

Informacja

HiPath 3000 SIP – innowacyjne rozwiązanie komunikacyjne telefonii internetowej IP w małych i średnich przedsiębiorstwach



HiPath 3000 V7

www.hipath.pl

SIEMENS

Jakość

Troska o klienta jest elementem decydującym o sukcesie Państwa przedsiębiorstwa. Dlatego ważne jest zapewnienie klientom stałego kontaktu. Głównym narzędziem komunikacji jest telefon. Niezbędnym staje się poszukiwanie rozwiązania ekonomicznego, elastycznego, dostosowanego do potrzeb i pozwalającego na rozwój firmy.

HiPath 3000 jest nowoczesną platformą teleinformatyczną, która dostosowuje rozwiązania komunikacyjne do struktury małych i średnich przedsiębiorstw. Jeżeli celem jest rozwój, bezproblemowa integracja oddziałów lub mobilnych pracowników, to idealnym rozwiązaniem zapewniającym optymalizację kosztów i procesów biznesowych są systemy rodziny HiPath 3000 (do tysiąca użytkowników w maksymalnie 32 lokalizacjach).

HiPath 3000 jest bezpiecznym, niezawodnym oraz wysokiej jakości systemem komunikacyjnym VoIP. Serwer jest przeznaczony do pracy w strukturach sieci komutacji pakietów (LAN/WLAN), jak i do łączy komutowanego (ISDN). Umożliwia migrację zarówno po stronie sieci jak i po stronie abonenta. HiPath 3000 jest sprawdzonym elementem mieszanej infrastruktury sieci, gdzie następuje implementacja usług VoIP, a jednocześnie działają tradycyjne analogowe i cyfrowe telefony, faksy i modemy. HiPath 3000 współpracuje z każdą kombinacją telefonów IP, analogowych i cyfrowych, a także z klientami PC i telefonami bezprzewodowymi.

Zaawansowane funkcje tradycyjnej telefonii połączone z aplikacjami, takimi jak CTI (Computer Telephony Integration) oraz Unified Messaging wspierają wszystkie procesy komunikacyjne w miejscu pracy. W przypadku, gdy numer wewnętrzny pozostaje bez nadzoru, funkcja Team lub zintegrowana poczta głosowa sprawiają, że żadne połączenie nie zostanie stracone. Przyjazna dla użytkownika funkcja sekretarsko/dyrektorska systemu HiPath 3000 umożliwia łatwy przekaz informacji do stanowiska awizo lub sekretariatu na poziomie recepcji. Zintegrowana dystrybucja połączeń zapewnia stałą dostępność i szybki kontakt z klientem. Dzięki temu telefonia jest nie tylko wygodniejsza, ale i wydajniejsza.

Protokół SIP – podstawa telefonii internetowej

Będąc powszechnym standardowym protokołem, SIP (Session Initiation Protocol), spełnia wymogi współdziałania między systemami i urządzeniami różnych producentów. SIP zapewnia elastyczność komunikacji, przyspiesza procesy biznesowe i usprawnia pracę zespołową. Oferowane są usługi multimedialne pokazujące dostępność użytkownika w czasie rzeczywistym – tzn. do kogo, kiedy i przy pomocy jakiego urządzenia można skontaktować się z żadaną osobą. Należą do nich usługi głosowe, wideo, komunikatorów IM oraz statusy dostępności. Stosowanie protokołu SIP, stającego się standardem telefonii internetowej, spowoduje wprowadzenie atrakcyjnych aplikacji i modeli biznesowych przez dostawców usług telefonii internetowej (ITSP). HiPath 3000 przygotowany jest do obsługi nowych usług oferowanych przez operatorów. W obecnej chwili współpracuje z nowymi opcjami SIP, łącznie z telefonami SIP i połączeniami użytkowników i systemów z telefonią internetową.

Bezpieczne połączenia z przedsiębiorstwem

Aby sprostać potrzebom rosnącej mobilności personelu i nowym sposobom pracy (np. telezatrudnienia) HiPath 3000 oferuje nowoczesne mechanizmy optymalnego łączenia z siecią przedsiębiorstwa. Pracownicy mają dostęp do danych firmowych o każdej porze dzięki taniemu i bezpiecznemu połączeniu internetowemu za pomocą zintegrowanej funkcji VPN (Virtual Private Network). Zaletą jest możliwość kontaktu z pracownikiem mobilnym posługującym się telefonem GSM za pośrednictwem jego numeru wewnętrznego bez względu na aktualne miejsce pobytu.

