

BusinessPhone Operator Suite

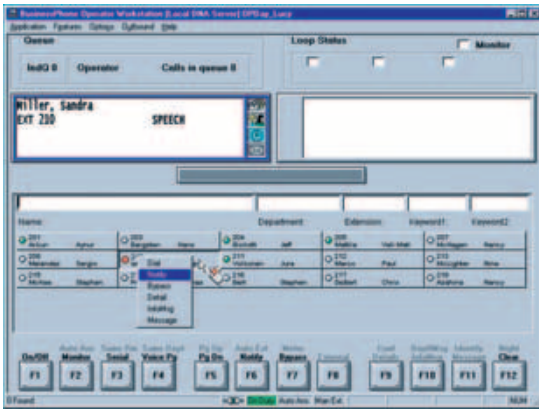


De BusinessPhone Operator Suite is een bedrijfstoepassing die telefonistes een geïntegreerde, uniforme werkomgeving biedt, met krachtige functies als doorschakeling, telefoonboekbeheer, berichtenservice, afwezigheidsmelding en administratieve verwerking op één enkele pc.

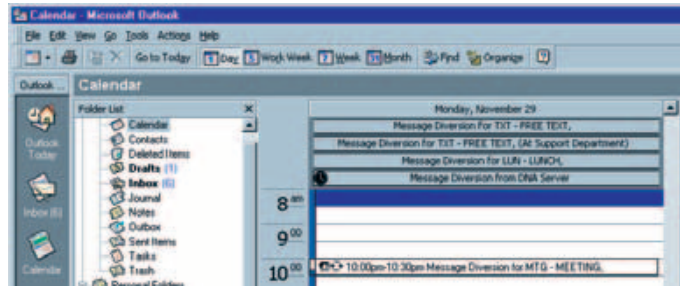
Met de BusinessPhone Operator Suite - via een CT-verbinding geïntegreerd met het BusinessPhone telefoonstelsysteem - is een aanzienlijke verhoging van de algehele en individuele productiviteit te realiseren. De telefonist(e) kan zijn/haar tijd effectiever benutten en bellers en toestelgebruikers een hoger niveau van service bieden om op die manier bij te dragen aan de goede reputatie van uw bedrijf.

Overzicht

De BusinessPhone Operator Suite is een softwarepakket dat geschikt is voor Microsoft Windows NT, Windows 2000 of Windows XP en is voorzien van een ingebouwd, SQL-compatibel databasemanagementsysteem. Het is een uiterst kosteneffectief totaalpakket met geavanceerde functies voor oproepdoorschakeling, berichten-service en ondersteunende diensten.



Operator Workstation – hoofdvenster



MS Outlook™ – agenda-integratie

- Directory Manager (DMG) is LDAP V3 compatibel voor het uitvoeren van zoekopdrachten in LDAP indexen van andere leveranciers en kan worden gelezen/geopend door externe toepassingen (zoals Directory Browser of BMS).
- Dynamic Network Administration (D.N.A.) Server is de gemeenschappelijke interface voor gegevensopslag en communicatie voor Operator Workstation en Directory Manager.
- D.N.A. Director Browser (DDB) is een optionele, web-based module die gebruikers van het bedrijfsintranet toegang geeft tot het bedrijfstelefoonboek. BusinessPhone-gebruikers kunnen maximaal drie Operator Workstations installeren bij elke willekeurige extensie of pc. Eén Directory Manager en één D.N.A.-server volstaan.
- D.N.A. Mobile Executive (DME) is een andere optionele module, en biedt de mobiele werker toegang tot het bedrijfstelefoonboek, D.N.A. berichten en omleidingen vanaf zijn/haar mobiele WAP-toestel.

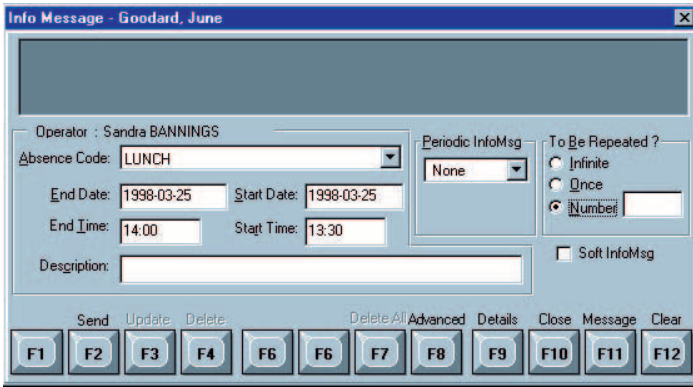
De BusinessPhone Operator Suite is ontwikkeld uit de D.N.A. suite voor Ericsson's MD110 bedrijfstelefoonstelsysteem en is gebaseerd op dezelfde structuur.

