

Informace

HiPath 3000 – inovační komunikační řešení pro internetovou telefonii v malých a středních podnicích



HiPath 3000 V7

Siemens Enterprise Communications: www.siemens.cz/enterprise/

SIEMENS

Kvalita

zákaznické podpory je rozhodující pro úspěch Vašeho podniku. Proto chcete být pro své zákazníky vždy k dispozici a telefon je přitom Vaším hlavním komunikačním nástrojem. Hledáte tudíž efektivní řešení, které je dostatečně flexibilní, aby rostlo společně s Vaší organizací.

HiPath 3000 je inovační a flexibilní konvergovaná platforma pro malé a střední podniky, která dokonale přizpůsobí komunikaci podnikové struktuře. Ať už je Vaším cílem růst nebo bezproblémová integrace poboček i mobilního personálu, představují tři stupně řady HiPath 3000 (až pro 1 000 uživatelů, rozmístěných až na 32 pracovištích) dokonalé řešení pro optimalizaci nákladů a obchodních postupů.

HiPath 3000 je bezpečný a spolehlivý komunikační systém s vysokým zabezpečením proti poruše. Systém je ideální pro prostředí s přepínanými pakety (LAN/WAN) i pro prostředí s přepínanými linkami (ISDN) nebo pro obě smíšená prostředí. Tím je zajištěna postupná migrace jak na straně sítě, tak i na straně účastníků. Flexibilita HiPath 3000 se projevuje obzvláště ve smíšených infrastrukturách, ve kterých je sice nainstalován Voice over IP, ale ještě se používají také tradiční analogové a digitální telefony, faxy a modemy. HiPath 3000 podporuje jakoukoli kombinaci IP, analogových a digitálních telefonů, jakož i PC klientů a bezšňůrových telefonů.

Komfortní funkce klasické telefonie, kombinované s aplikacemi, jako např. CTI (Computer Telephony Integration), UCD (Uniform Call Distribution) a jednotný systém zpráv, podporují všechny komunikační procesy na pracovišti a ve všech pracovních prostředích. Není-li pobočka dostupná, zajistí funkce skupinového volání nebo integrované hlasové pošty*, aby nedošlo ke ztrátě žádného volání. Komfortní šéf-sekretářské funkce HiPath 3000 umožňují hladký průběh komunikace na spoivatelském pracovišti nebo v sekretariátu, kde probíhá mnoho komunikačních procesů současně. Integrovaná distribuce volání zajišťuje dosažitelnost a co nejrychlejší kontakt se zákazníkem. Tím se telefonie stává nejen pohodlnější, ale i efektivnější.

SIP – základ internetové telefonie

Jako otevřený a standardní protokol splňuje SIP (Session Initiation Protocol) požadavky na vzájemnou spolupráci mezi systémy a zařízeními od různých výrobců. SIP umožňuje flexibilitu komunikačních řešení, urychluje obchodní postupy a zlepšuje týmovou spolupráci. Služby v reálném čase a multimediální služby, jako např. hlas, video, systém zpráv nebo zjišťování přítomnosti, poskytují přehled o tom, kteří účastníci jsou k dispozici na jakém místě a pomocí jakého koncového zařízení. SIP jako standard pro internetovou telefonii umožňuje poskytovatelům internetových telefonních služeb (ITSP) dodávat atraktivní aplikace a obchodní modely. HiPath 3000 je ideálně připraven pro spolupráci s novými poskytovateli služeb a již nyní podporuje nové možnosti SIP protokolu, včetně SIP koncových zařízení, nebo telefonního a systémového připojení pro internetovou telefonii.

Bezpečné připojení k podnikové síti

HiPath 3000 nabízí moderní bezpečnostní mechanismy pro optimální připojení k podnikové síti, které by vyhovovalo potřebám rostoucí mobility zaměstnanců a novým pracovním metodám (např. teleworking). Funkce VPN (Virtual Private Network), integrovaná do systému, umožňuje uživatelům kdykoli přístup k důvěrným informacím z kteréhokoli místa na světě prostřednictvím nízkonákladového a bezpečného internetového připojení. Další důležitou výhodou pro mobilní pracovníky je jejich dosažitelnost pod svým firemním telefonním číslem bez ohledu na to, kde se momentálně nacházejí. Tato služba je cenově výhodná i bezpečná.

