

ERICSSON BUSINESSPHONE COMPUTER TELEFONIE PLATFORM

Bedrijfscommunicatie voor nu en in de toekomst



Met een Ericsson BusinessPhone Computer Telephony (CT) platform bent u zowel nu als in de toekomst verzekerd van een krachtig communicatiesysteem waarmee u de concurrentie een stap voor blijft. In combinatie met geavanceerde CT-toepassingen biedt het BusinessPhone platform bedrijven een totaaloplossing met innovatieve diensten en krachtige faciliteiten.

Het BusinessPhone CT platform is gemakkelijk te installeren en te implementeren. Het systeem, dat is gebaseerd op volledige integratie van pc's en telefoons in één netwerk, biedt optimale flexibiliteit om aan uw veranderende behoeften te voldoen. De naadloze combinatie van spraak- en dataverkeer sluit perfect aan bij de flexibiliteit van uw bedrijf. Ericsson biedt bovendien de mogelijkheid computertelefonie te integreren met IP-telefonie (Voice over IP) en gebruik te maken van mobiele telefoons. Kortom, met een BusinessPhone CT platform beschikt uw bedrijf over een infrastructuur die het mogelijk maakt effectiever te communiceren en klanten efficiënter te bedienen.



De meerwaarde van computertelefonie

Computertelefonie zorgt dat u en uw klanten op het juiste moment de juiste persoon spreken en dat u steeds beschikt over de juiste informatie, zodat u uw concurrent steeds een slag voor bent. Door allerlei communicatiefuncties te verbeteren en te automatiseren biedt CT elk bedrijf dat gebaat is bij snelle, efficiënte oproepenverdeling een aanzienlijke verhoging van productiviteit en omzet.

Het BusinessPhone CT platform – BusinessLink en TAPI Bridge – maakt het mogelijk een krachtig telefoon- en computersysteem te integreren, zodat uw hele organisatie beschikt over een scala aan productiviteit en servicebevorderende functies. Met dit systeem kunt u, kortom, nieuwe diensten aanbieden, geld besparen en nieuwe klanten bereiken.

Gegevens uit de klantendatabase kunnen, bijvoorbeeld, direct worden opgevraagd m.b.v het gekozen nummer. Binnenkomende gesprekken kunnen automatisch worden doorgeschakeld naar de juiste persoon of afdeling in uw bedrijf. Telefoonnummers kunnen snel automatisch worden gebeld vanuit een gecomputeriseerd telefoonboek, zoals een database met bedrijfsadressen, een specifieke telefoonlijst of de contactmap van MS Outlook™.

Hogere productiviteit, meer plezier in het werk

CT bevordert de productiviteit op drie manieren: door te zorgen dat bepaalde taken sneller kunnen worden gedaan, door te zorgen voor effectievere communicatie en door functies te automatiseren, zodat werknemers geen dubbel werk of herhaalde handelingen hoeven te verrichten.

Door geautomatiseerde screen-pops en database look-ups beschikken uw werknemers direct over de contactgegevens van de beller. Het bellen van telefoonnummers is volledig geautomatiseerd met behulp van digitale telefoonboeken en oproeproutines.

De effectiviteit van de communicatie wordt verbeterd door spraakcommunicatie te combineren met visuele presentatie: bijvoorbeeld door tijdens het gesprek spreadsheets of whiteboards te laten zien. Veel oproepbeheerfuncties bieden de mogelijkheid een gesprek dat wordt doorverbonden van de ene werknemer naar de andere te voorzien van berichten. Dit bevordert een gestroomlijnde, correcte en effectieve doorschakeling en biedt optimale mogelijkheden voor multimediacommunicatie.

Message handling kan worden geïntegreerd, zodat het ophalen van berichten visueel, uniform en intuïtief verloopt. BusinessLink ondersteunt ook Unified Messaging, een integraal onderdeel van BusinessPhone, dat voice-, IM- en faxberichten automatisch naar het gebruikte e-mailprogramma stuurt: complete integratie van telefoon- en dataverkeer.