Het systeem kan samen met een zelfstandig BusinessPhone systeem worden gebruikt in een BusinessPhonenetwerk of in een netwerk dat bestaat uit een combinatie van BusinessPhone 250, BusinessPhone 128i, BusinessPhone 50 en MD110 nodes.

De BusinessPhone Operator Suite is speciaal ontwikkeld om te voldoen aan de behoeften van het midden- en kleinbedrijf. In een programmeerbaar Busy Lamp Field (BLF) is bijvoorbeeld direct de status van netlijnen en binnenlijnen af te lezen. Ook kan de telefonist(e) op zijn/haar pc tegelijk werken met andere toepassingen, bijvoorbeeld voor tekstverwerking.

Het systeem is bovendien gemakkelijk uit te breiden en aan te passen. Onderdeel van het pakket is de Microsoft Data Engine (MSDE), een vrij te gebruiken, gestripte (en voordelige) versie van SQL Server 7. Migratie naar Microsoft SQL Server 7 is mogelijk zonder databases te hoeven bijwerken of tabellen en indexen e.d. te hoeven kopiëren.

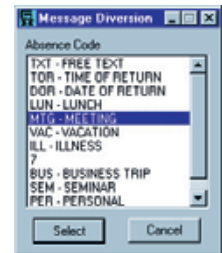
Uitwisseling van gegevens, zoals telefoonboekgegevens, is mogelijk met andere, soortgelijke BusinessPhone-oplossingen, o.a. die voor call centers, zodat in grotere telefoonnetwerken de onderlinge compatibiliteit is gegarandeerd, de installatietijd tot een minimum is beperkt en de administratiekosten beperkt blijven. De BusinessPhone Operator Suite ondersteunt het open LDAP directory protocol en maakt integratie mogelijk van allerlei verschillende externe toepassingen, zoals Microsoft® Outlook™, en gebruik van een web-based Directory Browser.



Operator Workstation – Inkomend gesprek



Lamp Field – keuzemenu



Operator Workstation
Directory Assistant Scherm MS Outlook™
- Afwezigheidsmelding

Kenmerken van het Operator Workstation

Het BusinessPhone Operator Workstation is de hoofdtoepassing in het pakket en biedt onder andere geïntegreerde functies voor gespreksbeheer, oproepdoorschakeling en telefoonboekbeheer. Alle functies zijn te bedienen van achter de pc. Zo kan de telefonist(e) een binnenkomend gesprek beantwoorden, in een oogopslag zien dat de gebruiker van het doorverbonden toestel met lunchpauze is, een tekstbericht invoeren en dit met een paar toetsaanslagen of, zo u wilt, muisklikken via het interne email-systeem naar de pc van de gebruiker sturen.

Administratie

De telefonist(e) kan zich vanaf elke pc in het bedrijfsnetwerk met zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord aanmelden op het systeem. Alle voorkeursinstellingen van de telefonist(e), zoals de indeling van de desk-top, systeeminstellingen en functietoetsen, worden met het wachtwoord opgeslagen, zodat elke telefonist(e) beschikt over zijn/haar eigen versie van het systeem. De telefonist(e) kan schakelen tussen "aanwezig" en "afwezig" of het systeem in de "nachtstand" zetten.

Een door de gebruiker te configureren "pop-up"-functie zorgt dat het Operator Workstation scherm automatisch wordt weergegeven als er een oproep binnenkomt, zodat de telefonist(e) op zijn/haar pc rustig ander werk kan doen, als de centrale even niet wordt gebeld.

Busy Lamp Field

Op het hoofdscherm wordt het bedieningspaneel van een gewone telefonist(e) telefoon weergegeven. Dit paneel bevat o.a. een zogenaamd "Busy Lamp Field" (BLF) waaraan de telefonist(e) direct kan zien wat de status van het telefoonsysteem is. Daarnaast dient het paneel als een gemakkelijk te gebruiken interface tussen de afzonderlijke toestellijnen en de functies van het BusinessPhone-systeem.

