

HiPath Accounting Management HiPath AM

Connaissez-vous le coût total des communications dans votre entreprise ?

Connaissez vous la qualité de l'accueil téléphonique de votre entreprise ?

Peu importe que les coûts se produisent dans le réseau voix ou IP !

La communication est plus que jamais un facteur de succès décisif pour une entreprise.

SIEMENS

Global network of innovation

Les nouvelles technologies offrent un vaste éventail de possibilités de communication, que ce soit par lignes traditionnelles analogiques, numériques ou via les réseaux IP. Dès lors, le défi pour chaque entreprise est de saisir les coûts encourus indépendamment du type de communication ou de la technologie utilisée, d'optimiser les coûts grâce à des possibilités de visualisation transparente et d'assurer une imputation correcte des coûts aux divers responsables.

HiPath AM convertit en coût et prix les données de communication provenant des systèmes individuels ou installés dans des réseaux hétérogènes. HiPath AM impute ces coûts aux personnes, centres de coûts ou départements et services responsables. HiPath AM établit des statistiques sur le trafic et les coûts des communications, le tout avec possibilité de consultation à distance par accès Web.

Cela vous permet de garder sous contrôle le coût de communication dans votre entreprise.

HiPath Accounting Management Concept et fonctions

Concept HiPath Management

La convergence voix et données, couplée à la complexité croissante des réseaux, a accentué le besoin d'une administration uniforme et simple.

Le **HiPath Management** est dès lors l'un des piliers de l'architecture HiPath. Il supporte l'administration des composants du HiPath via le User Management, enregistre et impute les coûts de communication en fonction du responsable via l'Accounting Management, augmente la disponibilité et la sécurité de fonctionnement des composants HiPath via le Fault Management et offre un grand éventail de fonctionnalités garantissant une gestion rentable des systèmes ou réseaux de communication. Le design modulaire, orienté objet, et l'utilisation de navigateurs Web et interfaces standard, p.ex. pour l'accès au répertoire téléphonique, permet le traitement rapide de toutes les transactions indépendamment du lieu ou de l'heure. Cela réduit les délais de réponse et les frais administratifs. Les tâches sont exécutées avec rapidité et sans fautes. La modularité du concept garantit une combinaison optimale des applications et fonctionnalités pour chaque configuration de réseau HiPath et protège à long terme les investissements en infrastructure de communication.

Fonctions système HiPath AM

Collecting Agent

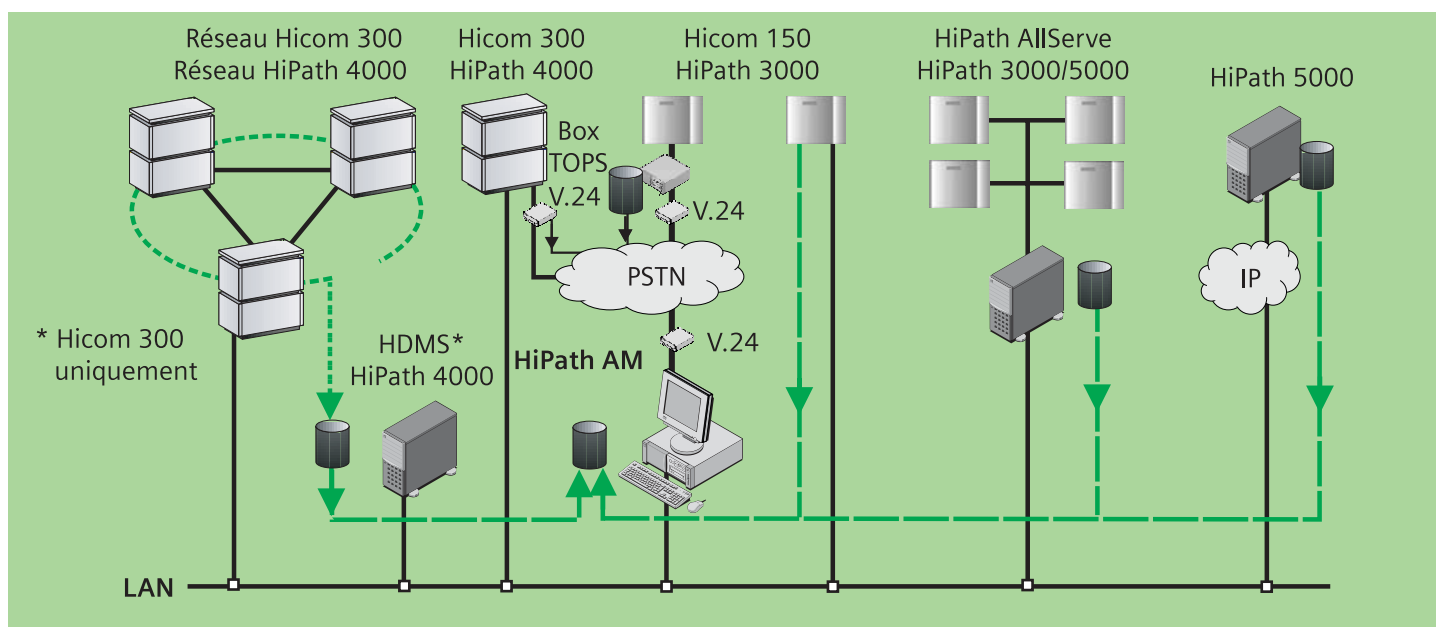
Les données de communication (CDR Call Detail Records) transmises par les divers systèmes de communication dans le réseau, sont collectées et filtrées par des composants HiPath AM, dénommés Collecting Agents, et mis à la disposition de l'Accounting Management pour traitement ultérieur.

