

BackStage Platinum

» Einfach und effektiv –
Unternehmenskommunikation für heute und
morgen

Haben Sie sich auch schon lange ein Tool gewünscht, das sowohl die Kommunikation als auch den Kundenservice in Ihrem Unternehmen auf einfache Art und Weise effizienter gestaltet? Dann haben wir etwas für Sie: BackStage Platinum ist die ideale Lösung, um die Arbeitsumgebung und Produktivität des Anwenders zu verbessern. Backstage Platinum ermöglicht beispielsweise eine einfache Integration in andere Anwendungen wie Microsoft® Outlook™, Excel, Word und Access. Dadurch werden effiziente Kommunikationsdienste wie z. B. Telefonieaktivierung und Datenintegration gewährleistet.

Profitieren Sie von den Vorteilen. Dank der Flexibilität und der vielseitigen Anwendungsmöglichkeiten für den Desktop-Support und den mobilen Einsatz, können Sie die Konfiguration genau an Ihre Bedürfnisse anpassen.



Die wertschöpfenden Zusatzdienste von BackStage Platinum, wie Anwesenheitsinformationen, Anrufprofile, Tools zur Unterstützung von Teamarbeit und erweiterte Datenintegration, vervollständigen eventuell bereits vorhandene Kommunikationslösungen im Unternehmen.

Zu den Funktionen von BackStage Platinum gehören die Unterstützung geschäftlicher Anrufe, eine umfassende Integration von Sprache, Text- und Faxnachrichten, Kommunikationsprofile und Anwesenheitsinformationen sowie Tools für die Teamarbeit und Datenintegration. Eine Schlüsselfunktion stellt die Möglichkeit dar, die Lösung in die bestehende Infrastruktur des Kunden zu integrieren. Dies ist besonders wichtig im Hinblick auf Anwendungen wie MS Outlook™, verschiedene Verzeichnisse, CRM-Tools (Customer Relationship Management) und Web-Informationsdienste.

Die Möglichkeit der Integration in verschiedene leistungsstarke Pakete macht BackStage Platinum sowohl online als auch offline für die Sprach- und Datenkommunikation einsetzbar.

Zu den unterstützten Kommunikationsgeräten für die Computertelefonie gehören digitale, analoge, schnurlose, IP- und Mobiltelefone. Darüber hinaus kann BackStage Platinum auch als Voice-over-IP-Client eingesetzt werden. Der Zugriff erfolgt über PCs und Terminal-Clients sowie über Webbrowser, Pocket-PCs und Smartphones.

Computertelefonie (CT), und falls erforderlich Voice-over-IP (VoIP), Terminal-Server, Wireless LAN (WLAN) und Remote-Zugriffsdienste werden unterstützt. Als Kommunikationssysteme dienen Business-Phone und MD Evolution (allgemein Plattformen, die den CSTA/TSAPI-Standard für Computertelefonie unterstützen).

So wird unsere Vision einer Unternehmenskommunikation, die überall und zu jeder Zeit von jedem Gerät und Medium unterstützt wird, Wirklichkeit. Aastra bietet Unternehmen, die alle Möglichkeiten einer verbesserten Kommunikation voll ausschöpfen möchten, einen zukunftssicheren Migrationsweg.

Übersicht

BackStage Platinum vereint die Vorteile von Computernetzwerken mit einem Telefonsystem – zum Nutzen des Anwenders. Eine intuitiv bedienbare grafische Benutzeroberfläche ermöglicht dem Benutzer einen einfachen und problemlosen Zugriff auf alle Funktionen eines Geschäftstelefons über den PC. Außerdem bietet BackStage Platinum eine Anzahl neuer Kommunikationsfunktionen: Anwesenheitsinformationen, automatische Rufumleitung basierend auf Einträgen in Ihrem MS Outlook™-Kalender, persönliche Routing-Profile, Integration von Unified Messaging und Sprachwahl und vieles mehr. BackStage Platinum integriert Daten und Sprache und führt Sie so in die Welt der Multimedia-Kommunikation. Informationen zu Gesprächen, Sprach- und Datennachrichten wie die Kommunikation über einen Instant Messenger, SMS und Faxdienste werden in einem zentralen Kommunikationsjournal zusammengefasst. So behalten Sie immer den Überblick und können direkt zurückrufen oder per E-Mail oder SMS antworten. BackStage Platinum beinhaltet eine Reihe an Tools, die der Steigerung der

persönlichen Leistung sowie der allgemeinen Produktivität im Unternehmen dienen. Bieten Sie Ihren Kunden einen (noch) besseren Service – mit BackStage!

Allgemeine Kommunikationsvorteile

Mit einer effektiven Kommunikationslösung sichern Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

BackStage Platinum automatisiert viele Kommunikationsaufgaben und reduziert so den zeitlichen Aufwand für repetitive und weniger anspruchsvolle Aufgaben. Anrufe können beispielsweise mit nur einem Klick über vorbelegte Namenwahltasten, ein Telefonbuch, Ihre MS Outlook™-Kontaktliste, die Unternehmensdatenbank, eine Tabelle und sogar über eine Telefonnummer in einer E-Mail oder auf einer Webseite initiiert werden. Details werden automatisch angepasst: Vor Länderkennzahlen wird das Pluszeichen gesetzt, Leerzeichen und andere Symbole werden gefiltert.