Het BLF kan alle extensies omvatten, die bekeken kunnen worden door het scherm op en neer te schuiven, of een in elke gewenste volgorde gesorteerde selectie van extensies. De telefonist(e) kan het BLF programmeren op het weergegeven van gegevens over bepaalde extensies, bijvoorbeeld naam en nummer, kleurgecodeerde statusinformatie en eventuele door de gebruiker achtergelaten afwezigheidsinformatie. Door dubbel te klikken op het venster van een extensie wordt het bijbehorende toestelnummer gebeld en met een klik van de rechtermuisknop wordt een menu weergegeven met oproepbeheerfuncties.

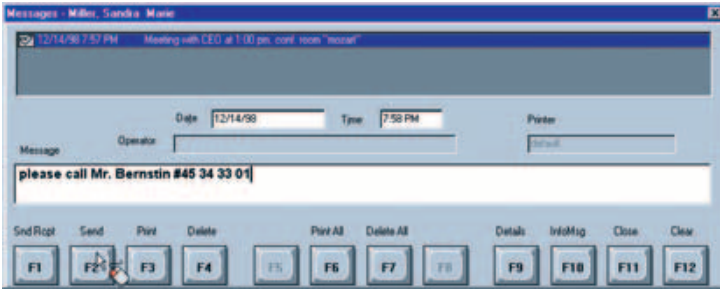
Als de telefonist(e) iets moet zoeken in de telefoondatabase, schakelt het Busy Lamp Field automatisch over op weergave van de zoekvelden.

Op het hoofdscherm wordt ook de wachtrij van binnenkomende gesprekken en de oproepstatusinformatie weergegeven.

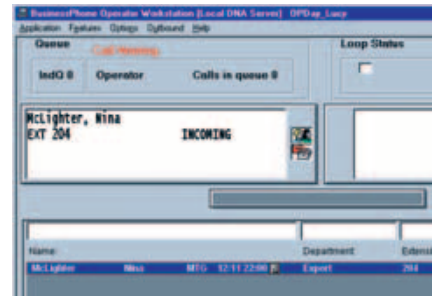
Integratie met externe toepassingen

De BusinessPhone Operator Suite kan geïntegreerd worden gebruikt met Microsoft® Outlook™ en Lotus Notes om de informatievoorziening binnen uw bedrijf te optimaliseren. Afwezigheidsinformatie die een gebruiker invoert in de agenda van Outlook™ of Lotus Notes wordt doorgestuurd naar de BusinessPhone D.N.A.-server en doorgestuurd naar de Operator Workstation-toepassing.

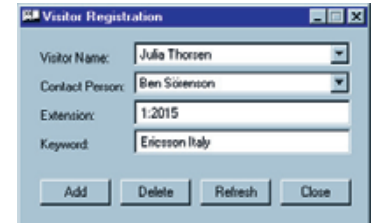
In het Operator Workstation opgeslagen afwezigheidsinformatie wordt doorgestuurd naar de Outlook™ agenda van gebruikers voor wie die informatie relevant is. De BusinessPhone Operator Suite is ook LDAP V3- compatibel, zodat allerlei andere toepassingen gemakkelijk zijn te integreren in en te openen vanuit het Operator Workstation. LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) is een leveranciers onafhankelijk standaardprotocol dat allerlei verschillende toepassingen toegang geeft tot centrale directories. Een LDAP-client kan gegevens op een LDAP-server opvragen en bijwerken. Een LDAP-server beantwoordt verzoeken van clients, zorgt voor replicatie van gegevens op andere LDAP-servers en wijst verzoeken door naar andere LDAP-servers. Het BusinessPhone Operator Workstation kan externe directories met een LDAP-interface lezen en gegevens opvragen uit directories van andere leveranciers of de directory van de D.N.A.-server.



Operator Workstation — Berichtvenster



Operator Workstation — Inkomend gesprek Bezet



Bezoekerregistratie

Operator Workstation functies

Oproepbeheer

Alle door het BusinessPhone-systeem ondersteunde oproepbeheerfuncties zijn toegankelijk vanaf het pc-scherm en een standaard digitale telefoon. Oproepbeheerfuncties:

- Bellen — via pc-toetsenbord, Busy Lamp Field, externe verbinding kiezen, Directory Assistance
- Externe verbinding kiezen (Outbound Dialer) — telefonist(e) "klembord" voor telefoonnummers
- Doorverbinden — oproep doorverbinden met of zonder mededeling
- Antwoorden — automatisch of handmatig
- Oproep splitsen — telefonist(e) kan met een van beide of beide verbonden partijen spreken
- Tussenkoms — in een noodgeval kan de telefonist(e) een gesprek op een bepaalde lijn onderbreken. Tussenkoms wordt met een waarschuwingssignaal aangekondigd
- Wachtstand — tot drie oproepen in een loop
- Melden — na voltooiing van een gesprek wordt de telefonist(e) automatisch ingelicht dat de lijn weer vrij is
- Waakstand — terwijl de telefonist(e) andere oproepen afhandelt, kan hij/zij contact blijven houden met een beller in de wachtstand om deze zo nodig verder van dienst te zijn
- Seriële oproep — bellers achtereenvolgens doorverbinden naar meerdere personen
- Omroepen — de telefonist(e) heeft toegang tot de spraakomroepfunctie van de BusinessPhone

- DTMF signalering — voor toegang tot allerlei automatische antwoorddiensten
- Identificatie — de telefonist(e) kan beide verbonden partijen identificeren
- Oproepen traceren — identificeren van de herkomst van ongewenste binnenkomende gesprekken (in samenwerking met de centrale van het openbare netwerk)
- Instellen op conferentie
- Oproep kostenteller

Informatie en berichten

De operator kan alle door het BusinessPhone Informatiesysteem verstrekte gegevens verwerken, bekijken of wissen. Individuele toestelgebruikers of hele afdelingen kunnen met behulp van vooraf gedefinieerde of specifieke berichten informatie achterlaten over hun afwezigheid e.d.

Deze informatie kan automatisch worden geprogrammeerd op dagelijkse herhaling of op vermelding op een later tijdstip. De informatie wordt weergegeven in het Busy Lamp Field en verschijnt ook op het scherm bij het doorverbinden van oproepen, zodat de telefonist(e) de bellers kan voorzien van de juiste informatie.

De telefonist(e) kan ook berichten van bellers aannemen en op allerlei manieren doorsturen naar een toestelgebruiker. Na indrukken van de desbetreffende functietoets kan de telefonist(e) een bericht invoeren en doorsturen naar het display van het toestel van de gebruiker. Het systeem detecteert automatisch of het toestel een display heeft. Is dat niet het geval, dan wordt de gebruiker gewaarschuwd met het lampje "telefonist(e) bellen". Tekstberichten kunnen naar de gebruiker worden gestuurd via e-mail op basis van de Windows MAPI interface of SMTP. Het

is ook mogelijk de berichten af te drukken. Bovendien heeft de telefonist(e) de mogelijkheid SMS-berichten te sturen naar interne DECT SMS draadloze telefoons.

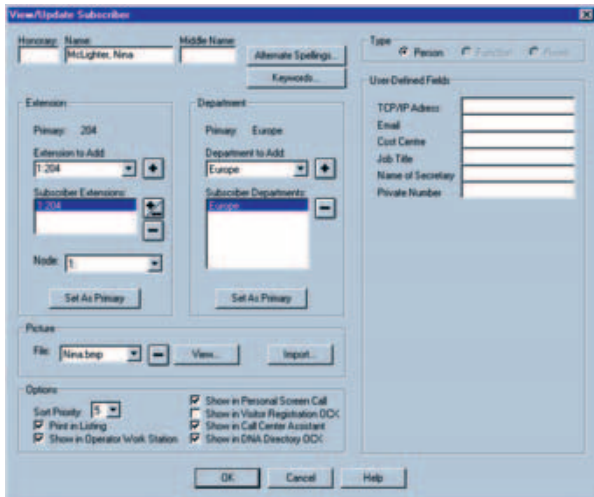
Afwezigheidsinformatie kan ook worden beheerd en bekeken vanuit de Directory Browser.

Als een belangrijke klant belt, kan de relevante informatie die in de externe database is ingevoerd, via CLIP worden weergegeven.

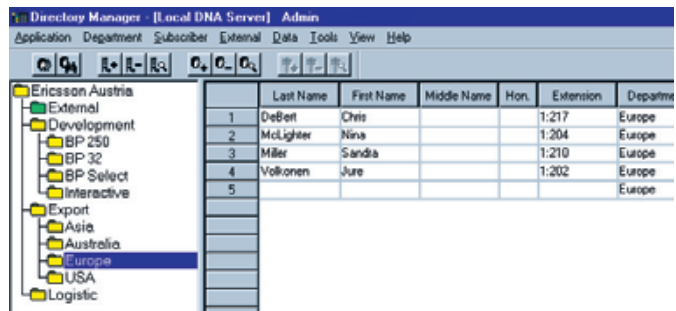
Telefoonboekhulp

Het telefoonboekhulp-scherm van het Operator Workstation geeft toegang tot interne en externe telefoonboeken en allerlei verschillende oproepbeheerfuncties.