Daarnaast bevordert het routeren van oproepen de efficiency van zowel de gehele organisatie als alle individuele medewerkers. Desgewenst kunt u nieuwe diensten aanvragen, zoals oproepprofielen en aanwezigheidsinformatie voor betere groepssamenwerking.

Innovatieve IVR (Interactive Voice-Response), Speech Control en "click-to-dial" toepassingen zorgen voor automatisering van repetitieve handelingen, zodat uw werknemers effectiever kunnen opereren en zich volledig kunnen concentreren op het bedienen van de klanten.

Verbeterde klantenservice

CT verbetert de service die u uw klanten biedt door de responstijd te verkorten, meer persoonlijk gerichte service mogelijk te maken en fouten te elimineren. Dit wordt bereikt met functies als automatische berichtmelding en automatische doorschakeling van oproepen naar medewerkers van de klantendienst die niet op kantoor aanwezig zijn. De beheerssoftware zorgt er voor dat oproepen worden doorgeschakeld naar de juist persoon of afdeling.

Het BusinessPhone CT platform in combinatie met Call Center toepassingen toont automatisch bepaalde



klantgegevens wanneer de klant belt of wordt gebeld, wat uiteraard de professionaliteit en de klantgerichtheid van uw service ten goede komt. Klantgegevens kunnen bijvoorbeeld bestaan uit historische cijfers over aankopen van de klant, nieuwe productinformatie, upgrades en prijsinformatie. Wanneer de oproep moet worden doorgeschakeld of als een vergaderingsgesprek moet worden opgezet (bijvoorbeeld met een andere agent, een productspecialist of een manager), wordt de informatie eveneens doorgestuurd of gelijktijdig getoond aan de persoon aan de andere kant van de lijn.

CT kan de klantenservice ook op allerlei andere manieren verbeteren. Fax-on-demand-systemen vergeten niet om belangrijke informatie aan klanten te sturen. Voice-messagingssystemen maken geen fouten bij het noteren van het telefoonnummer van de beller.

Al deze functies samen leiden tot kortere wachttijden en minder vroegtijdig afgebroken telefoongesprekken, wat de verkoopkansen op korte termijn en de perspectieven op lange termijn aanzienlijk verbetert.

Hogere omzet, lagere kosten

CT-toepassingen komen uw winstgevendheid ten goede. U genereert meer omzet, dankzij effectievere telefonische verkoop en telemarketing. U bespaart kosten door verhoging van de productiviteit van uw personeel, doordat het telefoonverkeer beter wordt beheerd en minder tijd kost.

Het 'Oproepprofielen'-concept behelst een interessante toepassing van CT, waarin al deze voordelen tot uitdrukking komen. Door kalenders, agenda's of aanwezigheidsinformatie te integreren in het telefoonsysteem kunnen binnenkomende gesprekken automatisch worden doorgeschakeld naar de meest geschikte bestemming, wanneer medewerkers bijvoorbeeld op vakantie, in vergadering of tijdelijk afwezig zijn.

Oplossingen

BusinessPhone verschaft een migratiepad voor het implementeren van toepassingen op het CT platform.

Op basisniveau kunnen bijvoorbeeld oproepen worden gedaan vanaf een pc met standaardtoepassingen als MS Outlook™. Ericsson biedt ook oplossingen waardoor kantoren, callcenters en operators optimaal kunnen profiteren van de voordelen van CT.

