

*business*phone
...it's your business



Benutzerhandbuch

BUSINESSPHONE BACKSTAGE 3.1

Computer Telephonie Lösung für persönliche Produktivität

E

**BUSINESSPHONE
BACKSTAGE - Version 3.1**

BENUTZERHANDBUCH

DE/LZT BS 102 209/UG R1B

Copyright © 2000. Ericsson Austria AG. Alle Rechte vorbehalten.

Die in dieser Bedienungsanleitung enthaltenen Informationen sind urheberrechtlich geschützt. Ohne die vorherige schriftliche Erlaubnis der Ericsson Austria AG, Wien, Österreich, darf kein Teil dieses Dokuments für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, und zwar unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht. Das schliesst auch das Kopieren oder Aufzeichnen durch irgendein Informationsspeicherungs- und Abfragesystem sowie die Übersetzung in eine andere Sprache ein.

HINWEIS

Die in diesem Dokument enthaltenen Angaben können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

ERICSSON ÜBERNIMMT KEINERLEI GARANTIE FÜR DIESES MATERIAL, BIS AUF DIE HANDELSÜBLICHEN GARANTIELEISTUNGEN SOWIE DIE GEWÄHRLEISTUNG DER FUNKTIONSTÜCHTIGKEIT FÜR DEN VORGESEHENEN EINSATZ. Ericsson übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit des Inhalts dieser Bedienungsanleitung, noch für die versehentliche oder vorsätzliche Beschädigung der hier beschriebenen Geräte bei Aufstellung, Einsatz und Gebrauch.

Microsoft und Microsoft Logos sind geschützte Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Windows ist ein geschütztes Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Acrobat und Acrobat Reader sind geschützte Warenzeichen der Firma Adobe Systems Inc., USA.

Alle weiteren in dieser Bedienungsanleitung erwähnten Markennamen und Produktbezeichnungen sind Eigentum ihrer Besitzer und durch diese geschützt. Die Nennung der Warenzeichen dient ausschließlich Informationszwecken und stellt keinen Warenzeichenmißbrauch dar.

Ericsson Austria AG
Pottendorfer Strasse 25 - 27
A-1121 Wien, Österreich
Telefon: +43-1-81 100-0
Fax: +43-1-81 100-5437

Weitere Informationen über Ericsson und zu Ericsson-Produkten finden Sie im Internet unter der Adresse:

<http://www.ericsson.com>

Willkommen bei BusinessPhone BackStage

Es ist Ericsson eine Freude, BusinessPhone BackStage vorstellen zu können. Bei BusinessPhone BackStage handelt es sich um eine Applikation, die die beiden Welten der Telekommunikation und der Computernetzwerke zu einer einzigen verschmelzen läßt. BackStage ist eine Software, die den kompletten Funktionsumfang eines Telefonapparates auf den Computerbildschirm projiziert. Bildschirmunterstützte Telefonie mit BackStage kann aber noch viel mehr. Die Zusammenarbeit von Computer und Kommunikationsanlage ergibt eine nahezu unbegrenzte Anzahl an Möglichkeiten für mehr Effizienz und persönliche Produktivität an Ihrem Arbeitsplatz.

BackStage ist eine CTI Applikation, die entweder über 3rd party (TSAPI-BusinessPhone BusinessLink for Windows; Kontrolle der Computertelephonie über das

LAN-Netzwerk) oder aber auch wahlweise über 1st party (TAPI/Desktop Adapter-BusinessPhone Personal Link; Kontrolle der Computertelephonie direkt zwischen Anwender-PC und dem Telefon) betrieben werden kann.