Redukcja kosztów

Konsolidacja komunikacji głosowej i danych w sieci opartej na technologii IP umożliwia zastosowanie aplikacji ograniczających koszty połączeń przedsiębiorstwa i sprzętu (hardware), pozwala również wpłynąć na wzrost produktywności. Zbędnym staje się instalowanie i utrzymanie osobnej sieci głosowej, eliminuje to nakłady na administrację i utrzymanie systemu i aplikacji, które teraz są scentralizowane. Istniejące połączenia internetowe mogą zostać użyte do połączeń do publicznej sieci telefonicznej, dzięki czemu uzyskuje się redukcję kosztów instalacji dodatkowych łączy sieci ISDN.

Elastyczna konfiguracja

Przy pomocy funkcji „one wire to the desk” można przyłączyć dodatkowe telefony za pomocą istniejącego okablowania LAN. Zintegrowane mini-wyłączniki znajdujące się w większości aparatów optiPoint umożliwiają podłączenie komputera osobistego. Zasilanie telefonów IP odbywa się dzięki technologii PoE (Power over Ethernet), bez potrzeby użycia dodatkowych zasilaczy. Konwergentne platformy oferują kombinację połączeń DSL i ISDN. Połączenia ISDN mogą być ustawione jako zapasowe, w razie problemów z połączeniem operatora sieci IP, ale również jako dodatkowe kanały do transmisji faksowej lub modemowej.

HiPath ComScendo

Pakiet oprogramowania HiPath ComScendo udostępnia abonentom IP, jak również tradycyjnym aparatom telefonicznym szeroki zakres usług komunikacji głosowej bez względu na to zastosowany typ urządzenia – telefony IP, TDM czy klientów PC.

Wybrane funkcje HiPath ComScendo:

- Teksty odpowiedzi
- Stanowisko końcowe/awizo
- Usługa „camp-on”/rozmowa oczekująca
- Lista nieodebranych połączeń
- Funkcja „Nie przeszkadzać”/wyłączenie dzwonka
- Przejmowanie połączeń
- Przekierowanie połączeń z numerów wewnętrznych
- Wyświetlenie nadawcy i odbiorcy
- Wtargnięcie przy przekierowaniu i przejmowaniu połączeń
- Klasy uprawnień
- Funkcja sekretarsko/dyrektorska
- Języki wyświetlacza (ustalane indywidualnie)

- Przywoływanie osób (wewnętrzna zapowiedź)
- Rejestracja kosztów połączeń
- Dzwonienie grupowe
- Komunikaty tekstowe przesyłane do słuchawki
- Wewnętrzna książka telefoniczna
- Konferencja (wewnętrzna/zewnętrzna)
- Automatyczne zajęcie linii
- Przyciski linii miejskiej
- Grupa dzwonienia
- Połączenie maklerskie
- Wiadomości tekstowe
- Muzyka podczas oczekiwania z zapowiedziami systemowymi
- Zewnętrzne źródło muzyki (opcja)
- Tryb pracy dziennej/nocnej
- Parkowanie
- Identyfikator projektu
- Włączniki (przełączniki/sensory)
- Konsultacja
- Oddzwonienie w przypadku zajętości lub nieodebrania (automatycznie)
- Ukrycie numeru dzwoniącego
- Sygnalizacja połączenia
- Przekierowanie połączenia po określonym czasie w przypadku wolnej linii, natychmiast w przypadku linii zajętej
- Grupa dzwonienia

- Grupy przejmowania rozmów (liniowe/cykliczne)
- Blokada telefonu (indywidualny kod)
- Centralna książka telefoniczna
- Funkcje domofonu i otwieranie drzwi
- Przekazanie połączenia (wewnętrzne/zewnętrzne)
- Powtórne wybieranie numeru (rozszerzone)
- Ponowne połączenie od operatora sieci publicznej

Zintegrowany serwer poczty głosowej

Jeżeli numer wewnętrzny pozostanie bez nadzoru, dzięki zintegrowanej poczcie głosowej żadne połączenie nie zostanie stracone. Dostępność jest zwiększona przez liczne funkcje przyjazne użytkownikowi:

- maksymalnie 24 indywidualne skrzynki pocztowe (do 500 w systemie HiPath 3800)
- pojemność skrzynki do dwóch godzin nagrania
- regulowana długość nagrywania
- wybór dwóch osobistych pozdrowień

Funkcja „Auto attendant” przekierowuje dzwoniących do innego stanowiska, na przykład w przypadku zajętości linii – prosto i wygodnie.

