



*Communication Solutions*



**Bessere Verbindungen. Zukunft integriert.**  
Professionelle TAPI-Treiber für Unternehmen.

**ESTOS ECSTA Middleware**

# ESTOS ECSTA Middleware

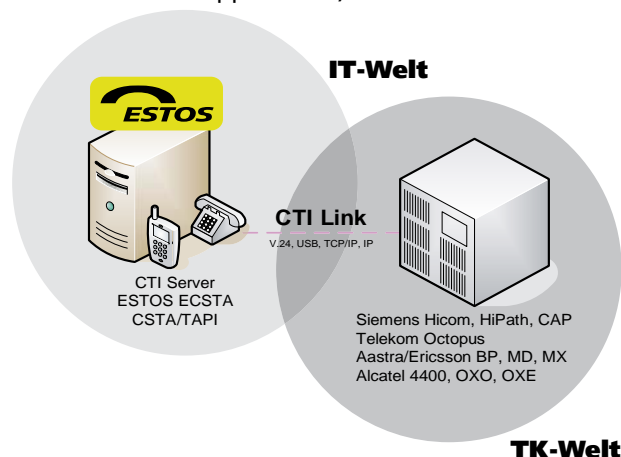
**Die Bausteine der ESTOS ECSTA Familie verbinden als Middleware die proprietäre Welt bekannter Telefonanlagen mit der Microsoft Windows-Welt. Technisch geschieht dies mit einer Umsetzung des CSTA-Protokolls, das über eine Schnittstelle der Anlage oder vom Telefon bereitgestellt wird, in den Industrie-Standard Microsoft-TAPI, der von nahezu allen namhaften Applikationsherstellern unterstützt wird.**

## Middleware, die TK- und IT-Welt verbindet

Die ESTOS ECSTA Middleware ermöglicht eine Kommunikation zwischen TK-Anlage und IT-Infrastruktur, so dass die angeschalteten Telefone für computergestützte Anwendungen wie Contact Center, Unified Communications- sowie CRM- und ERP-Systeme genutzt werden können. Die Middleware erlaubt den Applikationen die Steuerung und Kontrolle der Telefone über einen zentralen Server. Dabei stellt sie als Microsoft TAPI- (Telephony Application Programming Interface) kompatibler Treiber Funktionen wie Anruf beginnen, Rückfragen, Makeln, Konferenz oder Rufumleitung bereit. Die ESTOS ECSTA Familie bietet so eine zukunftssichere Anbindung von Telefonanlagen und Telefonen an die TAPI-fähige Applikationswelt.

## Die TK-Welt

Die unterstützten Telefonanlagen der Hersteller Siemens, Alcatel/Lucent, Aastra/Ericsson, Nortel und Telekom sowie die Telefone von snom werden über die Computer-Telefonie-Schnittstelle (CTI-Link) seriell, S0, USB oder zeitgemäß per Ethernet mit jenem Windows-Rechner verbunden, auf dem der ESTOS ECSTA Treiber installiert ist. Dieser kommuniziert mit der TK-Anlage über das ECMA-standardisierte CSTA- (Computer Supported Telecommunications Applications) Protokoll.



Der Treiber ist zu allen verfügbaren CSTA-Versionen (Phase I, II oder III) kompatibel. Zur schnellen Einrichtung lassen sich die Nebenstellen der Telefonanlage, bzw. die Telefone, automatisiert in die Middleware einlesen.

## Die IT-Welt

Die IT-Welt wird über den Microsoft TAPI-Standard (MS TAPI 2.1 oder höher) integriert. Die ESTOS Middleware präsentiert sich dafür als einfach einzurichtender, hochskalierbarer, mehrmals instanzierbarer Treiber mit vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten, z.B. Rufnummern-Formatierung zur speziellen Anpassung an unterschiedliche Anwendungsszenarien. Er stellt in Echtzeit Rufnummern- und Statusinformationen aller eingerichteten Nebenstellen für die IT-Infrastruktur bereit. Die transparente Implementierung der Leistungsmerkmale ermöglicht eine tiefe und leistungsfähige Verschränkung in eine Vielzahl von Anwendungen - unabhängig davon, ob es sich um telefonienahe CTI-, Call und Contact Center-Lösungen oder um verbreitete Business-Applikationen, wie namhafte CRM- und ERP-Systeme oder Branchenlösungen handelt.