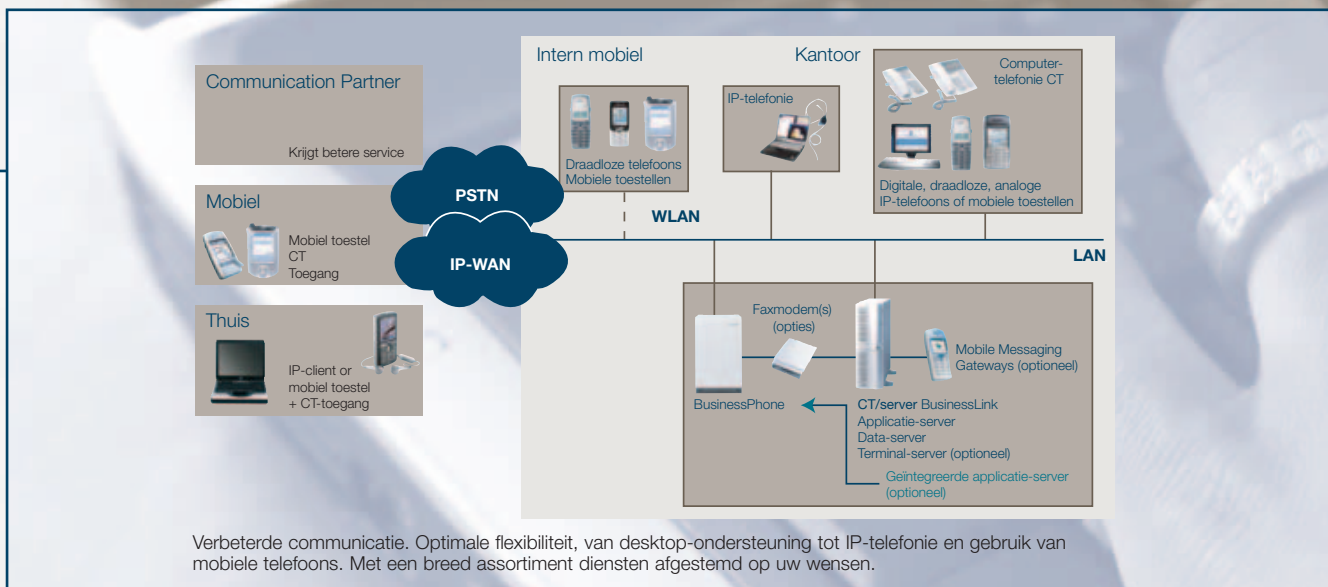
Ericsson's bedrijfstoepassing BackStage biedt meerwaarde op allerlei niveaus. Het is een zogenaamde "front-end" CT-toepassing die niet alleen de productiviteit en de efficiency van de gehele organisatie en de individuele medewerkers verhoogt, maar ook de kwaliteit van de service verbetert. Het programma biedt onder andere efficiënt oproepbeheer, spraakinteractie, integratie met messaging, routeringsprofielen, aanwezigheidsinformatie, functies die de samenwerking bevorderen en integratie met andere software en data. Voorbeelden daarvan zijn: automatische toegang tot telefoonboeken, screen-pop informatie en waarde toevoegende integratie met andere standaardpakketten, zoals MS Outlook™.

Met de Slim Unified Messaging-toepassing van Ericsson verschijnen uw voice-, tekst- en faxberichten in uw standaard e-mailbox (Microsoft® Outlook™, Lotus Notes™ of een ander standaard e-mailprogramma).

Een ander voordeel voor de eindgebruiker is de toegankelijkheid van telefoonboekgegevens.

BusinessPhone Call Center Assistant en Operator Workstation zijn perfect toegesneden op de specifieke behoeften van kleine en middelgrote callcenters en bedrijfstelefooncentrales.

Door de "CT programmeurpakketten" zijn de BusinessPhone CT platforminterfaces bovendien toegankelijk voor softwareontwikkelaars ten behoeve van specifieke oplossingen. De open platformstructuur biedt interfaces die voldoen aan industriestandaarden. CT-oplossingen van andere gespecialiseerde leveranciers kunnen worden getest op optimale samenwerking met BusinessPhone-systemen. Dit betekent dat er altijd mogelijkheden zijn om uw BusinessPhone-systeem te integreren in de CT-oplossing van uw keuze, hoe specifiek uw behoeften ook mogen zijn.



BusinessPhone computertelefonie

BusinessPhone en BusinessLink bieden een CT-platform voor integratie op IP-netwerkniveau volgens de TSAPI standaard. Met TAPI Bridge kunt u bovendien profiteren van CT-toepassingen die de TAPI-interfacestandaard gebruiken.