HiPath 3000 V7 – dane techniczne



Konfiguracja	HiPath 3300 (szafa 19")	HiPath 3350 (naścienny)	HiPath 3500 (szafa 19")	HiPath 3550 (naścienny)	HiPath 3800 (szafa 19")
Maks. liczba użytkowników analogowych a/b	20	36	44	96	384
Maks. liczba użytkowników cyfrowych (UPO/E)	24	24	48	72	384
Użytkownicy IP	96	96	192	192	500
Maks. liczba użytkowników HiPath Cordless Office	16	16	32	64	250
Maks. liczba stacji bazowych HiPath Cordless Office	3	3	7	16	64
OptiClient Attendant (komputerowe stanowisko awizo)	4	4	4	4	6
OptiPoint key modules	30	30	30	100	100
Zintegrowana poczta głosowa (maks. liczba skrzynek)	24	24	24	24	500 (opcja)
Wymiary (W x S x G) w 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
Waga	ok. 6 kg	ok. 6 kg	ok. 8 kg	ok. 8 kg	ok. 34 kg (w pełni wyposażony)
Kolor obudowy	niebiesko-zielony podstawowy	szary	niebiesko-zielony podstawowy	szary	stalowo-niebieski/arctic

<p>OptiPoint Wyposażony w moduły do rozbudowy, adaptory i akcesoria (takie, jak system słuchawkowo-mikrofonowy). Elastyczny tak, żeby sprostać zapotrzebowaniom każdego pracodawcy.</p>	
	<p>Rodzina optiPoint 420 Telefony IP z przyciskami samoopisującymi, idealne dla systemu desk sharing. Opis odbywa się automatycznie i dzięki temu własne przyporządkowanie przycisków pokazuje się każdemu użytkownikowi po zalogowaniu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • optiPoint 420 economy • optiPoint 420 economy plus • optiPoint 420 standard • optiPoint 420 advance (rys.)
	<p>Rodzina optiPoint 410 Elastyczne telefony IP oferujące optymalną jakość dźwięku oraz jedyny w swoim rodzaju interfejs użytkownika, umożliwiający wygodny dostęp do wszystkich funkcji.</p> <ul style="list-style-type: none"> • optiPoint 410 entry • optiPoint 410 economy • optiPoint 410 economy plus • optiPoint 410 standard (rys.) • optiPoint 410 advance
	<p>Rodzina OpenStage TDM Telefony OpenStage TDM umożliwiają szybki i wygodny dostęp do szerokiego zakresu funkcji HiPath przez wypróbowany interfejs systemowy Upoe z rozszerzonym protokołem Net-TS. OpenStage 20 T OpenStage 40 T (rys.) Terminale rodziny optiPoint 500 TDM są nadal dostępne</p>
	<p>Telefonia bezprzewodowa DECT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gigaset S2 professional • Gigaset SL2 professional (rys.) • Gigaset M2 professional
	<p>Komunikacja przy pomocy punktów dostępu WLAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • optiPoint WL2 professional (rys.) • optiClient instalacja w laptopie

Inne urządzenia końcowe (terminale) optiPoint do funkcji zaawansowanych:

- optiPoint application module
- optiPoint adapter

HiPath ComScendo on a Button Suite
HiPath ComScendo on a Button Suite jest seryjnym pakietem funkcji, działającym w telefonach z wyświetlaczem optiPoint/OpenStage, bezprzewodowych telefonach HiPath i optiClient. Wyposaża je w nowe funkcje zwiększające produktywność w miejscu pracy. Funkcje te mogą być skonfigurowane w urządzeniu przy pomocy osobnych przycisków lub przy użyciu menu, do którego dostęp jest możliwy przez osobny przycisk aplikacji.

EasyLookup
Łatwy dostęp do centralnej książki telefonicznej LDAP przy pomocy parametrów szukania. Wyniki są wyświetlane na ekranie. Istnieje możliwość bezpośredniego wyboru wyświetlonych numerów telefonów.

