



HiPath 3000:

Système de communication Real Time IP

Toujours une longueur d'avance

SIEMENS

Global network of innovation

www.hipath.com

Le HiPath 3000 de Siemens vous offre le meilleur support dans votre évolution vers les communications IP, que vous soyez une PME ou une grande entreprise. HiPath 3000 garantit le transport convergent de la voix et des données par le protocole Internet (IP, Internet Protocol). Cette solution combine le meilleur de la téléphonie avec des applications IP novatrices. L'éventail complet des fonctionnalités vocales - HiPath ComScendo - est intégré dans la communication IP, créant ainsi une nouvelle infrastructure universelle pour le transport en temps réel de la voix, des données et de la vidéo - d'un poste de travail à l'autre - avec tous les avantages liés à la technologie IP.

Distancez vos concurrents

Nouvelles opportunités de création de valeur ajoutée

HiPath 3000 réduit vos coûts d'exploitation, vous assure un coût total de possession minimal et vous garantit un retour sur investissement rapide. C'est une solution tournée vers l'avenir et extensible selon vos besoins. Des applications complémentaires telles que des postes de travail très performants sont implémentées à faible coût. Et si votre entreprise s'agrandit ou élargit son réseau de filiales, HiPath 3000 peut être étendu en souplesse pour s'adapter à la nouvelle situation.

En tant que système Real Time IP, le HiPath 3000 peut se vanter d'offrir toutes ces fonctionnalités. De plus, les grandes entreprises à filiales nationales et étrangères bénéficient de la plus grande évolutivité et des nouvelles applications très performantes du HiPath. Grâce à son architecture distribuée, il permet de mettre en réseau des sites dans le monde entier et de les gérer de façon centralisée à partir d'un seul point d'administration. Les coûts d'exploitation et d'administration diminuent et l'investissement stratégique représente une base sécurisée pour les développements futurs.

Cela ne fait aucun doute: votre entreprise entend se positionner en tête, devant la concurrence. A cet égard, l'investissement dans une infrastructure de communication hautement performante est une composante importante du développement de votre entreprise.

Equipez votre entreprise pour l'avenir en optant pour un système de communication IP en temps réel, ouvert à tous les développements technologiques. Ce choix vous permettra d'optimiser vos processus, d'améliorer votre productivité, d'offrir un service encore plus professionnel à vos clients et vous garantira ainsi un retour sur investissement plus élevé.



Vitalité pure

Pour ceux qui relèvent le défi et veulent devenir leader sur leur marché, les systèmes Real Time IP de Siemens, pour leurs hautes performances, sont un must.

Ces systèmes contribuent à améliorer les performances de votre entreprise, supportent et accélèrent vos processus de travail et réduisent les frais de communication.

Vous êtes à la recherche d'une solution qui combine la téléphonie classique et le transport de la voix et des données sur IP dans un seul et même réseau? Une solution sur mesure pour les entreprises de 3 à 500 collaborateurs? Une solution distribuée pour une entreprise de plus de 500 collaborateurs?

Alors HiPath est la solution parfaite. Ce système Real Time IP est le bon choix à plusieurs égards. Il offre toutes les possibilités d'extension - par exemple l'intégration de filiales à coût réduit, de télétravailleurs ou de personnel itinérant en plus d'une excellente évolutivité pour l'extension simple du système en capacité.

La vaste gamme de postes de travail et d'applications assure des processus de travail plus rapides, plus efficaces et plus professionnels. L'architecture ouverte et distribuée est administrable de façon centralisée et l'éventail complet de fonctionnalités - HiPath ComScendo - est disponible, bien évidemment en temps réel, sur chaque poste de travail.

HiPath 3000 contribue à votre compétitivité.

Si vous voulez rendre votre entreprise plus compétitive, vous avez besoin de réseaux de communication performants, capables de traiter la voix et les données sur une plate-forme universelle.

HiPath™, l'architecture de convergence pour entreprises de Siemens, est le choix parfait, car Siemens dispose du savoir-faire pour vous accompagner dans votre évolution vers la communication sur IP. Vous devenez plus flexible, vous distancez vos concurrents et vous adoptez une stratégie vous permettant de migrer en douceur vers la convergence des réseaux.