Snížené náklady

Sloučení hlasové a datové komunikace v jedné síti na bázi IP umožňuje nejen snížení nákladů na hardware a využití aplikací, které redukuje náklady podniku na telefonní poplatky, nýbrž může také zvýšit produktivitu. Jelikož již není nutné zřizovat a udržovat samostatnou síť pro hlas, snižují se také výdaje na správu a údržbu systému a aplikací, které mohou být nyní prováděny centrálně. Kromě toho lze stávající internetová připojení optimálně přizpůsobit pro volání do veřejné telefonní sítě a tím snížit náklady na samostatné ISDN linky.

Flexibilní konfigurace

Koncepce „jeden kabel k pracovišti“ umožňuje připojení dalších telefonů pomocí stávajícího LAN kabelu. Integrovaný minipřepínač, který je k dispozici u většiny telefonů optiPoint, se používá pro připojení PC. IP telefony jsou napájeny z přepínačů (Power over Ethernet), aniž by byly nutné dodatečné síťové zdroje. Konvergované platformy umožňují kromě toho kombinovat připojení DSL a ISDN. Přitom lze připojení ISDN konfigurovat jako záložní pro případ poruchy IP připojení k provozovateli, ale také jako dodatečné kanály, například pro faxy nebo modemy.

HiPath ComScendo

HiPath ComScendo, softwarový soubor funkcí, poskytuje nejrozsáhlejší hlasové komunikační funkce jak IP systému HiPath 3000 v reálném čase, tak i jednotlivým telefonům. A to všechno nezávisle na tom, zda se používá prostřednictvím IP, TDM telefonů nebo PC klientů.

Vybrané funkce HiPath ComScendo:

- Textové odpovědi
- Místo shozu/spojovatelské pracoviště
- Upozornění/upozornění na druhé volání
- Seznam ztracených volání
- Funkce Nerušit/„vypnutí vyzvánění“
- Převzetí volání
- Přesměrování volání z pobočky
- Zobrazení zdroje a cíle volání
- Napojení do hovoru
- Třídy oprávnění
- Šéf-sekretářské funkce
- Jazyky na displeji (lze nastavit individuálně)
- Interní ohlášení

- Evidence hovorného
- Skupinové vyzvánění
- Interní textové zprávy pro komfortní přenosnou část
- Interní telefonní seznam
- Konference (interní/externí)
- Zkrácená volba (individuální/centrální)
- Automatické obsazení linky
- Tlačítka linky
- Střídání mezi hovory
- Textové zprávy
- Hudba při čekání s ohlášením, řízeným systémem
- Externí zdroj hudby (volitelně)
- Noční/denní zapojení
- Parkování
- Číslo projektu
- Relé (ovladače/čidla)
- Zpětný dotaz
- Zpětné volání při obsazení a nepřijetí volání (automatické)
- Potlačení zobrazení telefonního čísla
- Signalizace volání
- Přesměrování volání po čase při nepřijetí, ihned při obsazení
- Přiřazení vyzvánění

- Skupinová přípojka (lineární/cyklická)
- Zamknutí telefonu (individuální kód zámku)
- Centrální telefonní seznam
- Funkce vstupního telefonu u dveří a otevíracího mechanismu dveří
- Předání hovoru (interní/externí)
- Opakování volby (rozšířené)
- Automatické opakování volání od provozovatele veřejné telefonní sítě (vrácené volání)

Vždy k dispozici: integrovaná hlasová pošta*

Pokud je pobočka bez obsluhy, integrovaná hlasová pošta zajistí, aby se žádné volání neztratilo. Dostupnost zvyšuje mnoho komfortních funkcí:

- Až 24 individuálních schránek
- Kapacita záznamů až dvě hodiny
- Nastavitelná délka záznamu
- Možnost výběru ze dvou osobních ohlášení

Je-li například pobočka obsazena, lze pomocí nakonfigurované funkce automatické spojitelky spojit volající s jiným účastníkem. Jednoduché a pohodlné.

