

# BackStage

Eenvoudig en effectief – bedrijfscommunicatie voor nu en in de toekomst



*Wat dacht u van een eenvoudige tool die zorgt voor efficiënte communicatie in uw bedrijf? 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 MS Outlook, Excel, Word en Access. Met BackStage zijn deze toepassingen geïntegreerd in uw telefoonsysteem.*

*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 BackStage beschikt u over functies als business call ondersteuning, berichtenservice en data-integratie, communicatieprofielen en verbetering van de teamefficiency.

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

BackStage ondersteunt digitale, analoge en IP-telefoons, draadloze en mobiele telefoons, PC's, toegang tot het Web, Terminal Clients en Pocket PC's.

De gebruiker kan kiezen uit diverse technologieën: computertelefonie (CT), Voice over IP (VoIP) en, zo nodig, Terminal Server, draadloos WAN (WLAN) en Remote Access Services. BackStage werkt met de communicatiesystemen BusinessPhone, MD Evolution en WebSwitch.

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 bijvoorbeeld: 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. BackStage zorgt voor geïntegreerde data- en spraakcommunicatie, wat de kwaliteit van de service ten goede komt en de gebruiker de keuze biedt uit een groter aantal productiviteit verhogende tools.

## 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 privé telefoonboek, de MS Outlook contactenlijst, een bedrijfsdatabank, een spreadsheettoepassing, een telefoonboek op CD of zelfs door

te klikken op een nummer in een email 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 gecoördineerd gespreksbewaking, data transfer en oproeproutering zorgen dat bellers sneller verbinding hebben met de juiste persoon en meer tijd hebben voor persoonlijke dienstverlening. Als de werknemer onderweg is, zorgt de routingfunctie van BackStage op basis van voorgedefinieerde communicatieprofielen dat gesprekken die prioriteit hebben, automatisch worden doorgeschakeld of dat de gebruiker via een SMS-bericht attent wordt gemaakt op belangrijke telefoontjes.

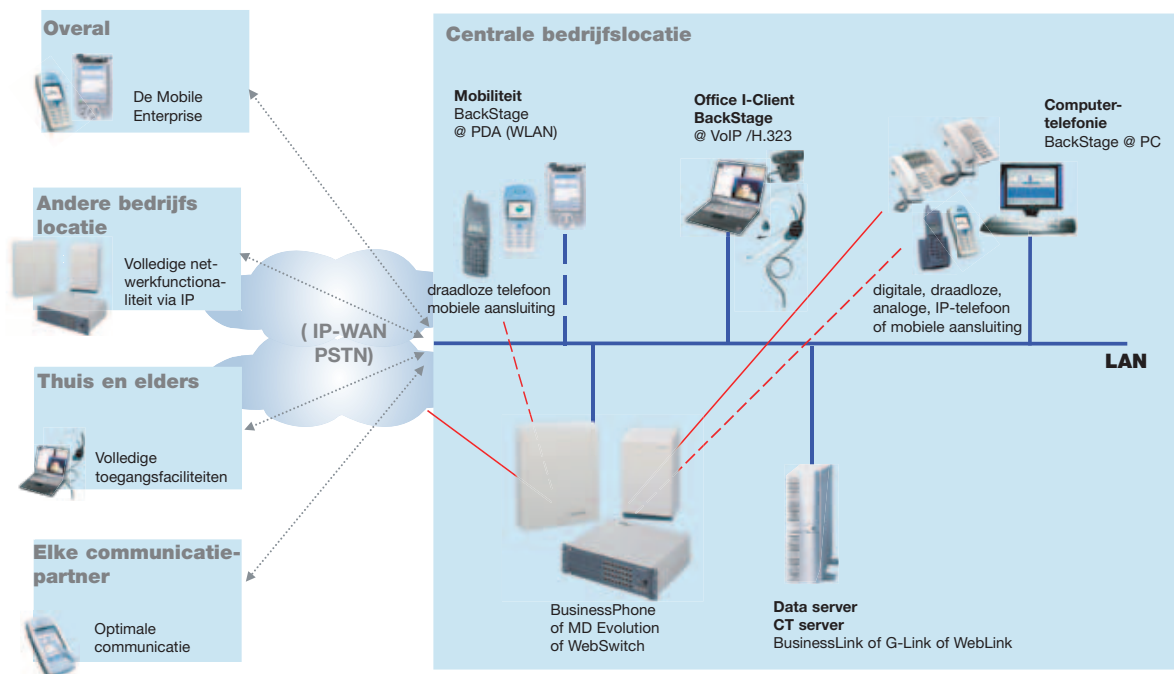
Allemaal voordelen die een positieve bijdrage leveren aan de productiviteit van uw bedrijf. U kunt meer omzet genereren door betere en snellere service te bieden en u kunt kosten besparen door te zorgen voor effectievere bedrijfsprocessen.

## Scenario's

BackStage kan op verschillende manieren worden geconfigureerd en gebruikt, afhankelijk van uw specifieke behoeften. 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 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 – BusinessPhone, MD Evolution of WebSwitch. 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 alleen een draadloze of mobiele telefoon nodig 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**

De BackStage "Office iClient" 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.

BackStage zorgt dat u op uw werkplek optimale keuzevrijheid heeft.

**BackStage zorgt dat u op elke werkplek beschikt over uw eigen telefoonnummer en uw eigen voorkeursinstellingen.**

In tegenstelling tot MS NetMeeting biedt BackStage business-class telefoniefuncties en ondersteuning voor data-integratie.

**CT via LAN, Terminal Server Environment**

Verdere mogelijkheden voor innovatief gebruik van scenario's en voordelen kunnen worden bereikt binnen een Terminal Server infrastructuur. BackStage steunt Terminal Server systemen en biedt daardoor de mogelijkheid van centrale installatie en onderhoud. Deze configuratie biedt de gebruiker ook de mogelijkheid BackStage te laten draaien via een web browser, dus zonder BackStage op hun PC te hoeven installeren. BackStage kan ook worden geïmplementeerd via een handige Terminal Client omgeving die voor allerlei platformen verkrijgbaar is, inclusief mobiele apparatuur, zoals Pocket PC's. Door de flexibele toepassingsmogelijkheden kan het systeem worden gebruikt in allerlei werkomgevingen en in combinatie met allerlei soorten apparatuur.

**BackStage draaien op een PC-client, een Terminal Client, op mobiele apparatuur of via een web browser.**

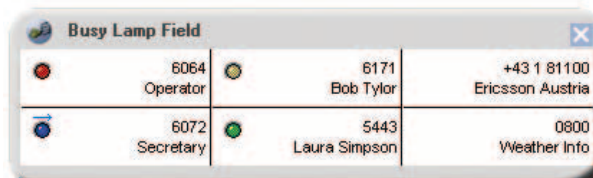
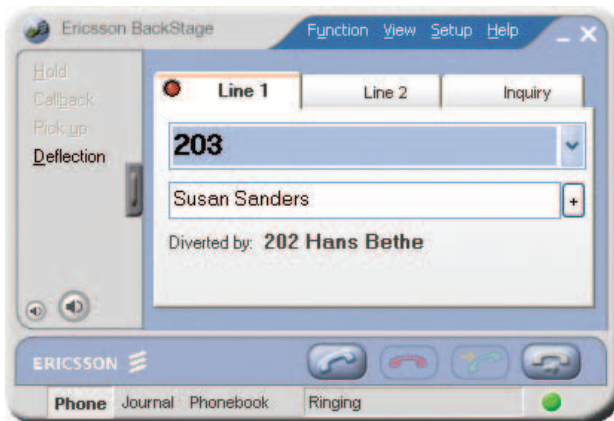
In combinatie met de Terminal Server zijn alle persoonlijk BackStage instellingen en gegevens beschikbaar op elke werkplek of elk gewenst toestel.

Voorbeeld van persoonlijke gegevens zijn de gemiste gesprekken-lijst, het privé telefoonboek, het routingprofiel, het "Busy Lamp Field (BLF)" en belangrijke voorkeursinstellingen.

BackStage ondersteunt ook Persoonlijk Profiel van Microsoft voor free seating/desk sharing toepassingen.

**Thuis of elders werken**

Medewerkers die thuis of elders werken, kunnen gemakkelijk in de werkcultuur van de organisatie worden geïntegreerd. Met de BackStage IP-telefonie optie 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.



## 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. 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
- 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 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.

### Persoonlijke tools

Om namen en nummers zo snel en efficiënt mogelijk te kunnen zoeken en kiezen is BackStage voorzien van een geïntegreerd telefoonboek 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 worden binnenkomende en uitgaande gesprekken geregistreerd, waaruit een lijst van gemiste gesprekken of laatst gebelde nummers kan worden gegenereerd. De logboekgegevens kunnen ook worden gebruikt om gespreksgegevens te analyseren.

Een derde voorbeeld van persoonlijke tools is de mogelijkheid snelkies- en naamkies-toetsen of functietoetsen op het beeldscherm naar wens te configureren – een zeer flexibele 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.

### Integratie met Voice Messaging en Unified Messaging

Met BackStage zijn de geïntegreerde Voice Messaging functies gemakkelijk toegankelijk. BackStage is buitengewoon gebruikersvriendelijk: mailboxin-

stellingen zijn met één muisklik in te stellen, berichten zijn direct toegankelijk, wachtstandinformatie is gemakkelijk op te vragen, evenals een overzicht van alle berichten. Handig is ook dat elk bericht, uit welke bron dan ook, is voorzien van naamidentificatie.

Bijkomende voordelen:

- Met Oproepprofielen van BackStage kunt u voice messaging op een professionele manier koppelen aan uw beschikbaarheidsvoorkeuren.
- Direct terugbellen op voice-berichten met automatische ondersteuning van functies als doorverbinden en conferentiegesprek
- Een samengevoegd overzicht van gemiste gesprekken, achtergelaten voice-berichten of instant-tekstberichten
- De mogelijkheid BackStage te combineren met een PDA, Mobile Extension en Unified Messaging, zodat u overal en altijd beschikt over optimale communicatiefaciliteiten.

### Teamwerk

Het Busy Lamp Field is een BackStage venster dat kan worden gebruikt om collega's snel op naam te bellen. Bovendien verschaft het een online overzicht van de geselecteerde aansluitingen – tot 80 aansluitingen of meer, afhankelijk van het gebruikte communicatiesysteem. De gebruiker kan zien of deze toestellen van collega's vrij of bezet zijn, overgaan, zijn doorgeschakeld of in de wacht staan.

Met één muisklik kan het nummer van een collega worden gedraaid of het telefoontje van een collega worden beantwoord. Bovendien kunnen de aansluitingen worden bewaakt via een vooraf in te stellen pop-up scherm. Ook het instellen van afwezigheidsinformatie of het in- of uitschakelen van



doorschakelen is simpel. 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.

### Integratie met andere software en databronnen

Met BackStage kunnen de telefoniefuncties van andere software worden geactiveerd, 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.

De toepassing 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, DDE (Dynamic Data Exchange) en scripting. Met name de screen pop ondersteuning van contactgegevens uit Outlook is gemakkelijk te configureren - initieel hoeft alleen de gewenste contactmap met een muisklik te worden geselecteerd.

De perfecte integratie van BackStage met MS Outlook - d.m.v. een Plug In - biedt nog meer voordelen, bijvoorbeeld automatisch doorschakelen als u in vergadering bent (op basis van agentgegevens) of het plannen van telefoongesprekken.

### Gespreksprofielen en routing

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

Dit soort functionaliteit is meestal voorbehouden aan geavanceerde call center pakketten, maar met BackStage kunnen ook kleine en middelgrote bedrijven profiteren van de verbeterde klantenservice en efficiency van routing.

Met routing kan ook de persoonlijke ondersteuning sterk worden verbeterd. Gemakkelijk te definiëren call-profielen zorgen voor optimalisering van de communicatie.

### 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 van BackStage is dit gemakkelijk te realiseren.

#### Meerwaarde voor bedrijfstoeepassingen

BackStage zorgt voor een gemakkelijke integratie met andere bedrijfstoe-



passingen. Het pakket biedt een groot aantal verschillende functies voor integratie van data, van screen popup 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
- Omvang

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.

# BackStage 5.0

## configuraties: Gerelateerde functies en bestaande configuraties

	<i>BackStage en BusinessPhone</i>	<i>BackStage en MD Evolution</i>	<i>BackStage en WebSwitch</i>
	Computer telefonie via IP/LAN, BusinessLink	Voice over IP en computer telefonie	Computertelefonie via LAN, WebLink
<b>Oproepbeheer</b>			
Afzonderlijk bellen (kiezen, beantwoorden, wissen, in- en externe gesprekken naar/van elk type aansluiting – inclusief IP hands-free bellen en spreken op systeemtelefoons) Nummerweergave	•	•	•
Nummerweergave	•	•	•
Wachtstand	•	•	•
Meerdere gesprekken	•	•	•
Doorverbinden	•	•	•
Doorschakelen	•	•	•
Terugbellen	•	•	•
Parkeren	•	•	
Conferentiegesprek	•	•	•
Tussenkomst	•	•	
Aannemen	•	•	•
Doorsturen	•	•	•
Toonkiezen (DTMF)	•	•	
Automatische verwerking van voorbelcodes, spaties en symbolen in nummers	•	•	•
Audiosignalen (zoals beltonen op de PC))	•	•	•
Voice over IP		•	
Video over IP (1 - 3 videowindows)		•	
<b>Integratie met Voice Messaging en Unified Messaging</b>			
Voice messaging instellingen met één muisklik (persoonlijke begroetingen, etc.)	•	•	•
Basisfuncties voor voicemailbeheer	•	•	•
Geïntegreerde Voice Messaging	•	•	
Wachtstandindicatie	•	•	
Berichtenoverzicht (inclusief status (nieuw – afgeluisterd – opgeslagen), datum en tijd)	•	•	
Nummerinformatie (extern en intern)	•	•	
Naaminformatie (uit geïntegreerde telefoonboeken, Outlook en bedrijfsdatabases via DDE, LDAP en scripting)	•	•	
Datum en tijd van het bericht	•	•	•
Berichten met één klik op te halen vanaf elke aansluiting	•	•	•
Berichten met één klik op te halen vanaf elke PC	•	•	
Verzender van het bericht (extern en intern) direct met één klik terugbellen.	•	•	
Geïntegreerde Instant Text Messaging en Callback Messaging	•	•	
Afwezigheidsinformatie	•	•	
Gesprek/bericht opnemen	•		
<b>Persoonlijke tools</b>			
Telefoonboek (inclusief bellen vanuit)	•	•	•
Logboek (gespreksregistratie, gemiste gesprekken, laatst gebelde nummers – incl. bellen vanuit)	•	•	•
Naamkiestoetsen en functietoetsen	•	•	•

	<i>BackStage en BusinessPhone</i>	<i>BackStage en MD Evolution</i>	<i>BackStage en WebSwitch</i>
	Computer telefonie via IP/LAN, BusinessLink	Voice over IP en computer telefonie	Computertelefonie via LAN, WebLink
<b>Gespreksprofielen en routing</b>			
Routing op basis van nummer van de beller (extern en intern)	•	•	•
Routing op basis van netnummer	•	•	•
Routing op basis van VIP-code	•	•	•
Planning van telefoonfuncties (doorschakelen en plannen van gesprekken)	•	•	•
Activeren op tijd en datum	•	•	•
<b>Busy Lamp Field – voor optimale communicatie met collega's</b>			
Online status	•	•	•
Met één klik opnemen, inclusief berichtmelding	•	•	•
Doorschakelingen instellen	•	•	•
Info instellen	•	•	•
Gegevensbeveiliging	•	•	•
<b>Integratie van toepassingen en data</b>			
Bellen via hotkey vanuit elke andere toepassing	•	•	•
Naamidentificatie en weergave (vanuit telefoonboek)	•	•	•
Naamidentificatie en weergave (vanuit MS Outlook, Lotus Notes of elke database)	•	•	•
Integratie met MS Outlook: screen pop contacten	•	•	•
MS Outlook integratie (Plug In): doorschakelen op basis van afspraken (extern en intern)	•	•	•
MS Outlook integratie (Plug In): automatische planning van gesprekken	•	•	•
MS Outlook integratie (Plug In): automatische planning van functies (zoals dag/nachtstand)	•	•	•
MS Outlook integratie (Plug In): info op basis van afsprakenagenda	•	•	•
Integratie met MS Outlook: berichtmelding over gemiste gesprekken	•	•	•
Screen pop interfaces (MS Word, Excel, Access of elke database)	•	•	•
Integratievenster (b.v. om een web directory te integreren)	•	•	•
DDE interfaces	•	•	•
Scripting interfaces	•	•	•
LDAP verbindingen	•	•	•
<b>Spraakinteractie</b>			
Text to Speech (gesproken naamidentificatie)	•	•	•
Voice Dialing (spraakherkenning)	•	•	•
<b>Gebruikersspecifieke configuraties met optimale mobiliteit en flexibiliteit</b>			
Mobile Extensions volledig ondersteund	•		
DECT telefoons volledig ondersteund	•	•	
Speciale ondersteuning van mobiele apparatuur, zoals pocket PC's	•	•	•
Persoonlijke instellingen beschikbaar op elke gewenste werkplek	•	•	•
Vrije keuze van werkplek met Voice over IP		•	
Toegang via web browser	•		•
Terminal Server/Client ondersteund. Citrix ondersteund	•	•	•

- Ondersteund
- Ondersteund, maar afhankelijk van setup wellicht niet volledig

## BackStage: Configuratievereisten:

	<i>BackStage @ BusinessPhone</i>		<i>BackStage @ MD Evolution</i>	<i>BackStage @ WebSwitch</i>	<i>BackStage @ omgeving</i>
<b>Systemconfiguratie</b>	<b>Computertelefonie</b> e via IP/LAN BusinessLink	<b>Voice over IP en</b> computertelefonie	<b>Computertelefonie via</b> IP/LAN, C-Link	<b>Computertelefonie via</b> IP/LAN, WebLink	
Communicatieplatform	BP 5.x, 6.0 CT licentie IPU (optioneel) UM licentie (optioneel)	BP 5.1, 6.0 IPU (incl. licenties) CT FECU	MDE R6.0C IP kaart CT licentie	WS 3.1 SP2	zelfde als bijbehorende computertelefonie via LAN
Communicatieverbinding	BusinessLink 2.1 of hoger	BusinessLink 2.1 of hoger	C-Link 1.0.4 of hoger	WebLink build 39 of hoger	
Systeemcapaciteit	80 gebruikers per BP systeem		conform MDE systeem	conform WS systeem	
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 en analoge telefoons	Analoge en IP telefoons IP softclients (b.v. Netmeeting).	same as respective Computer Telephony via LAN
<b>PC vereisten</b>					
Processor	server / clients: 350 MHz				afhankelijk van aantal gebruikers
RAM	server / clients: 128 MB				afhankelijk van aantal gebruikers
Vrije harde schijf-ruimte	server / clients: 30 MB				gemiddeld 2 MB / user
Ondersteunde besturingssystemen	server: Win NT 4.0, 2000 client: Win 95, 98, NT 4.0, ME, 2000, XP	server: Win NT 4.0, 2000 client: Win 2000, XP	server: Win NT 4.0, 2000 client: Win 95, 98, NT 4.0, ME, 2000, XP		Win 2000 server / toegangs- apparatuur: ondersteuning van diverse platformen
Randapparatuur	MS Office, MS Outlook 98 of hoger (optioneel), MS Internet Explorer 4.0 of hoger (om technische documentatie in te zien) server: 1 vrije seriële poort bij V.24 verbinding op communicatiesysteem, IP verbinding client: IP aansluiting				zelfde als bijbehorende computertelefonie via LAN

### Europa, Midden-Oosten, Afrika

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