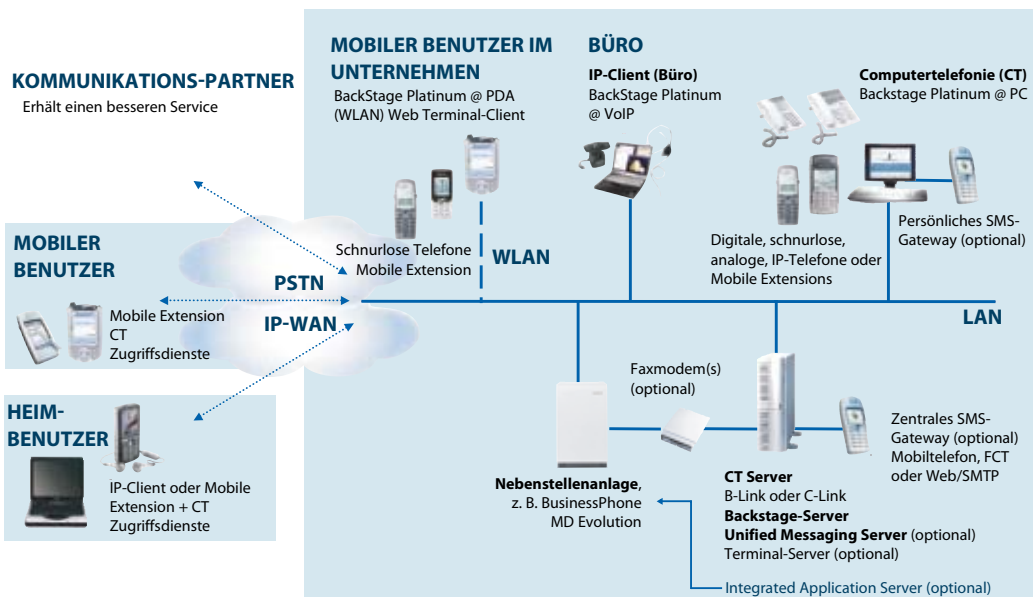
Mit BackStage Platinum kann außerdem der Kundenservice verbessert werden. Anrufbezogene Informationen wie Namen oder Daten zu Ihrem letzten Geschäftstermin können automatisch aus persönlichen und unternehmenseigenen Datenbanken abgerufen und bei eingehenden Anrufen auch vor der Anrufannahme auf dem Bildschirm des Benutzers angezeigt werden. Funktionen wie z. B. eine koordinierte Anruf- und Datenübertragung und Rufweiterleitung (Routing) verringern die Wartezeit bis zur Entgegennahme des Anrufs durch den gewünschten Mitarbeiter und ermöglichen so einen persönlicheren Service.

Ist ein Mitarbeiter unterwegs, unterstützt die Weiterleitungsfunktion von BackStage Platinum die bevorzugten Kommunikationsprofile, so dass wichtige Anrufe automatisch durchgestellt werden. Anhand Ihrer Termine im Kalender von MS Outlook™ oder Ihres Anwesenheitsstatus können diese Profile automatisch eingestellt werden.

Durch mobile Sofortinformationen über wartende Nachrichten werden Sie zu den wichtigsten Aufgaben auf dem Laufenden gehalten. BackStage Platinum bietet Benutzern die Flexibilität, die sie benötigen – ob im Büro oder unterwegs. Tools wie Profile und zentrale Journale werden immer und unabhängig von Ihrem Standort unterstützt.

Darüber hinaus wurden Tools zur erweiterten und praktischen Zusammenarbeit integriert, die von allen Team-Mitgliedern genutzt werden können – unabhängig davon, ob sich diese an einem Standort konzentrieren oder an verschiedenen Standorten arbeiten.

All diese Vorteile wirken sich positiv auf die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens aus. Mit BackStage können Sie Ihr Serviceangebot verbessern und die Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöhen ... und so Ihren Umsatz steigern!



Mehr Flexibilität dank leistungsstarker Kommunikationsanwendungen! Ob Desktop-Unterstützung, IP- oder mobile Telefonie – BackStage Platinum passt sich Ihrem Arbeitsmodus an.

Szenarien

Ihren individuellen Bedürfnissen entsprechend können Sie aus einer Vielzahl an Optionen für die Konfiguration und den Einsatz von BackStage Platinum wählen. Das vertraute „Look and Feel“ der Oberfläche von BackStage Platinum bleibt in allen Konfigurationen erhalten. Sie können sich anfänglich für eine Konfiguration entscheiden und später einfach weitere hinzufügen. Alle Szenarien sind in einem Software-Paket vereint und können parallel verwendet werden. Für weitere Optionen fallen also keine zusätzlichen Kosten an.

Computertelefonie (CT) über IP/LAN

Bei dieser Konfiguration ist ein CT-Server mit dem Kommunikationssystem (z. B. BusinessPhone oder MD Evolution) verbunden. Der BackStage Platinum-Dienst wird den Benutzern über das LAN bereitgestellt. Außerdem können mobile Szenarien über WLAN und Remote-Zugriffsdienste integriert werden.

Spezielle Unterstützung für schnurlose und Mobiltelefone:

Stellen Sie sich die Vorzüge eines schnurlosen oder Mobiltelefons vor.

... Sie können sich frei bewegen und sind trotzdem überall erreichbar.

... Sie verfügen über alle Dienste eines Desktop-Telefons sowie zusätzliche Optionen.

... Ihr Zugriff erfolgt über eine benutzerfreundliche grafische Benutzeroberfläche.

Voice-over-IP, Video-over-IP

BackStage Platinum erweitert die Computertelefonie um professionelle IP-Telefonfunktionen. Bei diesem Szenario dient der Computer als Telefon. Die Clients sind mit dem CT-Server und der integrierten IP-Karte des entsprechenden Kommunikationssystems (z. B. BusinessPhone oder MD Evolution) verbunden.

Im Gegensatz zu Standard-Soft-Clients ist BackStage Platinum mit professionellen Kommunikationsfunktionen ausgestattet und bietet zusätzliche Unterstützung für die Datenintegration.

Die IP-Telefonie ermöglicht eine freie Arbeitsplatzwahl:

IP-Telefonie und BackStage Platinum stellen an jedem Arbeitsplatz automatisch Ihre persönliche Telefonnummer sowie individuelle Einstellungen bereit.

