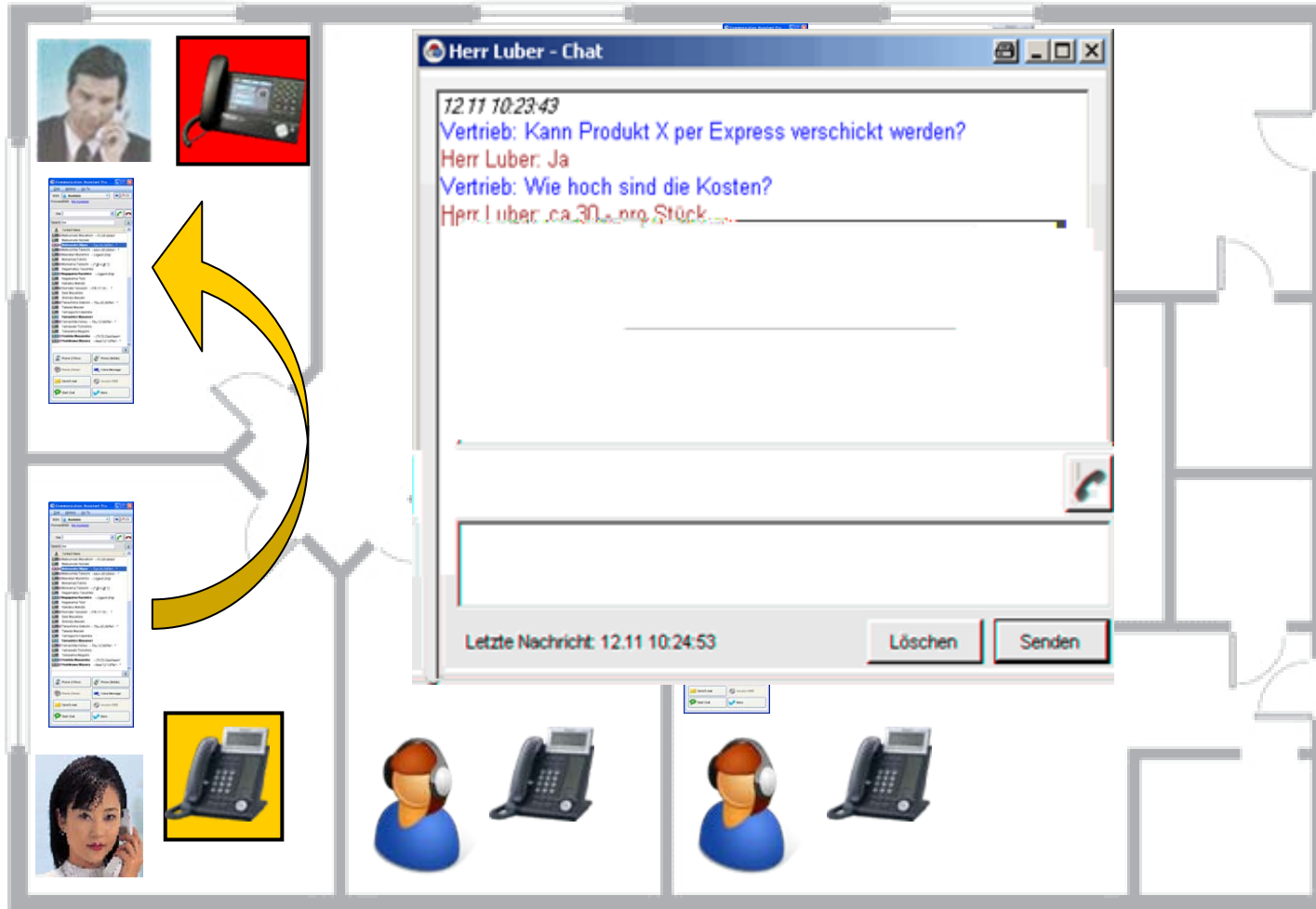
## CA verschafft den Mitarbeiter einen schnellen Überblick und erhöht den Kundenservice

- Durch das Besetzt-Lampfenfeld in Verbindung mit der Präsenzanzeige kann eine der vom Kunden am unangenehmsten empfundenen Situationen nämlich „mangelnde Erreichbarkeit“ minimiert werden
- Dies auch unabhängig von der räumlichen Zuordnung, d.h. unabhängig davon, ob man sich im Home Office, in der Filiale oder unterwegs mit dem Softphone befindet.
- Dies stellt ein produktiveres Arbeiten sicher und führt über Unified Communication zum gewünschten Ziel der Collaboration über Mitarbeiter und Partner hinweg