Avec la gamme HiPath, Siemens propose des plates-formes de convergence IP, des systèmes, des applications et des solutions ouvertes sur toutes les infrastructures. La communication multimédia est ainsi possible en temps réel, au travers d'environnements réseau disparates. Ceci vous permet de disposer d'un large éventail d'options, qui apportent une réelle plus-value à vos activités tout en vous permettant de déployer de futures applications au fur et à mesure de vos besoins.

HiPath 3000 offre une migration souple et logique vers le monde de l'IP.

Jusqu'à récemment, la communication dans les entreprises était divisée en deux mondes bien distincts : d'un côté, les systèmes de communication classiques et les réseaux pour les communications téléphoniques, de l'autre côté, les réseaux informatiques pour le transport des données. Aujourd'hui, le fossé qui séparait ces deux mondes se comble rapidement, en particulier sous l'influence d'Internet, et les deux mondes convergent et s'intègrent totalement autour du protocole Internet ou IP.

HiPath 3000 offre une architecture de convergence unique pour la communication d'entreprise, permettant une migration souple, logique et économique vers le monde de l'IP.

Avec sa passerelle H.323 et ses services de données intégrés, HiPath 3000 vous donne accès à la téléphonie sur IP ("Voice-over-IP"), la mise en réseau IP entre différents sites ainsi que l'accès universel à toutes les applications centralisées, l'accès rapide à Internet et le télétravail par accès au réseau à distance.

Vous pouvez en outre suivre pas à pas tous les nouveaux développements liés aux technologies de l'information et de la communication de demain. Vous pouvez mettre en oeuvre une communication universelle sur un support cohérent, accessible partout et toujours et préparer ainsi votre passage à l'e-business. HiPath 3000 vous offre de nouvelles solutions et applications compétitives tout en réduisant vos coûts d'exploitation et de maintenance.

Nous voulons vous familiariser aux avantages de cette plate-forme de convergence IP destinée aux entreprises de taille moyenne.

La gamme HiPath 3000 combine les avantages de la téléphonie classique et du e-business. Au-delà des gains économiques, HiPath 3000 vise à améliorer le contact avec vos clients, à optimiser l'efficacité de votre personnel grâce à une communication améliorée.

HiPath: La nouvelle architecture de convergence

3

Choix

HiPath 3000 vous ouvre la voie pour la migration en douceur de votre réseau d'entreprise vers la communication basée sur IP. Cette migration se fait conformément à vos besoins et selon vos spécificités. Vous pouvez réutiliser vos terminaux existants et intégrer en même temps de nouveaux postes de travail : HiPath workpoints. Les nouvelles applications rendent vos activités plus souples et mobiles.

Evolution

Avec HiPath 3000, vous n'utilisez qu'une seule infrastructure pour toutes vos communications voix et données, tout en conservant vos fonctionnalités téléphoniques habituelles. Les applications futures sont réalisées sur une base IP et disponibles quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Ceci vous permettra de relier plusieurs sites ou succursales à une infrastructure réseau unique et d'utiliser des applications à gestion centralisée pour communiquer par multimédia.

Valeur ajoutée

Vous capitalisez les investissements réalisés pour le réseau informatique existant et les applications, vos collaborateurs travaillent de façon plus efficace, vous gagnez en valeur ajoutée. Vous renforcez vos relations avec vos clients et vos partenaires. Vous réduisez vos coûts de communication parce que vous n'aurez plus qu'une seule infrastructure de communication, universelle, à maintenir.

Services

Tout au long du développement de votre projet, vous bénéficierez d'une gamme complète de services professionnels pour HiPath:

- Depuis l'évaluation et l'analyse de vos besoins jusqu'à l'élaboration de votre solution
 - Depuis la mise en oeuvre jusqu'à la formation
 - Depuis l'assistance à l'exploitation jusqu'à la sous-traitance
- Une assistance sur mesure à chaque étape de votre projet.