BackStage verfügt neben den herkömmlichen Standard-Telefonfunktionen auch über eine Vielzahl an Komfortfunktionen, wie

- Frei konfigurierbare Besetztanzeige
- Voice/Text Message Kontrolle
- Integriertes Telefonbuch
- Journal für Gesprächsdatenerfassung
- VIP Routing-Funktion
- Datenbankzugriff durch Rufnummernidentifizierung (DDE-Schnittstelle)
- Automatischer Zugriff auf externe Rufnummerdatenbanken



Einführung	7
Vorwort.....	7
Konventionen	7
Kapitel 1	
BackStage starten	9
Programmaufruf	9
Das Hauptfenster	10
Menüleiste.....	10
Schaltflächen (Funktionen)	11
Leitungsanzeige	12
Eingabefeld	12
Schaltflächen	13
Infozeile.....	14
Task-Leiste	14
Kapitel 2	
Systemeinstellungen durchführen	15
Sprache.....	15
Telefon	15
Verbindung zum Server	19
Nummernplan.....	20
Verbindung zur seriellen Schnittstelle	22
Kapitel 3	
Rufnummern und Anrufe verwalten	25
Telefonbuch	25
Einträge aufnehmen.....	26
Einträge bearbeiten.....	26
Telefonbuch auswählen	27
Einträge in MSOutlook-Ordner aufnehmen.....	27
Journal	28
Journal bearbeiten	29
Journaleinträge in das Telefonbuch aufnehmen.....	30
Besetztanzeige.....	30
Besetztanzeige einrichten	31
Nebenstellen bearbeiten	36
Andere Nebenstellen bedienen.....	37
Kapitel 4	
Telefonieren	39
Anrufen	39
Anrufen mit manueller Eingabe.....	39
Anrufen mit Telefonbuch.....	40
Anrufen mit Journal	40
Anrufen mit Besetztanzeige	41
Aufschalten	41

Anklopfen.....	41
Rückruf	41
Tonwahl.....	41
Gesprächsaufzeichnung (Recording).....	42
Anrufe empfangen.....	42
Anrufe annehmen.....	42
Anrufe übernehmen.....	43
Anrufe weiterleiten.....	43
Anrufe umleiten	44
Kapitel 5	
Mit mehreren Anrufern sprechen	47
Verbinden.....	47
Parken.....	47
Konferenz.....	47
Kapitel 6	
Text- und Sprachmeldungen übermitteln	49
Info übermitteln.....	49
Message versenden (Nachrichten)	51
Mailbox bedienen	52
Nachrichten anhören	53
Kapitel 7	
Zusätzliche Einstellungen durchführen	55
Routing.....	55
Verbindung zu Applikationen.....	58
Allgemeine Einstellungen	59
DDE-Einstellungen	59
Keystroke-Einstellungen.....	61
MSOutlook-Einstellungen	62
Sucheinstellungen für die Namensidentifizierung.....	64
Einstellungen für Kalenderintegration und Rufumleitungen	65
Einstellungen für MSOutlook Journal und Mail-Benachrichtung	66
Lotus Notes-Einstellungen.....	67
OTB-Herold-Einstellungen.....	68
Kapitel 8	
Glossar	71
Index	75
Bildverzeichnis	77

Einführung

Vorwort

Das Programm BackStage ermöglicht Ihnen mit seinen zahlreichen Funktionen komfortables Telefonieren über Ihren Desktop.

In diesem Handbuch ist beschrieben, wie Sie das Programm BackStage konfigurieren und wie Sie die zahlreichen Komfortfunktionen für die tägliche Abwicklung Ihrer Telefonate nutzen können.

In den ersten Kapiteln erhalten Sie Informationen zum Start und Programmaufruf von BackStage, eine detaillierte Beschreibung des BackStage-Hauptfensters sowie Anweisungen zum Einstellen des Systems.

Danach erfahren Sie, wie Sie für Ihre eigene und für fremde Nebenstellen Einstellungen durchführen und wie Sie die vielfachen Funktionen zum komfortablen Telefonieren nutzen können.

In den letzten Kapiteln lesen Sie, wie Sie mit mehreren Gesprächsteilnehmern telefonieren, Text- und Sprachmeldungen übermitteln und zusätzliche Funktionen von BackStage einstellen.

Konventionen

Damit Sie Informationen schnell und mühelos finden können, werden in diesem Handbuch optische Hilfen und Textauszeichnungen verwendet. Sie finden die folgenden typographischen Darstellungsweisen:

Anweisungen

Beispiel:

- ▶ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umleitung**.
- 1) Klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**.
- 2) Wählen Sie die gewünschte Datei aus.
- 3) Bestätigen Sie mit **OK**.