Zu den persönlichen Daten gehören beispielsweise die Liste der entgangenen Anrufe, das persönliche Telefonbuch, die Routing-Profile, die Buddy-Liste und Tasteneinstellungen (z. B. für die Namenkurzwahl).

CT über LAN, Terminal-Server-Umgebung

Eine Terminal-Server-Infrastruktur bietet weitere Vorteile und zusätzliche Möglichkeiten zur innovativen Nutzung. BackStage Platinum unterstützt Terminal-Server-Systeme und ermöglicht so eine zentrale Installation und Wartung. Bei dieser Konfiguration kann BackStage Platinum auch über einen Webbrowser ausgeführt werden. Eine lokale Installation ist somit nicht erforderlich. Die Ausführung in einer Terminal-Client-Umgebung ist eine weitere praktische Möglichkeit. Diese ist für viele Plattformen verfügbar, unter anderem auch für mobile Geräte wie Pocket-PCs oder Smartphones.

Sie können BackStage Platinum auf einem PC-Client, einem Terminal-Client, einem mobilen Gerät oder über einen Webbrowser ausführen.

Alle persönlichen BackStage Platinum-Einstellungen und -Informationen stehen an jedem beliebigen Arbeitsplatz und auf jedem Gerät zur Verfügung. Der Terminal-Server, die BackStage Platinum-Unterstützung für das Personal Profile Roaming von Microsoft und der BackStage Platinum-Server unterstützen die freie Arbeitsplatzwahl und die gemeinsame Nutzung von Arbeitsplätzen. Wählen Sie die Variante, die Ihren individuellen Bedürfnissen entspricht.

Heimarbeit und Außendienst

Auch Mitarbeiter, die zu Hause arbeiten oder im Außendienst tätig sind, können problemlos in den Workflow eines Unternehmens integriert werden. Mit der IP-Telefonie-Option von BackStage Platinum oder über Computertelefonie-Funktionen, die Mobile Extensions hinzugefügt werden können, erhalten Mitarbeiter Zugriff auf alle Funktionen des Unternehmenssystems und sind über einen sicheren Remote-Zugriffsdienst mit dem Datennetzwerk des Unternehmens verbunden. So haben alle Mitarbeiter Zugriff auf ihre Arbeitsdateien, E-Mails und Sprachnachrichten und können Telefonfunktionen wie z. B. Konferenzschaltungen nutzen. Außendienstmitarbeiter profitieren von der leistungsfähigen Integration von Sprach- und Datenkommunikation über einen herkömmlichen PC.



Wichtige Funktionen sollten ganz einfach bedient werden können, wie z. B. Unterstützung von Unternehmenstelefonie und Multimedia-Kommunikation, Tools für eine reibungslose Teamarbeit und Anwesenheitsinformationen sowie Video-over-IP.



Wichtige Funktionen

BackStage Platinum stattet nicht nur Ihren PC mit allen Funktionen eines Desktop-Telefons aus, sondern ermöglicht die Nutzung von Telefonfunktionen auch in anderen Anwendungen. Die Lösung ermöglicht die Integration von Daten und bietet Kommunikationsvorteile in Form von Multimedia-Diensten, Anwesenheitsinformationen und Tools zur Teamarbeit. Schnurlose und Mobiltelefone werden ganz einfach und bequem in die Anrufabwicklung integriert.

Einfache Anruferverwaltung

Die grafische PC-Oberfläche gewährleistet eine intuitive Nutzung aller Telefonfunktionen. Die Anrufabwicklung bleibt unabhängig vom verwendeten Telefon/PC gleich, wodurch eine einfache und effiziente Anruferverwaltung an jedem Standort gewährleistet ist.

Zu den Standardfunktionen der Unternehmenskommunikation gehören die Weiterleitung und Umleitung von Anrufen, Rückruf und Konferenzschaltungen, die Übernahme bestimmter Anrufe und die Weiterschaltung.

Darüber hinaus werden weitere innovative Funktionen angeboten. Ein Beispiel ist die erweiterte Nummernverarbeitung: Länderkennzeichen werden um das Pluszeichen ergänzt und Leerzeichen und Symbole in einem vorhandenen Nummernformat gefiltert. In entsprechenden Fällen wird außerdem der öffentliche Zugangscode automatisch hinzugefügt. Eine weitere nützliche Funktion stellt die Anzeige des mit der Nummer verbundenen Namens dar, die für Outlook™-Kontakte oder in einer anderen Datenbank gespeicherte Kontakte verwendet werden kann. Zusätzlich werden noch viele weitere praktische Funktionen angeboten, wie beispielsweise die innovative Sprachinteraktion.

Sprachinteraktion

BackStage Platinum ermöglicht die Integration von Sprachwahl-funktionen, d. h. der PC initiiert einen Anruf an den gewünschten Teilnehmer, wenn dessen Name ausgesprochen wird.

Unified Messaging mit Sprach- und Faxintegration

Mit BackStage Platinum kann einfach auf integrierte Voice Messaging-Funktionen zugegriffen werden. Mit nur einem Mausklick können Sie Mailbox-Einstellungen vornehmen und außerdem äußerst bedienerfreundliche Funktionen nutzen, um auf Nachrichten zuzugreifen, Informationen über wartende Nachrichten abzurufen oder eine Übersicht aller Nachrichten anzuzeigen. Ein zusätzlicher Vorteil besteht darin, dass der Name des Absenders einer Nachricht unabhängig von der Datenquelle angezeigt wird. Der direkte Rückruf auf Sprachnachrichten mit automatischer Unterstützung von Funktionen wie Rufweiterleitung und Konferenzschaltung stellt eine weitere wertvolle Funktion dar.

BackStage Platinum kann vollständig in die Slim Unified Messaging-

Lösung von Aastra integriert werden (nur BusinessPhone).

