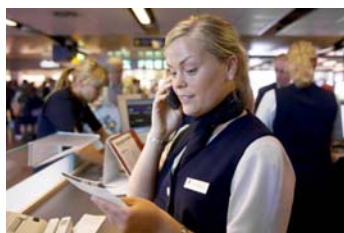
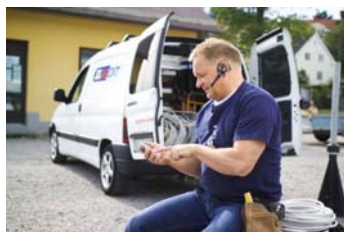
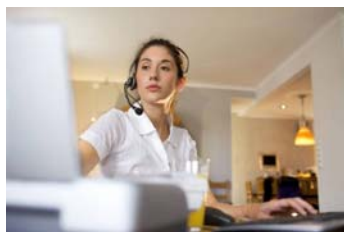


Ericsson BusinessPhone



MEGOLDÁS Dinamikus Vállalatoknak

Ericsson BackStage

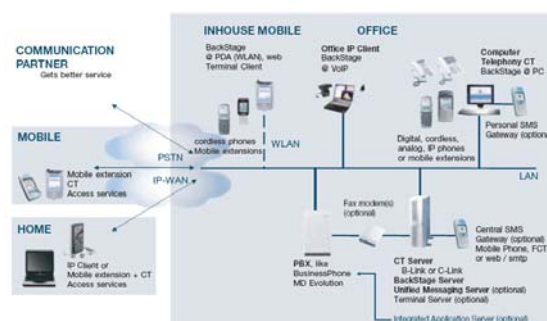
Egyszerűen hatékony

Az Ericsson BusinessPhone rendszere egy olyan megoldást kínál a hatékonyabb kommunikáció egyszerűsítésére, mely a termelékenység növelésének alappillére.

Ez az eszköz a BackStage CTI-os alkalmazás, mely könnyű integrációt biztosít más alkalmazásokkal, mint a Microsoft Outlook™, Excel, Word és Access.

A flexibilitás és az alkalmazási területek széles skálája biztosítja a megtérülést, a legegyszerűbb asztali készülékhez is olyan szolgáltatásokat biztosít, melyek a legkomfortosabb kategóriát is képes kiváltani. A BackStage mint alkalmazás használható valamennyi terminál típusnál, mint a digitális, analóg, cordless, GSM telefon, de IP felülettel önálló VoIP kliensként is.

A BackStage egy grafikus interfész, melyen keresztül a felhasználó hozzáférhet valamennyi funkcióhoz, melyet a rendszer számára elérhetővé tesz, azokat egyszerűen menedzselheti saját PC-jéről. Ezen felül biztosít további szolgáltatásokat, mint pl. jelenléti információ, automatikus átirányítások az MS Outlook™ Naptár beállításai alapján, személyes híváskezelési profilok, egységes üzenet kezelés, hangos tárcsázás, ezek csak néhány a többlet szolgáltatásokból.



AUTHORIZED PARTNER

ERICSSON



Milyen környezetben használható a BackStage?

Számítógép telefónia IP/LAN kapcsolaton keresztül, ebben a konfigurációban egy CT szerver kapcsolódik a kommunikációs rendszerhez, amelyben a BackStage szolgáltatásait a LAN hálózaton keresztül biztosítja. Ez szintén alkalmazható vezeték nélküli LAN vagy RAS szolgáltatáson keresztül. Kiemelt támogatást ad a cordless és a GSM telefonnak.

Voice over IP, Video over IP, a BackStage képes első osztályú IP telefóniát hozzátenni a számítógép telefóniához. Ebben az esetben a PC önmaga lesz a telefon. A kliens a CT szerverhez és a kommunikációs rendszer integrált LAN felületéhez kapcsolódik. A munkahely szabadságát biztosítja, olyan funkciók elérésével mint a személyes nem fogadott hívások, magán telefonkönyv, Profilok, és foglaltsági tábló.

Terminál Szerver Környezetben, ugyanis támogatja a központi telepítést és karbantartást. Ebben a konfigurációban a Backstage futtatható egy web böngészőn keresztül, helyi telepítés nélkül. Továbbá futtatható egy kényelmes Terminál Kliens környezetben, számos elérhető platformon, tartalmazva mobil eszközöket is, mint Pocket PC vagy Smartphone-k.

Otthoni és Távmunka esetében is nagyon könnyű integrálni a munkafolyamatot. Amennyiben van IP kapcsolat, IP kliensként, vagy a Mobile Extension-on keresztül lehet a beszédkapcsolatot biztosítani, az adatkapcsolatot pedig a biztonságos RAS kapcsolaton keresztül. Ebben az esetben is elérhető a teljes rendszer funkcionalitás.

Milyen értékes funkciókat biztosít a BackStage?

Könnyű hívásmenedzsment

A BackStage egy grafikus felületen keresztül biztosítja a telefonos funkciók elérését, nagyon ösztönös úton. Egyszerűen lehet pl. átirányítás, hívásátadás, Visszahívás, Konferencia, hívásfelvétel szolgáltatásokat elérni, vagy a csengetés alatt továbbítani a hívást. A névazonosítással a bejövő hívás alatt megtörténik, akár az Outlook™ Névjegypaneljéből, akár más adatbázisból.

Integráció a Unified Messaging szolgáltatással – Hang és Fax

A BackStage egy kiváló eszköz arra, hogy a bejövő hangüzeneteket és fax üzeneteket a PC-n is tudjuk kezelni. A SLIM Unified Messaging szolgáltatás a levelező rendszerrel történő integrációt biztosítja, de ahhoz szükséges egy levelező kliens program is. A BackStage képest ezt helyettesíteni, melyben egy kattintással meghallgatható az üzenet, és megnézhető a beérkezett fax, mely TIFF formátumban akár lementhető is.

Mobil üzenet szolgáltatás

A BackStage-gel nem csak SMS küldhető könnyen az Outlook™-on keresztül, hanem támogatja az üzenet vár SMS-t tartalmazva a név adat integrációt és az MS Outlook™ Naptár tárgyalás emlékeztető alapján küldendő SMS funkciót is.

Személyes eszköz

A BackStage nagyon könnyű és hatékony módot biztosít a név szerinti tárcsázáshoz. Szinkronizálni lehet telefonkönyvekkel, tartalmaz egyéni és közös telefonkönyv listát.

A Journal, melyben minden kommunikációs kapcsolat információja megtalálható, a bejövő hívások, kezdeményezett hívások, hangüzenetek, fax üzenetek, de képes a GSM telefonra érkezett SMS üzeneteket is lekérni és ott tárolni.

Hívás profilok és irányítások

A BackStage egyik leghatékonyabb szolgáltatása. Előre lehet definiálni olyan Profilokat, melyekkel a bejövő hívások fogadását lehet gyorsan vezérelni. Lehetőség van a hívó száma és a hívás ideje alapján meghatározott helyre irányítani a hívást, pl. hangpostára, másik munkatársra, mobil telefonra. A Profilok integrálása az Outlook™ Naptár funkcióval automatizálhatja a tárgyalás alatti hívásfogadást, pl. átirányítás a mobilról a titkárságra, majd ennek visszavétele a tárgyalás befejeztével.

Csoportos együttműködés, jelenlét információ és multimédia kommunikáció

A jelenlét információval mindig látható, hogy a kolléga bent van e az irodában, ezt a foglaltsági tábló jeleníti meg, melyen látható a mellékállomás állapota is, mint a foglalt, szabad, átirányított. Az MS Outlook™ Naptár integrációjával beszélgetés alatt is megnézhető a kolléga időbeosztása egy megbeszélés időpont egyeztetéséhez. Előre definiált távollévő üzenetekkel lehet tájékoztatni a hívót, az elérhetőségekről, gyors hívás, levél, SMS küldéshez. Egyszerű felügyelni a munkatársak telefonjait, átvenni a hívásaikat, a kollégák átirányításait aktiválni, visszavenni, ezek hatékony titkári funkcionalitást biztosítanak.

Biztonság

Nagyon fontos kérdés a biztonság, más munkatárs információhoz való hozzáférés kérdésében. Több szintű, jelszavas védelemmel lehet megakadályozni, hogy a hívásfelügyelet, személyes telefonkönyv ne legyen mindenki számára hozzáférhető.

Alkalmazások, adatintegráció.

A BackStage valamennyi Windows alapú alkalmazást képes telefonos funkcionalitással ellátni. Ilyen az MS Outlook™, Excel, Word és Access. Egy „Hotkey” tárcsázás a web oldalakról is lehetséges. Nagyon erős adatbázis kapcsolattal rendelkezik, LDAP, DDE felületeken keresztül. A bejövő hívás hívószámának azonosítására egy példa, a hívóhoz tartozó MS Outlook™ Névjegypanel automatikus megjelenése csengetés alatt. A DDE kapcsolattal bármilyen alkalmazásnál megvalósítható az, hogy a bejövő hívás alatt a hívószámhoz tartozó ügyfél adatai az alkalmazásból pop-up formában megjelenjen, meggyorsítva a kommunikációt, pl. ügyfélszolgálatok esetében.

MS Outlook integráció

Az erős kapcsolat az MS Outlook™-kal egy jó példa arra, hogy az Ericsson nagy hangsúlyt fektet az ügyfelek meglévő standard infrastruktúrájának kihasználására. Az MS Outlook™ részeihez elérhető beépített modulok a gyors szolgáltatás elérést biztosítják.

Az Ericsson BackStage funkciói:

Hívásmenedzsment

Egyszerű alaphívás, mint tárcsázás, válasz, számmegjelenítés
Többszörös híváskezelés, tartás, átadás, konferencia
Átírányítás
Visszahívás
Várakoztatás
Befigyelés
Hívásfelvétel
Híváseltérítés csengetés alatt egy másik mellékre
Egyéni hangok, pl. csengetéshez

IP telefónia

Voice over IP
Video over IP – 1-3 videó ablakkal

Beszéd kölcsönhatás

Szövegből beszéd – bemondja az ügyfél nevét
Hangtárcsázás – beszédfelismeréssel

Egységes üzenetkezelés – hangintegráció

Az integrált hangposta és a Unified Messaging Szerver alapján támogatja az egyéni és közös hangpostát
Egy kattintásos hangposta beállítások, pl. személyes bejelentkezés felvétele
Üzenet vár jelzés
Szám és név információ (Outlook™-ból vagy LDAP adatbázisból)
Üzenet áttekintő –tartalmazva állapotot: új, hallgatott, tárolt. Dátum és idő megjelöléssel
Egyklikkes üzenet meghallgatás a számítógépen
Egyklikkes üzenet meghallgatás bármelyik telefonon
Közvetlen hívás a az üzenet küldőjéhez
Integrált Callback Üzenet
Beszélgetés rögzítés

Egységes üzenetkezelés – fax integráció

A Unified Messaging Szerver alapján, analóg vagy ISDN modemmel, 8 csatornáig
Fax fogadás: saját fax postafiókkal
Fax küldés: a felhasználó saját gépéről, bármilyen alkalmazásból, tartalmazva a visszaigazolást és a log-ot
Szám és név azonosítás (MS Outlook™, LDAP)
Üzenet áttekintés / Fax log (állapottal: új, olvasott, küldött, dátum és időmegjelöléssel)
Web hozzáférés (MS Outlook™, Lotus Notes-on, vagy BackStage web hozzáféréssel Terminal Szerveren keresztül).

