

# Information

HiPath 3000 – solution de communication innovante pour la téléphonie par Internet dans les petites et moyennes entreprises



**HiPath 3000 V7**

# Qualité

La qualité de l'attention apportée aux clients joue un rôle décisif dans la réussite de votre entreprise. C'est pourquoi vous voulez être joignable à tout moment. Et le téléphone est pour vous l'instrument de communication central. Vous recherchez une solution économique, mais suffisamment flexible pour évoluer au rythme de votre entreprise.

HiPath 3000 est une plate-forme de convergence innovante et flexible pour les PME qui assure une adaptation parfaite des communications à l'infrastructure de votre entreprise. Qu'il s'agisse de s'agrandir ou d'intégrer en souplesse des succursales ou des employés nomades, les trois niveaux d'extension de la famille HiPath 3000 – pouvant accueillir jusqu'à 1000 abonnés répartis sur 32 sites maximum –, constituent la solution idéale pour optimiser vos coûts et vos processus métier.

HiPath 3000 est un système de communication sécurisé et fiable qui offre une protection maximale contre les pannes. Le système convient autant pour les environnements à commutation de paquets (LAN/WAN) que pour les environnements à commutation de circuits (RNIS), ou un mélange des deux, ce qui garantit une migration progressive côté réseau et abonnés. La flexibilité de HiPath 3000 se reflète particulièrement dans les infrastructures mixtes où l'on souhaite profiter de la voix sur IP, sans cependant renoncer (encore) à l'utilisation de terminaux analogiques et numériques conventionnels, tels que téléphones, fax ou modem. HiPath 3000 permet de combiner à volonté des téléphones IP, analogiques et numériques ainsi que des clients PC et téléphones sans fil.

Le confort des fonctionnalités téléphoniques classiques associé à des applications telles que le CTI (couplage téléphonie-informatique), la répartition des appels (UCD) et la messagerie unifiée prennent en charge tous les processus de communication sur chaque poste et dans tout environnement de travail. Grâce à la fonction d'équipe ou à la messagerie vocale intégrée\*, aucun appel n'est perdu, même si un poste se trouve inoccupé. Et la fonction chef-secrétaire conviviale du HiPath 3000 assure la fluidité des communications dès la réception, au niveau du poste opérateur ou du secrétariat où convergent de nombreux processus de communication. La répartition d'appels intégrée garantit la joignabilité du personnel et la rapidité du contact client. Tout cela est

synonyme non seulement d'un meilleur confort, mais également d'une plus grande efficacité des systèmes téléphoniques.

## SIP – la base de la téléphonie par Internet

En tant que protocole ouvert et standardisé, SIP (Session Initiation Protocol) répond aux exigences d'interopérabilité entre les systèmes et les terminaux de différents fabricants. SIP rend les solutions de communication plus flexibles, accélère les processus métier et optimise la collaboration des équipes. Pour cela, il existe d'ores et déjà un grand nombre de services en temps réel et multimédia, tels que la voix, la vidéo, la messagerie instantanée ou les "services de présence" qui permettent de visualiser la disponibilité des abonnés : qui est joignable, quand, où et sur quel terminal. En tant que standard "de facto" de la téléphonie par Internet, SIP va permettre à un certain nombre d'applications et de modèles économiques intéressants des fournisseurs de services téléphoniques Internet (ITSP) de s'imposer. HiPath 3000 est parfaitement prêt à accueillir les nouvelles prestations et services des opérateurs. Qu'il s'agisse de terminaux SIP ou de raccordements d'abonnés et de systèmes pour la téléphonie par Internet, HiPath 3000 prend dès aujourd'hui en charge les nouvelles possibilités qu'offre le protocole SIP.