EasySee
Wyświetla stronę centralnej książki telefonicznej LDAP (Corporate Directory PhoneCard) w przeglądarce internetowej komputera użytkownika.

EasyMail
Otwiera okno w komputerze, w którym znajdują się wszystkie adresy kontaktowe poczty elektronicznej.

EasyShare
Uruchamia sesję Microsoft Netmeeting w komputerach wszystkich rozmówców znajdujących się w książce telefonicznej.

Aplikacje HiPath

Systemy HiPath 3000 oferują szeroką gamę aplikacji, które mogą zostać opcjonalnie zainstalowane z serwerem.

Pełna mobilność personelu

Zintegrowane rozwiązanie bezprzewodowych telefonów DECT / VoWLAN oznacza bezpośredni dostęp do pracowników niezależnie od czasu i miejsca (na terenie firmy). Wszystkie połączenia zostaną odebrane, a odpowiedzi na pytania zostaną udzielone tak szybko, jak jest to możliwe. Nieprzerwany kontakt radiowy przy pomocy rozmieszczonych w różnych miejscach stacji bazowych oferuje największą mobilność, zapewnioną przez zwiększony zasięg, bez zmiany jakości przesyłania. Infrastruktura IP może być również rozbudowana przy pomocy stacji bazowych WLAN dla bezprzewodowej komunikacji głosu i danych.

Integracja użytkowników mobilnych GSM ze środowiskiem biurowym

Fixed Mobile Convenience:

Mobilność użytkowników można uzyskać dzięki integracji użytkowników sieci GSM z systemem komunikacyjnym HiPath 3000. Użytkownicy mobilni są podłączeni do systemu HiPath przez telefony komórkowe lub telefony stacjonarne wykorzystywane do telepracy. Mają dostęp do funkcji własnego telefonu służbowego (takich jak konsultacja, konferencja, funkcja

maklerska) bez względu na to, gdzie się w danym momencie znajdują.

Połączenia wychodzące z urządzeń przenośnych przechodzą zawsze przez system HiPath 3000. Rozmówcy wyświetla się numer połączenia wewnętrznego HiPath. Połączenia przychodzące są sygnalizowane na stanowisku HiPath oraz w urządzeniu przenośnym. Oznacza to, że użytkownicy są zawsze dostępni pod jednym i tym samym numerem, bez względu na to, czy znajdują się w biurze czy poza nim (**One Number Service**).

HiPath 3000 oferuje zintegrowane rozwiązanie mobilne (**Mobility Entry**) oraz rozwiązanie mobilne na bazie Xpressions Compact (**HiPath Xpressions Compact Mobility**).

Usprawnienie zarządzania relacjami z klientem (CRM)

Profesjonalne oprogramowanie Call Center dla 32* agentów usprawnia obsługę klienta, poczynając od przyjmowania zamówień po rozpatrywanie skarg. Oprócz zintegrowanej funkcji UCD (jednolitej dystrybucji połączeń), stanowisko zarządzające umożliwia raportowanie w czasie rzeczywistym i wszechstronne funkcje statystyczne.

* w zależności od konfiguracji, do 150 agentów (HiPath 3800 + ProCenter Agile)

Zwiększanie dostępności

Zintegrowany system pocztowy HiPath 3000 umożliwia dystrybucję i dostęp do

wiadomości głosowych przechowywanych w dostosowanej do potrzeb użytkownika skrzynce poczty głosowej z indywidualnymi zapowiedziami.