HiPath 3000



Accueil téléphonique

Ne perdez plus de clients potentiels ! Lorsque votre secrétaire est en ligne, le standard automatique intercepte les appels entrants et invite les appelants à patienter. Ensuite, c'est à vous de déterminer la suite à donner à l'appel, à savoir : soit transférer l'appel vers un autre poste libre, soit faire patienter l'appelant avec une musique d'attente ou des messages d'information. Vous pouvez également utiliser un système de distribution des appels pour aiguiller automatiquement l'appel vers l'interlocuteur adéquat. Ainsi, tous les appels reçoivent une réponse rapide et le gain de temps est précieux pour vous et vos clients. N'oubliez pas que le premier contact entre vos clients et votre société se fait souvent par téléphone et que l'accueil que vous leur réservez est la première image que vous donnez de votre entreprise.

Poste opérateur

Votre standardiste ou votre secrétaire est amenée à traiter et à aiguiller seule un grand nombre d'appels ? De grâce, ne les laissez pas travailler avec un poste téléphonique traditionnel. Nous avons développé un poste opérateur sur PC qui offre quantité d'avantages et permet de travailler efficacement et sereinement : présentation du numéro de l'appelant (CLIP), mise en attente, transfert, parpage, répertoire électronique, conférence et bien plus encore. Un casque, en option, permet d'avoir les mains libres pour une efficacité et un confort encore accrus. L'encombrement d'un tel poste opérateur est de plus fort réduit grâce à nos écrans plats LCD/TFT.



HiPath accroît votre compétitivité. Un flux de travail souple

Les clients deviennent de plus en plus exigeants et la concurrence de plus en plus ardue. Dès lors, les entreprises ont besoin de solutions efficaces pour réaliser des performances impressionnantes et convaincantes. HiPath 3000 offre un vaste éventail d'applications pour les communications internes et externes ainsi qu'une gamme étendue de postes de travail.

HiPath ComScendo est une suite de logiciels pour systèmes HiPath Real Time IP. Il offre un grand choix de fonctionnalités éprouvées pour l'optimisation des processus de communication. Une communication plus souple et plus simple assure une productivité accrue pour chaque collaborateur ainsi que pour ceux qui travaillent en équipe. L'un des avantages les plus significatifs de HiPath ComScendo est que les fonctions de communication sont toujours présentées sous la même forme, que vous téléphoniez avec un poste téléphonique (IP-TDM) ou avec un PC. La gamme de fonctionnalités HiPath ComScendo est opti-

misée pour répondre aux besoins de communication les plus variés au sein de votre entreprise.

HiPath ProCenter joue un rôle majeur dans l'amélioration de vos processus d'entreprise et la fidélisation de votre clientèle. Chaque appel est directement aiguillé vers la personne compétente qui sera capable de réagir immédiatement grâce au lien direct avec la base de données, par exemple pour consulter l'historique du client ou activer immédiatement des commandes ou services. Le flux de travail est électronique de bout en bout et fonctionne sans rupture de



Centre d'appels

Certains de vos collaborateurs sont amenés à répondre quotidiennement à de nombreux appels de clients, techniciens, vendeurs ou autres contacts ?

Nos solutions de distribution automatique d'appels (ACD) veillent à la distribution efficace des appels et à la gestion maîtrisée des files d'attente, des appels prioritaires et des heures chargées.

Notre objectif est très simple: vous donner les moyens d'atteindre vos objectifs de qualité et de service (par exemple, décrocher avant la troisième sonnerie et ne pas laisser attendre vos clients plus d'une minute). De plus, vous pouvez visualiser en temps réel le nombre d'appels traités, en attente, perdus et faire le nécessaire pour garantir une qualité de service constante et optimale.

Couplage Téléphonie-Informatique (CTI)

La productivité de vos collaborateurs est améliorée de façon spectaculaire lorsque le téléphone et le PC travaillent main dans la main. Un exemple ? Vous avez certainement une base de données contenant vos clients, fournisseurs ou prospects. Avec une solution CTI, il vous suffit de cliquer sur le contact de votre choix pour établir la communication et votre poste téléphonique optiPoint passe automatiquement en mode mains libres. Les applications CTI vous permettent d'afficher automatiquement la fiche d'un client sur l'écran de votre PC dès qu'il vous appelle... et avant même que vous ayez décroché ! Avec le protocole TAPI, HiPath s'intègre parfaitement à votre environnement informatique.



5

sur toute la ligne.

médias. Les informations statistiques peuvent être représentées sous forme de graphiques conviviaux et leur analyse permet une planification efficace des ressources. Aujourd'hui, les clients veulent avoir l'assurance de joindre directement leur interlocuteur - où qu'ils soient - que ce soit par messagerie vocale, fax, courrier électronique ou SMS. Et ils attendent un service immédiat. Les applications MobileOffice permettent justement à vos collaborateurs d'être mobile et d'accéder à distance aux ressources de la société et aux fonctionnalités du système HiPath 3000 Real Time IP.

Pour les collaborateurs sédentaires, MobileOffice permet de centraliser et de consulter tous les messages sur la même interface informatique, indépendamment du medium utilisé par l'expéditeur. Les données sont présentées et gérées par une interface utilisateur conviviale qui permet de traiter rapidement et efficacement un nombre très élevé de messages.

Quant à la possibilité de téléphoner par simple clic de la souris, MobileOffice intègre la téléphonie dans le PC et permet ainsi de téléphoner confortablement depuis l'interface Windows familière. A côté de ces

applications très performantes, la vaste gamme de postes de travail exploite les technologies d'aujourd'hui et offre le meilleur support possible aux collaborateurs dans leurs processus de travail individuels.

Enfin, avec HiPath Accounting Management, vous gardez un œil sur vos coûts de communication. Cette application collecte et ventile les coûts de tous les services de communication de façon automatique et précise et vous garantit ainsi transparence et maîtrise parfaite des coûts.

HiPath 3000

Mobilité

Des solutions sans fil professionnelles, pratiques et simples peuvent aujourd'hui améliorer les performances des PME et grandes entreprises. Aujourd'hui, la mobilité n'est plus un luxe mais un outil au service de votre compétitivité.

Les clients ont-ils parfois des difficultés à vous joindre ? Vous êtes présent dans l'entreprise, mais pas toujours dans votre bureau... Vous avez besoin de toute urgence d'informations et votre collaborateur n'est pas à sa place...

Une solution de **téléphonie sans fil** vous permet de mieux maîtriser vos coûts et d'augmenter la qualité du service rendu. Des terminaux légers et compacts, très robustes (utilisables dans un environnement industriel et sensible), aussi pratiques qu'un portable. De plus, un téléphone sans fil dispose des mêmes fonctionnalités qu'un poste filaire et offre une excellente qualité sonore optimale (solution numérique à la norme DECT/GAP). Bref, un concentré d'avantages : disponibilité, confort, productivité, installation simple et possibilités d'extension, souplesse, économie sur les frais de câblage...

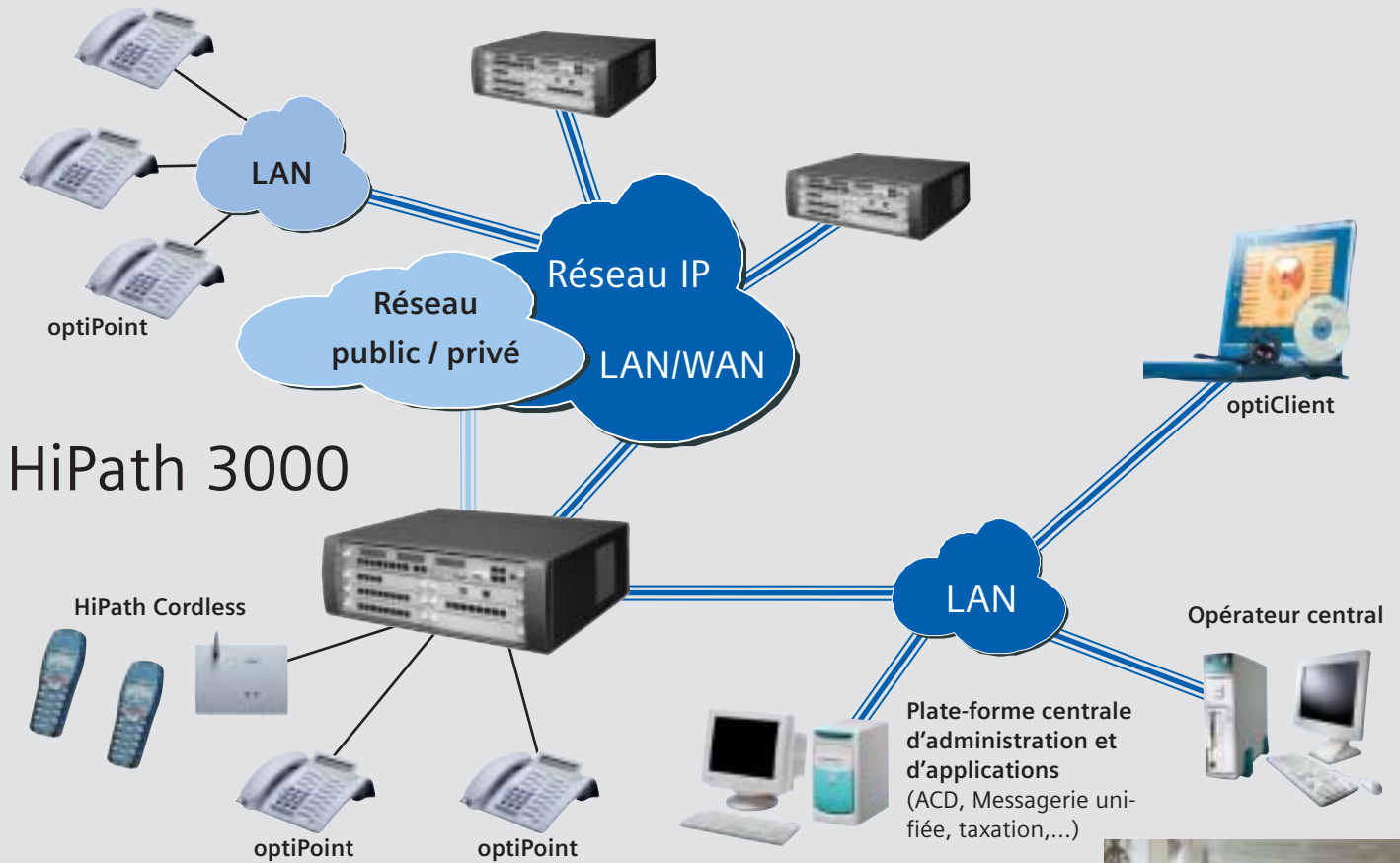
Une organisation souple, une installation ou une modification rapide, le support pour PC et ordinateurs portables, la pérennité de vos investissements en cas de déménagement éventuel sont quelques exemples parmi les nombreux avantages offerts par la solution HiPath.



communication mobile: toujours et partout



Sites sans / avec serveur de communication HiPath 3000



7



Messagerie vocale et Messagerie unifiée

La messagerie vocale permet à chaque abonné de disposer de sa propre "boîte vocale". Une boîte vocale personnelle, accessible 24h sur 24, qui vous informe du dépôt d'un message sur votre téléphone de bureau, et ce même à distance !

La messagerie vocale vous permet également de créer des boîtes d'information avec un numéro direct ou d'attribuer des boîtes vocales à des personnes mobiles au sein de votre entreprise qui n'ont pas de poste fixe.

Le fait d'associer l'écoute des messages à une interface MS Outlook ou Lotus Notes permet à votre messagerie vocale de se transformer en un messagerie unifiée. Grâce à cette messagerie unifiée, tous vos messages (e-mail, messages vocaux et fax) peuvent être centralisés dans une boîte unique et interrogés par différents media tels que PC, téléphone fixe, GSM et Internet.

Télétravail

L'optimisation du temps de travail, une organisation souple, la réduction des coûts (besoin de moins d'espace et d'outils de travail)... sont quelques-unes des raisons qui rendent le travail à domicile utile voire nécessaire. HiPath 3000 offre une possibilité d'accès réseau à distance. Il permet ainsi de disposer de façon sporadique (teleworking) ou permanente (home-working) des fonctionnalités nécessaires au télétravail. Les télétravailleurs peuvent alors accéder, depuis leur PC à la maison ou ailleurs, aux mêmes fonctionnalités (e-mail, données...) que sur un poste de travail directement raccordé au LAN de l'entreprise.

Le télétravailleur peut également utiliser le téléphone sur PC optiClient 130. Ce softphone lui permet, après connexion au réseau, de disposer des mêmes fonctionnalités que celles offertes par HiPath sur les postes optiPoint conventionnels dans l'entreprise.



Et bien plus encore...

Nous avons mis au point de nombreuses solutions pour répondre toujours mieux à vos attentes. Vous souhaitez disposer d'un relevé détaillé de vos coûts de communication ? Vous souhaitez une musique d'attente attrayante ? Ou vous voulez rajouter une alimentation de secours ou un casque à votre équipement ? Quels que soient vos desiderata, n'hésitez pas à nous contacter. Nous tenons des spécialistes et une vaste gamme d'applications à votre disposition pour construire ensemble une solution communicante à la mesure de votre entreprise.

Avec HiPath 3000, nous offrons également des solutions sur mesure pour les besoins des autorités publiques, organismes divers et sociétés de services. Les cabinets d'avocats ou de consultants ont ainsi la possibilité d'enregistrer leurs frais de communication par client sans risque d'erreur. Lors de l'équipement d'installations d'hôtels, d'hôpitaux ou de maisons de repos, nous tenons compte du confort de chacun. Tous les visiteurs, hôtes, résidents et patients disposent de moyens de communication internes et externes. L'administration et l'ensemble du personnel bénéficient d'une plus grande flexibilité et de conditions de travail plus efficaces.

Le bon choix pour chaque poste de travail

Aujourd'hui, les personnes qui sont en contact avec la clientèle ou travaillent en équipe sont confrontées à bon nombre de problèmes à résoudre. Et comme le contact immédiat est encore et toujours le moyen de dialogue et de médiation le plus rapide, la parole joue un rôle important. Mais seulement si elle est correctement utilisée et avec tous les avantages techniques des nouveaux téléphones qui vous permettent de faire bien plus que de passer de simples appels téléphoniques.

8

La vaste gamme optiPoint HiPath (comportant des postes tant IP que numériques) satisfait les besoins les plus divers et aide les entreprises dans la migration de la voix et des données. La gamme optiPoint offre toutes les fonctions téléphoniques possibles pour toutes les infrastructures de communication.

OptiGuide: un outil interactif et convivial

Les téléphones optiPoint intègrent l'optiGuide, un outil interactif et convivial qui vous guide au travers de toutes les fonctions avec l'affichage et trois touches de navigation : "OK", "Retour" et "Suite". Ces touches vous permettent d'atteindre directement votre objectif. Double appel, conférence, transfert d'un appel vers un collègue ne posent pas le moindre problème.

D'un coup d'œil sur l'afficheur, l'optiGuide vous propose automatiquement les options les plus logiques dans le contexte où vous vous trouvez. La solution proposée ne correspond pas à ce que vous souhaitez? Appuyez sur la touche "Suite" ou "Retour" pour obtenir instantanément d'autres suggestions. L'afficheur propose différentes options de langues.



optiClient: Le PC Multimedia comme outil de communication

9

HiPath 3000 permet aujourd'hui d'intégrer la voix et les données dans votre entreprise, offrant à vos collaborateurs la possibilité d'utiliser des téléphones IP (pouvant être connectés aisément n'importe où sur votre réseau) ainsi que des téléphones logiciels et un logiciel multimedia sur PC.

L'optiClient est une application logicielle de communication qui vous permet de disposer sur votre PC de toutes les fonctions téléphoniques du HiPath 3000 (par exemple affichage du nom/numéro, renvoi, numérotation abrégée, double appel, conférence, indication d'occupation, etc.).

L'optiClient convient parfaitement à une utilisation dans un environnement de travail où le trafic téléphonique est intense, y compris les centres de contacts, les services commerciaux ou helpdesk, ...

Ces solutions Voix sur IP (VoIP) présentent de nombreux avantages non seulement dans des environnements à sites multiples et de télétravail, mais aussi parce qu'avec HiPath 3000 votre entreprise investit dans une infrastructure tournée vers le futur, qui pourra croître en fonction des développements à venir de la convergence voix-données.

HiPath 3000 offre donc une solution tournée vers l'avenir pour votre communication professionnelle permettant un retour sur investissement optimal ainsi que la réduction du coût d'exploitation grâce à l'intégration en un seul réseau et aux possibilités des nouvelles technologies d'information et de communication multimedia.





10

Configurations



Nombre maximum de téléphones IPI clients logiciels	500
Utilisateurs numériques (UPO/E) max.	384
Utilisateurs analogiques (a/b) max.	384
Nombre maximum de postes HiPath Cordless	250
Nombre maximum de postes	500
Nombre maximum de stations de base HiPath Cordless	64
Connexions vers le réseau opérateur	180 canaux max. ISDN (S ₂ , S ₀), L. ANAL, E&M
Dimensions (HxLxP en mm)	490x410x390

HiPath 3750 (système de base)



Nombre maximum de téléphones IPI clients logiciels	500
Utilisateurs numériques (UPO/E) max.	384
Utilisateurs analogiques (a/b) max.	384
Nombre maximum de postes HiPath Cordless	250
Nombre maximum de postes	500
Nombre maximum de stations de base HiPath Cordless	64
Connexions vers le réseau opérateur	180 canaux max. ISDN (S ₂ , S ₀), L. ANAL, E&M
Dimensions (HxLxP en mm)	490x410x390

HiPath 3700 (rack 19")



Nombre maximum de téléphones IPI clients logiciels	192
Utilisateurs numériques (UPO/E) max.	72
Utilisateurs analogiques (a/b) max.	108
Nombre maximum de postes HiPath Cordless	32 (64)
Nombre maximum de postes	192
Nombre maximum de stations de base HiPath Cordless	7 (16)
Connexions vers le réseau opérateur	60 canaux max. ISDN (S ₂ , S ₀), L. ANAL
Dimensions (HxLxP en mm)	450x460x200

HiPath 3550 (système mural)



Nombre maximum de téléphones IPI clients logiciels	192
Utilisateurs numériques (UPO/E) max.	48
Utilisateurs analogiques (a/b) max.	44
Nombre maximum de postes HiPath Cordless	32
Nombre maximum de postes	192
Nombre maximum de stations de base HiPath Cordless	7
Connexions vers le réseau opérateur	60 canaux max. ISDN (S ₂ , S ₀), L. ANAL
Dimensions (HxLxP en mm)	155x440x380 (3,5V)

HiPath 3500 (rack 19")



Nombre maximum de téléphones IPI clients logiciels	96
Utilisateurs numériques (UPO/E) max.	24
Utilisateurs analogiques (a/b) max.	36
Nombre maximum de postes HiPath Cordless	16
Nombre maximum de postes	96
Nombre maximum de stations de base HiPath Cordless	3
Connexions vers le réseau opérateur	16 canaux max. ISDN (S ₀), L. ANAL
Dimensions (HxLxP en mm)	450x460x130

HiPath 3350 (système mural)



Nombre maximum de téléphones IPI clients logiciels	96
Utilisateurs numériques (UPO/E) max.	24
Utilisateurs analogiques (a/b) max.	20
Nombre maximum de postes HiPath Cordless	16
Nombre maximum de postes	96
Nombre maximum de stations de base HiPath Cordless	3
Connexions vers le réseau opérateur	16 canaux max. ISDN (S ₀), L. ANAL
Dimensions (HxLxP en mm)	89x440x380 (2V)

HiPath 3300 (rack 19")



www.hipath.com

HiPath 3000

Toujours une longueur d'avance

vosre partenaire HiPath:

© Siemens Information and Communication Networks
Juin 2003

N° de commande A31003-Z3800-S10-3-7700

Les informations de cette brochure 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 aux termes du contrat.

Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques.

Imprimé en Belgique.