## Connecté en toute sécurité à l'entreprise

Pour répondre à la mobilité croissante des employés et aux nouvelles formes de travail telles que le travail à domicile, HiPath 3000 dispose de mécanismes de sécurisation modernes en vue de garantir des connexions optimales au réseau de l'entreprise. La fonctionnalité VPN intégrée (Virtual Private Network) permet, par l'intermédiaire d'une connexion économique et sécurisée via Internet, d'accéder aux informations confidentielles à tout moment et sans aucun

risque, dans le monde entier. Autre grand avantage pour les employés nomades : ils sont joignables à leur numéro de bureau, à peu de frais et par des lignes sécurisées, indépendamment du lieu où ils se trouvent.

## Des coûts réduits

La réunion des communications voix et données sur un seul réseau basé IP permet aux entreprises de profiter d'applications susceptibles non seulement de réduire les frais de communication et les coûts de matériel, mais également de doper la productivité. L'absence de réseau séparé pour la voix à configurer et à entretenir limite en outre les besoins d'administration et de maintenance du système et des applications, qui s'effectuent désormais de manière centralisée pour plusieurs sites. De plus, les connexions Internet existantes peuvent être optimisées pour les appels sur le réseau public, ce qui permet de réduire les coûts liés à l'entretien de lignes RNIS séparées.

## Configuration flexible

La fonctionnalité "One wire to the desk" permet de raccorder des téléphones supplémentaires par l'intermédiaire d'un câble LAN existant. La connexion au PC est ensuite établie grâce au mini-commutateur intégré dont disposent la plupart des terminaux optiPoint. L'alimentation de téléphones IP se fait par commutateurs PoE (Power over Ethernet). L'ajout de blocs d'alimentation est inutile. Les plates-formes convergentes offrent en outre la possibilité de combiner des connexions DSL et RNIS. Les connexions RNIS peuvent être configurées comme connexions de secours en cas de dérangement de la connexion IP vers le fournisseur, mais également comme canaux supplémentaires, par exemple pour les fax et modems.

# HiPath ComScendo

La suite logicielle HiPath ComScendo offre un ensemble extrêmement complet de fonctionnalités de communication vocale disponibles tant sur le système IP en temps réel HiPath 3000 que sur les téléphones, quels que soient les appareils utilisés, téléphones IP, TDM ou clients PC.

## Quelques fonctionnalités HiPath ComScendo :

- Textes d'absence
- Poste de renvoi/console de standardiste
- Avertissement/indication d'appel
- Liste des appelants
- Ne pas déranger/désactiver la sonnerie
- Interception d'appel
- Renvoi d'appel d'un poste
- Affichage de la destination et de la source d'un appel en cas de renvoi et d'interception
- Entrée en tiers
- Catégories d'accès
- Fonction chef-secrétaires
- Langues d'affichage (paramétrables individuellement)
- Annonce
- Saisie des coûts de communication
- Appel collectif

- Textes internes vers un combiné mobile confort
- Annuaire téléphonique interne
- Conférence (interne/externe)
- Numérotation abrégée (individuelle/centralisée)
- Prise de ligne (automatique)
- Touches de ligne
- Va-et-vient
- Messages
- Musique d'attente avec annonce commandée par le système
- Source musicale externe (en option)
- Renvoi de nuit/renvoi de jour
- Parcage
- Code affaire
- Relais (acteurs/capteurs)
- Double appel
- Rappel sur occupation et sur non-réponse (automatique)
- Masquage du numéro
- Signalisation d'appel
- Renvoi temporisé sur non-réponse, immédiat en cas d'occupation
- Pilotage
- Groupement (linéaire/cyclique)
- Verrouillage du téléphone (code individuel)
- Annuaire central

- Fonction d'interphone et de portier
- Transfert d'un appel (interne/externe)
- Répétition de la numérotation (étendue)
- Retour d'appel de l'opérateur réseau public

### Toujours joignable : la messagerie vocale intégrée\*

Grâce à messagerie vocale intégrée, aucun appel ne se perd, même si un poste se trouve être inoccupé. De nombreuses fonctionnalités optimisent la joignabilité :

- jusqu'à 24 boîtes vocales individuelles
- capacité maximale d'enregistrement de 2 heures
- durée d'enregistrement réglable
- 2 messages d'accueil personnels au choix

Et grâce à la fonction de transfert automatique, Auto Attendant, les appelants peuvent être dirigés vers un autre abonné, par ex. en cas d'occupation. Une solution toute simple et confortable.