Hinweise

Beispiel:

Hinweis: Die Option **Wählen** im Fenster **Besetztanzeige** muß aktiviert sein.

Textauszeichnung

Beispiel:

Die Funktion **Rückruf** aktiviert den automatischen Rückruf.

Aufzählung

Beispiel:

- Umleitung
- Info
- Message

Kapitel 1

BackStage starten

Programmaufruf

Nach der erfolgreichen Installation von **BusinessPhone BackStage 3.1** rufen Sie das Programm folgendermaßen auf:

- 1) Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start** und wählen Sie **Programme**.
- 2) Selektieren Sie im Kontextmenü den Menüeintrag **BusinessPhone BackStage 3.1**.
- 3) Klicken Sie auf den Eintrag **BackStage**.

Das Programm wird gestartet und auf Ihrem Bildschirm erscheint das **BackStage Client 3.1** Hauptfenster.

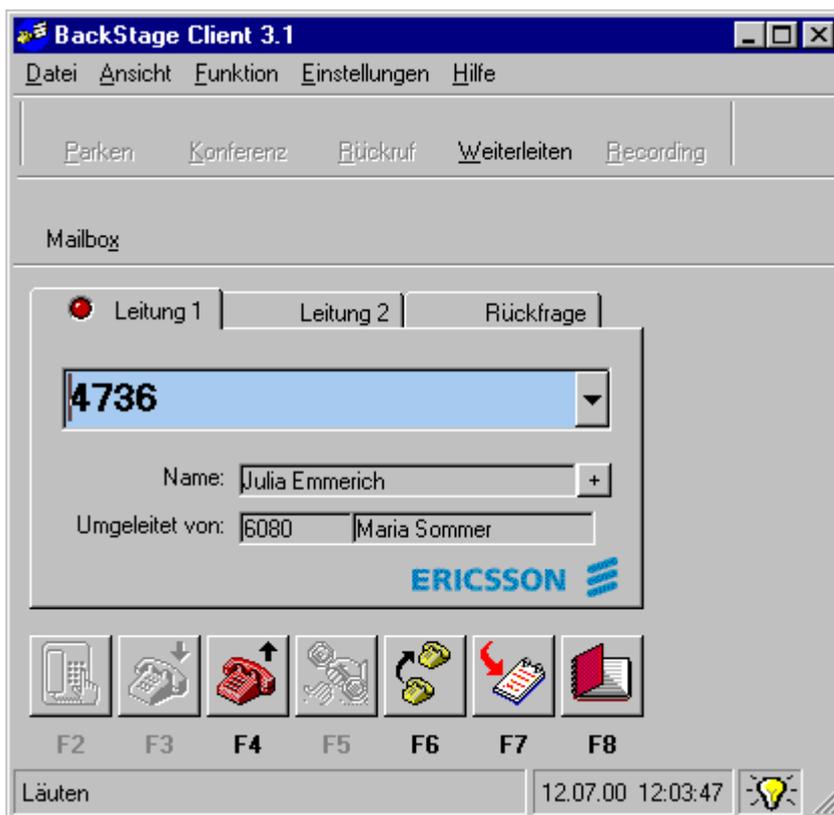


Bild 1: Hauptfenster BackStage

Hinweis: Sie können BackStage erst nutzen, wenn Sie die nötigen Systemeinstellungen (siehe Seite 15 und folgende) durchgeführt haben.

Das Hauptfenster

Im folgenden erhalten Sie eine kurze Übersicht der einzelnen Elemente des Hauptfensters. Die ausführliche Beschreibung der Funktionen entnehmen Sie den jeweiligen Kapiteln.

Menüleiste

■ Datei

Mit dem Untermenüpunkt **Datei beenden** schließen Sie das Hauptfenster und beenden das Programm **BackStage 3.1**.