Stockage/archivage de données

Dans un souci d'efficacité, les données de communication sont stockées dans une base de données sous forme de fichiers journaliers ou mensuels. Une fonction d'archivage permet la mémorisation des données de communication et d'organisation pour une période déterminée sur disquette ou streamer. Ces archives peuvent être récupérées à des fins d'analyse ou de recherche.

Gestion des utilisateurs/droits

Chaque utilisateur peut bénéficier de droits d'accès personnels en fonction de ses tâches. Les noms d'utilisateurs ainsi que les divers niveaux d'accès et mots de passe sont gérés par le système.



Fonctions système HiPath AM

Administration des données centrales de HiPath AM

Accès via le poste administrateur

Il est possible de configurer, modifier ou effacer individuellement les données centrales telles que le plan d'organisation à 8 niveaux hiérarchiques, les postes, les centres de coût, les codes PIN/personnels, les tarifs et une multitude d'autres données. Les données HDMS/CM-Win resp. HiPath 4000 Manager Assistant peuvent également être importées et utilisées à des fins de synchronisation.

Accès par Web

Sans synchronisation HDMS/CM-Win resp. HiPath 4000 Manager Assistant, les utilisateurs habilités ont le droit d'établir et de changer le plan d'organisation par Web Access. Les autorisations pour chaque utilisateur Web Access sont configurées séparément. Cela permet une séparation stricte des organisations pouvant être visualisées et adaptées.

Sécurité système HiPath AM

Toutes les activités importantes réalisées sur le système sont consignées dans un Logfile.

Un message d'alarme est émis si aucune donnée d'appel n'est transmise dans un laps de temps déterminé.

L'outil de contrôle permet de surveiller plusieurs processus du HiPath AM. Si une alarme est indiquée par un des processus surveillés, celle-ci peut être transmise à une personne quelconque via e-mail ou pager (option).

Calcul des coûts et prix

Différenciation coût - prix

Il est possible de réaliser un calcul de coût parallèle afin de vérifier les coûts du fournisseur de service et de calculer le prix pour la refacturation interne et externe.

Gestion/calcul personnalisé

Les coûts et prix sont soit repris tels quels à partir des données du système de communication soit calculés sur base de tableaux tarifaires particuliers. Ces tarifs peuvent être entrés avec 8 positions décimales afin de pouvoir calculer avec précision un prix à la seconde.

Exportation/importation de tableaux tarifaires

Une fois définis, les tableaux tarifaires peuvent être exportés et ensuite importés dans une autre installation.

Simulation et nouveau calcul

Les données de connexion existantes peuvent être recalculées pour une période au choix sur base des nouveaux prix ou changements d'allocations par organisation.