\* non disponible sur les versions de modèle HiPath 3800

## HiPath 3000 V7 – caractéristiques techniques



Modèle	HiPath 3300 (rack 19 pouces)	HiPath 3350 (système mural)	HiPath 3500 (rack 19 pouces)	HiPath 3550 (système mural)	HiPath 3800 (système standard/rack 19 pouces)
Nb maxi. d'abonnés analogiques (a/b)	20	36	44	96	384
Nb maxi. d'abonnés numériques (U <sub>PO/E</sub> )	24	24	48	72	384
Nb d'abonnés IP	96	96	192	192	500
Nb maxi. d'abonnés HiPath Cordless Office	16	16	32	64	250
Nb maxi. de stations de base HiPath Cordless Office	3	3	7	16	64
optiClient Attendant (Poste opérateur sur PC)	4	4	4	4	6
Satellites optiPoint	30	30	30	100	100
Messagerie vocale intégrée (nb maxi. de boîtes)	24	24	24	24	–
Dimensions (H x l x P en 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
Poids	env. 6 kg	env. 6 kg	env. 8 kg	env. 8 kg	env. 34 kg (tout équipé)
Couleur du boîtier	basique bleu-vert	gris chaud	basique bleu-vert	gris chaud	bleu acier/gris arctique

## optiPoint

A chaque nécessité le bon terminal avec modules d'extension, adaptateurs et accessoires (par ex. micro-casque) pour une adaptation flexible aux besoins de chaque employé.

Autres terminaux optiPoint pour étendre le choix de fonctions

- optiPoint Application Module
- optiPoint Adapter



### Famille optiPoint 420

Téléphones IP avec touches d'affichage à auto-étiquetage, l'idéal pour le desksharing – le partage de postes de travail dans les environnements de bureau flexibles. Le transfert automatique de l'étiquetage des touches permet de reprendre l'affectation des touches de chaque abonné s'inscrivant sur le poste.

- optiPoint 420 economy
- optiPoint 420 economy plus
- optiPoint 420 Standard
- optiPoint 420 advance (illustration)



### Famille optiPoint 410

Téléphones IP flexibles offrant un haut niveau de qualité vocale et une interface utilisateur homogène pour accéder confortablement aux fonctionnalités.

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



### Famille OpenStage TDM

La conception des téléphones TDM OpenStage permet d'accéder rapidement et simplement aux nombreuses fonctionnalités HiPath par l'interface système éprouvée UP<sub>OE</sub> avec protocole CorNet TS étendu.

OpenStage 20T

OpenStage 40T (illustration)

La famille de terminaux optiPoint 500 TDM reste en outre disponible

### HiPath ComScendo on a Button Suite

"HiPath ComScendo on a Button Suite" est un pack de fonctionnalités en série qui permet de disposer sur les téléphones optiPoint/OpenStage avec afficheur, les téléphones HiPath Cordless ou un optiClient, de fonctionnalités innovantes conçues pour doper la productivité sur le poste de travail. Les fonctions peuvent être configurées au niveau du terminal, soit sur des touches séparées, soit via un menu appelé par une seule touche d'application.

#### EasyLookup

Accès aisément à l'annuaire d'entreprise (LDAP) avec paramètres de recherche, présentation du résultat sur l'afficheur et numérotation directe du numéro affiché.

#### EasySee

Présentation des informations provenant de l'annuaire d'entreprise sur le PC, sous forme de PhoneCard.

#### EasyMail

Ouverture d'une fenêtre de message sur le PC avec les adresses électroniques de tous les interlocuteurs.

