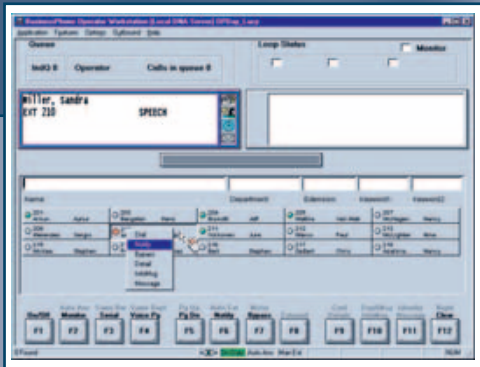


ERICSSON BUSINESSPHONE OPERATOR SUITE

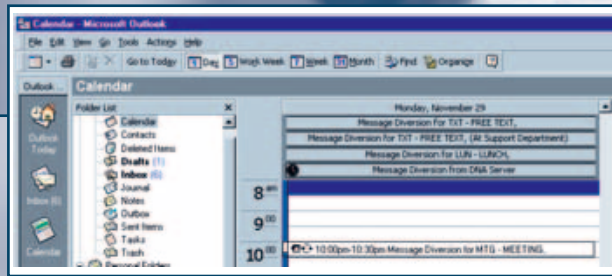


Ericsson BusinessPhone Operator Suite es un software empresarial que proporciona un entorno de trabajo unificado para las operadoras telefónicas gracias a la integración en un único ordenador de potentes funciones para gestión de llamadas, administración de directorios, mensajería, información sobre ausencias y opciones de administración.

Funciona con el sistema de telefonía BusinessPhone a través de un enlace de telefonía informática (CT, del inglés Computer Telephony) para mejorar la productividad personal y de la empresa. La operadora consigue un uso más efectivo de su tiempo y proporciona un nivel de servicio más alto a los comunicantes y a los usuarios de las extensiones, lo que mejora la imagen y la reputación de la empresa.



Operator Workstation — Ventana principal



MS Outlook™ — Integración con el calendario

Descripción general

BusinessPhone Operator Suite es un paquete de software que puede ejecutarse desde Microsoft Windows NT, Windows 2000 o Windows XP, e incorpora un sistema de gestión de bases de datos compatibles con SQL. En un único y asequible paquete, encontrará todo lo necesario para proporcionar una gestión de llamadas eficaz, además de funciones de mensajería y asistencia.

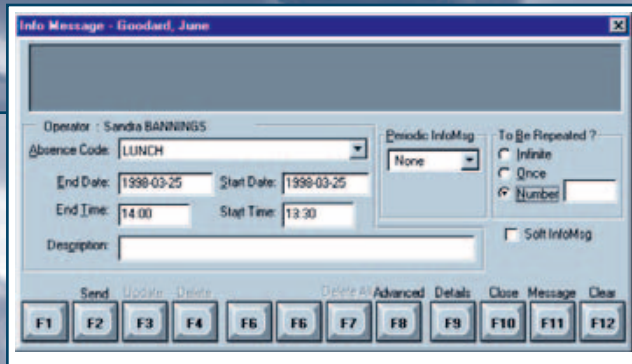
- Operator Workstation (OWS) es la aplicación de gestión de llamadas para el ordenador de la operadora.
- Directory Manager (DMG) es una aplicación que cumple el estándar LDAP 3 utilizada para llevar a cabo búsquedas en directorios LDAP de terceros y que permite el acceso mediante otras aplicaciones (por ejemplo, Directory Browser o BMS).
- D.N.A. Server actúa como medio común de almacenamiento de datos e interfaz de comunicaciones entre Operator Workstation y Directory Manager.
- D.N.A. Directory Browser (DDB) es un módulo opcional, basado en web, que permite a los usuarios de la intranet corporativa acceder a la agenda telefónica de la empresa. Los usuarios del sistema BusinessPhone pueden instalar la aplicación Operator Workstation en un máximo de tres ubicaciones. Las ubicaciones pueden ser cualquier extensión telefónica y cualquier ordenador. Sólo es necesario instalar en una ubicación las aplicaciones Directory Manager y D.N.A. Server.
- D.N.A. Mobile Executive (DME) es otro módulo opcional que proporciona al profesional que trabaja desde diferentes ubicaciones acceso al directorio de la empresa, a los mensajes de administración dinámica de redes (D.N.A., del inglés Dynamic Network Administration) y a funciones de desvío de mensajes desde dispositivos portátiles con funciones WAP.