* Není k dispozici pro HiPath 3800

HiPath 3000 V7 – technické údaje



Konfigurace	HiPath 3300 (19" rám)	HiPath 3350 (nástěnný systém)	HiPath 3500 (19" rám)	HiPath 3550 (nástěnný systém)	HiPath 3800 (standardní systém/19" rám)
Max. počet analogových účastníků (a/b)	20	36	44	96	384
Max. počet digitálních účastníků (U _{PO/E})	24	24	48	72	384
IP účastníci	96	96	192	192	500
Max. počet účastníků HiPath Cordless Office	16	16	32	64	250
Max. počet základnových stanic HiPath Cordless Office	3	3	7	16	64
optiClient Attendant (spojovatelské pracoviště na PC)	4	4	4	4	6
optiPoint key module	30	30	30	100	100
Integrovaná hlasová pošta (max. počet schránek)	24	24	24	24	–
Rozměry (výška/šířka/hloubka v mm)	89 x 440 x 380 (2 U)	450 x 460 x 130	155 x 440 x 380 (3.5 U)	450 x 460 x 200	490 x 440 x 430
Hmotnost	asi 6 kg	asi 6 kg	asi 8 kg	asi 8 kg	asi 34 kg (plně vybavený)
Barva krytu	modrozelená základní	teplá šedá	modrozelená základní	teplá šedá	ocelově modrá/světle šedá

optiPoint

Pro každé použití lze vybrat vhodné koncové zařízení s rozšiřujícími moduly, adaptéry a příslušenstvím (např. náhlavní hovorová souprava) pro flexibilní přizpůsobení požadavkům každého jednotlivého zaměstnance.



Řada optiPoint 420

IP telefony se samopopisnými displejovými tlačítky, ideální pro sdílená pracoviště - vícenásobné využití pracovišť ve flexibilních kancelářských prostředích. Automatickým převzetím popisu tlačítek se při přihlášení k telefonu zobrazí vlastní přiřazení tlačítek každého uživatele.

- optiPoint 420 economy
- optiPoint 420 economy plus
- optiPoint 420 standard
- optiPoint 420 advance (obrázek)



Řada optiPoint 410

Flexibilní IP telefony s vysokou kvalitou hlasu a jednotným uživatelským rozhraním pro pohodlný přístup k funkcím.

- optiPoint 410 entry
- optiPoint 410 economy
- optiPoint 410 economy plus
- optiPoint 410 standard (obrázek)
- optiPoint 410 advance



Řada OpenStage TDM

Telefony OpenStage TDM Vám umožňují rychlý a jednoduchý přístup k široké paletě funkcí HiPath prostřednictvím osvědčeného systémového rozhraní UP_{0E} s rozšířeným protokolem CorNet-TS.

OpenStage 20 T

OpenStage 40T (obrázek)

K dispozici jsou i nadále koncová zařízení řady optiPoint 500 TDM.



Bezšňůrová DECT telefonie

- Gigaset S2 professional
- Gigaset SL2 professional (obrázek)
- Gigaset M2 professional



Komunikace prostřednictvím Wireless LAN Access Points

- optiPoint WL 2 professional (obrázek)
- optiClient, instalovaný na notebooku

Další koncová zařízení optiPoint pro rozšíření funkcí

- optiPoint application module
- optiPoint adapter

HiPath ComScendo on a Button suite

HiPath ComScendo on a Button suite je nový paket funkcí, který nabízí na telefonech OpenStage, optiPoint s displejem, bezšňůrových telefonech HiPath nebo optiClient nové funkce pro zvyšování produktivity na pracovišti. Tyto funkce lze na koncovém zařízení nakonfigurovat buď na samostatných tlačítkách nebo na jediném aplikačním tlačítku prostřednictvím menu.