#### EasyShare

Démarrage de Microsoft Netmeeting sur les PC de tous les interlocuteurs connus (dans l'annuaire).



### Téléphonie sans fil sur base DECT

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



### Communication par points d'accès Wi-Fi

- optiPoint WL 2 professional (illustration)
- Installation d'optiClient sur un ordinateur portable

# Applications HiPath

Selection parmi les nombreuses applications dont peuvent être équipés en option les systèmes HiPath 3000.

## Vous voulez plus de mobilité pour vos employés ?

Une solution intégrée pour téléphones sans fil (DECT) permet de joindre vos employés à tout moment et partout dans votre entreprise. Aucun appel n'est perdu et les demandes peuvent être traitées plus rapidement. La connexion radio sans coupure entre plusieurs stations de base assure une mobilité maximum grâce à une vaste couverture offrant une qualité de transmission constante. De plus, l'infrastructure IP peut également être élargie par le biais de stations de base Wi-Fi pour permettre les communications voix et données sans fil.

## Vous voulez intégrer des abonnés nomades dans l'environnement de bureau habituel ?

Le **confort fixe-mobile**, voilà la solution : amélioration de la mobilité des clients grâce à l'intégration d'abonnés nomades au sein du système de communication HiPath 3000. Ces derniers sont connectés au système HiPath via leur téléphone portable ou leur poste de télétravail. Ils peuvent ainsi accéder de partout aux fonctions des postes de bureau (doubles appels, conférences, va-et-vient).

Les appels sortants effectués depuis le terminal mobile passent toujours par le système HiPath, le numéro du poste HiPath de l'employé étant alors transféré.

Les appels entrants sont signalisés sur le poste HiPath et sur le terminal mobile. Cela permet d'être toujours joignable au même numéro, que l'on soit au bureau ou en déplacement (**One Number Service**).

HiPath 3000 offre une solution de mobilité intégrée (**Mobility Entry**) et une solution de mobilité reposant sur Xpressions Compact (**HiPath Xpressions Compact Mobility**).

## Vous voulez optimiser la gestion de vos clients (CRM) ?

Une solution logicielle, professionnelle et économique de centre d'appels pouvant accueillir jusqu'à 32\* agents optimise le service téléphonique à la clientèle – de la prise de commande à la gestion des réclamations. Outre la fonction UCD de répartition des appels, un poste de superviseur permet d'établir des rapports en temps réel et offre un ensemble de fonctions statistiques.

\* suivant la configuration utilisée, jusqu'à 150 agents (HiPath 3800 + ProCenter Agile)

## Vous voulez être plus facilement joignable ?

Un système intégré d'enregistrement vocal présent sur certaines versions du HiPath 3000 permet de consulter et de répartir des

messages vocaux dans une boîte vocale propre à l'utilisateur avec annonce individuelle.