■ Ansicht

Alle Funktionen von BackStage, die im Menü **Funktion** angeordnet sind, können Sie über das Menü **Ansicht** als Schaltflächen ein- oder ausblenden. Die aktivierten Funktionen ordnen sich in Form von Schaltflächen unterhalb der Menüleiste an. Zum Ausblenden einer Schaltfläche klicken Sie erneut auf den Eintrag im Menü **Ansicht**.

■ Funktion

Dieser Menüpunkt enthält die gleichen Funktionen wie die Schaltflächen. Sie können die Funktionen wahlweise über die Schaltflächen oder über die Einträge im Menü **Funktion** selektieren.

■ Einstellungen

Im Menü **Einstellungen** können Sie wichtige Grundeinstellungen für Ihre Nebenstelle vornehmen.

■ Hilfe

Das BackStage Hilfesystem bietet Ihnen zusätzlich diesem Handbuch eine Online-Hilfe an, die Sie über das Menü **Hilfe** aufrufen können

Schaltflächen (Funktionen)

Alle aufgelisteten Funktionen können Sie, abhängig vom aktuellen Gesprächszustand über die eingeblendeten Schaltflächen oder über die Einträge im Menü **Funktion** aktivieren.

Funktion	Beschreibung
Parken	Mit der Funktion Parken können Sie ein Gespräch halten (parken).
Konferenz	Mit der Funktion Konferenz aktivieren Sie ein Konferenzgespräch. Dazu müssen auf mindestens zwei Leitungen Gespräche existieren.
Rückruf	Die Funktion Rückruf ermöglicht der gewünschten Nebenstelle eine komfortable Möglichkeit eines Rückrufes.
Anklopfen	Sie haben eine besetzte Nebenstelle angewählt. Mit der Funktion Anklopfen können Sie bei der angewählten Nebenstelle die Dringlichkeit Ihres Anrufes signalisieren. Die angewählte Nebenstelle erhält akustisch ein sogenanntes Anklopfszeichen.
Aufschalten	Sie haben eine besetzte Nebenstelle angewählt. Mit der Funktion Aufschalten können Sie sich in das bestehende Gespräch einschalten. Während des gesamten Aufschaltezeitraumes ist im Gesprächshintergrund ein Aufmerksamkeitszeichen hörbar.
Übernehmen	Mit der Funktion Übernehmen können Sie Gespräche übernehmen (heranholen), indem Sie die Nummer der läutenden Nebenstelle wählen.
Weiterleiten	Falls Sie nicht gestört werden wollen, können Sie mit der Funktion Weiterleiten Ihre Gespräche an andere Nebenstellen weiterleiten.
Tonwahl	Mit der Funktion Tonwahl können Sie z.B. einen Anrufbeantworter abfragen oder andere Telekommunikationsgeräte steuern.
Gespräch aufzeichnen	Mit der Funktion Recording können Sie Gespräche automatisch aufzeichnen lassen.
Message	Mit der Funktion Message können Sie bei einer beliebigen Nebenstelle eine Nachricht (Message) hinterlassen.
Info	Mit der Funktion Info können Sie für Ihre eigene Nebenstelle Informationen für andere, anrufende Nebenstellen setzen.
Mailbox	Mit der Funktion Mailbox können Sie automatische Begrüßungen konfigurieren und Nachrichten bequem abhören.

Leitungsanzeige

Mit BackStage können Sie 3 Gespräche gleichzeitig führen. Dazu stehen Ihnen 3 Leitungen (Leitung 1, Leitung 2 und Rückfrage) zur Verfügung. Die Leitungen 1 und 2 stehen für abgehende und ankommende Gespräche zur Verfügung. Die dritte Leitung Rückfrage ermöglicht nur abgehende Anrufe und kann genutzt werden, wenn Sie z.B. Gespräche weiterleiten wollen.

Die unterschiedlichen Farben der Signallampen auf den Leitungsanzeigen haben folgende Bedeutung:



hereinkommender Anruf



Gesprächszustand



alle Leitungen frei oder im Wählzustand



Parkzustand (Halten)



Anrufumleitung aktiv

ohne Lampe In Feldern der Besetzungsanzeige mit Nummern die der Server nicht erkennen kann, z.B. externe Nummern oder Funktionscodes.

