

Informace

HiPath 3000 V7

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

Communication for the open minded

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 zastížení a telefon je přitom Vaším hlavním komunikačním nástrojem. Hledáte proto 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 spojovatelském 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 již dnes 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, která by lépe vyhovovala 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 využití aplikací, které snižují náklady podniku na telefonní poplatky a hardware, 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 IP 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 při přesměrování a převzetí volání
- 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 otvácího mechanismu dveří
- Předání hovoru (interní/externí)
- Opakování volby (rozšířené)
- Automatické opakované volání od provozovatele veřejné telefonní sítě
- Šifrování (SPE)

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 spojovatelky 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 stanice HiPath Cordless Office	3	3	7	16	64
optiClient Attendant (spojovatelské pracoviště na PC)	4	4	4	4	6
Key module	30	30	30	100	100
Integrovaná hlasová pošta (max.počet schránek)	24	24	24	24	–
Rozměry (výška/šířka/hloubka v mm) (2 U)	89 x 440 x 380	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

Telefony OpenStage a optiPoint

Ideální koncové zařízení s rozšířenými moduly, adaptéry a příslušenstvím, jako např. náhlavní soupravou, pro flexibilní přizpůsobení individuálním požadavkům každého uživatele.

Další možnosti rozšíření optiPoint:

- optiPoint application module
- optiPoint key module, BLF module
- optiPoint adapter

Další možnosti rozšíření OpenStage:

- OpenStage phone adapter
- OpenStage key module, OpenStage 40 BLF



OpenStage 80

OpenStage HFA/TDM

Řada produktů OpenStage představuje novou generaci komunikačních koncových zařízení. Díky intuitivně ovládaným funkcím a rozhraní jsou možná inovační aplikační řešení. Zařízení umožňují přístup k různým službám a aplikacím díky součinnosti s jinými zařízeními. Řada OpenStage je navržena mimořádně komfortně.

Pro použití s HiPath 3000 jsou schváleny následující moduly:

- OpenStage 20 TDM
- OpenStage 40 TDM
- OpenStage 60 TDM
- OpenStage 80 TDM
- OpenStage 20 HFA
- OpenStage 40 HFA
- OpenStage 60 HFA
- OpenStage 80 HFA



optiPoint 410



optiPoint 420

optiPoint 410/420

Flexibilní IP telefony s vysokou kvalitou hlasu a jednotným uživatelským rozhraním pro pohodlný přístup k funkcím. Telefony optiPoint 420 se samopopisnými displejovými tlačítky jsou ideální pro sdílená pracoviště. Automatickým převzetím popisu tlačítek se při přihlášení k telefonu zobrazí vlastní přiřazení tlačítek a příslušný stav hlasové pošty na aktivovaných tlačítkách funkcí.

- optiPoint 410 entry
- optiPoint 410 / 420 economy
- optiPoint 410 / 420 economy plus
- optiPoint 410 / 420 standard
- optiPoint 410 / 420 advance

K dispozici s variantami protokolu SIP nebo HFA.

optiPoint 500

Řada optiPoint 500 je i nadále k dispozici.

Bezšňůrové telefony



Bezšňůrová DECT telefonie

- Gigaset S3 professional
- Gigaset SL3 professional (obrázek)
- Gigaset M2 professional



Komunikace prostřednictvím Wireless LAN Access Points

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

Aplikace HiPath

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

Chcete více mobility pro své zaměstnance?

Integrované řešení pro bežšňurové 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. Nepřetržitě rádiové spojení prostřednictvím rozmístěných základnových stanic zajišťuje maximální mobilitu díky velkému dosahu při stálé kvalitě přenosu. Kromě toho lze IP infrastrukturu rozšířit prostřednictvím základnových stanic WLAN také pro bezdrátovou hlasovou a datovou komunikaci.

Chcete integrovat mobilní uživatele do běžného kancelářského prostředí?

Fixed Mobile Convenience nabízí řešení: Mobilita zákazníka je rozšířena integrací mobilních uživatelů do komunikačního systému HiPath 3000. Mobilní účastníci jsou spojeni se systémem HiPath pomocí svého mobilního telefonu nebo telefonu na domácím pracovišti. Takto mají přístup k běžným funkcím svého kancelářského telefonu (jako např. ke zpětnému dotazu, konferenci, střídání mezi hovory) bez ohledu na své momentální místo pobytu.

Odchozí volání z mobilního telefonu jsou vždy realizována přes systém HiPath, přičemž číslo vlastní pobočky HiPath se zobrazí na displeji telefonu volaného účastníka. Příchozí volání jsou signalizována na pobočce HiPath a na mobilním telefonu. To znamená, že uživatelé jsou dosažitelní vždy pod stejným telefonním číslem bez ohledu na to, zda jsou v kanceláři nebo na cestách (**služba jednoho čísla**).

HiPath 3000 poskytuje integrované řešení mobility (**Mobility Entry**) a řešení mobility 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 supervisorů tvorbu zpráv v reálném čase a rozsáhlé statistické funkce.