Rapports

Format des rapports / filtres

Les données de connexion stockées peuvent être évaluées sous forme de tableau ou de graphique sur base de rapports système prédéfinis ou de rapports personnalisés. La présentation des rapports est définissable et adaptable en toute souplesse. Des fonctions de filtrage étendues (période, heure du jour/ ouvrable, type d'appel, poste et unité d'organisation, code PIN/personnel et groupe d'appel, ligne réseau, centre de coût, valeur seuil, champs CDR complémentaires et attributs) permettent de sélectionner les données requises.

Edition des rapports

Les rapports peuvent être sortis sur imprimante (locale ou en réseau), sur fichier (local, réseau, e-mail) ou à l'écran (prévisualisation).

L'édition des rapports peut se faire de manière instantanée ou automatisée selon des jours et des plages horaires.

Web Access

Reporting par Internet/Intranet

Web Access permet de réaliser des analyses ou rapports via le Web. L'autorisation d'accès est configurable individuellement pour chaque utilisateur.

Il est possible de définir pour chaque utilisateur, quels rapports et quelles données il pourra évaluer et visualiser.

Des rapports graphiques interactifs fournissent un aperçu rapide et permettent des analyses ciblées des organisations sélectionnées grâce à des fonctions de classification/zoom.

The screenshot shows the 'Web Access' interface for configuring reports. The main heading is 'Détail des appels par Organisation'. The interface includes a sidebar with a list of report types, a main content area with filters, and a bottom section for hierarchy and call types.

Web Access (SIEMENS logo)

Rapports

Données appel

Tous les rapports

Détail des appels par Organisation

Détail des appels par Compte

Détail des appels par Joncteur

Détail des appels par Autorisation

Détail des appels par Centre de coût

Récapitulatif des appels par Organisation

Récapitulatif des appels par Compte

Récapitulatif des appels par Joncteur

Récapitulatif des appels par Autorisation

Récapitulatif des appels par Centre de coût

Récapitulatif des numéros appelés

Ventilation des appels par Classe

Ventilation des appels par Type

Ventilation des appels par Destination

Détail des appels par Organisation

Sélectionner site

Pbx1 Pbx2

Intervalle

Période (selected) Intervalle

Aujourd'hui

Groupe par

Racine Société Org2 Poste

Pays Org1 Org3

Filtres

Hiérarchie:

Racine	Tous	...
Pays	Tous	...
Société	Tous	...
Org1	Tous	...
Org2	Tous	...
Org3	Tous	...
Poste	Tous	...

Types d'appels :

Sortant Entrant Interne

Catégories d'appels :

Local Régional National International

Toutes Nettoyer

Exemple de définition de rapport

Fonctions système HiPath AM

Rapports pour trafic voix et VoIP

Ligne réseau sans appels

Liste des lignes réseaux non utilisées pendant la période de rapport.

Détail/total concernant la charge de trafic

Évaluation détaillée ou globale de la durée et de l'utilisation des connexions (pendant la période de rapport), groupée par unité d'organisation ou ligne réseau.

Détail/total des appels

Listes détaillées ou globales des appels groupés par:

- organisation (départements, services,...)
- centre de coût
- code
- ligne réseau.

Code erroné

Rapport détaillé de toutes les connexions dont le code PIN/personnel n'est pas enregistré.

Code manquant

Rapport détaillé de toutes les connexions non assignées à un code PIN/personnel (par poste).

Types d'appel

Analyse basée sur le type de connexion (ligne entrante, sortante, interne* etc.) ou

- nombre d'appels
- durée
- coût d'appel et
- unités de taxation par organisation.

Numéros appelés

Rapport des numéros d'appels externes sélectionnés avec indication de:

- nombre d'appels
- durée
- coût d'appel et
- unités de taxation.

* uniquement H4000

Hit-parade des postes

Classification des postes ayant:

- le plus d'appels
- la plus grande durée d'appel
- les coûts d'appel les plus élevés
- le plus d'unités de taxation.

Hit-parade des numéros sélectionnés

Classification des numéros d'appels externes ayant:

- le plus d'appels
- la plus grande durée d'appel
- les coûts d'appel les plus élevés
- le plus d'unités de taxation.

Historique annuel de l'organisation

Rapport de toutes les unités d'organisation sélectionnées avec la somme mensuelle de: nombre d'appels, durée, unités de taxation (tableau croisé).

Historique des lignes réseau

Rapport de toutes les lignes réseau avec la somme mensuelle de: nombre d'appels, durée, unités de taxation.