EasyLookup

Snadný přístup k firemnímu adresáři (LDAP) pomocí parametrů hledání; zobrazení výsledku na displeji; přímá volba zobrazených telefonních čísel.

EasySee

Výstup informací z firemního adresáře jako PhoneCard na PC.

EasyMail

Otvírá okno elektronické pošty na PC s elektronickou adresou všech telefonních partnerů.

EasyShare

Spouští Microsoft Netmeeting na počítačích všech (v adresáři) známých telefonních partnerů.

Aplikace HiPath

Výběr z mnoha aplikací, které lze volitelně nainstalovat v systémech HiPath 3000.

Přejete si více mobility pro Vaše zaměstnance?

Integrované řešení pro bezšňůrové DECT telefony znamená, že zaměstnanci jsou kdykoli a kdekoli ve Vašem podniku přímo k zastížení. Nedojde ke ztrátě žádných volání a dotazy lze vyřizovat rychleji. Nepetržitě rádiové spojení prostřednictvím rozmístěných základnových stanic zajišťuje maximální mobilitu díky velkému dosahu při stále kvalitě přenosu. Kromě toho lze IP infrastrukturu rozšířit prostřednictvím základnových stanic WLAN také pro bezdrátovou hlasovou a datovou komunikaci.

Chcete integrovat mobilní uživatele do kancelářského prostředí?

Fixed Mobile Convenience je řešením: mobilita zákazníků je rozšířena integrací mobilních uživatelů do komunikačního systému HiPath 3000. Mobilní účastníci jsou spojeni se systémem HiPath pomocí svých mobilních telefonů nebo telefonů na domácím pracovišti. Takto mohou používat standardní funkce svého kancelářského telefonu (jako např. zpětný dotaz, konference, střídání mezi hovory) bez ohledu na to, kde se právě nacházejí.

Odchozí volání z mobilního koncového zařízení se vždy realizují pomocí systému HiPath, přičemž se na displeji volaného zobrazí číslo vlastní pobočky HiPath. Příchozí volání jsou signalizována na pobočce HiPath a mobilním telefonu. To znamená, že každý uživatel je dosažitelný pod stejným telefonním číslem nezávisle na tom, zda je momentálně ve své kanceláři nebo mimo ni (**služba jednoho čísla**).

HiPath 3000 nabízí integrované mobilní řešení (**Mobility Entry**) a mobilní řešení na bázi Xpressions Compact (**HiPath Xpressions Compact Mobility**).

Chcete zlepšit CRM?

Profesionální a ekonomické softwarové řešení kontaktního centra až pro 32 agentů zlepšuje telefonickou zákaznickou službu od příjmu zakázky až po vyřízení reklamace. Vedle integrované distribuce volání (UCD) umožňuje pracoviště supervisora tvorbu zpráv v reálném čase a rozsáhlé statistické funkce.

* až 150 agentů v závislosti na individuální konfiguraci (HiPath 3800 + ProCenter Agile)

Chcete zlepšit dosažitelnost?

Integrovaný systém hlasové pošty v několika verzích pro HiPath 3000 umožňuje přístup k hlasovým zprávám a jejich distribuci do uživatelských hlasových schránek s individuálním ohlášením.