- **BusinessLink** verbindt het BusinessPhone-systeem via een CT-server met het LAN van het bedrijf, zodat TSAPI-compatibele toepassingen in het hele netwerk kunnen worden gebruikt. Voor de aansluiting tussen BusinessPhone en de BusinessLink Server kunt u een seriële interface kiezen of een directe IP-interface. Met name de directe IP-interface biedt de flexibiliteit dat de CT-server overal in het gebouw kan worden geplaatst. U hebt geen andere platformsoftware nodig en ook geen bijkomende CT-licenties van andere leveranciers. Extra servers zijn ook niet nodig. Om aan de bestaande behoeften te voldoen is in de ontwerpfase alles gedaan om te zorgen dat de software uiterst gemakkelijk is te installeren en te configureren is. De CT-server kan worden geïnstalleerd op de bestaande bedrijfsserver, of op een aparte 'dedicated' server of direct op de Integrated Application Server van BusinessPhone, die is ontworpen om het gebruik van innovatieve toepassingen voor onze klanten zo gemakkelijk mogelijk te maken.

BusinessLink is compatibel met een Terminal Server-omgeving en biedt zodoende flexibele opties voor de gebruikte toepassingen, zoals toegang via thin clients, het web en mobiele apparatuur en geavanceerde ondersteuning van Free Seating.

- **TAPI Bridge** zorgt dat Microsoft TAPI-toepassingen kunnen worden gebruikt met BusinessLink CT systeem-clients. Dit biedt de volledige flexibiliteit van een Windows-netwerkomgeving en maakt de TAPI-toepassingen geschikt voor telefoniedoeleinden via het bewezen BusinessLink-platform. Nogmaals, dit concept biedt aanzienlijke voordelen in termen van betrouwbaarheid en gebruikersgemak.

Ondersteunde functies

BusinessLink zorgt voor een intelligente interface tussen het BusinessPhone-systeem en het geïnstalleerde computersysteem, zodat ook bedrijven die werken met TCP/IP-netwerkplatformen de faciliteiten van computertelefonie optimaal kunnen benutten. De CT-clientstations zijn gekoppeld aan de CT-server via IP of een LAN. In kantooromgevingen ondersteunt BusinessLink maximaal 80 client-servers en in callcenters maximaal 40 agenten. Verder kunnen aangesloten toestellen door de telefonist(e) worden bewaakt.

Er kunnen vaste kabelverbindingen, draadloze of mobiele verbindingen worden gebruikt. Door de combinatie van mobiliteit en volledige functionaliteit biedt CT de bureauwerker optimale faciliteiten.

De belangrijkste functies die door BusinessLink worden toegevoegd zijn:

- **Screen-based telefonie:** telefoonfuncties kunnen worden bediend en beheerd via gemakkelijke gebruikersinterfaces op de pc. Voorbeelden zijn: gemakkelijk verbinding maken door op naam te bellen of doorschakelen via een intuïtieve interface op het scherm. De telefoonfuncties kunnen vanaf elke netwerk-pc worden bediend en beheerd en de afhandeling kan worden geregeld door de server, zodat toepassingen flexibel worden ondersteund. Voordelen zijn bijvoorbeeld: team efficiency/groepsamenwerking tools en toepassingen als Free Seating
- **Call-based dataselectie:** gebruikt informatie over de oproep (bijvoorbeeld nummeridentificatie) om relevante klantgegevens op te vragen (lokaal of via het netwerk). Deze gegevens kunnen vervolgens automatisch worden weergegeven op het beeldscherm van de gebruiker (screen-pop).
- **Spraak-data associatie:** maakt het mogelijk door een agent tijdens een gesprek opgevraagde informatie te sturen naar of gelijktijdig weer te geven voor een manager of collega, als de oproep zelf wordt doorgeschakeld naar of gewijzigd in een conferentiegesprek.