## Besserer Kundenservice

Die Integration der TK-Anlage in die IT-Infrastruktur führt zu einer Verbesserung des Kundenservices. Die TAPI-Schnittstelle ermöglicht vielen Anwendungen den direkten Zugriff auf Anrufinformationen sowie deren Auswertung und Verknüpfung mit geschäftsrelevanten Informationen. Hierzu zählt z.B. das Auflösen einer Rufnummer auf Basis von Kontaktdaten aus einer Datenbank. Darüberhinaus erlauben die Telefonie-Dienste auch eine Verwaltung von eingehenden und ausgehenden Gesprächen. Eine Telefonie-Integration bringt dem Nutzer also - unabhängig von der eingesetzten Anwendung - einen Informationsvorsprung und führt dank Zeitersparnis zu Kostensenkung und Effizienzsteigerung jedes Mitarbeiters.

## Verbindung in die Zukunft

### Die bessere Alternative zur Middleware der Telefonanlagen-Hersteller

**ESTOS ECSTA Treiber sind die bessere Alternative zur Middleware der Telefonanlagen-Hersteller. Sie zeichnen sich durch einfache Einrichtung, transparente Funktionalität, hervorragende Performance und extreme Skalierbarkeit aus. Alle ESTOS ECSTA Treiber sind mit „eingebauter Zukunft“ erhältlich, die u.a. für die Leistungsfähigkeit von 64-Bit Windows Maschinen optimiert ist und neueste Windows Vista Sicherheitsstandards erfüllt.**

#### **ESTOS ECSTA Highlights**

- Einfache Erstinstallation und Wartung
- Basis- und Komfort-Telefonie-Leistungsmerkmale
- Unterstützt ECMA-Standard CSTA-Phase I, II oder III
- Kompatibel mit MS TAPI 2.1 oder höher
- Treiber mehrmals instanzierbar
- MultiSite-/MultiVendor-kompatibel
- 32- und 64-Bit-Versionen verfügbar
- Von führenden Herstellern empfohlen

#### **ESTOS MultiSite-Technologie**

Die ESTOS ECSTA Familie ist für die Integration von vernetzten und verteilten Telefonanlagen unterschiedlicher Standorte optimiert. Diese Anbindung von unterschiedlichen Standorten wird MultiSite bezeichnet. Dank ESTOS MultiSite-Technologie kann auf einfache Weise eine Zentralisierung der Leitungsinformationen an einem Standort realisiert werden. Dadurch ist ein Einsatz in Windows Terminalserver- und Citrix MetaFrame-Szenarios uneingeschränkt möglich.

#### **ESTOS MultiVendor-Technologie**

Mit den ESTOS ECSTA Treibern können gleichzeitig auch die TAPI-Ressourcen von Telefonanlagen unterschiedlicher Hersteller an einem zentralen Ort bereitgestellt werden. Die Unterstützung von solchen, MultiVendor genannten Szenarios, ist eine der Kernkompetenzen des unabhängigen Herstellers ESTOS, die besonders bei Unified Communications-Lösungen eine entscheidende Rolle spielt. Damit haben die ESTOS ECSTA Produkte sprichwörtlich die „Zukunft eingebaut“.