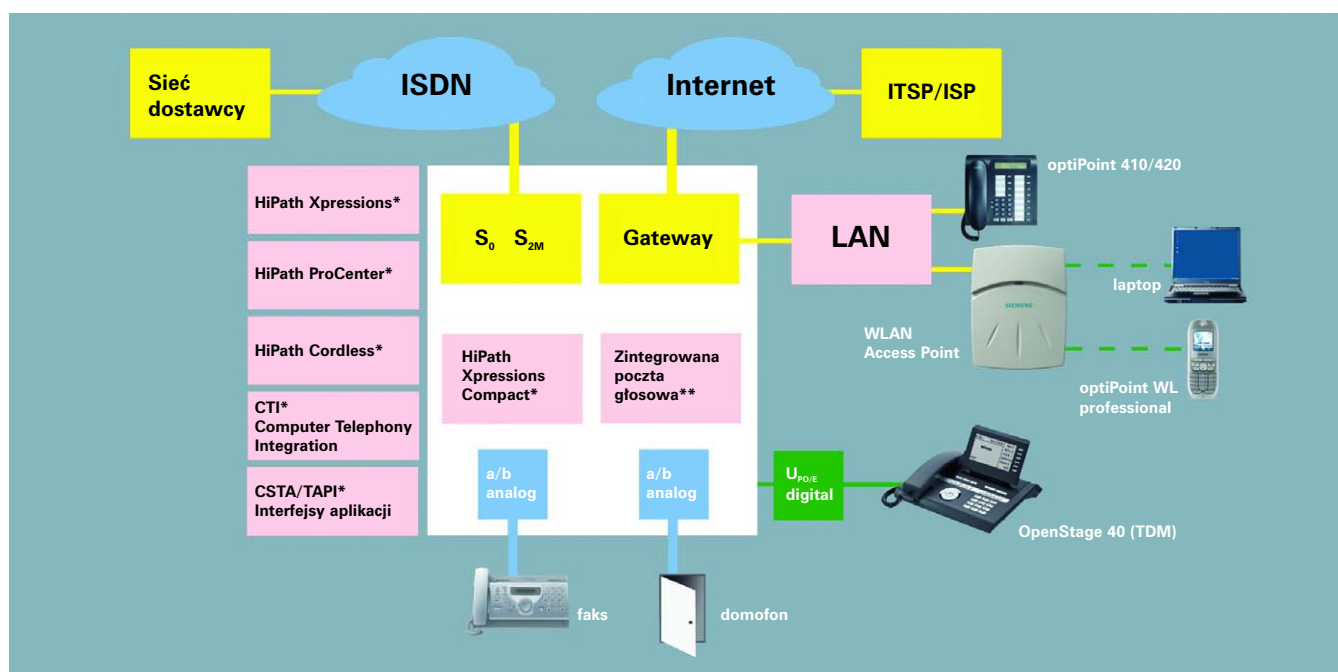
Zachowane wiadomości można odsłuchiwać o każdej porze, z każdego miejsca. HiPath Xpressions oferuje również zaawansowane funkcje zintegrowanego powiadamiania (Unified Messaging).

Integracja komputera osobistego z usługami telefonii

Podłączenie komputerów osobistych do cyfrowej telefonii systemowej umożliwia integrację aplikacji TAPI /CTI. Pozwala to na profesjonalne zarządzanie całym ruchem telefonicznym przy pomocy rejestracji i identyfikacji połączeń wraz z wpisami do wykazów czynności. Połączenia z bazami danych umożliwiają udzielanie pełnych odpowiedzi na pytania klientów.

Przejrzystość kosztów – rozliczanie połączeń w sieci IP

Oprócz oceny kosztów wszystkich usług komunikacyjnych (telefonu, faksu czy Internetu), można również oceniać koszty związane ze środowiskiem pracy stanowiska, łącza miejskiego lub oddziału firmy. Dane komunikacyjne są przekazywane bezpośrednio przez interfejs LAN do centralnego serwera.



HiPath 3000

– przegląd możliwości technicznych

HiPath 3000 oferuje wiele usług komunikacyjnych dedykowanych małym i średnim przedsiębiorstwom. Dostęp do sieci publicznej odbywa się przy pomocy operatorów sieci analogowej lub ISDN, albo przez połączenia telefonii internetowej z innymi dostawcami usług internetowych (telefonii) (ISP/ITSP).

Telefony IP z wbudowanymi mini-przełącznikami mogą zostać zintegrowane z istniejącą infrastrukturą LAN przy pomocy koncepcji „one wire to the desk”. Bezprzewodowa komunikacja aplikacji głosu i danych jest możliwa przy użyciu stacji bazowych WLAN. Można stworzyć kombinację cyfrowych telefonów systemowych (Upo/e) z telefonami IP lub je wymienić. Nadal można stosować tradycyjne telefony analogowe, faksy i domofony oraz bezprzewodowe telefony oparte na technologii DECT. W mniejszych systemach poczta głosowa* jest zintegrowana. Dla przedsięwzięć na większą skalę i z większymi wymaganiami stosowane jest rozwiązanie HiPath Xpressions Compact** oferujące skrzynki poczty głosowej z różnymi zestawami funkcji. Interfejs CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications) jest dostępny we wszystkich modelach HiPath 3000 do jednostanowiskowych (1st party CTI) i centralnych rozwiązań CTI, opartych na serwerach (3rd party CTI). Dodatkowe aplikacje Unified Messaging i Contact Center służą przyspieszeniu procesów biznesowych i zwiększeniu produktywności firmy.