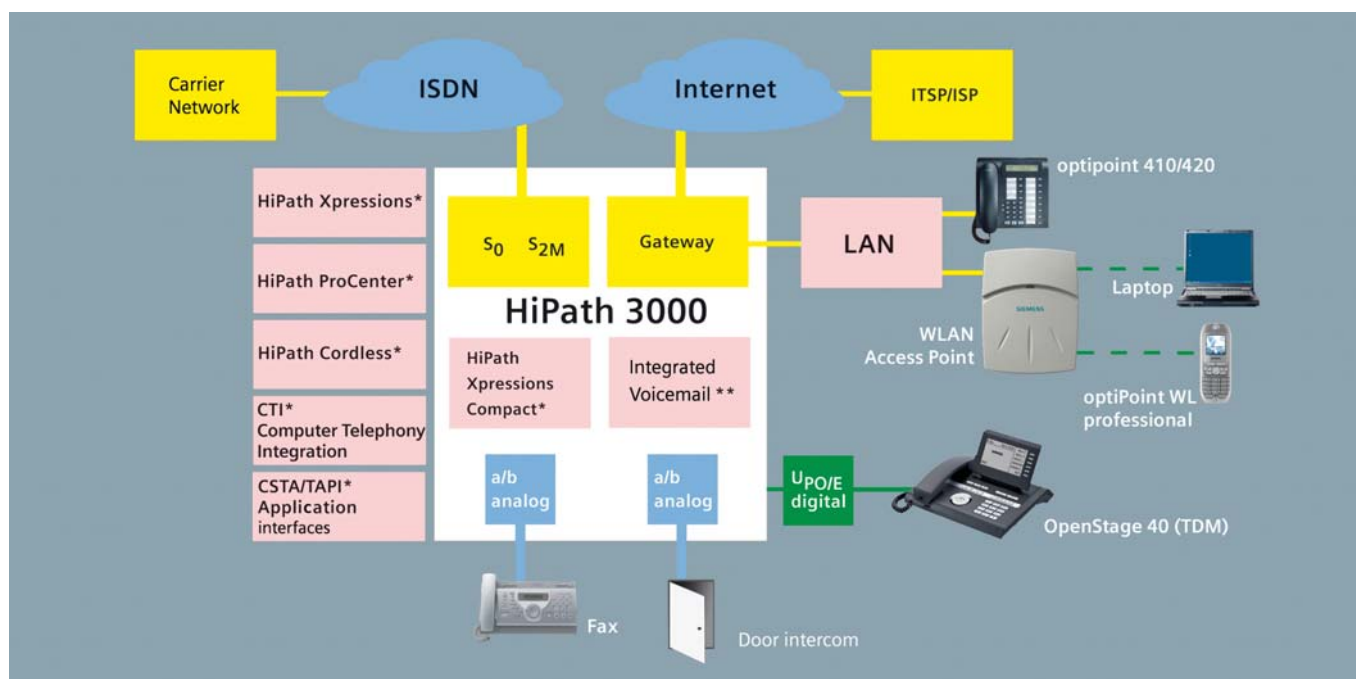
Uložená volání si lze kdykoli a odkudkoli poslechnout. Rozšířené funkce ve smyslu jednotného systému zpráv nabízí HiPath Xpressions.

Chcete spojit PC a telefonii?

Napojení PC na digitální systémovou telefonii umožňuje integraci TAPI aplikací prostřednictvím CTI. Veškerý telefonní provoz lze řídit profesionálněji, například pomocí evidence a identifikace volání a záznamu do seznamů akcí. Připojením k databázím je možné kompetentněji zodpovědět zákaznické dotazy.

Potřebujete transparentnost nákladů a IP zúčtování?

Vedle zjišťování nákladů všech komunikačních služeb (telefon, fax, Internet) lze provádět vyhodnocení také podle poboček, veřejných linek nebo oddělení. Komunikační data jsou prostřednictvím LAN rozhraní dodávána přímo do centrálního serveru.



HiPath 3000 – přehled scénářů

HiPath 3000 nabízí širokou paletu možností pro komunikaci v malých a středních podnicích. Přístup do veřejné telefonní sítě je zajištěn prostřednictvím operátorů analogové nebo ISDN sítě nebo prostřednictvím internetových připojení k poskytovatelům alternativních internetových (telefonních) služeb (ISP/ITSP). IP telefony s integrovanými minipřepínači lze hladce začlenit do stávající LAN infrastruktury prostřednictvím koncepce „jeden kabel k pracovišti“. Ve spojení se základnovými stanicemi WLAN je rovněž možná bezšňůrová komunikace pro hlasové i datové aplikace. Digitální systémové telefony ($U_{P0/E}$) lze ve smíšeném provozu kombinovat s IP telefony a postupně doplňovat popř. vyměňovat. Rovněž lze nadále provozovat tradiční analogové telefony, faxy a venkovní telefony u dveří nebo bezšňůrové telefony na bázi DECT řešení. Do menších systémů je již integrována hlasová pošta**. Pro velmi náročné zákazníky nabízí integrované řešení HiPath Xpressions Compact* hlasové schránky s rozdílnými spektry funkcí a se spojováním volání (funkce automatické spojovatelky), řízením z menu. Rozhraní CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications) je k dispozici u všech modelů HiPath 3000 pro decentralizovanou (1st-party) a centrální CTI řešení na bázi serveru (3rd-party). Další řešení na bázi serveru pro jednotný systém zpráv a kontaktní centrum prostřednictvím standardních aplikačních rozhraní slouží k urychlení obchodních postupů a zvýšení produktivity.