Configuratiemogelijkheden voor CT-samenwerking op IP-netwerkniveau (LAN):

- Met behulp van het BusinessLink-serverplatform (open industriestandaard CSTA/TSAPI)

Flexibiliteit

- toevoeging van TAPI Bridge
- gebruik van zakelijke IP-telefonie in combinatie met CT
- gebruik van Unified Messaging (spraak en fax) met CT
- integratie in standaard tools als MS Outlook™
- toevoeging van diensten als data-integratie, profielen, aanwezigheid en groepssamenwerking
- ondersteuning van gebruik op kantoor tot gebruik onderweg

- Gecoördineerde gespreksbewaking: maakt het mogelijk bijbehorende informatie in het telefoon- en datasysteem op te slaan. Hierdoor is het, bijvoorbeeld, mogelijk rapporten te produceren waarin de verkoopcijfers van een bepaald product worden vergeleken met het aantal aan dat product gekoppelde telefoontjes en de duur daarvan (met name in verband met telefonische marketingcampagnes).
- Toepassingsgestuurde routing: zorgt dat de routing van inkomende en uitgaande gesprekken wordt geregeld door de CT-toepassing (bijvoorbeeld gebaseerd op de tijd van de dag, informatie over binnenkomende oproepen of beschikbaarheid).
- Specifieke oproepen 'on-demand' omleiden: maakt het mogelijk het nummer van de beller of de identiteit van de klant te gebruiken om gesprekken automatisch door te schakelen naar de meest geschikte gebruiker, ACD-groep of agent. Bijvoorbeeld als het gaat om belangrijke personen of bepaalde klanten.
- Specifieke ondersteuning communicatiesysteem: zorgt voor effectief gebruik van geïntegreerde systeemfuncties. Het meest aansprekende voorbeeld van ondersteuning is geïntegreerde voice-mail met als resultaat Unified Messaging.
- Networking: maakt implementatie en integratie van CT mogelijk in bedrijfsnetwerken.

De belangrijkste toepassingen die door BusinessLink voor Windows worden ondersteund, zijn:

- BackStage: een krachtige toepassing die zorgt voor effectievere bedrijfscommunicatie en die gemakkelijk is te integreren in de bestaande standaardinfrastructuur, zoals MS Outlook™.
- BusinessPhone Slim Unified Messaging: combineert uw voice-, tekst- en faxberichten met uw normale e-maildataverkeer en biedt ondersteuning van zakelijk telefoonverkeer.

- Telefoonboekdiensten: biedt een interface naar de BusinessPhone SQL directory en een LDAP-interface naar andere databases. Aan de hand van het nummer van de beller wordt de bijbehorende naam gezocht en getoond in CT-toepassingen of zelfs weergegeven op het display van BusinessPhone desktoptelefoons.
- BusinessPhone Operator Suite en Call Center Assistant: handige tools die het werk van operators en callcenter-agenten vergemakkelijken.
- TSAPI-compatibele CT-toepassingen: speciale toepassingen van andere leveranciers kunnen gemakkelijk worden geïntegreerd.

TAPI Bridge kan naar keuze aan BusinessLink worden toegevoegd, zodat TAPI-compatibele desktop-toepassingen in het hele netwerk kunnen worden gebruikt door het TSAPI-protocol om te zetten naar TAPI APIs (Application Programming Interfaces). In de kantooromgeving kunnen maximaal 80 client-stations worden ondersteund, conform de capaciteit van BusinessPhone.

De door TAPI Bridge ondersteunde functies komen overeen met de belangrijkste functies van BusinessLink.

De toepassingen die TAPI Bridge ondersteunt, zijn:

- TAPI-compatibele desktop-toepassingen – bijvoorbeeld om MS Phonedialer, MS Outlook™ of SAP-Phone geschikt te maken voor telefonie via een in het netwerk geïntegreerd CT-serverplatform.



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. Deze eenvoudige integratie zorgt op zich al voor een efficiënter gebruik van bedrijfstijd. BusinessLink en TAPI Bridge zorgen voor integratie van het BusinessPhone systeem in LAN-netwerken.

Meerwaarde voor bedrijfstoepassingen

Geïntegreerde Unified Messaging verhoogt de efficiency van de communicatie door spraak- en dataverkeer en opties voor direct terugbellen te integreren in één uniform gebruikersplatform. Een groot aantal verschillende functies voor integratie van data wordt geboden: van automatische screen-pop informatie tot naam-identificatie op het display. 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.

Meerwaarde voor callcenters en telefonistes

Waar efficiënte gespreksafhandeling van vitaal belang is, biedt Ericsson een serie CT-oplossingen die perfect aansluit op de behoeften van telefonistes en kleine en middelgrote callcenters.