#### **Kompatibilität zu 64-Bit Windows Betriebssystemen**

Als erster Software-Hersteller weltweit hat ESTOS bereits im Jahr 2006 eine 64-Bit Betriebssystem-kompatible Variante der Microsoft TAPI-kompatiblen CSTA-Middleware vorgestellt. Heute ist die Kompatibilität zu 64-Bit Windows Betriebssystemen ein Alleinstellungsmerkmal mit hoher Praxis-Relevanz: Einige Microsoft Produkte sind schon heute ausschließlich als 64-Bit-Varianten verfügbar. Eine Anschaltung über TAPI setzt in diesem Fall auch zwingend 64-Bit kompatible Treiber voraus.

#### **Kombination mit ESTOS Produkten**

Die ESTOS ECSTA Familie eignet sich optimal, um den vollen Telefonie-Komfort für die ESTOS Unified Communications-Produkte zu liefern. Denn alle Leistungsmerkmale der angeschlossenen TK-Anlagen können in der Software verwendet werden, um den eingesetzten Office Anwendungen ein Höchstmaß an Produktivität zu verleihen. Die CTI-Applikation ESTOS ProCall ermöglicht die Integration in Microsoft Outlook, die Anbindung an Lotus Notes, Tobit David InfoCenter oder LDAP- und ODBC-fähige Lösungen. Durch die Anbindungsmöglichkeit der Telefonanlage an den Microsoft Office Communications Server 2007 über das ESTOS CallControlGateway stehen wichtige Telefonie-Merkmale auch dem Office Communicator Client zur Verfügung

#### **Kombination mit Software von Drittanbietern**

Viele renommierte Hersteller und Systemintegratoren bevorzugen und empfehlen die ESTOS ECSTA Middleware für Ihre TAPI-basierten Lösungen. Sie schätzen die einfache Einrichtung, die transparente Funktionalität, hervorragende Performance und extreme Skalierbarkeit - resultierend aus dem ESTOS-Anspruch, immer die bessere Alternative zu den Treibern der Hersteller bereitzustellen.



**Zukunft integriert.**



Communication Solutions

### **Kompatible Kommunikationssysteme - ESTOS ECSTA Serie**

- Siemens Hicom 150 / 300H\*
- Siemens HiPath 2000 / 3000 / 5000 Familie
- Siemens HiPath 4000\*
- Siemens HiPath 8000\*

\* Benötigt zusätzlich Siemens HiPath CAP-S 2.0 / 3.0 Lizenzen

- Alcatel OmniPCX Office\*
- Alcatel OmniPCX Enterprise\*
- Alcatel 4400\*

\* Benötigen vorhandene Alcatel TAPI 2.1 - bzw. CSTA-Lizenzen

- Aastra/Ericsson BusinessPhone\*
- Aastra/Ericsson MD110 / MX One\*
- Aastra/DeTeWe OpenCom X\*\*

\* Benötigen zusätzlich den Aastra/Ericsson Business-Link oder Application-Link

\*\* Benötigt CSTA-Lizenz

- Nortel CS 1000 / CS 2000\*

\* Benötigt TR.87-Lizenz

- snom SIP-Telefone der 8XX und 3XX Serie\*

\* Setzt Firmware ab inkl. 7.3.4 voraus

### **Systemvoraussetzungen - ESTOS ECSTA Serie**

#### Server - Hardware

- PC mit 1 GHz Taktfrequenz
- 256 MB Arbeitsspeicher
- 50 MB Festplattenpeicher
- Serielle-, USB-, Ethernet oder ISDN-Karte mit USB

#### Server - Software

- Kompatibel zu 32- & 64-Bit Windows Betriebssystemen
- Microsoft Windows 2000, XP, 2003 & 2008 Server, Vista

#### **ESTOS GmbH**

Petersbrunner Str. 3a  
D-82319 Starnberg

Telefon: +49 (8151) 36856177

Fax: +49 (8151) 36856199

info@estos.de


www.estos.de

Überreicht durch:

 **MultiSite and  
MultiVendor**  
compliant technology

**64 Bit**  
ESTOS Technology

Advanced Partner  
HiPath  
Technology



**Microsoft®**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner