

ERICSSON BACKSTAGE

Eenvoudig en effectief – bedrijfscommunicatie voor nu en in de toekomst



Wat dacht u van een eenvoudige tool waarmee u zowel de efficiency van de bedrijfscommunicatie als de klantenservice kunt verbeteren? Ericsson BackStage is precies wat u zoekt – een tool die de productiviteit verhoogt en de werkomgeving optimaliseert. BackStage zorgt bijvoorbeeld voor een gemakkelijke integratie met andere toepassingen, zoals Microsoft Outlook, Excel, Word en Access,

voor efficiënte communicatiediensten, zoals telefonie en data-integratie.

De voordelen zijn talrijk. Door de flexibele en veelzijdige toepassingsmogelijkheden voor desktopondersteuning en mobiel gebruik kunt u, afhankelijk van uw specifieke behoeften, gemakkelijk de juiste configuratie kiezen.



Met waarde verhogende functies als aanwezigheidsmelding, communicatieprofielen, ondersteuning van teamsamenwerking en geavanceerde data-integratie vormt BackStage de perfecte aanvulling op alle mogelijke bedrijfscommunicatietoepassingen.

Met BackStage beschikt u over functies als business call-ondersteuning, uniforme integratie met voice-, tekst- en fax-messaging, communicatieprofielen, afwezigheidsmelding, data-integratie en functies die de samenwerking verbeteren. Integratie met de bedrijfsinfrastructuur biedt belangrijke voordelen, zoals gemeenschappelijk gebruik van Outlook™, telefoonboeken, CRM-toepassingen en webinformatiediensten.

Als geïntegreerd onderdeel van effectieve telefoniesystemen ondersteunt BackStage spraak en data – zowel online als offline.

Ten behoeve van Computer Telephony integratie ondersteunt BackStage digitale, analoge en IP-telefoons, draadloze en mobiele telefoons. BackStage kan ook fungeren als Voice over IP client. Toegang wordt verkregen via pc's en Terminal Clients en dus ook via webbrowsers, pocket pc's en SoftPhones.

De gebruiker kan kiezen uit diverse technologieën: computertelefonie (CT), Voice over IP (VoIP) en, zo nodig, Terminal Server, LAN (WLAN) en Remote Access Services. BackStage werkt met de communicatiesystemen BusinessPhone en MD Evolution (in het algemeen platformen die de CSTA/TSAPI CT-standaarden ondersteunen).

Op basis van deze ingrediënten wordt onze visie van continue ondersteuning van bedrijfscommunicatie – altijd en overal en met elk communicatiemiddel – werkelijkheid. Met Ericsson's migratiepad is uw bedrijf verzekerd van optimale communicatie, nu en in de toekomst.

Overzicht

Met BackStage profiteert de gebruiker van de gecombineerde kracht van computernetwerken en een telefoniesysteem. Via de intuïtieve grafische gebruikersinterface heeft de gebruiker vanaf zijn PC op een eenvoudige en gemakkelijke wijze toegang tot alle functies van een bedrijfstelefoon. BackStage voegt daar bovendien diverse nieuwe communicatiefuncties aan toe, zoals aanwezigheidsmelding, automatisch doorschakelen op basis van afspraken in uw MS Outlook™ agenda, persoonlijke routingprofielen, geavanceerde opties voor het afhandelen van gemiste gesprekken en de laatst gebelde nummers, geïntegreerde berichtenservice en voice dialing. Met de spraak/data-integratie van BackStage bent u volledig aangesloten op de wereld van multimediacommunicatie. Informatie over spraak- en databerichten, zoals instanttekst-, SMS- en faxberichten, wordt opgeslagen in een gemeenschappelijk logboek. Zo kunt u direct een overzicht krijgen, terugbellen of een e-mail of SMS-antwoord selecteren. BackStage verbetert de kwaliteit van uw service en biedt integratie met een groter aantal productiviteitsverhogende toepassingen.

Algemene communicatievoordelen

Effectieve communicatie geeft u een voorsprong op de concurrentie.

BackStage automatiseert allerlei communicatietaken en voorkomt daarmee tijdverlies als gevolg van vaak herhaalde of routinematige handelingen. Zo kan de gebruiker een nummer kiezen door te klikken op een voorgedefinieerde kiestoets, een nummer te kiezen uit een telefoonboek, de MS Outlook lijst met contactpersonen, een bedrijfsdatabase of een spreadsheettoepassing of zelfs door te klikken op een nummer in een e-mail of op een webpagina. De details worden automatisch geregeld: een "+" wordt de internationale toegangscode en spaties of andere symbolen in de nummernotatie hebben geen invloed op het verwerkingsproces.

BackStage betekent ook: verbetering van de klantenservice. Informatie over de beller, zoals de naam of informatie over uw laatste zakelijke afspraken, kan automatisch worden opgehaald uit persoonlijke databases of bedrijfsdatabases en op het beeldscherm van de gebruiker worden weergegeven bij binnenkomst van een gesprek – zelfs nog vóór het gesprek is aangenomen. Functies als gecoördineerde gespreksbewaking, gegevensoverdracht en oproerouting zorgen dat bellers sneller verbinding hebben met de juiste persoon en meer tijd hebben voor persoonlijke dienstverlening.

Voor werknemers die onderweg zijn zorgt de routingsfunctie van BackStage op basis van voorgedefinieerde communicatieprofielen dat gesprekken die prioriteit hebben, automatisch worden doorgeschakeld. Dergelijke profielen kunnen automatisch worden ingesteld op basis van MS Outlook™ Agenda afspraken of aan/afwezigheidsinformatie.

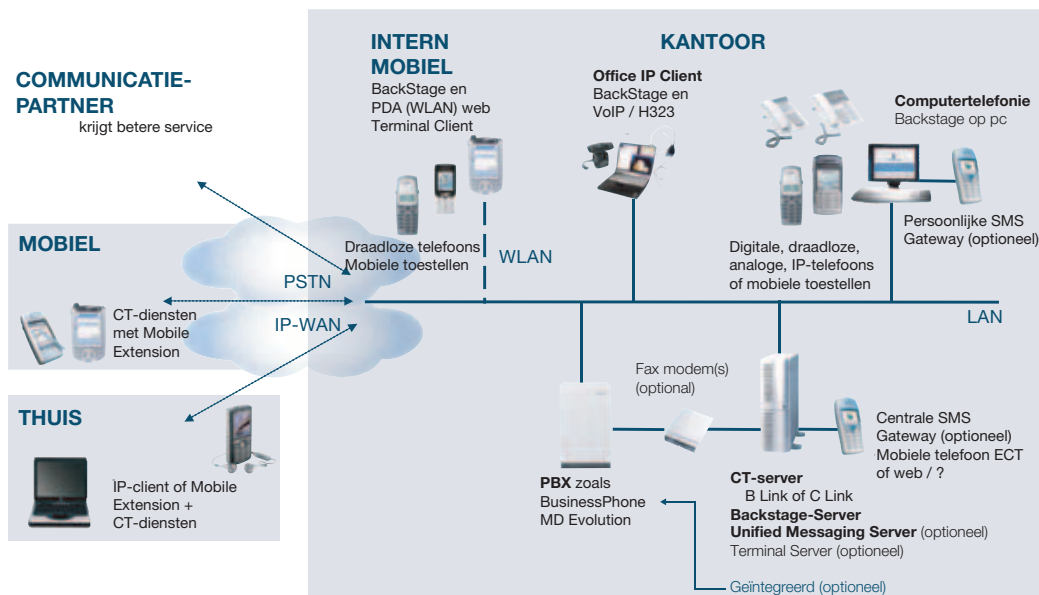
Directe meldingen per mobiele telefoon om u te attenderen op berichten die in de wacht staan of te herinneren aan afspraken helpen u om belangrijke zaken af te handelen. BackStage verschaft de gebruiker de nodige flexibiliteit, op kantoor of onderweg. Functies als profielen en het gemeenschappelijke logboek zijn altijd beschikbaar, waar u ook bent.

BackStage ondersteunt ook geavanceerde diensten voor samenwerking, ook met afdelingen op bijkantoren

Al deze voordelen leveren een positieve bijdrage aan de winstgevendheid van uw bedrijf. U kunt meer omzet genereren door betere en snellere service te bieden en u kunt kosten besparen door te zorgen voor effectievere bedrijfsprocessen.

Scenario's

BackStage kan op verschillende manieren worden geconfigureerd en gebruikt, afhankelijk van uw specifieke



Betere communicatie - Backstage biedt optimale flexibiliteit, van desktopondersteuning tot IP-telefonie en mobiel gebruik

behoefden. In alle configuraties behoudt BackStage zijn vertrouwde, intuïtieve functionaliteit. Hierdoor is het mogelijk om met een bepaalde configuratie te beginnen en daar later een andere aan toe te voegen, zonder dat de gebruiker hoeft te leren werken met een nieuwe gebruikersinterface. Alle scenario's kunnen parallel worden gebruikt en worden geleverd in één softwarepakket – er zijn geen bijkomende kosten voor extra opties.

Computertelefonie via IP/LAN

Dit is de meest gebruikte optie voor het realiseren van optimale efficiency en volledige data-integratie. In deze configuratie is een centrale CT-server verbonden met het communicatiesysteem, bijvoorbeeld BusinessPhone of MD Evolution. Service voor BackStage-gebruikers wordt geleverd via het LAN. Bij deze opzet is het ook mogelijk mobiele scenario's te implementeren via een draadloos LAN of Remote Access Services.

Specifieke ondersteuning voor draadloze en mobiele telefoons:

Stel dat u een draadloze of mobiele telefoon heeft.

... U bent dan vrij om te gaan en te staan waar u wilt.

... U beschikt dan nog steeds over alle functies van een bureautelefoon en bovendien over extra opties.

... U werkt dan met een gemakkelijke gebruikersinterface en hoeft niet meer te zoeken in allerlei menu's.

Voice over IP, Video over IP

BackStage voegt business class IP-telefonie toe aan computertelefonie. In dit scenario doet de PC zelf dienst als telefoon. De clients zijn verbonden met de CT-server en de geïntegreerde IP-kaart van het gebruikte communicatiesysteem, zoals BusinessPhone of MD Evolution.

In tegenstelling tot de meeste soft-clients biedt BackStage business-class communicatiefuncties en optimale ondersteuning voor data-integratie.

Met BackStage bent u niet langer aan één werkplek gebonden.

Met IP-technologie kunt u elke werkplek gebruiken:

Met IP-telefonie en BackStage beschikt u op elke werkplek over uw eigen telefoonnummer en uw eigen voorkeursinstellingen.

Voorbeelden van persoonlijke data zijn de lijst gemiste oproepen, het privé telefoonboek, de routingprofielen, het Busy Lamp Field en instellingen voor verkort kiezen op naam.

CT via LAN, Terminal Server Omgeving

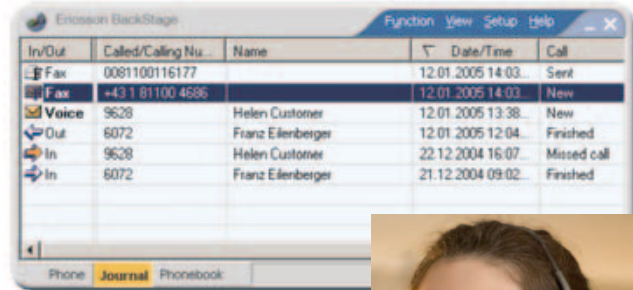
Verdere mogelijkheden voor innovatief gebruik van scenario's en voordelen kunnen worden bereikt binnen een Terminal Server-infrastructuur. BackStage ondersteunt Terminal Server-systemen en biedt daardoor de mogelijkheid van centrale installatie en onderhoud. Deze configuratie biedt de gebruiker ook de mogelijkheid BackStage te gebruiken via een webbrowser, dus zonder BackStage lokaal te hoeven installeren. BackStage kan ook worden geïmplementeerd via een handige Terminal Client-omgeving die voor allerlei platforms verkrijgbaar is, inclusief mobiele apparatuur, zoals Pocket pc's of zelfs Smartphones.

BackStage werkt op een PC-client, een Terminal Client, mobiele apparatuur of via een webbrowser.

Met BackStage beschikt u op elke werkplek en vanaf elk gewenst toestel over al uw persoonlijke instellingen en gegevens. Voorbeelden van persoonlijke gegevens zijn de gemiste gesprekken-lijst, het eigen telefoonboek, routingprofielen, het "Busy Lamp Field (BLF)" en belangrijke voorkeursinstellingen. Dit vormt de basis voor free seating/desk sharing, ondersteund door de Terminal Server vanwege de compatibiliteit van BackStage met Persoonlijk Profiel van Microsoft, en door de BackStage Server. Afhankelijk van uw behoeften, kunt u de meest geschikte methode kiezen.

Thuis of elders werken

Medewerkers die thuis of elders werken, kunnen gemakkelijk in de werkwijze van de organisatie worden geïntegreerd. Door gebruik te maken van de BackStage IP-telefonie optie of door een Mobile Extension uit te breiden met CT-functies hebben werknemers volledig toegang tot de functionaliteit van het bedrijfssysteem, als ze via een Remote Access Service verbonden zijn met het datanetwerk van het bedrijf. Ze hebben vrij toegang tot hun werkbestanden, email, voice mail en telefoonfuncties als conferentiegesprek. Medewerkers die buiten kantoor werken, hebben via hun PC toegang tot krachtige, geïntegreerde spraak- en datafaciliteiten.



Het gaat erom dat belangrijke functies gemakkelijk te gebruiken zijn, zoals ondersteuning van bedrijfstelefonie, multimediacommunicatie, teamfuncties, aan/afwezigheidsmelding en Video over IP.

Waardevolle functies

BackStage zorgt niet alleen dat u op uw PC beschikt over alle functies van een desktoptelefoon, maar ook over de telefoniefuncties van andere toepassingen. BackStage integreert data en biedt allerlei communicatievoordelen in termen van multimedia, aanwezigheidsmelding en teamsamenwerking. Met BackStage beschikt de gebruiker over volledig geïntegreerde, eenvoudige functies voor data handling op zijn draadloze of mobiele telefoon.

Eenvoudige bediening en afhandeling

Via een grafische kleureninterface op elke PC worden alle telefoonfuncties op een uiterst intuïtieve manier ondersteunt. De methode voor afhandeling van inkomende en uitgaande gesprekken blijft hetzelfde, welke telefoon/PC ook wordt gebruikt. Op elke locatie is het beheer van in- en uitgaande gesprekken even efficiënt en simpel.

Onder andere de volgende bedrijfscommunicatiefuncties zijn beschikbaar: doorverbinden, doorschakelen, terugbellen bij vrij of bezet, conferentiegesprek, selectief aannemen en doorsturen.

Voor extra comfort wordt nog meer functionaliteit geboden. Bijvoorbeeld de geavanceerde functie voor automatisch bellen, waarbij een "+" staat voor de internationale toegangscode en nummers automatisch worden gefilterd op spaties en symbolen. Nog een handige functie is naamidentificatie, waarbij de aan het nummer gekoppelde naam op het display wordt weergegeven. Deze functie is ook te gebruiken met MS Outlook™ contacten of andere databases. Spraakinteractie is een van de andere innovatieve functies die het bedieningsgemak verder bevorderen.

Spraakinteractie

BackStage biedt volledige integratie met functies als Text to Speech en Voice Dialing. De PC kan de naam van de beller "uitspreken" en u kunt een nummer kiezen door gewoon de naam van de persoon die u wilt bellen, uit te spreken.

Integratie met Unified Messaging – voice en fax

Met BackStage is toegang tot de geïntegreerde Voice Messaging-functies bijzonder eenvoudig. Mailboxinstellingen zijn met een enkele muisklik in te stellen, berichten zijn direct uit te luisteren, wachtstandinformatie is direct op te vragen, evenals een overzicht van alle berichten. Handig is ook dat elk bericht, uit welke bron dan ook, is voorzien van naamidentificatie. Bovendien kunt u direct terugbellen om voice-berichten te beantwoorden, waarbij functies als doorschakelen en conferentiegesprek automatisch worden ondersteund.

Voor faxdiensten is BackStage volledig te integreren met Ericsson's Slim Unified Messaging-systeem, zodat alle gebruikers kunnen beschikken over hun eigen fax-inboxen en vanaf hun PC's faxen kunnen versturen. Dit komt de efficiency uiteraard ten goede en is ook kostenbesparend. De ontvangen en verstuurd faxen worden weergegeven in een gezamenlijk logboek, inclusief naam-informatie en de mogelijkheid bestanden in TIFF-formaat te bekijken. Groepsfax, synchronisatie met MS Outlook™ en Lotus Notes en aanvullende diensten als automatische kopieeracties voltooien het geheel.

Webtoegang tot voice- en faxberichten is mogelijk via toepassingen als veilige VPN-toegang, webmail-accounts of met BackStage Web Access via Terminal Server.

Daarnaast hebt u, bijvoorbeeld, de mogelijkheid BackStage te combineren met een PDA, Mobile Extension en Unified Messaging, zodat u overal en altijd beschikt over optimale communicatiefaciliteiten.

Mobile Messaging Services

Met BackStage kunt u niet alleen gemakkelijk SMS-berichten via MS Outlook™ versturen, maar ook gebruik maken van een SMS-melding als er berichten in de wacht staan, met inbegrip van naamvermelding en herinnering aan afspraken in uw MS Outlook™ agenda. U beschikt, kortom, over alle functies die u nodig hebt om on-line te zijn, op de hoogte te blijven van alle belangrijke informatie en uw zakelijke contacten te onderhouden, waar u ook bent. U kunt via SMS ook uw communicatieprofielen en aanwezigheidsmelding opvragen en activeren.

Kortom, met BackStage beschikt u over allerlei handige, unieke functies die uw mobiliteit vergroten.

Persoonlijke tools

Om namen en nummers zo snel en efficiënt mogelijk te kunnen zoeken en kiezen biedt BackStage geïntegreerde telefoonboeken voor zakelijke en privé contacten. Het telefoonboek is tevens de primaire bron voor het weergeven van namen van bellers. Deze functie is ook beschikbaar op mobiele telefoons. Het is ook eenvoudig om gegevens op te halen uit bestaande databases.

In het logboek wordt al uw multimediacommunicatie geregistreerd, inclusief binnenkomende en uitgaande gesprekken (waaruit automatisch een lijst van gemiste gesprekken of laatst gebelde nummers kan worden gegenereerd), voice-berichten, instantberichten, SMS- en faxberichten. Het snel op te vragen berichtenoverzicht maakt chat-achtige SMS-communicatie mogelijk. De logboekgegevens kunnen ook worden gebruikt om gespreks- en communicatiegegevens te analyseren.



Efficiency voor mobiel gebruik. Ondersteun uw DECT-telefoon of Mobile Extension met Computer Telephony en data-integratie door pocket pc's of maak van uw PDA met telefoniefuncties uw geavanceerde bedrijfstelefoon.



Een derde voorbeeld van persoonlijke tools is de mogelijkheid snelkies- en naamkies-toetsen of functietoetsen op het beeldscherm naar wens te configureren – een zeer flexibel alternatief voor het direct toewijzen van toetsen op een telefoontoestel.

Extra ondersteuning van persoonlijke functies kan worden verkregen door integratie van toepassingen en data of via routingprofielen.

Gespreksprofielen en routing

BackStage kan binnenkomende gesprekken routeren naar de meest geschikte toestellen, groepen of ook naar externe nummers. Ook dit is gemakkelijk te configureren en kan worden gebaseerd op het nummer van de beller of de naam van de klant. Routing kan bijvoorbeeld worden gebaseerd op het netnummer van het binnenkomende gesprek, zodat internationale bellers automatisch worden gerouteerd naar agenten/telefonisten met de juiste taalvaardigheden. Met "VIP routing" kunnen belangrijke klanten direct worden gerouteerd naar gespecialiseerde agenten.

Dit soort functionaliteit is meestal voorbehouden aan geavanceerde callcenter-pakketten, maar met BackStage kunnen ook kleinere en middelgrote bedrijven profiteren van de mogelijkheden om met behulp van routing de klantenservice en efficiency te verbeteren.

Met routing kan ook de persoonlijke ondersteuning aanzienlijk worden verbeterd. Gemakkelijk te definiëren gespreksprofielen optimaliseren de efficiency van uw communicatie.

Teamwerk, aanwezigheidsmelding en multimediacommunicatie

Aanwezigheidsmelding is een praktische functie met tal van mogelijkheden. In het Busy Lamp Field-venster van BackStage of via pop-ups bij bellen ziet u welke collega's online zijn. U krijgt een overzicht te zien met algemene aanwezigheidsinformatie (wie zijn aangemeld of afgemeld), de status per aansluiting (vrij, bezet of doorgeschakeld) en individuele aanwezigheidsinformatie (vrije tekst en geprefereerde communicatie). Integratie met MS Outlook™ agenda is ook onderdeel van dit krachtige concept. Als een collega afwezig is, kunt u zien wanneer hij of zij weer aanwezig is. Voorgedefinieerde aanwezigheidsmeldingen kunnen worden gecombineerd met vooraf opgenomen voice-boodschappen, zodat klanten die bellen automatisch te woord worden gestaan.

Ter ondersteuning van multimediacommunicatie kunnen in de aanwezigheidsmelding ook links worden opgenomen naar het communicatiemedium van uw voorkeur. De meldingen in het Busy Lamp Field, het logboek en telefoonboeken zijn voorzien van links die u kunt bellen of een SMS-, instanttekst- of e-mailbericht sturen.

Maar deze efficiënte oplossing voor optimale samenwerking en communicatie met collega's biedt nog meer. Met één muisklik kan het nummer van een collega worden gebeld of het telefoontje van een collega worden beantwoord. Bovendien kunnen de aansluitingen worden bewaakt via een vooraf in te stellen pop-up scherm. Doorschakelingen voor collega's kunnen gemakkelijk worden geactiveerd en uitgeschakeld. Als u daartoe gemachtigd bent, kunt u zelfs eenvoudige aanwezigheidsmeldingen voor ze instellen. De in het Busy Lamp Field weergegeven aansluitingen zijn naar wens te selecteren en gemakkelijk te configureren, zodat de gebruiker binnen zijn werkgroep beschikt over een uiterst flexibel, efficiënt communicatiesysteem, dat zich zo nodig kan uitstrekken over meerdere locaties.

Beveiliging

Beveiliging is een belangrijke aangelegenheid die grondig is aangepakt. Er zijn vele voorbeelden te noemen van beveiligingsmaatregelen die genomen zijn op het gebied van samenwerking tussen groepen. Zo zijn weergave en oproepbeheer van collega's wachtwoord-beveiligd. Nummerinformatie voor collega's en persoonlijke telefoonboekgegevens zijn eveneens beveiligd om de privacy te beschermen. In het algemeen geldt dat de toegang tot elk toestel op diverse niveaus is beveiligd.

Integratie met andere software en databronnen

Met BackStage kunnen telefoniefuncties worden geïntegreerd in andere software, zodat gebruikers direct vanuit Windows Office-toepassingen, zoals MS Outlook™, Excel, Word en Access, kunnen bellen. Ook "hotkey"-bellen vanaf webpagina's behoort tot de mogelijkheden. Innovatieve interfaces met webdiensten zijn afgestemd op de nieuwste trends. Zo wordt bij een binnenkomend gesprek de naam van de beller weergegeven of wordt een screen-pop van een webcontact weergegeven.

BackStage biedt een groot aantal verschillende screen pop interfaces, waarmee bijvoorbeeld toegang wordt verkregen tot klantendatabases. Bij bellen of aannemen van de telefoon wordt dan informatie over de beller, zoals naam, historische verkoopgegevens, adres en andere notities, automatisch op het scherm weergegeven.

Dit komt de efficiency en de klantenservice zeer ten goede. Na een zeer eenvoudige initiële configuratie kan vrijwel elke Windows-toepassing op deze manier met BackStage worden gebruikt. Onder BackStage zijn allerlei interface opties beschikbaar, zoals directe MS Outlook™ integratie, LDAP, Dynamic Data Exchange (DDE) en scripting. Met name de screen pop-ondersteuning van contactgegevens uit MS Outlook™ is gemakkelijk te configureren - initieel hoeft alleen de gewenste contactmap met een muisklik te worden geselecteerd.

“Naarmate de onderneming groeit kan het communicatiesysteem gemakkelijk worden uitgebreid met nieuwe, handige functies.”

MS Outlook™ integratie

De perfecte samenwerking met MS Outlook™ is een goed voorbeeld van het belang van integratie in de bestaande infrastructuur van een klant. Deze wordt gecompleteerd door supersnel zoeken in de lijst contactpersonen en handige pop-up-schermen met vermeldingen in de lijst contactpersonen van MS Outlook™ op basis van binnenkomende en/of uitgaande gesprekken. Een directe MS Outlook™ plug-in vanuit BackStage ondersteunt automatisch kiezen, het sturen van SMS-berichten, het gebruiken van profielen op basis van MS Outlook™ agenda-afspraken en functies als automatisch doorschakelen, oproerouting of aanwezigheidsmelding als u in vergadering bent, of het plannen van telefoongesprekken. De agenda-informatie van MS Outlook™ is geïntegreerd in het aanwezigheidsmelding concept van BackStage en spraak- en datacommunicatie zijn gekoppeld.

Migratiepad voor effectieve communicatie

Bellen vanaf de pc

Toepassingen om vanaf de desktop-pc te kunnen bellen, zoals MS Outlook™, vormen de basis voor geïntegreerd gebruik van pc- en telefoonfuncties.

Met de Hotkey-kiesfunctie of plug-in van BackStage is dit gemakkelijk te realiseren.

Meerwaarde voor bedrijfstoeepassingen

Met BackStage is effectieve communicatie niet alleen mogelijk, maar ook gemakkelijk. Van berichtenverkeer tot profielen en teamsamenwerking. Het pakket biedt een groot aantal verschillende functies voor integratie van data, van screen pop-ups tot naamidentificatie. Een gebruikersvriendelijke interface creëert een flexibele, efficiënte werkomgeving, die ondersteuning biedt van basisfuncties tot volledig geïntegreerde functionaliteit met alle voordelen van computertelefonie, IP en mobiliteit.

Integratie van andere software

Specifieke toepassingen kunnen gemakkelijk worden geïntegreerd, doordat de computertelefonieplatformen van Ericsson en BackStage geschikt zijn voor een groot aantal verschillende standaardinterfaces. Dit betekent dat u de oplossing die u voor uw specifieke behoeften nodig heeft, altijd gemakkelijk kunt combineren met de communicatiesystemen en toepassingen van Ericsson.

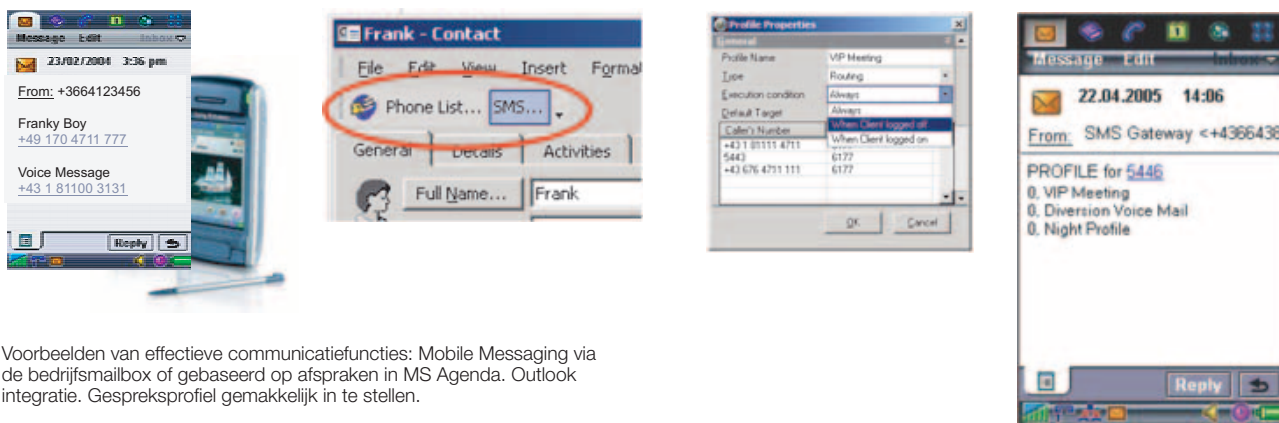
Meegroeien met Ericsson

De effectieve communicatieoplossingen van Ericsson bieden optimale flexibiliteit wat betreft configuratiemogelijkheden, door de gebruiker te definiëren functietoetsen en grootte. Het communicatiesysteem kan gemakkelijk met extra faciliteiten en handige functies worden uitgebreid, zodat het systeem meegroeit met het bedrijf.

Zien is geloven

Maak gebruik van de gratis proefperiode en doe uw voordeel met de feedback van onze gebruikers.





Voorbeelden van effectieve communicatiefuncties: Mobile Messaging via de bedrijfsmailbox of gebaseerd op afspraken in MS Agenda. Outlook integratie. Gespreksprofiel gemakkelijk in te stellen.

Ericsson BackStage Functies en bestaande configuraties

Computertelefonie via LAN/IP (BusinessLink of C-link)
 --> met digitale, analoge, IP-, DECT-telefoons of mobiele apparatuur
 --> of direct als Voice over IP-client

	BackStage en BusinessPhone	BackStage en MD Evolution
Oproepbeheer		
Afzonderlijk bellen (kiezen, beantwoorden, wissen, in- en externe gesprekken naar/van elk type aansluiting – inclusief IP hands-free bellen en spreken op systeemtelefoons) Nummerweergave	•	•
Meerdere gesprekken; wachtstand, doorschakelen, conferentiegesprek	•	•
Doorverbinden	•	•
Terugbellen	•	•
Camp-on	•	
Tussenkoms	•	
Aannemen	•	•
Doorsturen	•	•
Toonkiezen (DTMF)	•	•
Automatische verwerking van voorbelcodes, spaties en symbolen in nummers (inclusief automatische verwerking van alarmnummers en configuratiecodes)	•	•
Audiosignalen (zoals persoonlijke beltonen op de PC)	•	•
IP-telefonie		
Voice over IP	•	•
Video over IP (1 - 3 videovensters)	•	•
Spraakinteractie		
Text to Speech (gesproken naamidentificatie)	•	•
Voice Dialing (spraakherkenning)	•	•
Unified Messaging – voice-integratie		
Gebaseerd op geïntegreerde voicemail-unit en Unified Messaging Server, waarbij alle gezamenlijke en individuele mailboxen worden ondersteund	•	
Mailbox-instellingen met één muisklik (persoonlijke begroetingen, etc.)	•	
Wachtstandindicatie	•	•
Nummer- en naam informatie (uit diverse gegevensbronnen, zoals geïntegreerde telefoonboeken, Outlook en bedrijfsdatabases via LDAP)	•	•
Berichtenoverzicht (inclusief status (nieuw – afgeluisterd – opgeslagen), datum en tijd)	•	•
Berichten met één klik af te spelen op PC	•	•
Berichten met één klik af te spelen op elke aansluiting	•	•
Verzender van het bericht direct met één klik terugbellen.	•	•
Geïntegreerde Callback Messaging		
Gesprek/bericht opnemen	•	

	BackStage en BusinessPhone	BackStage en MD Evolution
Unified Messaging - faxintegratie		
Gebaseerd op Unified Messaging Server (inclusief fax server met distributie via Computer Telephony and smtp email / bij analoge en ISDN-modems, modemgroep tot 8)	•	
Fax ontvangen: in eigen faxmailboxes van de gebruiker (BackStage-logboek)	•	
Fax versturen: vanaf eigen PC van de gebruiker (vanuit elke toepassing, incl. bevestiging en registratie)	•	
Nummer- en naam informatie (vanuit diverse databases, zoals geïntegreerde telefoonboeken, MS Outlook™- en bedrijfsdatabases via LDAP)	•	
Berichtenoverzicht / faxlogboek (inclusief status (nieuw, gelezen, verstuurd), datum en tijd)	•	
Webtoegang (via MS Outlook™, Lotus Notes webmail of met BackStage-webtoegang via Terminal Server)	•	
Automatisch opnieuw kiezen en plannen	•	
Automatisch genereren van koptekst en voorblad	•	
Mobile Messaging Services		
SMS sturen	•	•
Bericht in de wacht SMS-melding, bij nieuwe voice-berichten	•	•
Bij nieuwe faxberichten	•	
Inclusief geavanceerde naamidentificatie	•	•
Inclusief doorsturen van voice-berichten, bel mij- en Instant Messaging	•	
Activering op basis van aanwezigheid	•	•
Mobiele profiel opvragen en instellen via SMS		
SMS afspraakherinnering (MS Outlook™ integratie)	•	•
Synchronisatie van gestuurde en ontvangen berichten naar BackStage logboek (--> snel direct berichtenoverzicht)	•	•
SMS Services via mobiele telefoon, ECT-of smtp/web Gateway	•	•
Persoonlijke communicatietools		
Telefoonboek (inclusief zoeken en kiezen)	•	•
Logboek --> overzicht multimediacommunicatie / continue registratie, ook als de client is uitgeschakeld	•	•
Inclusief gespreksregistratie, gemiste gesprekken, laatst gebelde nummers	•	•
Inclusief voice-berichten	•	•
Inclusief instant tekstberichten (gestuurd en ontvangen)	•	
Inclusief SMS (verstuurd en ontvangen)	•	•
Inclusief fax (verstuurd en ontvangen)	•	
Naamkiestoetsen en functietoetsen	•	•
Communicatieprofielen en routing		
Continue profieldiensten, ook als de client is uitgeschakeld	•	•
Routing op basis van nummer van de beller of netnummer	•	•
Routing op basis van VIP-code	•	
Planning van telefoonfuncties (doorschakelen en info. Alle functiecodes, zoals dag/nachtstand, plannen van gesprekken)	•	•
Integratie van aanwezigheidsinformatie	•	•
Activeren op tijd en datum, activeren op basis van aanwezigheid	•	•

Group Collaboration Tools. The Busy Lamp Field (Buddy Field) Aanwezigheidsmelding. Multimediacomunicatie		
Online aanwezigheidsstatus collega's / via Buddy Field of pop-up bij bellen	•	•
info aan-/afgemeld	•	•
Online telefoonstatus (vrij, bezet, gaat over, doorgeschakeld of in de wacht)	•	•
Info voor BackStage (vrije tekst en geprefereerde communicatie)	•	•
Info voor telefoon (voorgedefinieerde tekst, incl. voice-boodschappen en vrije tekst)	•	•
Eigen aanwezigheidsstatus snel controleren en instellen (doorschakelen, communicatieprofiel, aanwezigheidsinfo)	•	•
Geïntegreerde instanttekstberichten	•	
Ondersteuning van multimediacomunicatie / links naar geprefereerde medium opgenomen in aanwezigheidsinfo, logboekregistratie, buddy field en telefoonboeken / bellen, SMS – Instant Messaging-bericht of e-mail	•	•
Met één klik opnemen voor collega's (inclusief melding)	•	•
Doorschakelingen instellen voor collega's	•	•
Afwezigheidsmelding voor telefoon instellen voor collega's	•	
Ondersteuning van meerdere locaties	•	•
Ondersteuning van callcenterdiensten: ACD groep selectie, aan-/afmelden, administratieve taken, pauze	•	

Integratie van toepassingen en data		
Bellen via hotkey vanuit elke andere toepassing	•	•
Integratievenster (bijvoorbeeld om een webdirectory te integreren)	•	•
Naamidentificatie en screen-pops vanuit webdiensten	•	•
Automatische naamidentificatie en weergave (vanuit PBX-telefoonboeken, telefoonboeken in MS Outlook™ of Lotus Notes, "elke" database)	•	•
Screen pop interfaces (MS Word, Excel, Access of "elke" database)	•	•
DDE- en scriptinginterfaces	•	•
LDAP-interfaces	•	•
Eenvoudige dataregistratie voor gespreksadministratie	•	

MS Outlook™ integratie en plug-in		
Ondersteuning kiezen zakelijke nummers (inclusief automatisch nummer zoeken)	•	•
SMS-berichten versturen (inclusief automatisch nummer zoeken)	•	•
Screen pop contacten	•	•
Versneld zoeken op naam in MS contacten (incl. Ondersteuning gemakkelijke synchronisatie)	•	•
Directe link vanuit communicatielogboek, geprefereerde communicatie-info, buddy field en telefoonboeken naar open e-mailbeantwoording en contacten (--> multimediacomunicatie)	•	•
MS Outlook™ agenda info geïntegreerd voor optimalisering van het aanwezigheids-concept van BackStage	•	•
Gespreksregistratiegegevens bewaren in eigen of gemeenschappelijke MS logboekmap	•	•
Automatische planning van gesprekken	•	•

Gemakkelijk te gebruiken en te onderhouden (geselecteerde voordelen)

Verbeterde import van gebruikersinstellingen
Automatische melding van updates

Terminal Server omgeving ondersteund.

Speciale ondersteuning voor mobiele apparatuur, zoals pocket pc's

Toegang via webbrowser

- Ondersteund (functies hebben altijd betrekking op de nieuwste versies van de desbetreffende producten/systemen)
- Ondersteund, maar afhankelijk van setup (of functies van onderdelen)

Gebruikersspecifieke configuraties met optimale mobiliteit en flexibiliteit

Persoonlijke instellingen beschikbaar op elke gewenste werkplek

Vrije keuze van werkplek met Voice over IP

Mobile Extensions volledig ondersteund

DECT telefoons volledig ondersteund

BackStage 8.0: Configuratievereisten:

	BackStage @ BusinessPhone		BackStage @ MD Evolution		Terminal Server omgeving
Systeemconfiguratie	Computertelefonie via LAN/IP (BusinessLink)	Voice over IP en computertelefonie	Computertelefonie via LAN/IP (C-Link)	Voice over IP en computertelefonie	
Communicatieplatform	BP 7.0, 8.0 IPU (optioneel, voor directe IPU IP-verbinding ipv V24 en Unified Messaging UM) Integrated Application Server (optioneel voor BusinessLink, BackStage server, UM server)		MDE R6.0C of hoger MDE-XL: SMV of EMV MDE-M: CMV		zelfde als computer-telefonie via LAN
Licenties	BackStage licentie in BusinessPhone (ofWIBU key) CT Licentie (1) UM licentie (optioneel, voor Unified Messaging voice- en faxintegratie) IPU licentie		BackStage licentie: WIBU key CT licentie		
Communicatieverbinding	BusinessLink 3.2 of hoger		C-Link 1.0.8 of hoger		
Telefoons	Digitale systeemtelefoons, draadloze, analoge en IP-telefoons, Mobile Extensions, IP softclients	PC Microfoon/speaker of headset. Full duplex geluidskaart. Webcam (optioneel).	Digitale systeemtelefoons. Draadloze, analoge en IP-telefoons. Extensions. IP softclients.	PC Microfoon/speaker of headset. Full duplex geluidskaart. Webcam (optioneel).	
Systeemcapaciteit	Als van BP (80 gebruikers per systeem)		conform MDE systeem		

N.B. 1: standaard inbegrepen in elke BP 7.0 (R15 R3A of hoger) en 8.0 (zonder extra bestellingen, geen bijkomende kosten)

Voor BackStage en Unified Messaging biedt elke BusinessPhone 2 licenties voor onbeperkte tijd en open gebruikerslicenties voor een proefperiode van 60 dagen.



PC-vereisten

CT, BS, UM server CT, BS clients					Terminal Server omgeving
Processor					
Server	350 MHz				afhankelijk van aantal gebruikers gemiddeld
Clients	350 MHz	1,5 GHz	350 MHz	1,5 GHz	
RAM					
Server, clients	256 MB				Gemiddeld 10 MB per gebruiker
Vrije harde schijf-ruimte					
Server, clients	100 MB (2 GB voor UM server)				gemiddeld 2 MB / user
Ondersteunde besturingssystemen					
Server	Win 2000, 20003 server (+ net Framework 1.1 voor BS server)				Terminal Server: Win 2000, 2003. Citrix. Toegangsapparatuur: ondersteuning van diverse platformen (volgens Terminal Server specificatie)
Clients	Win 2000, XP	Win XP aanbevolen	Win 2000, XP	Win XP aanbevolen	
Toepassingen					
MS Office 2000, XP, 2003 inclusief bijbehorende MS Outlook™ versies MS Internet Explorer 5.0 SP2 of hoger					
Interfaces					
IP-verbinding nodig op alle server en client PC's. Extra interfaces zijn: CT server: 1 vrije seriële poort voor V.24 verbinding met PBX BS server: 1 vrije seriële poort of USB-poort bij gebruik van GSM SMS Gateway functie (optioneel) SUM server: modemverbinding (optioneel voor fax)					zelfde als computertelefonie via LAN
SMS Gateway (optioneel)					
Elke GSM of ECT unit die de AT modem commandoset ondersteunt volgens de ETSI-standaard GSM 07.05 + een seriële of USB verbinding met een pc					
Modem(s) (optioneel) analoog					
Analoge of ISDN modem(s) verbonden met de SUMS (voor faxondersteuning) Tot 8 parallelle faxkanalen					

N.B.: UM server voor MD Evolution nog niet uitgebracht
Neem contact op met de support-afdeling van Microsoft voor oudere besturingssystemen



Europa

Ericsson Enterprise
Bourgetlaan 44
B-1130 Brussel
België
Tel: +32 2 745 1211
enterprise.europe@ericsson.com

Ericsson AB

SE-126 25 Stockholm
www.ericsson.com/enterprise
NL/LZT 102 3493-RG
© Ericsson AB, 2006