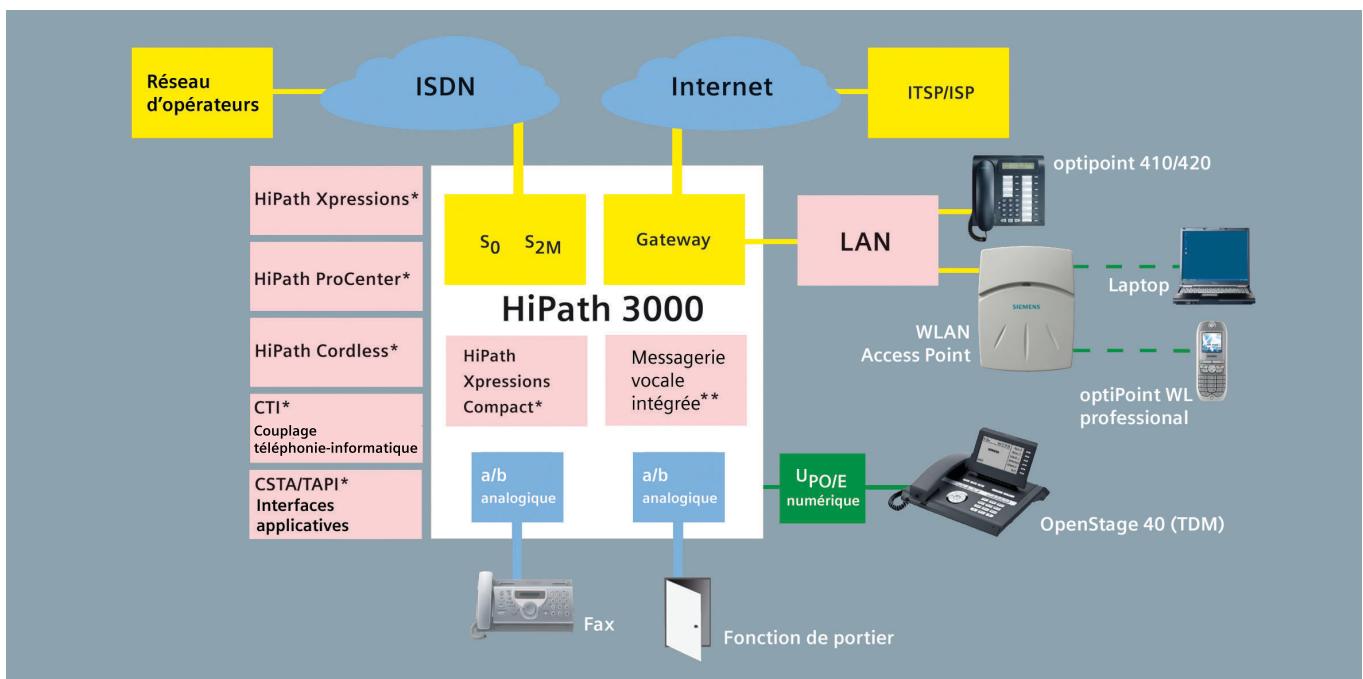
Les appels enregistrés peuvent alors être consultés de partout et à tout moment. HiPath Xpressions offre pour sa part des fonctions étendues de type messagerie unifiée.

## Vous recherchez un moyen de réunir informatique et téléphonie ?

En raccordant un PC au système téléphonique numérique, il est possible d'intégrer des applications compatibles TAPI via le CTI (téléphonie assistée par ordinateur). L'ensemble du trafic téléphonique peut être géré de manière professionnelle, par ex. par l'enregistrement et l'identification des appels et leur saisie dans des listes d'action. Et la connexion à des bases de données permet de répondre aux requêtes des clients de manière plus compétente.

## Vous exigez la transparence des coûts et la taxation IP ?

Outre la détermination des coûts de l'ensemble des services de communication (téléphone, fax, Internet), l'évaluation peut également se faire par poste, par ligne réseau ou par service. Une interface LAN assure la transmission directe des données de communication à un serveur central.



## Bref scénario HiPath 3000

HiPath 3000 permet de réaliser une multitude de scénarios de communication dans les PME. L'accès au réseau public se fait via des opérateurs réseau analogiques ou RNIS, voire par le biais de connexions à des fournisseurs de services (téléphoniques) Internet (ISP/ITSP). Des téléphones IP intégrant un mini-commutateur peuvent être intégrés sans problème à l'infrastructure LAN existante selon le principe "one wire to the desk". L'ajout de stations de base Wi-Fi permet également de bénéficier de communications sans fil – pour les applications voix et données. Des téléphones système numériques ( $U_{P0/E}$ ) peuvent être associés à des téléphones IP dans le cadre d'une exploitation mixte et complétés voire remplacés progressivement. Les téléphones analogiques, fax et portiers conventionnels ou les téléphones sans fil reposant sur une solution DECT peuvent également continuer à être exploités. La messagerie vocale\* est déjà intégrée dans les petits systèmes. Pour les besoins de plus grande envergure, la solution intégrée HiPath Xpressions Compact\*\* propose des boîtes vocales offrant différentes plages de fonctionnalités avec transfert des appels commandé par menu (fonction AutoAttendant). L'interface CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications) est présente sur tous les modèles HiPath 3000 pour la mise en œuvre de solutions CTI (couplage téléphonie-informatique) décentralisées (propriétaires) et centralisées sur serveur (fournisseurs tiers). D'autres solutions serveur conçues pour accélérer les processus métier et augmenter la productivité sont disponibles via des interfaces applicatives standardisées (messagerie unifiée, centre d'appels).