Benutzer von Faxdiensten können so beispielsweise einen eigenen persönlichen Fax-Eingang erhalten und Faxe vom PC aus versenden. Dies steigert die Effizienz und senkt die Kosten. Eingehende und ausgehende Faxe werden mit dem entsprechenden Namen sowie Optionen für die Anzeige im TIFF-Format in einem zentralen Kommunikationsjournal aufgeführt. Gruppenfax-Funktionen, Synchronisation mit MS Outlook™ und Lotus Notes und zusätzliche Dienste wie ein automatischer Header runden das Angebot ab.

Der Webzugriff auf Sprach- und Faxnachrichten wird durch Lösungen wie einen sicheren VPN-Zugang, Webmail-Accounts oder den BackStage Platinum-Webzugriff über einen Terminal-Server ermöglicht. Beispielsweise können Sie BackStage Platinum mit einem PDA, einer Mobile Extension und Unified Messaging-Funktionen kombinieren und so Ihre Kommunikation von überall und zu jeder Zeit bequem steuern.

Mobile Messaging-Dienste

Mit BackStage Platinum können Sie SMS nicht nur über MS Outlook™ versenden, sondern sich auch per SMS und inklusive integrierter Namensdaten über wartende Nachrichten informieren lassen. Auf diese Weise sind Sie auch unterwegs über wichtige Termine und Geschäftspartner immer auf dem Laufenden. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Kommunikationsprofile und Anwesenheitsinformationen über SMS abzufragen und zu aktivieren.

Kurz gesagt: Sie können auf ausgesprochen einfache Weise alle Vorteile grenzenloser Mobilität genießen.

Persönliche Tools

Um die Schnellsuche nach Namen und Nummern und die Anwahl so effizient wie möglich zu gestalten, bietet BackStage Platinum integrierte Telefonbücher für geschäftliche und persönliche Kontakte. Wie bei Mobiltelefonen dient das Telefonbuch als primäre Quelle, um den Anrufer anhand dessen Nummer zu identifizieren. Daten können problemlos aus vorhanden Datenbanken abgerufen werden.

Das Journal bietet ein fortlaufendes Protokoll über Ihre Multimedia-Kommunikation, wie z. B. eingehende und ausgehende Anrufe (es kann automatisch eine Liste der entgangenen Anrufe oder der zuletzt gewählten Rufnummern erstellt werden), Sprachmitteilungen, Sofortnachrichten, SMS und Faxe. Die schnelle und direkte Nachrichtenübersicht ermöglicht einen Chat-ähnlichen SMS-Austausch. Über einen direkten Zugang können verschiedene Kommunikationsmedien aufgerufen werden. Zudem können Journaldaten auch zur Auswertung von Anruf- und Kommunikationsstatistiken verwendet werden.

Ein weiteres persönliches Tool bietet eine flexible Alternative zur Programmierung der Tasten am Telefon, indem es die Konfiguration von Schnellwahl- und Namenswahl-tasten sowie Funktionstastenkombinationen direkt auf dem Monitor ermöglicht.



Die Integration von Daten und Anwendungen sowie Routing-Profile bieten zusätzliche persönliche Unterstützung.

Anrufprofile und Routing

Mit BackStage Platinum können eingehende Anrufe an die am besten geeigneten Nebenstellen, Gruppen oder sogar an externe Nummern weitergeleitet werden. Auch hier erfolgt eine einfache und problemlose Konfiguration basierend auf der Nummer des Anrufers oder der Kunden-ID. Das Routing kann beispielsweise anhand der Vorwahl eines eingehenden Anrufs erfolgen, so dass Gespräche aus dem Ausland automatisch an Mitarbeiter mit entsprechenden Sprachkenntnissen weitergeleitet werden. Das „VIP-Routing“ ermöglicht die Weiterleitung von wichtigen Kunden an speziell geschulte Agenten.

Diese Funktionen sind normalerweise nur in eigens für Call-Center zusammengestellten Paketen enthalten. Mit BackStage Platinum können jedoch Unternehmen aller Branchen durch effiziente Routing-Funktionen ihren Kundendienst verbessern.

Außerdem besteht die Möglichkeit, Routing-Funktionen zu personalisieren. Durch einfach zu definierende Anrufprofile lassen sich erhebliche Verbesserungen in puncto Kommunikation erzielen.

Teamarbeit, Anwesenheitsinformationen und Multimediakommunikation

Anwesenheitsinformationen tragen wesentlich zur Kommunikationseffizienz bei. Mit BackStage Platinum werden Ihnen in der Buddy-Liste oder über Popups bei jedem Anruf die Online-Informationen des jeweiligen Kollegen angezeigt. Sie erhalten eine kombinierte Übersicht über den allgemeinen Präsenzstatus Ihrer Kollegen (angemeldet oder abgemeldet), den Telefonstatus (frei, besetzt oder umgeleitet) und individuelle Anwesenheitsinformationen (Freitexteingabe und bevorzugte Kommunikationsform). Die Integration von Informationen Ihres MS Outlook™-Kalenders ist Teil dieses leistungsstarken Konzepts. Befindet sich ein Kollege nicht an seinem Arbeitsplatz, stehen Ihnen nähere Informationen über seine Rückkehr zur Verfügung. Vordefinierte Anwesenheitsinformationen werden mit vorbereiteten Ansagen kombiniert, so dass anrufende Kunden automatisch relevante Informationen erhalten.

Durch die Unterstützung von Multimediakommunikation kann in den Anwesenheitsinformationen auch auf die bevorzugte Kommunikationsform verwiesen werden. Einträge in der Buddy-Liste, im Journal und in Telefonbüchern enthalten Verknüpfungen für den Anrufaufbau sowie den Versand von SMS, Sofortnachrichten und E-Mails.