# Chatfunktion

**Panasonic**  
ideas for life



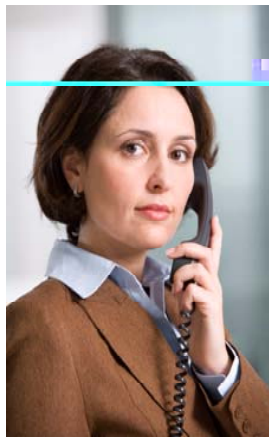
Per Chat hält die Vertriebsassistentin Rücksprache mit dem Vertriebsleiter

# Ein tägliches Einsatzszenario für Unified Communication





## Workflow ohne Unified Communication



Kundenanfrage



Eine Rückfrage ist erforderlich

Nicht verfügbar

Nicht verfügbar

Belegt



- Trotz mehrfachen Versuchs ist ein Kollege nicht verfügbar oder belegt

## Workflow ohne Unified Communication



Kundenanfrage



Notiz



- Da die Anfrage nicht sofort beantwortet werden kann, muss der Mitarbeiter sie notieren und den Kunden nach Klärung zurückrufen

## Workflow ohne Unified Communication



- Die Kundenanfrage kann erst nach mehreren zeitaufwendigen Telefonaten erledigt werden

## Aus der Sicht des Unternehmens

- Der Mitarbeiter verbringt viel Zeit mit Anrufversuchen
- Das Kundengespräch wird ohne Lösung vertagt
- Der Mitarbeiter ist für weitere Kundenanfragen längere Zeit nicht verfügbar
- Der Mitarbeiter ist demotiviert durch unnötige Aufgaben
- Die Fehlerquelle der Mitarbeiter steigt
- Eine Wiedervorlage muss eingerichtet werden, falls der Kunde nicht erreichbar ist
- Kundenanfragen / Aufträge gehen verloren
- Imageschaden für das Unternehmen



## Aus der Sicht der Kunden

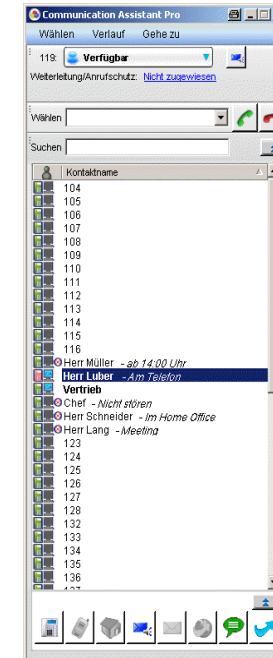
- Der Kunde stellt die Kompetenz des Unternehmens in Frage
- Die persönliche Erreichbarkeit der Mitarbeiter wird erschwert
- Der Kunde akzeptiert im Vertrieb keine langen Warteschlangen mehr
- Der Kunde könnte den Anbieter wechseln



## Workflow mit Unified Communication



Kundenanfrage



- Der Mitarbeiter erkennt sofort, welcher Kollege für Rückfragen zur Verfügung steht

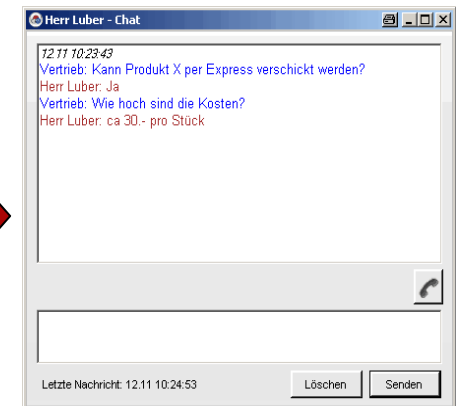
## Workflow mit Unified Communication



**Kundenanfrage**



**Chat Anfrage**



- Der Mitarbeiter kann seinen Kollegen für Rückfragen per Chat erreichen, ohne das Gespräch mit dem Kunden unterbrechen zu müssen

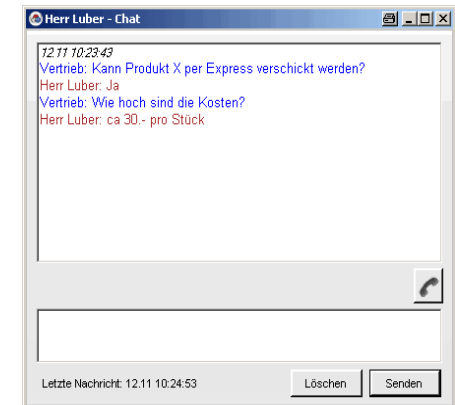
## Workflow mit Unified Communication



Kundenanfrage



Antwort



- Die Kundenanfrage wird sofort geklärt und der Mitarbeiter hat wieder freie Kapazitäten für weitere Kundenanfragen