- Intern of extern nummer identificeren en kiezen
- Zoeken op naam — uitgebreid zoeken op voornaam of achternaam. Gebruikers kunnen vier voornamen en vier achternamen toegewezen krijgen, bijvoorbeeld met fonetische of alternatieve spelling.
- Zoeken op afdeling — uitgebreid zoeken. Afzonderlijke toestelgebruikers kunnen worden gekoppeld aan meerdere afdelingen.
- Zoeken op zoekwoord — aan individuele gebruikers kan een onbeperkt aantal zoekwoorden worden toegewezen en het zoekresultaat kan in alfabetische volgorde op gebruiker OF op zoekwoord worden weergegeven
- Zoeken op informatie of bericht-wachvelden
- Zoeken op door de gebruiker te definiëren velden — alle in het telefoonboek gedefinieerde extra velden
- Zoeken op meerdere namen in externe telefoonboeken



Directory Manager — Abonneeconfiguratie



Directory Manager — Hoofdvenster

- Functietoets extern zoeken om sneller te zoeken in een externe database
- Gebruikersinformatie opvragen — achternaam, voornaam, roepnaam, afdeling(en), toestel, zoekwoorden, foto, projecten, vaardigheden, vertrouwelijke informatie, etc.
- Berichten aannemen
- Afwezigheidsmelding instellen.

Veel van deze functies zijn ook toegankelijk via de Directory Browser.

Overige kenmerken

Overige functies en kenmerken van het Operator Workstation zijn:

- Context-gevoelige help
- Programmeerbare functietoetsen om bijvoorbeeld het nummer van de secretaresse te kiezen, ook als andere oproepen in de wacht staan
- Functietoets om het laatste externe nummer opnieuw te kiezen
- Aparte toetsen voor directe toegang tot andere Windows-toepassingen
- Interface met voorkeurstellingen die vanaf elke pc waar de telefonist(e) zich aanmeldt, beschikbaar zijn
- Beveiliging via "machtigingen" voor de telefonist(e).
- Ondersteuning van open of gesloten nummerplannen voor netwerktoepassingen
- Bezoekersregistratie voor het toewijzen van een contactpersoon binnen het bedrijf

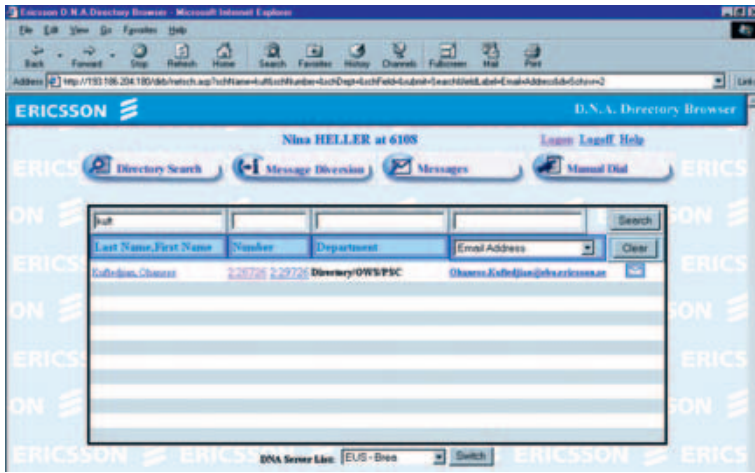
Directory Manager

De Directory Manager voorziet in een grafische gebruikersinterface en tools voor het beheren van gegevens in interne en externe directories. De telefonist(e) kan telefoonboekgegevens toevoegen, bekijken en wijzigen.