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

optiClient Attendant

Softwarový paket optiClient Attendant představuje komfortní spojovatelské pracoviště na obrazovce PC. Všechny funkce lze aktivovat a provádět pomocí PC klávesnice a myši.

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.

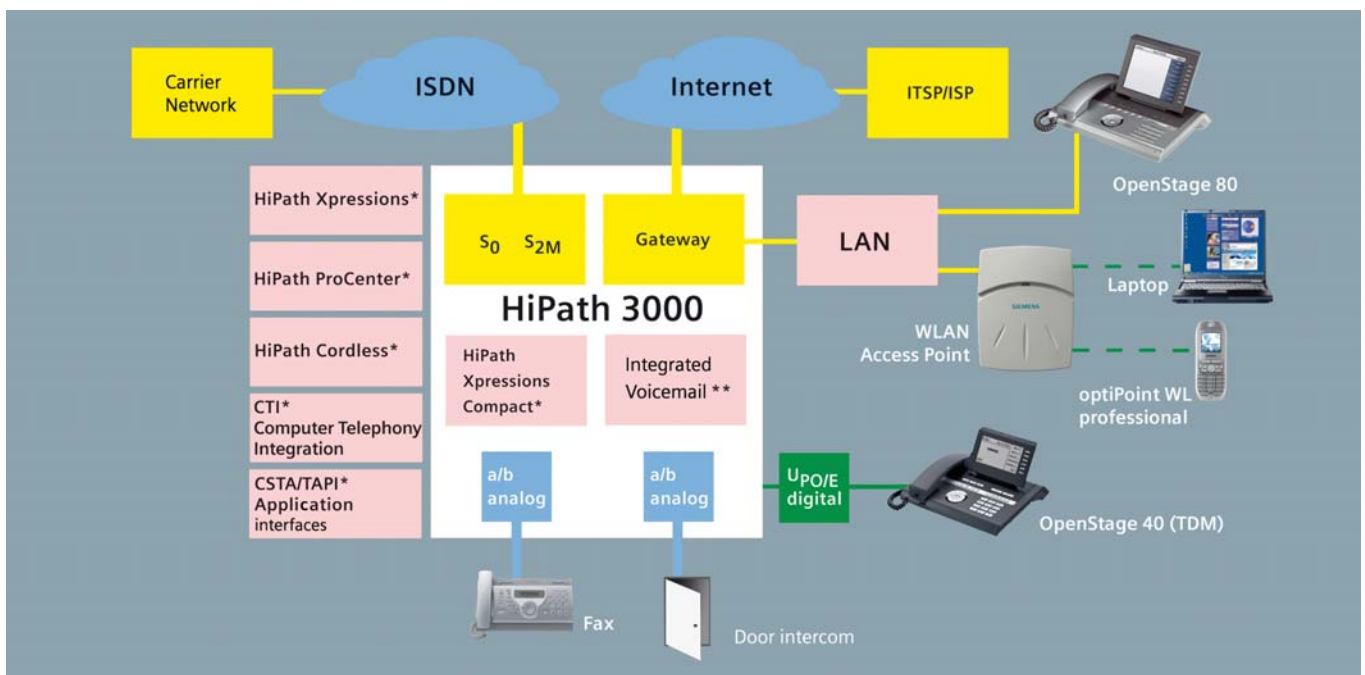
Uložená volání si lze kdykoli a odkudkoli poslechnout. Rozšířené funkce ve smyslu jednotného systému zpráv nabízí HiPath Xpressions.

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 pobočky, veřejné linky 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 přípojení 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 ($U_{PO/E}$) 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), řízeném z menu. Rozhraní CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications) je k dispozici u všech modelů HiPath 3000 pro decentralizovaná (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

euro ISDN

- 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 podporou CLIP

ITSP (Internet Telephony Service

Provider) podpora prostřednictvím SIP

- Systémová přípojka
- Účastnická přípojka

K účastníkům

IP

- CorNet IP nebo SIP pro integraci IP koncových zařízení

Analogové

- Pro připojení analogových koncových zařízení, jako např. faxu, telefonu, modemu.

Digitální

- Pro připojení digitálních dvoukanálových systémových telefonů ($U_{PO/E}$)
- Pro připojení základnových stanic DECT

euro ISDN

- 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 LAN/WAN
 - pro připojení IP koncových zařízení
 - CorNet IP podpora HiPath 2000/3000/4000/5000
 - SIP podpora QV2 HiPath 2000/3000/4000/5000/8000

Další rozhraní

V.24

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

V.24 s protokolem CSTA

- Např. pro připojení hotelových aplikací a aplikací CTI.

E&M rozhraní

(HiPath 3800)

SOFV, S2MFV nebo PRI s protokoly

CorNet-N, CorNet-NQ a 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., člen skupiny Siemens, držitel licence Siemens AG k obchodní značce Průmyslová 1306/7 • 102 00 Praha 10 1008

Objednací číslo: A31002-H1070-D100-3-2D29

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 značky jsou vlastnictvím Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG nebo jejich příslušných majitelů.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.cz/enterprise