## Aus der Sicht des Unternehmens

- Der Mitarbeiter kann die Kundenanfrage sofort erledigen und steht schneller wieder für weitere Aufgaben zur Verfügung
- Die Motivation und Freundlichkeit des Mitarbeiters steigt
- Es können mit gleichen Kapazitäten mehr Aufgaben bewältigt werden
- Die Kundenbindung steigt
- Die Erfolgsquote steigt
- Bereits nach kurzer Zeit ist der ROI erreicht



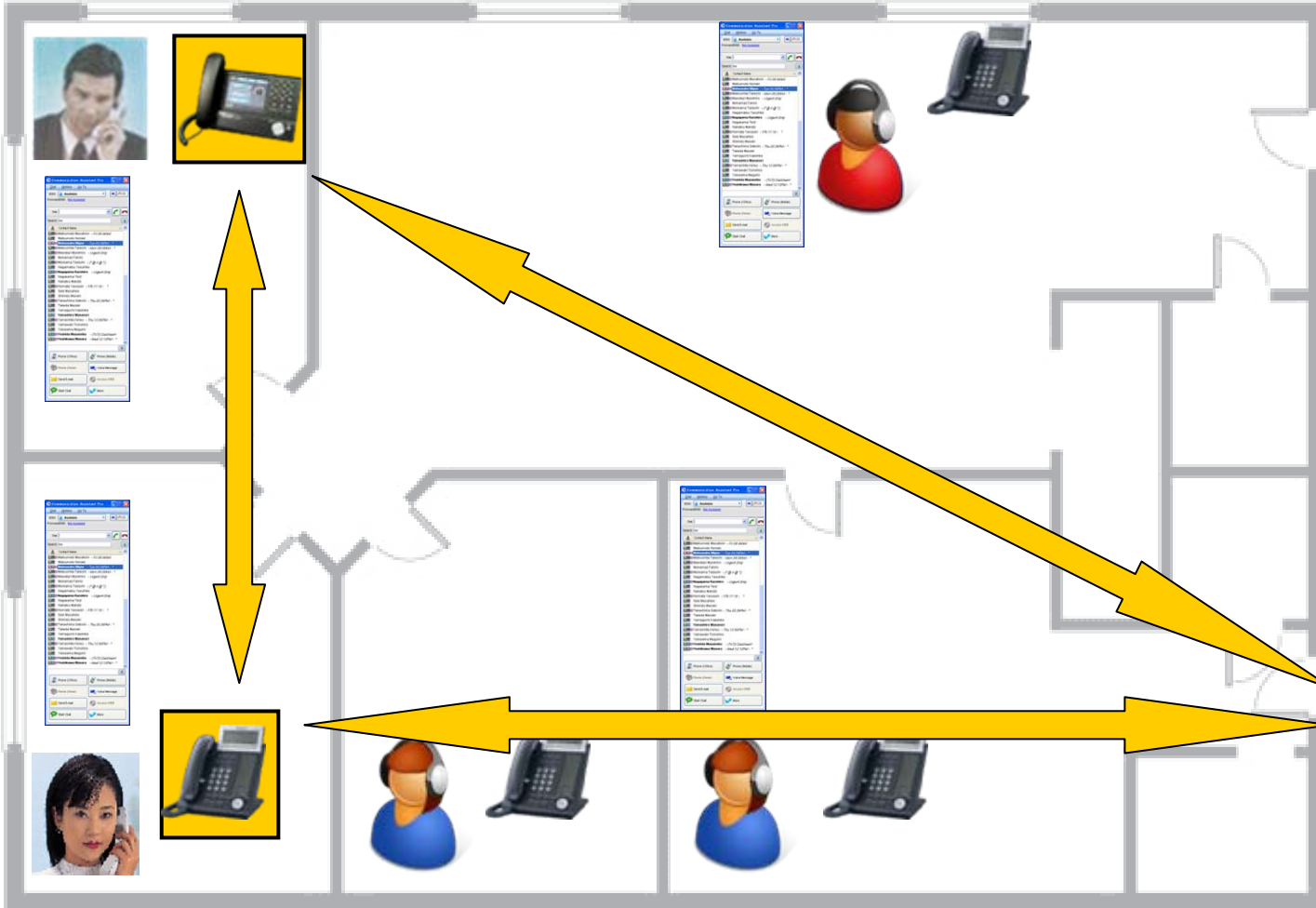
## Aus der Sicht des Kunden

- Der Kunde muß nicht lange auf Antwort warten und fühlt sich gut betreut
- Wartezeiten für Kunden reduzieren sich
- Der Kunde erkennt die Kundenorientierung des Unternehmens
- Der Kunde empfiehlt das Unternehmen weiter



# Dreierkonferenz

**Panasonic**  
ideas for life



Heimarbeitplätze  
können komplett  
integriert werden.