BusinessPhone Operator Suite se ha desarrollado a partir del D.N.A. Suite del sistema de telefonía corporativa MD110 de Ericsson, por lo que tiene un aspecto y unas prestaciones similares. El sistema puede utilizarse en empresas con un único sistema BusinessPhone, en una red BusinessPhone, o bien en una red que contenga una mezcla de nodos BusinessPhone 250, BusinessPhone 128i, BusinessPhone 50 y MD110.

BusinessPhone Operator Suite ha sido diseñado a medida de las necesidades de las PYMEs. Por ejemplo, un indicador luminoso programable de ocupado muestra de un vistazo el estado de las llamadas y las extensiones, y en los casos en los que la operadora también lleve a cabo otras tareas, en el ordenador pueden utilizarse al mismo tiempo aplicaciones como procesadores de texto.

El paquete es escalable. Incorpora Microsoft Database Engine (MSDE), una versión de SQL Server 7 integrada, libre de derechos de autor y con menos funciones, que lo hace más rentable. La migración a Microsoft SQL Server 7 puede realizarse sin necesidad de actualizar bases de datos ni copiar tablas, índices, etc.

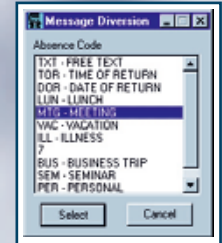
Es posible compartir información como datos de directorio con otras soluciones BusinessPhone similares, incluidas las soluciones para centros de llamadas, lo que asegura la interoperabilidad, reduciendo al mínimo el tiempo de configuración y los costes de administración en redes telefónicas de mayor tamaño. BusinessPhone Operator Suite es compatible con LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) y permite la integración con una amplia gama de aplicaciones externas como Microsoft® Outlook™, así como el uso de la aplicación Directory Browser, basada en web.



Operator Workstation — Cuadro de diálogo de información de ausencia



Indicador luminoso — Menú desplegable



Operator Workstation
- Pantalla de asistencia de directorios para MS Outlook™
Información de ausencia

Funciones de Operator Workstation

BusinessPhone Operator Workstation es la aplicación principal, e integra funciones de gestión de llamadas y mensajes y asistencia a de directorio. Todas las funciones se gestionan desde el ordenador. Por ejemplo, la operadora puede responder a una llamada entrante, observar de un vistazo que el usuario de la extensión solicitada ha salido a comer, escribir un mensaje de texto y enviarlo al ordenador del usuario a través del sistema de correo electrónico de la empresa con sólo pulsar unas teclas o, si lo prefiere, con unos pocos clics del ratón.

Administración

La operadora puede iniciar una sesión en el sistema con su nombre de usuario y contraseña desde cualquier ordenador de la red de la empresa. Todas las opciones configuradas por la operadora, incluido el aspecto del escritorio, la configuración del sistema y la asignación de teclas de función, se guardan con la contraseña, de modo que cada operadora dispone de una versión personalizada del sistema. La operadora puede alternar entre el estado "en su puesto de trabajo" o "fuera del puesto de trabajo", o bien poner el sistema en el modo "nocturno".

Una función de mensaje emergente configurable por el usuario permite que la pantalla de Operator Workstation aparezca automáticamente cuando llegue una llamada, de modo que la operadora pueda realizar otros tipos de trabajo con el ordenador en los momentos en que la centralita no esté ocupada.

Busy Lamp Field

La pantalla principal simula el aspecto de una consola telefónica de operadora habitual. Incluye Busy Lamp Field (BLF) gracias al cual la operadora puede ver el estado del sistema telefónico de una forma que le resulta familiar y que proporciona una interfaz fácil de utilizar entre las extensiones individuales y las facilidades del sistema BusinessPhone.

El indicador puede incluir todas las extensiones, a las que se accede desplazando la pantalla hacia arriba o abajo, o bien las extensiones seleccionadas, clasificadas siguiendo cualquier orden. La operadora puede programar el indicador de modo que muestre la información acerca de

extensiones específicas, por ejemplo el nombre y el número, un código de colores para proporcionar detalles del estado y la información sobre ausencias que deje el usuario de la extensión. Un doble clic con el ratón en cualquier extensión marca el número de dicha extensión, y un clic con el botón derecho proporciona un menú de opciones de gestión de llamadas.