Functies en kenmerken:

- Boomstructuur — voor weergave van bedrijfsorganisatiestructuur
- Spreadsheet formaat — voor weergave van interne en externe directories, gesorteerd op een kolom
- Aanmelden met wachtwoord
- Context-gevoelige hulp
- Tot 100.000 telefoonboekvermeldingen
- Naamlengte tot 60 tekens (voor functie en kamertype)
- Door de gebruiker te definiëren velden — voor extra informatie, zoals nummer thuis
- Abonnee toevoegen m.b.v. gegevens vorige abonnee
- Diverse soorten gebruikers
- Weergave gebruikers op prioriteit
- Gebruikers in DDB en OWS weergeven/verbergen
- Onbeperkt aantal zoekwoorden
- Foto's van gebruikers
- Zoekfunctie en zoeken/vervangen
- Zoeken in externe D.N.A. directory
- Directe gegevensimport — uit BusinessPhone telefoonboek of andere bronnen

- Slepen en neerzetten — om gebruikers te verplaatsen naar andere toestellen of locaties
- Meervoudige selectie/wijziging en zoeken/vervangen
- Door de gebruiker te definiëren directorystructuren voor Directory Assistance op Operator Workstation
- Variabele beveiligingsniveaus — voor specifieke gegevensvelden
- Databasereparatie — ingebouwde voorziening
- Externe database te gebruiken door andere CTI toepassingen
- Geavanceerde functie voor bezoekerregistratie: mogelijkheid identificatiekaartjes af te drukken.



Directory Browser

Dynamic Network Administration (D.N.A.) Server

De D.N.A. server biedt integrale diensten voor beveiliging, aanmelden, databasetoegang en installatie. De server biedt ondersteuning voor meerdere BusinessPhone PBX-centrales, indien nodig. D.N.A. telefoonboekinformatie is ook toegankelijk voor externe toepassingen die werken op basis van het Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

Het installatieprogramma van de D.N.A. toepassing ondersteunt twee soorten installatie – Aanpasbaar of vooraf geconfigureerd. De aanpasbare versie werkt op dezelfde manier als voorgaande versies.

Directory Browser

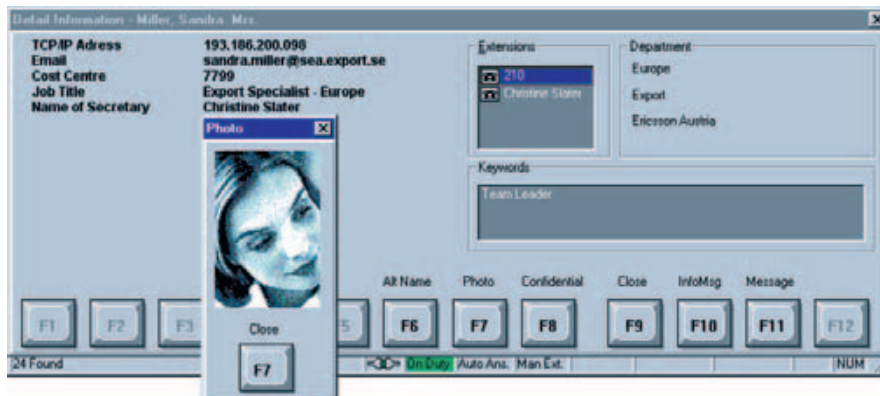
D.N.A. Directory Browser is een optioneel verkrijgbare Operator Suite module. Deze LDAP applicatie, gebaseerd op HTML, biedt toegang tot de real-time bedrijfsdatabank voor gebruikers van een bedrijfsintranet. Directory Browser maakt het bijvoorbeeld mogelijk een bedrijfstelefoonboek op het Intranet te publiceren, zodat gebruikers direct via hun bekende Web-browser interface nummers kunnen zoeken en kiezen. Via de Directory Browser is het ook mogelijk afwezigheidsinformatie te bekijken en te beheren.

D.N.A. Mobile Executive (DME)

D.N.A. Mobile Executive (DME, nog een optionele module, biedt de mobiele werker toegang tot het bedrijfstelefoonboek, D.N.A. berichtenservice en doorschakeling, alles vanaf zijn/haar mobiele WAP-toestel. DME biedt de gebruiker van een mobiel WAP-toestel de beschikking over drie (3) belangrijke D.N.A./BusinessPhone functies:

- mogelijkheid in de D.N.A. directory te zoeken en gebruikersinformatie als een telefoonnummer op te vragen
- mogelijkheid voor de gebruiker om de reden voor omleiding in te stellen of omleiding te annuleren. Na activering van omleiding wordt de desbetreffende lijn direct omgeleid en de database bijgewerkt, zodat de telefonist(e) of DDB gebruiker de beller direct kan informeren waarom de gebruiker niet bereikbaar is.
- mogelijkheid voor de gebruiker D.N.A. berichten van de telefonist(e) te bekijken en te wissen

Met de D.N.A. Mobile Executive heeft de gebruiker gemakkelijk toegang tot alle belangrijke communicatiefuncties, als hij/zij niet op kantoor is, zodat optimale efficiency van het 'mobiele kantoor' is gegarandeerd.



Operator Workstation – Gedetailleerde gebruikers info

Technische gegevens

Systemvereisten

BusinessPhone 250, BusinessPhone 128i of BusinessPhone 50 of hoger

Elke Digitale Telefoon (behalve Dialog 3210 (Basic))

Hardwarevereisten

Server IBM-compatibele PC met:

- Processor: minimaal Pentium III 266MHz of beter
- Geheugen: 128MB voor NT4/SQL7
- Beeldscherm en grafische kaart: SVGA (1024x768), 256 kleuren
- CD-ROM station: 24x (voor installatie)
- Diskteststation: 3,5 inch 1,44MB (voor upgraden licentie)
- Netwerkkkaart: LAN netwerkkkaart (Ethernet)
- TCP/IP netwerkprotocol
- COM (seriële) poort: slechts één nodig als BusinessPhone BusinessLink NT server is geïnstalleerd op de BusinessPhone Operator Suite server
- LPT (parallele) poort: één nodig voor aansluiting van de softwarebeveiliging als BusinessPhone software licencing server service is geïnstalleerd op de BusinessPhone Operator Suite server
- Microsoft Windows NT 4.0 (SP6a) of Windows 2003"
- Microsoft SQL Server 7.0 (SP 4), MSDE (SP 4), Microsoft SQL Server 2000 (SP 3a), MSDE 2000 (SP 3a)

Client

IBM-compatibele PC met:

- Processor: minimaal Pentium 200MHz of beter
- Geheugen: 64MB (128MB voor Windows 2000 en Windows XP)
- Beeldscherm en grafische kaart: SVGA (1024x768), 256 kleuren
- LAN netwerkkkaart (Ethernet) – niet nodig voor zelfstandige installatie
- TCP/IP netwerkprotocol
- Diskteststation: 3,5in 1,44MB (voor upgraden licentie)
- Microsoft Windows NT 4.0 (SP 6a) of Windows 2000 (SP4) of Windows XP Professional (SP1)

D.N.A. Directory Browser/IIS

IBM-compatibele PC met:

- Processor: Pentium III 450MHz of beter
- Geheugen: 128MB (256MB aanbevolen)*
- Beeldscherm en grafische kaart: SVGA (1024x768), 256 kleuren
- CD-ROM station: 24x (alleen voor server PC)

*Als één pc wordt gebruikt voor zowel de D.N.A. Server als de Microsoft Internet Information Server (IIS), is meer geheugen vereist.

Vereiste software

Operator Suite – Server/Client

- Microsoft Windows NT versie 4.0, Service Pack 5
- Microsoft Windows NT netwerk op basis van TCP/IP voor netwerkcommunicatie

- BusinessPhone BusinessLink voor Windows NT V2.1 of hoger
- BusinessPhone Software licencing V1.1 of hoger
- Microsoft SQL Server 7 (SP 3)/MSDE of Microsoft SQL Server 2000/ Microsoft Desktop Engine

Directory Browser

- MS Internet Information Server (MS IIS) Versie 4.0 – als DDB is geïnstalleerd op een Windows NT Server
- MS Personal Web Server (MS PWS) – als DDB is geïnstalleerd op een Windows NT Workstation

*DDB vereist een geïnstalleerde D.N.A. Server/Client installatie.

D.N.A. Outlook™ Integratie en Lotus Notes integratie

- MS Outlook™ 98/2000
- Lotus Notes 4.6/5.0.2B

Capaciteit

Maximaal drie telefonise(n) per systeem. Telefonist(e) posities:

- Telefonist(e) telefoon
- BusinessPhone PC (met Telefonist(e) Telefoon) of
- BusinessPhone Operator Workstation (met een Dialog telefoon, behalve de Dialog 3210, draadloze en IP telefoons/clients).

Windows, Windows NT, Windows 2000 en Windows XP zijn geregistreerde handelsmerken.

Bezoek ons ook op onze website
www.ericsson.com/enterprise

Europa

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

Geproduceerd in July 2004
NL/LZT 102 3689 RB
© Ericsson Enterprise AB 2004