Zur Vervollständigung der effizienten und einfachen Lösung für die Teamarbeit können alle Mitarbeiter Anrufe ihrer Kollegen einfach per Mausklick entgegennehmen. Außerdem besteht die Möglichkeit, Popup-Benachrichtigungen zur Überwachung der Nebenstellen zu konfigurieren. Rufumleitungen für Kollegen können ganz einfach

Mehr Effizienz im mobilen Einsatz. Erweitern Sie die Funktionen Ihres DECT-Telefons oder Ihrer Mobile Extension mit Computertelefonie-Funktionen und Datenintegration durch Pocket-PCs.

aktiviert/deaktiviert werden. Sie können sogar die Einstellung grundlegender Anwesenheitsinformationen für Kollegen vornehmen, wenn Sie dazu berechtigt sind.

Die in der Buddy-Liste angezeigten Mitarbeiter können vom Benutzer frei ausgewählt und Details für die flexible und effiziente Teamkommunikation konfiguriert werden. Die Lösung wird den Anforderungen von Teams gerecht, die an einem Standort konzentriert sind oder an mehreren Standorten verteilt arbeiten, und erfüllt ebenso die Ansprüche an eine reibungslose Kommunikation zwischen Vorgesetzten und Sekretariatsmitarbeitern.

Sicherheit

Der Sicherheit wurde bei der Entwicklung dieser Kommunikationslösung die diesem Thema gebührende Bedeutung beigemessen. Zahlreiche Sicherheitsmaßnahmen wurden implementiert, beispielsweise im Bereich der Teamarbeit (z. B. kennwortgeschützte Anzeigen und Anrufsteuerung von Kollegen). Auch Informationen zu Telefonnummern und persönliche Telefonbucheinträge sind geschützt, um die Sicherheit privater Daten zu gewährleisten. Der Zugriff zu jedem Telefon ist auf verschiedenen Ebenen geschützt.

Anwendungs- und Datenintegration

Mit BackStage Platinum können Telefoniefunktionen in andere Software-Anwendungen integriert werden, so dass Benutzer direkt in ihren MS-Office-Anwendungen (wie MS Outlook™, Excel, Word und Access) die gewünschte Nummer wählen können. Zudem wird die „Hotkey“-Wahl über Webseiten ermöglicht.

Innovative Benutzeroberflächen, über die auf webbasierte Dienste zugegriffen werden kann, entsprechen aktuellen Markttrends. Zu den Anwendungsbeispielen zählen unter anderem die Namenserkennung oder die Bildschirmeinblendung eines Kontakts bei einem eingehenden Anruf.

BackStage Platinum bietet ein breites Spektrum an Schnittstellen für Bildschirmeinblendungen, über die beispielsweise eine Verbindung zu Kundendatenbanken hergestellt werden kann. Das bedeutet, dass Informationen zum Anrufer, wie Name, Umsatzzahlen, Adresse und andere Anmerkungen, automatisch auf dem Bildschirm angezeigt werden, wenn ein Anruf getätigt oder entgegengenommen wird.

Dadurch werden Effizienz und Kundendienst erheblich verbessert. Jede Windows-basierte Anwendung kann auf diese Art und Weise ohne eine komplizierte Ausgangskonfiguration mit BackStage Platinum verwendet werden. Dabei stehen viele Schnittstellenoptionen zur Verfügung, wie beispielsweise die direkte Integration in MS Outlook™, LDAP, DDE (Dynamic Data Exchange) sowie Scripting. Die Einblendung von Kontaktnotizen aus MS Outlook™ kann problemlos mit nur einem Mausklick konfiguriert werden, da lediglich der gewünschte Kontaktorder ausgewählt werden muss.

„Ihr Kommunikationssystem wächst mit Ihrem Unternehmen. Zusätzliche Komponenten und Optionen können problemlos hinzugefügt werden.“

Integration von MS Outlook™

Die enge Anbindung an MS Outlook™ zeigt, welche Möglichkeiten die Integration in die bestehende Infrastruktur des Kunden bietet. Zu den unterstützten Diensten gehören die schnellere Namensuche aus den Outlook™-Kontakten und praktische Bildschirmblendungen mit Einträgen aus dem MS Outlook™-Adressbuch, basierend auf eingehenden oder ausgehenden Anrufen. Das MS Outlook™ Plug-In von BackStage Platinum bietet Unterstützung für Geschäftsanrufe, für das Versenden von SMS, Profile, die auf Terminen in Ihrem MS Outlook™-Kalender basieren und Funktionen wie der automatischen Rufumleitung, der Anrufplanung und Anrufweiterleitung oder Anwesenheitsinformationen während einer Besprechung. Informationen aus Ihrem MS Outlook™-Kalender sind in das Anwesenheitsinformationskonzept von BackStage Platinum integriert, wobei Sprach- und Datenkommunikation in der Regel verbunden sind.

Der Weg zur effektiven Kommunikation

Anrufe über den PC

Der offensichtlichste Vorteil der Verschmelzung der Leistungsmerkmale von PC und Telefon ist die Initiierung von Anrufen über Standard-Anwendungen, wie beispielsweise MS Outlook™. Dies wird durch die Unterstützung der Hotkey-Wahl durch BackStage Platinum vereinfacht.

Wertschöpfung für Ihr Unternehmen

BackStage Platinum macht effektive Kommunikation nicht nur möglich, sondern auch einfach – von Nachrichtendiensten über Profile bis hin zur Teamarbeit. Die Lösung unterstützt eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Datenintegration, so zum Beispiel Bildschirmblendungen und die Anzeige des Anrufernens. Eine benutzerfreundliche Oberfläche bietet eine flexible und effiziente Arbeitsumgebung, die sich von der Basisunterstützung bis hin zu umfassenden Anwendungsszenarien erstreckt und die Nutzung der zahllosen Vorteile ermöglicht, die Computertelefonie, IP und Mobilität mit sich bringen.