Combinaison détail/somme

Combinaison d'évaluation détaillée et globale des appels dans un seul rapport. Les critères sont:

- catégorie d'appel
- durée d'appel
- coût d'appel et
- unités de taxation.

Combinaison appels personnels/professionnels

Combinaison d'évaluation détaillée et globale des appels dans un seul rapport. Les critères sont:

- personnel/professionnel
- durée d'appel
- coût d'appel et
- unités de taxation.

Liste des centres de coûts

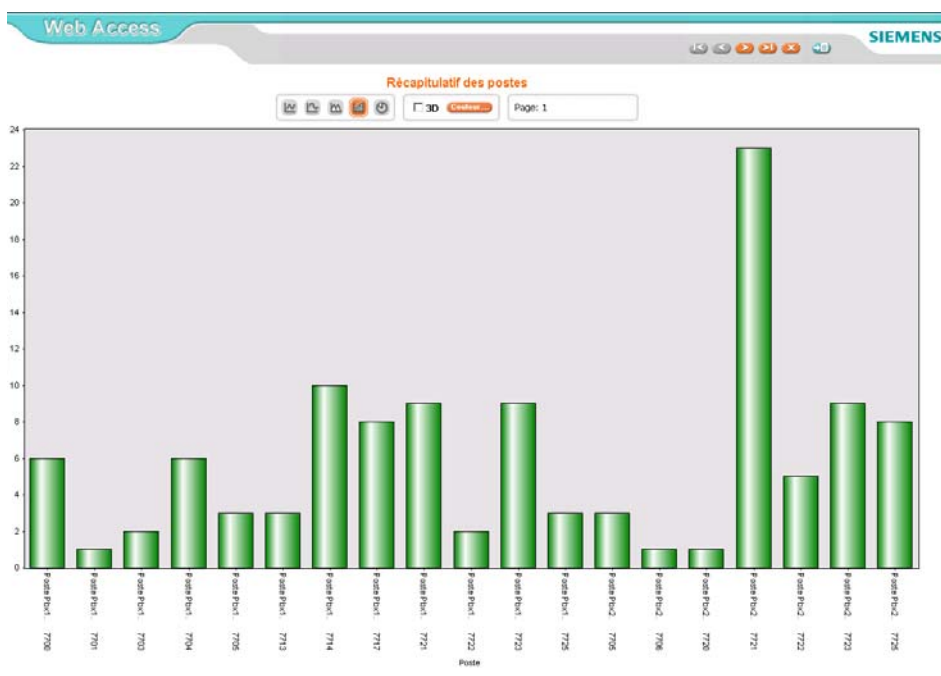
Liste des centres de coûts et postes assignés, triée par nom ou numéro d'appel ou suivant le niveau d'organisation hiérarchique.

Historique

Totaux groupés par mois ou année pour tous les niveaux d'organisation sélectionnés.

Postes sans appels

Liste de tous les postes sans trafic téléphonique.



Présentation graphique des statistiques

Fonctions système

HiPath AM

Code PIN/personnel sans appels

Liste de tous les codes PIN/personnels sans trafic téléphonique.

Sonneries par heure

Temps de sonnerie moyen pour tous les appels entrants ou les appels entrants sélectionnés, à intervalle de 15/30/60 minutes, groupé par unité d'organisation;

Temps de sonnerie

Rapport statistique concernant le délai de réponse aux appels entrants, ventilé par période de temps programmable (standard: 15, 30, 60 ou >60 secondes) et par heure du jour en secondes et en pourcentage.

Volume par heure

Rapport concernant le nombre d'appels, la durée et le coût d'appel par intervalle de temps de 15, 30 ou 60 minutes, groupé par niveau d'organisation.

Zones tarifaires

Somme de tous les appels sélectionnés, groupés par zone tarifaire, avec saisie possible de:

- nombre d'appels
- durée
- coût d'appel et/ou
- unités de taxation.

Annuaire / répertoire téléphonique

Liste de tous les abonnés par niveau d'organisation (hormis postes libres ou non assignés).

Tendances lignes réseau

Comparaison des coûts et du trafic téléphonique par ligne réseau.

Comparaison fournisseurs de service

Comparaison du coût d'appel fictif par ligne réseau pour les fournisseurs de service sélectionnés sur base des données d'appel actuelles.