Integratie van andere software

Softwareontwikkelaars en –leveranciers krijgen alle ondersteuning die ze nodig hebben om hun computertoepassingen te integreren met Ericsson's bedrijfscommunicatiesystemen. Dit betekent dat u, ongeacht de complexiteit van uw toepassing, BusinessPhone en de BusinessPhone-applicaties altijd kunt aanvullen met de specifieke CT-software die u nodig heeft.

BusinessPhone flexibiliteit

Het BusinessPhone computertelefoniesysteem is geschikt voor kleinschalig gebruik met een enkele gebruiker of voor grootschalig gebruik met maximaal 80 geavanceerde CT-gebruikers in de kantooromgeving of 40 flexibel in te schakelen agenten in een callcenter. Het hele communicatiesysteem is gemakkelijk uit te breiden om gelijke tred te houden met de groei van de onderneming.

Zien is geloven

Maak gebruik van de gratis proefperiode en de ondersteuning van ervaren gebruikers van Ericsson-toepassingen! Wegens de behoefte aan open, bewezen platformen voor de convergentie van spraak en data maken BusinessLink, TAPI Bridge en volledige computertelefonielicenties tegenwoordig standaard onderdeel uit van elke BusinessPhone. Als het aan Ericsson ligt, wordt computer-telefonie voor iedereen vanzelfsprekend.



BusinessPhone CT-platformen configuratievereisten:

| | CT via IP/LAN TSAPI-standaard | CT via IP/LAN TAPI-standaard |
|---------------------------------|---|---|
| Systeeminstallatie | BusinessLink | TAPI Bridge |
| Communicatieplatform(en) | BP 7.0, 8.0 of vrije seriële V24 poort (IPU optioneel: voor IP-verbinding tussen BusinessLink en BP of voor computertelefonie met Voice over IP-clients) Geïntegreerde applicatie-server (optioneel) | BusinessLink |
| Verbinding | Via IP of seriële V.24 | Naar BusinessLink client(s) |
| Systeemcapaciteit | Afhankelijk van de capaciteit van BusinessPhone: tot 80 gebruikers in de kantooromgeving. Tot 40 agenten in het callcenter. Alle telefoontoestellen kunnen worden bewaakt door de telefonist(e). | Afhankelijk van de capaciteit van BusinessPhone: tot 80 gebruikers in de kantooromgeving. |
| Telefoons | Digitale systeemtelefoons. Draadloze, analoge en IP telefoons. Mobile extension gebruikers. IP soft-clients (Voice over IP-clients). | |
| PC vereisten | | |
| Processor | Server / clients: 350 Mhz | |
| RAM | Server / clients: 128 MB | |
| Vrije vasteschijfruimte | Server / clients: 10 MB | |
| Ondersteunde besturingssystemen | Server: MS Windows 2000 server of 2003 server Client: MS Windows 2000 , XP | Client: MS Windows 2000, XP |
| | Terminal Server: | |
| | MS Windows 2000 of 2003 server. Citrix. (PC vereisten afhankelijk van het aantal gebruikers = gewoonlijk 10 MB RAM/gebruiker) | |
| Interfaces | Voor de server-pc en alle client-pc's zijn IP-verbindingen vereist. Verder is er voor de CT-server één vrije seriële poort bij V.24 verbinding met de PBX vereist. | Voor alle client-pc's is een IP-verbinding vereist |
| | MS Internet Explorer 5.0 SP2 of hoger (ter inzage van technische documentatie) | |

* Neem contact op met Microsoft Support bij gebruik van oudere besturingssystemen.

Let op de programma-eisen bij de selectie van pc's.

Bij elke BusinessPhone worden voor Unified Messaging en BackStage twee gebruikerslicenties met een onbeperkte geldigheidsduur en volledig open gebruikerslicenties voor een periode van 60 dagen geleverd. Er worden standaard volledige computertelefonielicenties geleverd bij elke BusinessPhone (met BP7.0, R15 R3A of hoger).

Europa

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

NL/LZT 102 3676-RC
© Ericsson Enterprise AB, 2005