Hinweis: Nähere Informationen zu den Symbolen siehe Seite 32.

Durch Selektieren der Leitungsanzeigen können Sie mehrere Gespräche zur gleichen Zeit führen und so z.B. Konferenzschaltungen herstellen und Anrufe vermitteln.

Durch Doppelklick auf eine Leitung können Sie Gespräche, die sich im Haltezustand befinden (Parken), wieder aufnehmen.

In *Bild 1*: ist Leitung 1 aktiv (gelb), Leitung 2 und Rückfrage sind frei.

Eingabefeld

Bei abgehenden Gesprächen wird im Eingabefeld die gewählte Rufnummer angezeigt.

Bei eingehenden internen Gesprächen oder bei Externengesprächen auf digitalen Amtsleitungen (ISDN) werden Ihnen die Rufnummer und, je nach Art Ihres Telefonbucheintrages, auch der Name des Anrufers oder die Nummer der Nebenstelle, von der eine Rufumleitung veranlaßt wurde, angezeigt.

In *Bild 1*: sehen Sie im Eingabefeld die Nummer der rufenden Nebenstelle 4736 in der Informationszeile den Namen des Anrufers, wie er im Telefonbuch eingetragen ist (Julia Emmerich) und die Nebenstelle, von der umgeleitet wurde (6080, Maria Sommer).

Schaltflächen

Über die Schaltflächen im unteren Bereich des Hauptfensters können Sie Ihr Telefon einfach per Mausklick bedienen. Jeder Schaltfläche ist eine Funktionstaste zugeordnet, die Sie alternativ verwenden können. Eine kurze Beschreibung der Funktionen zeigt die folgende Tabelle:

Funktion	Schaltfläche	Funktions-taste	Beschreibung
Wählen		F2	Die im Eingabefeld eingegebene Rufnummer wird gewählt.
Auflegen		F3	Sie beenden das aktuelle Gespräch.
Abheben		F4	Sie nehmen ein Gespräch an.
Verbinden		F5	Sie können ein Gespräch weiterverbinden.
Umleitung		F6	Falls Sie nicht anwesend sind oder nicht gestört werden wollen, können Sie ankommende Gespräche umleiten.
Journal		F7	Im Journal (Anrufliste) werden Daten zu allen ankommenden und abgehenden Gesprächen gespeichert.
Telefonbuch		F8	Im Telefonbuch können Sie Rufnummern und Namen speichern.

In *Bild 1*: ist die Schaltfläche **Journal** in roter Farbe (blinkt) dargestellt und weist Sie so auf einen unbearbeiteten Anruf hin.

Infozeile

Am unteren Rand des Hauptfensters befindet sich die Infozeile:

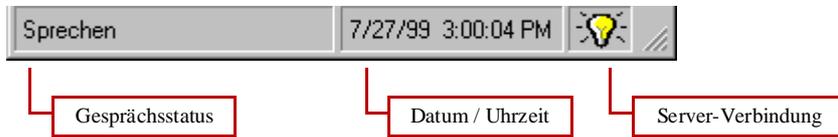


Bild 2: Infozeile

Folgende Informationen werden Ihnen angezeigt:

	Gesprächsstatus	Läuten, Sprechen, Parken, Ziel läutet, Konferenz
	Datum- und Uhrzeit	Durch Klicken auf dieses Feld können Sie das Format der Anzeige verändern.
	Verbindung zum Server	Durch Klicken auf dieses Symbol die Verbindung zum Server hergestellt oder getrennt werden.

Task-Leiste



Klicken Sie auf das BackStage Symbol unten rechts neben der Systemzeit, um verschiedene Ansichten ein- oder auszublenden.

Mit der rechten Maustaste können Sie die BackStage-Schaltfläche in der Windows Taskleiste ein- oder auszublenden.

Mit der linken Maustaste können Sie die Besetzanzeige ein- oder auszublenden.