Distribution des destinations

Somme par numéro d'appel externe de:

- nombre d'appels
- unités de taxation
- durée
- coût d'appel.

Analyse hebdomadaire

Aperçu de l'utilisation quotidienne par intervalle de 5/30/60 minutes.

Etat des appels entrants

(rapports d'utilisateur - à partir de la version logicielle 836)

Aperçu de l'état des appels entrants.

Analyse de l'état des appels entrants (à partir de la version logicielle 836)

Evaluation statistique de la durée qui s'écoule jusqu'à l'établissement de la connexion en cas d'appels recevant une réponse ou non (appels perdus).

Exportation

Les fonctions d'importation et d'exportation étendues permettent un entretien et un traitement de données confortables dans différentes applications d'un environnement Windows et SAP (fichier texte, CSV).

Logiciel supplémentaire

Des modules supplémentaires pour les services de communication Voice et VoIP (classe de produits D) sont disponibles pour répondre aux exigences particulières de certains clients de la zone germanophone (Allemagne, Autriche, Suisse).

- Module pour les autorités: évaluation des coûts selon les prescriptions de raccordement de service.
- Module pour les banques: comptabilisation des conversations privées en format DTA.
- Module combiné (combinaison optimisée des deux modules précédents)

Notre force, vos avantages

Siemens est considéré mondialement comme le pionnier en matière d'innovation dans les technologies d'information et de communication. Aucune autre entreprise vous offre une palette de produits aussi large et aussi innovante.

L'architecture de convergence HiPath de Siemens, unique en son genre, vous permet d'offrir à vos clients une voie de migration sûre et flexible dans le monde des nouvelles solutions de convergence IP.

www.hipath.de

Données techniques

Système supportés

- Hicom 300 à partir de V3.4 (SA08)
- Hicom 300 E à partir de V1.0
- Hicom 300 H V1.0
- HiPath 4000 V1.0
- HDMS à partir de V3.1 SA4
- HiPath 4000 Manager V1.0
- Hicom 150 E Office à partir de V2.2
- Hicom 150 E Office à partir de V3.0 LAN
- Hicom 150 H à partir de V1.0 LAN
- HiPath 3000 à partir de V3.0
- HiPath AllServe à partir de V1.0
- HiPath 5000 V3.0
- HiPath 3000/5000 RSM V4.0

Langues

- Allemand
- Anglais
- Français
- Italien
- Néerlandais
- Espagnol

Champs d'utilisation

- Jusqu'à 255 système
- Jusqu'à 30.000 ports/utilisateurs *
(* ?!30.000 spécifique au projet)

Exigences Hardware et Software

Hardware

- Processeur Intel Pentium
- Fréquence d'horloge × 800 MHz
- RAM ×256 Mbytes
- Disque dur ×!20 Gbytes
- CD-ROM
- x!vitesse x 48
- Carte LAN lorsque l'interrogation des données de connexion par transfert de fichier se fait via LAN
- Souris compatible MSI
- Interface d'imprimante parallèle pour raccordement du Dongle

Système d'exploitation

- Windows NT4.0 (min. SP 6) sur Workstation ou Server
- Windows 2000 (min. SP 1) sur Professional ou Server
- Windows XP

Logiciel

- HiPath AM V1.0
- Internet Explorer V5.0 ou supérieur

Divers

- TCP/IP
- Un PC high-end est fortement recommandé si vous envisagez d'utiliser le Web Access.
- Accès simultanés par Web Access: L'installation de HiPath AM V1.0 sur un serveur Windows NT / 2000 / XP permet un nombre illimité d'accès simultanés. En cas d'installation sur des postes de travail Windows NT / 2000, le nombre d'accès simultanés est limité à 10.

© Siemens AG 2003 - Information et Communication Networks
Hofmannstr. 51 • D-81359 Munchen

Réf. de commande: A31002-H4100-A100-2-7729
Code édition: DA032003.PDF

Les informations contenues dans ce document ne sont que des descriptions générales ou des fonctionnalités qui, dans un cas d'application concret, ne correspondent pas toujours exactement à la description faite ou qui peuvent changer suivant l'évolution des produits. Les fonctionnalités souhaitées ne sont offertes de façon ferme que lorsqu'elles ont fait l'objet d'un accord explicite à la conclusion du contrat. Imprimé en Belgique.