Mobil üzenet szolgáltatás

SMS küldés
Üzenet vár SMS, ... új hangüzenet érkezésekor
... új fax üzenet érkezésekor
... név azonosítással
... továbbított hangüzeneteknél, hívj vissza és szöveges üzeneteknél

... jelenlét alapú aktiválásnál
Profilok lekérése és beállítása SMS-en keresztül
SMS Tárgyalás emlékeztető (MS Outlook integrációval)
A küldött és fogadott SMS-ek szinkronizációja a mobilról, Journal-ba, gyors áttekintésre
SMS szolgáltatás mobil telefonon, FCT-n vagy smtp/web gateway-en keresztül

Személyes kommunikációs eszközök

Telefonkönyv, tartalmazva a keresést és tárcsázást
Journal / egységes multimédia kommunikáció áttekintés, valamennyi hívásról, hangüzenetről, azonnali szöveges üzenetekről, küldött és fogadott SMS-kről, küldött és fogadott FAX-okról.
Név gyorstárcsázó billentyű és funkció billentyűk

Kommunikációs Profilok és Átírányítások

Folyamatos Profil szolgáltatás, még akkor is ha a kliens ki van kapcsolva
Routing funkció hívószám vagy területi kód alapján
Routing funkció VIP kód alapján
A funkciók ütemezése, mint átírányítás, információ, funkció kódok, nappali/éjszakai kapcsolás.
Jelenléti információ integráció
Jelenlét alapú automatikus aktiválás

Csoportos együttműködés, Foglaltsági Tabló, Jelenlét információ, Multimédia kommunikáció

A kollégák online jelenléti állapota, a mezőkben, vagy pop-up amikor hívása van...
... Információ a bejelentkezett / kijelentkezett állapotról
... online telefon állapot, mint szabad, foglalt, csenget, átírányított vagy tartásban
... információ a BackStage-hez, szabad szöveg és előre definiált kommunikáció
... információ a telefonhoz, előre definiált szöveg, hanghivatkozással, vagy szabad szöveg
Gyors ellenőrzése és beállítása a saját jelenléti állapotoknak (Átírányítás, Profil, Jelenlét Info)
Integrált azonnali szöveges üzenetküldés
Támogatása a multimédia kommunikációnak, hívás, SMS, azonnali üzenet vagy e-mail
Egyklikkes hívásfelvétele a kollégák hívásainak, tájékoztatással
Kollégák átírányításainak állítása
Jelenléti információ beállítása kollégák telefonjaira
Több telephelyes támogatás
Call Center szolgáltatások támogatása: ACD csoport választás, Be/Kijelentkezés, Utófeldolgozás, Szünet

Alkalmazások és adat integráció

Hotkey tárcsázás bármilyen alkalmazásból
Integrációs ablak, pl. web könyvtárat integrálni
Név azonosítás és pop-up web szolgáltatásból
Automatikus név azonosítás és megjelenítés, alközponti telefonkönyvből, Outlook-ból, Lotus Notes-ből
Screen pop interfészek, (MS Word, Excel, Access és bármilyen adatbázisból)
DDE és Scripting interfészek
LDAP interfészek
Hívásfeldolgozáshoz könnyű adat log

MS Outlook™ integráció és MS Outlook™ Plug-in

Üzleti tárcsázás támogatás, tartalmazva az automatikus szám keresést
SMS küldés, tartalmazva az automatikus szám keresést
Névjegyek azonnali megjelenése
Gyors megnövelt névkeresés az MS Névjegyekből (tartalmazva a könnyű szinkronizáció támogatást)
Közvetlen link a Journalból, telefonkönyv, email válasz és Névjegy
MS Outlook Naptár tárgyalás alapú kommunikációs profilok (routolás, átírányítás, nappal/éjszakai funkció, aktiválás szintén amikor a kliens nincs bekapcsolva)
Outlook Naptár információ integrálva a tökéletesített BackStage jelenlét információ koncepcióhoz
Híváslog-ot beírni a saját vagy nyilvános MS Journal mappába
Automatikus hívás ütemezés



Ericsson BusinessPhone

Egyszerűen tartja a kommunikációt

AUTHORIZED PARTNER
ERICSSON