** ne HiPath 3800

* volitelné komponenty řešení

Systémová rozhraní

K veřejné síti

eurolSDN

- Základnová přípojka S_0 s protokolem DSS1
 - jednobodové připojení
 - mnohobodové připojení
- S_{2M} primární multiplexová přípojka s protokolem DSS1

Analogové

- Analogová přípojka bez provolby (DDI/DID) s CLIP podporou

Podpora internetové telefonie prostřednictvím SIP

- Systémová přípojka
- Účastnická přípojka

K účastníkům

Analogové

- a/b pro připojení analogových koncových zařízení, jako např. faxu, telefonu, modemu.

Digitální

- $U_{P0/E}$ pro připojení digitálních dvoukanalových systémových telefonů
- Pro připojení základnových stanic DECT

eurolSDN

- Účastnická sběrnice S_0 pro max. 8 koncových zařízení s vlastním napájením (např. fax sk. 4, PC karta ISDN)

HG 1500

- 2x10/100BaseT rozhraní / 10/100 Mbit/s
Brána pro integraci do LAN
Připojení k externím LAN a Internetu popř. prostřednictvím ISDN a DSL rozhraní

Další rozhraní

V.24

- Pro připojení servisního PC, počítače a tiskárny za účelem tarifkace poplatků

V.24 s protokolem CSTA

- Pro připojení hotelových aplikací a aplikací CTI

Rozhraní E&M

(HiPath 3800)

S0FV, S2MFV nebo PRI s protokoly CorNet-N a CorNet-NQ popř. QSig

- Digitální pevný spoj

Rozhraní LAN

- 10 Mbit připojení pro správu systému prostřednictvím TCP/IP

Technické údaje

Napájení

Systémy jsou standardně navrženy pro napájení z elektrorozvodné sítě. Pro zajištění při eventuálním výpadku sítě je možné propojení se zálohováním napájení (UPS).

Jmenovité vstupní napětí 88 - 264Vstř.

Jmenovitý kmitočet 50/60 Hz

Napájecí napětí baterií -48 Vss

Provozní podmínky

Teplota: +5 °C až +40°C

Relativní vlhkost vzduchu: 5 - 85%

Dosah

Mezi HiPath 3000 a systémovým telefonem: max. 500 m, při použití síťového zdroje až ca. 1000 m v závislosti na kvalitě vedení.

Možná vzdálenost mezi systémy HiPath, propojenými do sítě v areálu firmy:

- Pevný spoj S_0 ca. 1 000 m
- Pevný spoj S_{2M} max. 250 m v závislosti na kvalitě vedení.

Pro zvýšení dosahu je nutno použít síťové adaptéry.

Dosahy ve veřejné síti nejsou omezeny.

Copyright © Siemens Enterprise Communications s.r.o. 08/2007, člen skupiny Siemens
Průmyslová 1306/7 • 102 00 Praha 10

Objednací číslo: A31002-H1070-D100-1-2D29

Informace v tomto dokumentu obsahují pouze obecné popisy popř. funkce, které se při konkrétním použití ne vždy shodují v uvedené formě nebo které se mohou z důvodu dalšího vývoje produktů změnit. Požadované funkce jsou závazné pouze tehdy, jsou-li výslovně dohodnuty ve smlouvě. Dodací možnosti a technické změny vyhrazeny. Použité obchodní značky jsou vlastnictvím Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG nebo jejich příslušných majitelů.