Auch  
Mehrfachkonferenze  
n sind so möglich.

## Homeoffice



**NCP SERIES**



Unified Communication anytime anywhere

## Je einfacher eine Konferenz einzuleiten ist, desto häufiger wird sie genutzt

- Gerade beim Konferenzmanagement zeigt sich die einfache Handhabung, die zu einer gesteigerten Akzeptanz und Produktivität führt
- Ein Mitarbeiter, der eine Frage nicht beantworten kann, holt einen Kollege zu einer ad hoc Konferenz hinzu
- Die Assistentin baut die Konferenz auf, übergibt sie und verlässt sie gleich wieder
- Vom Systemtelefon aus können Achterkonferenzen aufgebaut werden, pro System bis zu drei gleichzeitig



# Voice Mail Assistant

**Panasonic**  
ideas for life

Voice Mail Assistant (ver. 1.0.16.0)

00:00 / 00:03

Wiedergabegeschwindigkeit: 0.5 1.0 2.0

Rückruf    Löschen

E-Mail Weiterleitung    Weitere Aktionen

Nächste finden

Empfangen (2)    Gelöscht

!	Anrufername	Rufnummer	Empfangsdatum	Länge	Aufbewahrungsdatum	Modus
📁	Cheffe	101	28.05.2008 16:29:50	00:03	28.06.2008 00:00:00	Normal
📁	Cheffe	101	28.05.2008 14:44:07	00:05	28.06.2008 00:00:00	Normal
✉	Niederlass	125	27.05.2008 23:54:54	00:03	28.06.2008 00:00:00	Normal
✉	Mobile cli	126	27.05.2008 21:27:02	00:04	28.06.2008 00:00:00	Normal
✉			27.05.2008 18:08:14	00:05	27.06.2008 00:00:00	Mitschneiden...
✉			27.05.2008 18:07:34	00:14	27.06.2008 00:00:00	Mitschneiden...
✉			27.05.2008 18:07:06	00:32	27.06.2008 00:00:00	Mitschneiden...
✉	Wien	119	14.05.2008 11:50:45	00:03	14.06.2008 00:00:00	Normal
✉			14.05.2008 09:26:36	00:04	14.06.2008 00:00:00	Normal
✉			14.05.2008 08:55:59	00:06	14.06.2008 00:00:00	Mitschneiden...

Ein ankommendes Gespräch kann auch direkt in die VM weitergeleitet werden. Über den Voice Mail Assistant können alle Nachrichten später abgespielt werden.



# Voice Mail Management mit KX-TVM

**Voice Mail Assistant (ver. 1.0.16.0)**

00:00 / 00:03

Wiedergabegeschwindigkeit

Rückruf

Löschen

E-Mail Weiterleitung

Weitere Aktionen

Nächste finden

!	Anrufername	Rufnummer	Empfangsdatum	Länge
📁	Cheffe	101	28.05.2008 16:29:50	00:03
📁	Cheffe	101	28.05.2008 14:44:07	00:05
✉️	Niederlass	125	27.05.2008 23:54:54	00:03
📱	...	...	...	...
		125	27.05.2008 21:27:02	...
			27.05.2008 18:08:14	00:05
			27.05.2008 18:07:34	00:14
			27.05.2008 18:07:06	00:32
		119	14.05.2008 11:50:45	00:03
			14.05.2008 20:36:26	00:04
			14.05.2008 08:55:59	00:06
			14.06.2008 00:00:00	N
			14.06.2008 00:00:00	M

**Inbox**

Übersichtliche Darstellung und Administration aller aufgezeichneten Anrufe und Gespräche

Direktes Voice-Processing beschleunigt den Kommunikationsflow

**Current Working Call**

2	01'23
---	-------

**Current Monitor Status**

Work Status	Log In	Log Out
Idle	0	0
On the phone	1	0
Waiting	1	0
On	1	0

**Group Call Report**

Total Incoming Calls	5	Average Answer Call	01'26
Overflow call	1	Lost Call	2

Der Supervisor kann genau den aktuellen Status in der Gruppe monitorn und einfache Statistiken erstellen.