Cuando la operadora necesita buscar en la base de datos del directorio, el indicador cambia automáticamente para mostrar los campos de búsqueda en el directorio.

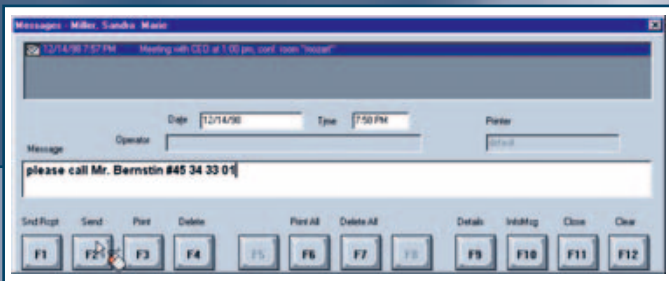
La pantalla principal también muestra la cola de llamadas entrantes e información sobre el estado de las llamadas.

Integración con aplicaciones externas

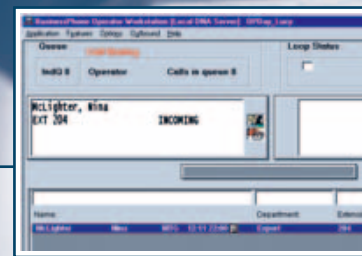
BusinessPhone Operator Suite se integra con Microsoft® Outlook™ y Lotus Notes para mejorar el nivel de información de una empresa. La información de ausencia introducida en el calendario de Outlook™ o Lotus Notes del usuario se envía a BusinessPhone D.N.A. Server y se distribuye a la aplicación Operator Workstation.

La información de ausencia registrada en Operator Workstation se envía al calendario de Outlook™ de los usuarios pertinentes.

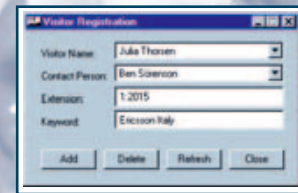
BusinessPhone Operator Suite también cumple el estándar LDAP 3, lo que permite que muchas otras aplicaciones de software se integren y se pueda acceder a ellas desde Operator Workstation. El protocolo LDAP es un estándar de la industria que no pertenece a ningún fabricante y permite que varias aplicaciones accedan a directorios centralizados. Un cliente LDAP puede realizar solicitudes a un servidor LDAP y actualizarlo. Un servidor LDAP responde a las solicitudes de los clientes, realiza replicaciones con otros servidores LDAP y envía las solicitudes a otros servidores LDAP si es necesario. BusinessPhone Operator Workstation puede leer directorios externos que posean una interfaz LDAP y realizar búsquedas en directorios de terceros, del mismo modo que en el directorio de D.N.A. Server.



Operator Workstation — Cuadro de diálogo de mensaje



Operator Workstation — Llamada entrante ocupada



Registro de visitantes

Funciones de Operator Workstation

Gestión de llamadas

Todas las funciones de gestión de llamadas que ofrece el sistema BusinessPhone pueden utilizarse desde la pantalla del ordenador y un teléfono digital normal. Algunas de estas funciones son las siguientes:

- Marcado: mediante el teclado del ordenador, busy lamp field, la función de marcador externo o la asistencia a directorios.
- Marcador externo: "portapapeles" de la operadora para los números de teléfono.
- Extensión: pasar una llamada, avisando o no al destinatario.
- Respuesta: automática o manual.
- Llamadas simultáneas: la operadora puede hablar con una de las personas conectadas o con ambas.
- Intrusión: si se produce una emergencia, la operadora puede intervenir en una llamada a una extensión específica. La intervención se anuncia con un tono de advertencia.
- Llamada en espera: hasta tres llamadas en un bucle.
- Notificación: una extensión ocupada se conecta automáticamente con la operadora cuando termina la llamada.
- Monitorización: cuando está gestionando otro tráfico, la operadora puede seguir escuchando a un comunicante en espera, proporcionándole ayuda adicional si es necesario.
- Llamada en serie: pasa a los llamantes con más de una persona de forma secuencial.
- Buscapersonas de voz: la operadora puede acceder a la función de avisos de voz de BusinessPhone.
- Señales multifrecuencia de doble tono (DTMF, del inglés Dual Tone Multi-Frequency): para acceder a varios servicios de atención automática.
- Identificación: la operadora puede identificar a cualquiera de los comunicantes en una llamada establecida.
- Seguimiento de llamadas maliciosas: para identificar el origen de las llamadas entrantes no deseadas (con la colaboración de la compañía operadora de la red pública).

- Configuración de multiconferencias.
- Contador de llamadas.

Información y mensajes

La operadora puede configurar, ver o eliminar cualquier tipo de datos proporcionados por el sistema de información de BusinessPhone. Los usuarios de extensiones individuales, o incluso los departamentos en su totalidad, pueden dejar detalles de dónde se encuentran utilizando mensajes predefinidos o personalizados.

Esta información puede programarse automáticamente para que se repita o bien todos los días o en un momento posterior. La información aparece en el indicador luminoso de ocupado y también en una ventana emergente cuando se pasan las llamadas, de modo que la operadora pueda proporcionar una información precisa a las personas que esté atendiendo.

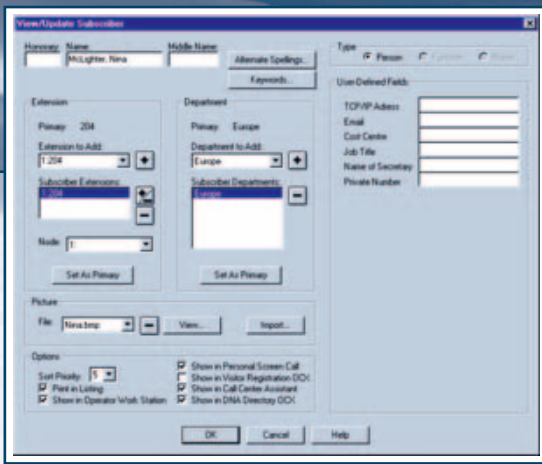
La operadora puede registrar mensajes de los llamantes y enviarlos al usuario de una extensión de varias formas diferentes. La operadora puede registrar un mensaje y enviarlo a la pantalla del teléfono del usuario con sólo pulsar una tecla de función. El sistema reconoce automáticamente si el teléfono no tiene pantalla y, en tal caso, ilumina el indicador de llamada de la operadora en lugar de enviar el mensaje. Los mensajes de texto pueden enviarse mediante correo electrónico, utilizando la interfaz de programación de aplicaciones de mensajería (MAPI, del inglés Messaging Application Programming Interface) o el protocolo simple de transferencia de mensajes (SMTP, del inglés Simple Mail Transfer Protocol) de Windows, o bien imprimirse. Además, la operadora también puede enviar mensajes SMS a los teléfonos inalámbricos digitales mejorados (DECT, del inglés Digital Enhanced Cordless Telephony) con funciones SMS de la red interna.

La aplicación Directory Browser también permite consultar y gestionar la información de ausencia.

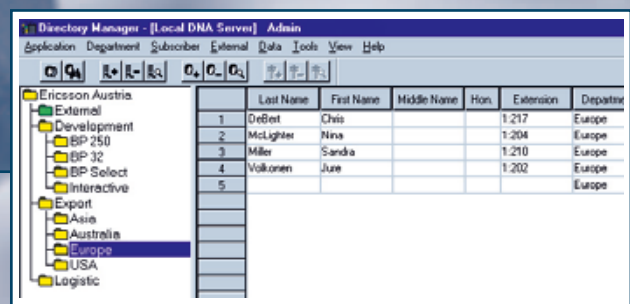
Si llama un cliente importante, la información introducida en la base de datos externa aparece gracias a la tecnología de presentación de la identificación de líneas conectadas (CLIP, del inglés Connected Line Identification Presentation).

Asistencia a directorios

La pantalla de asistencia a directorios de Operator Workstation proporciona acceso a directorios externos e internos y permite llevar a cabo muchas funciones de gestión de llamadas.



Directory Manager — Configuración de abonados



Directory Manager — Ventana principal

- Identificación y marcado de cualquier número interno o externo.
- Búsquedas por nombres: una búsqueda progresiva, comenzando por los nombres o los apellidos. Los usuarios pueden indicarse utilizando hasta cuatro nombres y apellidos, por ejemplo para incluir ortografías o fonéticas alternativas.
- Búsquedas progresivas por departamentos: los usuarios de extensiones individuales pueden asignarse a más de un departamento.
- Búsquedas por palabras clave: se puede asignar un número ilimitado de palabras clave a los usuarios individuales y los resultados pueden mostrarse alfabéticamente por usuarios o por dichas palabras clave.
- Búsquedas por información o por campos de mensaje en espera.
- Búsquedas por campos definibles por el usuario: cualquier campo adicional definido en el directorio.
- Búsquedas múltiples de nombres en directorios externos.
- Tecla de función de búsqueda remota para buscar más rápidamente en una base de datos remota.
- Recopilación de información del usuario: apellido, nombre, nombres alternativos, departamentos, extensión, palabra clave, fotografía, proyectos, habilidades, información confidencial, etc.
- Recepción de mensajes.
- Configuración de información de ausencia.

También es posible acceder a muchas de estas funciones utilizando Directory Browser.

Otras funciones

Algunas otras funciones y características de Operator Workstation son las siguientes:

- Ayuda contextual.
- Teclas de función programables para marcar la extensión de una secretaria o cualquier otro número seleccionado, incluso con llamadas en espera.
- Una tecla de función para volver a marcar el último número externo al que se haya llamado.
- Acceso con una sola tecla a otras aplicaciones de Windows.

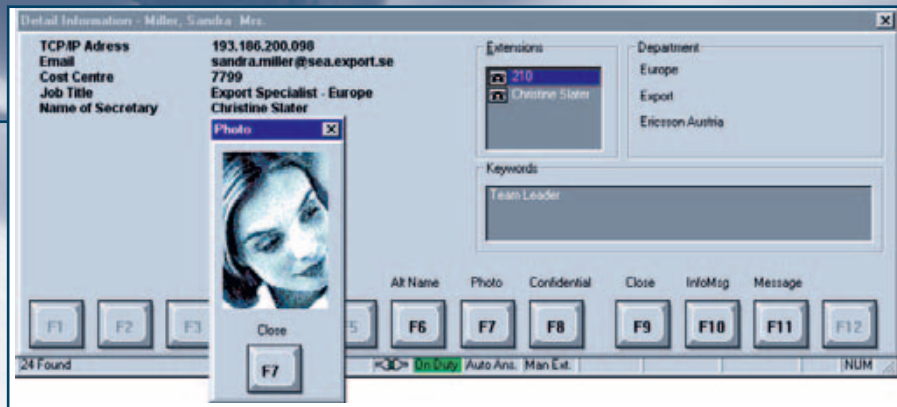
- Interfaz de usuario personalizable que conserva las preferencias cada vez que la operadora inicia una sesión.
- Seguridad mediante la configuración de "permisos" para la operadora.
- Compatibilidad con planes de numeración abiertos y cerrados para sistemas en red.
- Registro de visitantes para asignar a una persona de contacto dentro de la empresa.

Directory Manager

La aplicación Directory Manager proporciona una interfaz gráfica de usuario y herramientas para administrar la información de directorios internos y externos. La operadora puede agregar, eliminar, ver y modificar toda la información de los directorios.

Algunas de las características y funciones incluidas son las siguientes:

- Formato de árbol: para mostrar las jerarquías de los departamentos.
- Formato de hoja de cálculo: para mostrar los directorios internos y externos, ordenados por columnas.
- Inicio de sesión mediante contraseña.
- Ayuda contextual.
- Capacidad de hasta 100.000 entradas de directorio.
- Nombres con una longitud de hasta 60 caracteres (para incluir los tipos de función y de habitación).
- Campos definidos por el usuario: para incluir información adicional, como los números de teléfono particulares.
- Posibilidad de agregar abonados utilizando los datos de abonados anteriores.
- Varios tipos diferentes de usuarios.
- Posibilidad de visualizar los usuarios según la prioridad.
- Posibilidad de seleccionar si los abonados deben mostrarse u ocultarse en DDB y OWS.
- Número ilimitado de palabras clave.
- Fotografías de los usuarios.
- Búsquedas con función de reemplazo.
- Búsquedas en un directorio externo D.N.A.
- Importación directa de datos desde un directorio de BusinessPhone y otros tipos de archivos.



Operator Workstation — Información detallada de usuario

- Protocolo de red TCP/IP
- Puerto COM (serie): sólo es necesario si está instalado el servidor BusinessPhone BusinessLink NT en el servidor de BusinessPhone Operator Suite
- Puerto LPT (paralelo): se necesita para conectar el dispositivo de protección del software si el servicio del servidor de licencias de software de BusinessPhone está instalado en el servidor de BusinessPhone Operator Suite
- Microsoft Windows NT 4.0 (SP6a) o Windows 2000 (SP1)
- Microsoft SQL Server 7.0 (SP 4) /MSDE (SP 4) o Microsoft SQL Server 2000 (SP 3a)/ MSDE 2000 (SP 3a)

Clientes

Ordenador compatible con IBM con los siguientes requisitos mínimos:

- Procesador: Pentium a 200 MHz o superior
- Memoria: 64 MB (128 MB para Windows 2000 y Windows XP)
- Monitor y tarjeta gráfica: SVGA (1.024 x 768), 256 colores
- Tarjeta de red LAN Ethernet (no es necesaria para las instalaciones individuales)
- Protocolo de red TCP/IP
- Unidad de disquete: 3,5" 1,44 MB (para la ampliación de licencias)
- Microsoft Windows NT 4.0 (SP 6a), Windows 2000 (SP 4) o Windows XP Professional (SP 1)

D.N.A. Directory Browser/IIS

Ordenador compatible con IBM con los siguientes requisitos mínimos:

- Procesador: Pentium III a 450 MHz o superior
- Memoria: 128 MB (se recomiendan 256 MB)*
- Monitor y tarjeta gráfica: SVGA (1.024 x 768), 256 colores
- Unidad de CD-ROM: 24x (sólo para el servidor)
- Unidad de disquete: 3,5" 1,44 MB (para la ampliación de licencias)
- Tarjeta de red: adaptador Ethernet o Token Ring (no es necesario para los sistemas individuales)

* Si se utiliza un mismo ordenador para D.N.A. Server y Microsoft Internet Information Server (IIS), se necesitará más memoria.

Requisitos de software

Operator Suite: servidor y clientes

- Microsoft Windows NT 4.0, Service Pack 5
- Red Microsoft Windows NT que utilice el protocolo TCP/IP para las comunicaciones internas
- BusinessPhone BusinessLink para Windows NT 2.1 o superior
- Licencia para el software BusinessPhone 1.1 o superior
- Microsoft SQL Server 7 (SP 3)/MSDE o Microsoft SQL Server 2000/ Microsoft Desktop Engine Directory Browser*
- MS Internet Information Server (MS IIS) 4.0 (si DDB se instala en un equipo con Windows NT Server)
- MS Personal Web Server (MS PWS) (si DDB se instala en un equipo con Windows NT Workstation) Directory Browser*
- MS Internet Information Server (MS IIS) 4.0 (si DDB se instala en un equipo con Windows NT Server)
- MS Personal Web Server (MS PWS) (si DDB se instala en un equipo con Windows NT Workstation)

*DDB requiere la instalación de una versión de servidor o cliente de D.N.A.

Integración de D.N.A. con Outlook™ y Lotus Notes

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

Capacidad

Tres operadoras como máximo por cada sistema. La posición de cada operadora podrá ser una de las siguientes:

- operadora telefónica
- operadora de ordenador con BusinessPhone (y operadora telefónica)
- operadora de una estación de trabajo BusinessPhone (con cualquier teléfono Dialog, excepto los modelos Dialog 3210, Cordless y clientes IP softphone)

Windows, Windows NT, Windows 2000 y Windows XP son marcas registradas.

Ericsson España, S.A.

Enterprise - Iberia

Retama, 1

28045 Madrid

ESPAÑA

Teléfono : +34 91 339 10 00

marketing.empresas@ericsson.com

Europa

Ericsson Enterprise

Avenue de Bourget 44, Bourgetlaan

B-1130 Brussels

BELGIUM

Teléfono : +32 2 745 12 11

enterprise.europe@ericsson.com

Ericsson Enterprise AB

SE-126 25 Stockholm

www.ericsson.com/enterprise

ES/LZT 1023689-RC

© ERICSSON ENTERPRISE AB, 2005