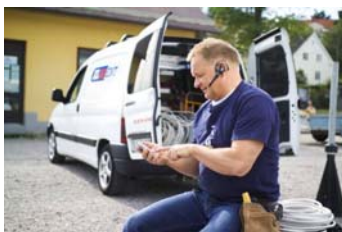
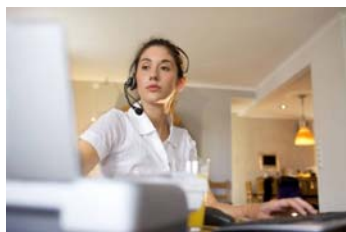


Ericsson BusinessPhone



MEGOLDÁS Dinamikus Vállalatoknak

Számítógép telefónia integráció - CTI

Ha fontos a hatékonyság...

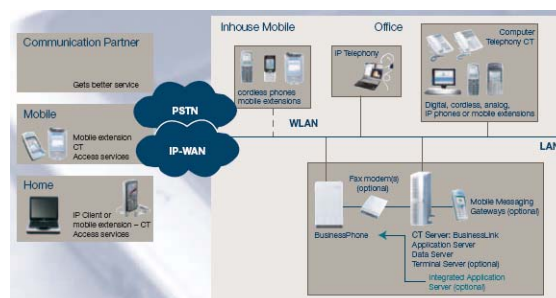
Az Ericsson BusinessPhone rendszere képes a telefonok erősségét a számítógéppel kombinálni, ezáltal biztosítva azt a hatékony kommunikációt, mely a versenyképesség elengedhetetlen feltétele.

A Computer Telephony (CT), azaz a számítógép telefónia ma már alapszolgáltatás mindazoknak, akik elsők között szeretnének lenni vállalkozásuk területén.

A hatékonyságot az Ericsson saját fejlesztésű CT alkalmazásai biztosítják, de a rendszer biztosítja a standard TAPI-s alkalmazások használatát is. Bármilyen vállalatirányítási rendszer, mely rendelkezik TAPI driver-rel (pl. SAP), azonnal integrálható a BusinessPhone-hoz. Egy kattintással kezdeményezett hívás az adatbázisból, vagy a bejövő hívás esetén

azonnal megjelenő ügyfeladatok önmagukért beszélnek.

Az Ericsson számára nagyon fontos, hogy biztosítsa a legelterjedtebb irodai alkalmazásokhoz a kapcsolatot, mint pl. MS Outlook, melyben a Névjegyalbum ikonjára kattintva az illető azonnal hívható. ...



Akinek lehetősége és igénye van saját alkalmazás fejlesztésére, annak ajánljuk a „CT fejlesztő csomag”-ot, a szoftver fejlesztők számára elérhető információkkal.

Mi a különbség a TAPI és a TSAPI kapcsolat között?

Évekkel ezelőtt, amikor a számítógép kezdett elterjedni, és megindultak a telefonos kapcsolatok, a készülékek közvetlen összeköttetésben voltak a számítógéppel, általában annak soros portjával. A számítógépen futó alkalmazás a soros porti felülettel, általában egy TAPI adapteren keresztül kapta az információkat. Ez volt a TAPI-s kapcsolat. Fejlődésének köszönhetően, ma a kommunikációs rendszerek egy soros porti vagy Ethernet felületen keresztül kapcsolódnak a LAN hálózathoz, és azon keresztül a felhasználó számítógépéhez. A kapcsolatot a CTI szerver kezeli, ezt hívjuk TSAPI kapcsolatnak. Ma egy TAPI-s alkalmazás pl. az MS Outlook.

Mit jelent a BusinessPhone CT kapcsolat?

Majd minden vállalatnál van belső LAN hálózat, szerver, mely a PC-k kapcsolatát biztosítja. Egy ilyen környezetbe lehet nagyon könnyen beilleszteni a CT kapcsolatot. A BusinessPhone biztosítja a CT felületet, mely alaphoz soros porti interfészen érhető el. Szükség van egy számítógépre, vagy szerverre, ahová telepítésre kerül a **BusinessLink (BL) Server** program, ez a számítógép lesz közvetlen kapcsolatban a BusinessPhone-nal. A LAN hálózaton lévő számítógépekre kerül a BusinessLink kliens alkalmazás, mely tartja a kapcsolatot a BL szerverrel.

Hogyan lehet standard TAPI-s alkalmazásokat használni?

A **TAPI Bridge** nevű segédprogram biztosítja a Microsoft TAPI alkalmazások használatát a BusinessLink kliens programon keresztül. Ilyen a MS Tárcsázó, MS Outlook, vagy az SAP-Phone.

A BusinessLink szerver egy TSAPI alkalmazás, mely segítségével vezetékes, cordless, vagy mobil telefonok kommunikációját lehet számítógépről kezelni.

A számítógép telefónia integráció eredményeként megvalósítható:

- A gyors híváskezelés a számítógépen keresztül
- A munkatársak mellékállomásainak állapot figyelése, akár hívásai kattintással történő átvétele
- A bejövő hívás számának elemzése, névvel történő ellátása
- Adatbázis kapcsolat integráció, a bejövő hívó adatainak pop-up megjelenítése
- Ügyféladatok bekérése után azok alapján belső irányítások
- Magánhálózatos üzemből a másik telephely mellékeinek figyelése

Azonnal elérhető alkalmazások, mely a számítógép telefóniára épülnek:

- *BackStage*: egy hatékony eszköz a kommunikációs kapcsolat tökéletesítésére
- *BusinessPhone Slim Unified Messaging*: a hang, szöveg, fax üzenet kombinálása a levelező rendszerrel
- *Directory Services*: A BusinessPhone SQL könyvtár és egy LDAP interfész segítségével megjeleníti a neveket a készülékek kijelzőjén, a hívás alatt.
- *BusinessPhone Operator Suite*: egy teljesen PC alapú operátori munkahely biztosítása
- *Call Center Assistant*: Az ACD ügynökök hatékonyságát növelő alkalmazás.

A BusinessLink hardver követelménye: 350 MHz Proc., 128MB RAM, 10MB szabad HDD,
Szoftveres követelmény: Szerver: MS2000 vagy 2003 Szerver, Kliens: W2000, XP