**Unterwegs**

# Communication-Assistant Supervisor



## Real Time Reporting

- Queue Anzeige mit Service Level
- Grafische Anzeige des Agentenstatus

## Agent-Management

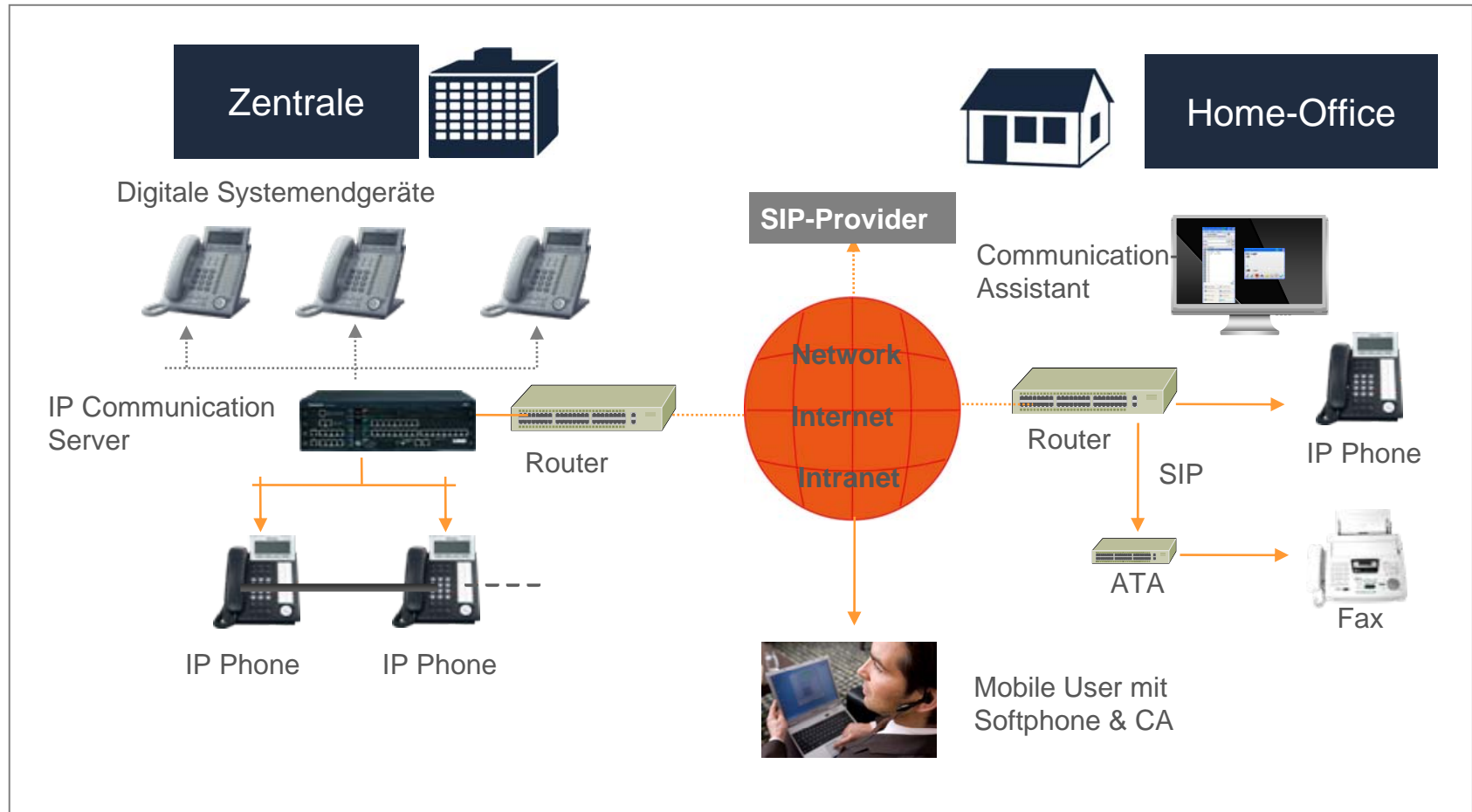
- Präsenz Anzeige
- Remote Login/out
- Remote Übernahme
- Remote Konferenz

## Gruppen Reporting

Statistische Auswertung der Historie pro Gruppe



# Unified Communication Solution



## Communication Assitant, die Unified-Communication Solution zur Produktivitätssteigerung im Mittelstand



**1.** Bessere Erreichbarkeit

**2.** Schnellere Workfolws

**3.** Easy to Use

**4.** Teambildung

**5.** Kostensenkung

**6.** Zukunftssicher

**7.** Energiesparend

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