Integration weiterer Software

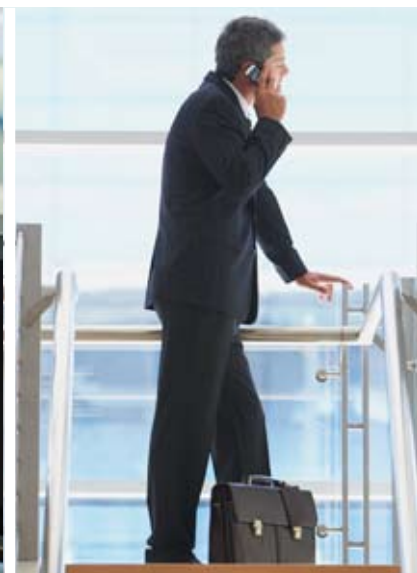
Da Computertelefonie-Plattformen von Aastra und BackStage Platinum zahlreiche Industriestandards für Schnittstellen unterstützen, können weitere Spezialanwendungen problemlos hinzugefügt werden. Dies bedeutet, dass Sie Ihre Lösung immer mit Kommunikationssystemen von Aastra und den entsprechenden Anwendungen ergänzen können – wie spezifisch Ihre Anforderungen auch sein mögen.

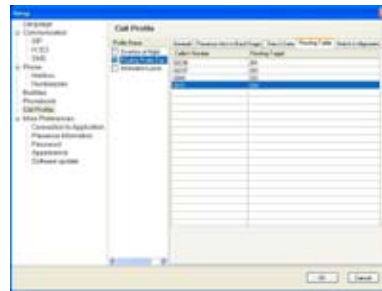
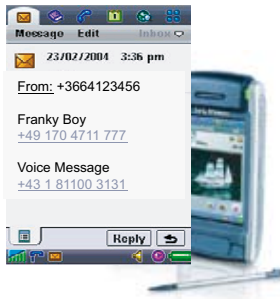
Mit Aastra wachsen

Die effektiven Kommunikationslösungen von Aastra bieten Flexibilität in puncto Konfigurationsszenarien, abgeleitete Schlüsselfunktionen und Größe. Ihr Kommunikationssystem wächst mit Ihrem Unternehmen. Zusätzliche Komponenten und Optionen können problemlos hinzugefügt werden.

Überzeugen Sie sich selbst

Nutzen Sie unser Probeangebot oder unser Angebot für bestehende Benutzer.





Funktionen, die eine effektive Kommunikation gewährleisten:
 Mobile Messaging von der geschäftlichen Mailbox oder basierend
 auf MS-Kalendereinträgen, Integration von MS Outlook™, einfache
 Einstellung von Anrufprofilen.

BackStage Platinum-Funktionen und Anwendungsszenarien

Computertelefonie über LAN/IP, (B-Link oder C-Link)

--> entweder über digitale, analoge, IP- und DECT-Telefone oder Mobile Extension

--> oder direkt als VoIP-Client (Voice-over-IP)

	Mit BusinessPhone	Mit MD Evolution
Anrufverwaltung		
Einfache Einzelanruf-Funktionen (Anrufe von beliebigen Nebenstellen tätigen und entgegennehmen – einschließlich IP, Freisprechmodus und Sprachwahl bei Systemtelefonen, Anzeige der Rufnummer)	•	•
Gruppengespräche: Warteschleife, Weiterleitung und Konferenzgespräche	•	•
Rufumleitung	•	•
Rückruf	•	•
Anklopfen	•	N/A
Aufschaltung	•	
Übernahme	•	•
Weiterschaltung	•	•
Mehrfrequenzwahlverfahren (DTMF)	•	•
Erweiterte Wahl mit Vorwahl- und Nummernverarbeitung (mit automatischer Abwicklung von Notrufen und Handhabung von Konfigurationscodes)	•	•
Audiosignale (z. B. individueller Anrufton am PC)	•	•
IP-Telefonie		
Voice-over-IP	•	•
Video-over-IP (1–3 Videofenster)	•	•
Sprachinteraktion		
Sprachwahl (Spracherkennung)	•	•
Unified Messaging mit Sprachintegration		
Basierend auf einer integrierten Voicemail-Einheit und dem Unified Messaging-Server. Unterstützung für alle gemeinsamen und individuellen Mailboxen.	•	•
Mailbox-Einstellungen mit nur einem Mausklick (persönliche Begrüßungen usw.)	•	•
Anzeige wartender Nachrichten	•	•
Namen- und Nummerinformationen (von verschiedenen Datenschnittstellen, z. B. integrierten Verzeichnissen, MS Outlook™ und Unternehmensdatenbanken über LDAP)	•	•
Nachrichtenübersicht (einschließlich Status (neu – abgehört – gespeichert) sowie Datum und Uhrzeit)	•	•
Nachrichtenwiedergabe am Computer	•	•
Nachrichtenwiedergabe an jeder beliebigen Nebenstelle	•	•
Anwählen des Absenders per Mausklick	•	•
Integrierte Rückruf-Funktionen	•	
Aufzeichnung	•	