* w systemie HiPath 3800 dodatkowa karta

** opcjonalne komponenty

Interfejsy systemowe

Strona sieciowa

Euro ISDN

- Dostęp podstawowy S_0 z protokołem DSS1
 - łącze punkt – punkt
 - łącze punkt – wielopunkt
- Interfejs początkowy S_{2M} z protokołem DSS1

Analogowe linie miejskie

- Analogowe łącze miejskie bez wybierania bezpośredniego (DDI/DID) wspierające funkcję CLIP

Funkcja dostawcy usług telefonii internetowej (ITSP) przez (protokół) SIP

- Połączenie systemowe (operatorskie)
- Połączenie abonenckie

Strona abonencka

Analogowe

- Interfejs a/b do połączenia terminali analogowych, takich jak faks, telefon czy modem

Cyfrowe

- Cyfrowy interfejs U_{p0e} do przyłączenia cyfrowych, dwukanałowych telefonów systemowych
- Do przyłączenia stacji bazowych w DECT

Szyna Euro ISDN

- S_0 , zbiorcza szyna użytkownika dla maksymalnie 8 niezależnie zasilanych terminali (np. faks gr. 4, komputerowa karta ISDN)

HG 1500

- 2 interfejsy 10/100 BaseT/10/100 Mbit/s
Integracja z siecią LAN
Połączenie do wewnętrznej sieci LAN lub Internetu przez interfejsy ISDN lub DSL

Inne interfejsy

V.24

- Do przyłączenia komputerów serwisowych, komputerów i drukarek do rejestracji opłat

V.24 z protokołem CSTA

- Do przyłączenia aplikacji zewnętrznych, np. aplikacji hotelarskich lub sektora służby zdrowia

Interfejs E&M (HiPath 3800)

S0FV, S-2MFV lub PRI z protokołami CorNet N, Cornet NQ lub QSig

- Stałe łącze cyfrowe

Zintegrowany Interfejs LAN

- 10 M/bitowe dla systemu administrowania przez TCP/IP

Dane techniczne

Zasilanie

Systemy są przeznaczone do pracy w sieci elektrycznej 230V. Istnieje możliwość zasilania z sieci rezerwowej napięcia gwarantowanego –48 V lub przez zasilanie bezprzerwowe (UPS).

Napięcie znamionowe prądu zmiennego: 88–264 V

Częstotliwość znamionowa: 50/60 Hz

Zasilanie z baterii: –48 V

Warunki pracy

Temperatura: +5°C do +40°C

Wilgotność względna: 5–85%

Zasięg

Między HiPath 3000, a telefonem systemowym: maksymalnie 500 m. Może być do ok. 1000 m z zasilaczem, w zależności od jakości sieci.

Między systemami HiPath pracującymi w sieci, w zależności od uwarunkowań użytkownika:

- Stałe łącze S_0 – ok. 1000 m
 - Stałe łącze S_{2M} – maksymalnie 250 m w zależności od połączeń sieciowych.
- Dla zwiększenia zasięgu konieczna jest instalacja adapterów sieciowych.

© Siemens Enterprise Communications Sp. z o.o.
ul. Żupnicza 11, 03-821 Warszawa
www.hipath.pl

Informacje zamieszczone w tym dokumencie stanowią ogólny opis lub charakterystykę produktów i nie zawsze odzwierciedlają pełne właściwości produktów. Publikowane informacje mogą ulec zmianie w związku z modernizacją produktów. Producent będzie zobowiązany do zapewnienia odpowiednich właściwości produktów zgodnie z warunkami kontraktu. Dostępność i specyfikacje techniczne produktów mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Znaki towarowe wykorzystane w tym dokumencie są własnością firmy Siemens Enterprise Communications Sp. z o.o. lub innych firm.