\* pas sur HiPath 3800

\*\* composantes disponibles en option

## Interfaces système

### Côté réseau

#### Euro-ISDN

- Accès de base  $S_0$  avec protocole DSS1
  - Accès système
  - Accès multiple
- Accès primaire  $S_{2M}$  avec protocole DSS1

#### US-ISDN

- Accès de base (BRI) et accès primaire (T1/PRI)

#### Lignes réseau analogiques

- Raccordement réseau analogique sans sélection directe à l'arrivée (SDA) avec prise en charge CLIP

#### Prise en charge de fournisseurs de services téléphoniques Internet (ITSP) via SIP

- Accès système
- Raccordement d'abonné

### Côté abonné

#### Analogique

- a/b (t/r) pour le raccordement de terminaux analogiques (fax, téléphones, modem...)

#### Numérique

- $U_{P0/E}$  pour le raccordement de téléphones système numériques à deux canaux
- Pour le raccordement de stations de base DECT

#### Euro-ISDN

- Bus abonné  $S_0$  pour un maximum de 8 terminaux à alimentation indépendante (par ex. fax gr. 4, carte RNIS-PC)

#### HG 1500

- 2 interfaces 10/100BaseT / 10/100 Mbit/s
  - Passerelle d'intégration dans les réseaux LAN
  - Connexion aux LAN externes ou à Internet par interfaces RNIS et DSL

### Autres interfaces

#### V.24

- Pour le raccordement de PC de service et de taxation, d'imprimantes de taxation

### V.24 avec protocole CSTA

- Pour le raccordement d'applications externes, comme par ex. applications hôtelières ou dans le domaine des soins

#### Interface E&M (HiPath 3800)

#### S0FV, S2MFV ou PRI avec protocole CorNet N et CorNet NQ ou QSig

- Connexion numérique permanente

#### Interface LAN

- 10 Mbit pour l'administration via TCP/IP

## Caractéristiques techniques

### Alimentation

Par défaut, les systèmes sont conçus pour un fonctionnement en réseau. Les pannes de courant éventuelles peuvent être évitées en option par un système d'alimentation sans coupure (UPS).

#### Tension d'entrée nominale (CA)

88 – 264 V

#### Fréquence nominale 50/60 Hz

#### Alimentation par batterie (CC) -48 V

### Conditions environnementales/d'exploitation

Température : +5 °C à +40 °C

Humidité relative : 5 - 85 %

### Portées

500 m maxi. entre un HiPath 3000 et un téléphone système, jusqu'à env. 1000 m avec bloc-secteur, suivant le réseau de lignes.

Entre des systèmes HiPath en réseau dans les locaux de l'entreprise :

- Connexion permanente  $S_0$  env. 1000 m
- Connexion permanente  $S_{2M}$  250 m maxi., suivant le réseau de lignes.

L'installation d'adaptateurs réseau est nécessaire pour augmenter la portée.

Les portées du réseau public de Deutsche Telekom sont illimitées.

Copyright © Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG 07/2007  
Hofmannstr. 51, D-81359 München

Réf. de code : A31002-H1070-D100-1-7729

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées.

Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées en conclusion du contrat. Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques. Les marques utilisées sont propriétés de la Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ou du propriétaire respectif.