	Mit BusinessPhone	Mit MD Evolution
Unified Messaging mit Faxintegration		
Basierend auf einem Unified Messaging-Server (inklusive Faxserver mit Verteilerfunktionen über CT und SMTP-E-Mail / für analoge und ISDN-Modems, Pool bis zu 8 Modems)	•	
Faxeingang: in die benutzereigene Fax-Mailbox (BackStage Journal)	•	
Faxausgang: vom benutzereigenen PC (über jede Anwendung, mit Sendebestätigung und Protokoll)	•	
Namen- und Nummerinformationen (von verschiedenen Datenschnittstellen, z. B. integrierten Verzeichnissen, MS Outlook™ und Unternehmensdatenbanken über LDAP)	•	
Nachrichtenübersicht/Faxprotokoll (einschließlich Status (neu – gelesen – gesendet) sowie Datum und Uhrzeit)	•	
Webzugriff (über MS Outlook™, Lotus Notes Webmail oder mit dem BackStage-Webzugriff über einen Terminal-Server)	•	
Automatische Wiederholung und Planung	•	
Automatischer Header und Titelblatt	•	
Mobile Messaging-Dienste		
Versenden von SMS	•	•
SMS für wartende Nachrichten, ... für neue Sprachnachrichten	•	•
... für neue Faxnachrichten	•	
... einschließlich erweiterter Namenserkennung	•	•
... mit Weiterleitung von Sprachnachrichten sowie Rückruf- und Sofortnachrichten	•	
... anwesenheitsbasierte Aktivierung	•	•
Mobile Profilanfragen und Einstellungen über SMS	•	•
Synchronisation von gesendeten und empfangenen Nachrichten im BackStage Journal (--> schneller und direkter Nachrichtenüberblick)	•	•
SMS-Dienste über Mobiltelefon-, FCT- oder SMTP/Web-Gateways	•	•
Persönliche Kommunikationstools		
Telefonbuch (mit Such- und Wählfunktion)	•	•
Journal / umfassende Übersicht über die Multimediakommunikation / fortlaufendes Protokoll (auch bei ausgeschaltetem Client)	•	•
... mit Anrufliste, entgangenen Anrufen, zuletzt gewählten Nummern	•	•
... mit Sprachnachrichten	•	•
... mit Sofortnachrichten (gesendet und empfangen)	•	
... mit SMS (gesendet und empfangen)	•	•
... mit Fax (gesendet und empfangen)	•	•
Tasten für die Namenkurzwahl und Funktionstasten	•	•
Kommunikationsprofile und Routing		
Fortlaufende Profildienste (auch bei ausgeschaltetem Client)	•	•
Routing – basierend auf Rufnummer und Vorwahl	•	•
Routing – basierend auf VIP-Code	•	
Funktionsplanung (Rufumleitung und Informationen, beliebige Funktionscodes wie Tag-/Nachtschaltung, Anrufplanung)	•	•
Integration von Anwesenheitsinformationen	•	•
Automatische Aktivierung je nach Anwesenheitsstatus (angemeldet/abgemeldet), Zeit und Datum	•	•

	Mit BusinessPhone	Mit MD Evolution
Tools für die Teamarbeit, Buddy-Liste, Anwesenheitsinformationen, Multimediakommunikation		
Online-Anwesenheitsstatus für Kollegen / über die Buddy-Liste oder über ein Popup-Fenster bei einem Anruf	•	•
... Informations-PC an/aus	•	•
... Online-Telefonstatus (frei, besetzt, Rufsignal, umgeleitet oder in der Warteschleife)	•	•
... Informationen für BackStage (Freitexteingabe und bevorzugte Kommunikationsform)	•	•
... Informationen für das Telefon (vordefinierter Text mit Sprachansagen und Freitexteingabe)	•	
Schnelle Überprüfung und Einstellung des eigenen Anwesenheitsstatus (Umleitung, Kommunikationsprofil, Anwesenheitsinformationen)	•	•
Integration von Sofortnachrichten	•	
Unterstützung von Multimediakommunikation / Verweise auf die bevorzugte Kommunikationsform als Teil der Anwesenheitsinformationen, Journaleinträge, Buddy-Liste und Telefonbücher / Anrufe, SMS, Sofortnachrichten oder E-Mail	•	•
Annahme von Anrufen für Kollegen per Mausclick (mit Benachrichtigung)	•	•
Einrichtung von Rufumleitungen für Kollegen	•	•
Einrichtung von Telefon-Anwesenheitsinformationen für Kollegen	•	
Unterstützung für verschiedene Standorte	•	•
Unterstützung von Call Center-Diensten: ACD-Gruppenauswahl, An-/Abmeldung, Notizzeit, Pause	•	
Anwendungs- und Datenintegration		
Hotkey-Wahl über beliebige andere Anwendungen	•	•
Integrationsfenster (z. B. zur Integration eines Webverzeichnisses)	•	•
Namenserkenung und Einblendung von Webdiensten	•	•
Automatische Namenserkenung und -anzeige (aus Verzeichnissen von Nebenstellenanlagen und Telefonbüchern, aus MS Outlook™ oder Lotus Notes, aus einer „beliebigen“ Datenbank)	•	•
Bildschirmeinblendungen (MS Word, Excel, Access, „beliebige“ Datenbanken)	•	•
DDE- und Scripting-Schnittstellen	•	•
LDAP-Schnittstellen	•	•
Einfacher Datenzugriff für Gebührenabrechnung	•	•
Integration von MS Outlook™ und MS Outlook™ Plug-In		
Unterstützung für Geschäftsanrufe (mit automatischer Nummernsuche)	•	•
Versenden von SMS (mit automatischer Nummernsuche)	•	•
Kontakte über Bildschirmeinblendungen	•	•
Schnellere Namensuche aus den MS-Kontakten (mit Unterstützung für einfache Synchronisation)	•	•
Direkte Anbindung ans Kommunikationsjournal, Informationen über die bevorzugte Kommunikationsform, Buddy-Liste und Telefonbücher (zur Beantwortung von E-Mails) sowie Kontaktdaten (--> Multimediakommunikation)	•	•
Termine im MS Outlook™-Kalender basierend auf Kommunikationsprofilen (Anrufvermittlung, Rufumleitung, Funktionen wie Tag-/Nachtschaltung, Anwesenheitsinformationen) / auch bei ausgeschalteten Clients aktiv	•	•
Integration der Outlook™-Kalenderinformationen als weitere Verbesserung des BackStage-Konzepts für Anwesenheitsinformationen	•	•
Anrufprotokoll im eigenen oder öffentlichen MS Journal-Ordner	•	•
Automatische Anrufplanung	•	•
E-Mail-Benachrichtigung bei entgangenen Anrufen	•	•

Einfache Implementierung und Wartung (ausgewählte Vorteile)

- Verbesserter Import von Benutzereinstellungen
- Automatische Verteilung von Aktualisierungen

Unterstützung für Terminal-Server-Umgebungen

- Besondere Unterstützung für mobile Geräte wie Pocket-PCs
- Zugriff über Webbrowser

Mobilität und Flexibilität bei verschiedenen Anwendungsszenarien

- Bereitstellung persönlicher Benutzereinstellungen an jedem Arbeitsplatz
- Freie Arbeitsplatzwahl durch Voice-over-IP
- Volle Unterstützung für Mobile Extensions
- Volle Unterstützung für DECT-Telefone

- Unterstützt (Funktionen beziehen sich auf die neuesten Versionen der angegebenen Produkte/Lösungen)
- Unterstützt, aber abhängig von der Konfiguration (oder von den Komponenten)

BackStage Platinum 1.0 : Konfigurationsanforderungen

	BackStage Platinum @ BusinessPhone		BackStage Platinum @ MD Evolution		Terminal-Server- Umgebung
System-Konfiguration					
	Computertelefonie über LAN/IP (BusinessLink)	Voice-over-IP und Computertelefonie	Computertelefonie über LAN/IP (C-Link)	Voice-over-IP und Computertelefonie	
Kommunikationsplattformen					
	BP 7.0, 8.0, 8.1 IPU (optional, für eine IP-Verbindung statt V.24 und Unified Messaging UM) Integrated Application Server (optional, für BusinessLink, BackStage-Server, UM-Server)	IPU	MDE R6.0C oder höher MDE-XL : EIP/EMV/SMV MDE-M: CIP/CMV	MDE 7.0 oder höher	siehe Computertelefonie über LAN
Lizenzen					
	BackStage SW-Lizenz oder BackStage-WIBU-Schlüssel UM-Lizenz (optional, für Unified Messaging mit Sprach- und Faxintegration)	IPU-Lizenz	BackStage SW-Lizenz (MDE 10.0 oder höher) oder BackStage-WIBU-Schlüssel (MDE 7.1 oder höher)		
Kommunikations-Links					
	BusinessLink 3.2 oder höher		C-Link 1.0.11 oder höher		
Telefone					
	Digitale Systemtelefone, schnurlose, analoge und IP-Telefone, Mobile Extensions, IP-Softclients	PCs, Mikrofon/ Lautsprecher oder Headset, Vollduplex-Soundkarte, Webcam (optional)	Digitale Systemtelefone, schnurlose, analoge und IP-Telefone, Mobile Extensions, IP-Softclients	PCs, Mikrofon/ Lautsprecher oder Headset, Vollduplex-Soundkarte, Webcam (optional)	
Systemkapazität					
	je nach BP (80 Benutzer pro System)		je nach MDE (80 Benutzer pro System)		

Hinweis 1: Standardmäßig im Lieferumfang von BP 7.0 (R15 R3A oder höher) und 8.0 enthalten (keine zusätzliche Bestellung erforderlich, keine zusätzlichen Kosten)

Für BackStage Platinum und Unified Messaging bietet jedes BusinessPhone 2 Referenzlizenzen für einen unbegrenzten Zeitraum und offene Benutzerlizenzen für 60 Tage.



PC-Anforderungen

		CT, BS, UM-Server CT-Clients, BS				Terminal-Server- Umgebung
Prozessor						
Server	350 MHz				je nach Anzahl der Benutzer	
Clients	1,5 GHz	1,5 GHz	350 MHz	1,5 GHz		
RAM						
Server, clients	256 MB		512 MB	512 MB		normalerweise 10 MB/ Benutzer
Freier Festplatten- speicherplatz						
Server, Clients	100 MB (2 GB für UM-Server)		100 MB	100 MB		normalerweise 2 MB/ Benutzer
Unterstützte Betriebssysteme*						
Server	Win 2000, 2003 Server (+ .NET Framework 1.1 für BS-Server)				Terminal-Server: Win 2000, 2003, Citrix Zugriffgeräte: Unterstützung für	
Clients	Win 2000, XP, 32-Bit-Vista	Win XP, 32-Bit-Vista	Win 2000, XP, 32-Bit-Vista	Win XP, 32-Bit-Vista		
Anwendungen						
MS Office 2000, XP, 2003, 2007 mit entsprechenden MS Outlook™-Versionen. MS Internet Explorer 5.0 SP2 oder höher						
Schnittstellen						
Alle Server- und Client-PCs benötigen eine IP-Verbindung. Zusätzliche Schnittstellen: CT-Server: 1 freier serieller Port für eine V.24-Verbindung zur Nebenstellenanlage BS-Server: 1 freier serieller oder USB-Anschluss bei Verwendung der GSM-, SMS- und Gateway-Funktion (optional) SUM-Server: Modemverbindung (optional für Fax, nur BusinessPhone)						siehe Computertelefonie über LAN
SMS Gateway (optional)						
GSM-Mobiltelefon oder FCT-Einheit mit Unterstützung für den AT-Modem-Befehlssatz (gemäß ETSI-Standard GSM 07.05) und eine serielle oder USB-Verbindung zum PC						
Modem(s) (optional, nur BusinessPhone)						
Analog- oder ISDN-Modem(s) verbunden mit dem SUM-Server (bei Faxunterstützung), bis zu 8 parallele Faxleitungen						

*Hinweis: UM-Server steht für MD Evolution nicht zur Verfügung
Bitte überprüfen Sie die Unterstützung von Microsoft für ältere Betriebssysteme.*

