

HiPath Xpressions Compact V2.0 Messagerie vocale intégrée pour HiPath 3000/5000 RMS

HiPath™ Xpressions Compact V2.0 offre la flexibilité et la rapidité dont votre entreprise a besoin pour ses activités quotidiennes de télécommunication. Vous êtes ainsi joignable 24 heures sur 24.

Aujourd'hui, la messagerie vocale est une fonctionnalité essentielle sur les serveurs de communication.

SIEMENS

Global network of innovation

HiPath Xpressions Compact

HiPath Xpressions Compact est une solution de messagerie vocale intégrée pour HiPath 3000/5000 RMS. Les fonctionnalités offertes par HiPath Xpressions Compact sont adaptées de manière optimale au HiPath 3000/5000 RMS.

Il existe différents types de boîtes vocales et de services :

- boîtes vocales personnelles
- boîtes vocales de groupe
- boîtes vocales d'information
 - redirection automatique des appels
 - services d'information 24h/24h
 - appel par le nom

Fonctionnalités boîte vocale

Boîtes vocales personnelles

Même si vous êtes déjà en communication ou en réunion ... vous ne perdez aucun appel important ; votre boîte vocale personnelle enregistre tous vos appels.

Vous pouvez accueillir l'appelant par une annonce personnalisée, en le priant de laisser un message. Exemple :

«Bienvenue dans la boîte vocale de Pierre Durand. Je ne suis pas à mon poste de travail actuellement. Vous pouvez toutefois laisser un message après le bip. Je vous rappellerai dès que possible.»

Vous avez le choix entre quatre annonces. Vous pouvez sélectionner cette annonce manuellement, en fonction du jour/de la nuit, du type d'appel ou du calendrier. Cela vous permet d'adapter votre boîte vocale à votre emploi du temps.

Boîtes vocales de groupe

Tous les collaborateurs du service d'enregistrement des commandes sont en ligne. Aucun souci à se faire : l'appelant suivant arrive sur la boîte vocale de groupe de HiPath Xpressions Compact où il peut laisser un message.

Les appels de vos clients sont pris en charge rapidement puisque le premier collaborateur qui se libère peut immédiatement consulter et traiter le message enregistré.

Une boîte vocale de groupe peut regrouper jusqu'à 20 collaborateurs. Les messages entrants sont signalés en parallèle sur les postes de tous les membres d'une boîte vocale de groupe. Une fois consulté le dernier nouveau message, la signalisation est effacée chez tous les membres de la boîte vocale de groupe.

Tous les membres d'une boîte vocale de groupe peuvent disposer en plus d'une boîte vocale personnelle. Cela permet de séparer de manière optimale les tâches du groupe des tâches personnelles.

Boîtes vocales d'information

Vous pouvez informer les appelants de vos offres actuelles, de votre gamme de produits ou de vos dernières nouveautés. Vous disposez pour cela de la boîte vocale d'information du HiPath Xpressions Compact.

Les boîtes vocales d'information vous proposent une annonce (20 minutes au maximum) avec la possibilité d'avancer et de reculer à l'intérieur de cette annonce et d'arrêter brièvement sa diffusion.

Boîtes vocales de standard automatique

Offrez à vos correspondants, en plus de l'enregistrement d'un message, la possibilité de vous joindre directement ou de joindre l'un de vos collègues.

«Bienvenue dans la boîte vocale de Pierre Durand. Je ne suis pas à mon poste de travail actuellement. Vous pouvez toutefois laisser un message après le bip ou taper «1» pour me joindre sur mon portable. Pour contactez mon collègue, tapez «2». Il se fera un plaisir de vous aider ...»

En dehors de la possibilité de commutation, la boîte vocale de standard automatique (AutoAttendand-mailbox) offre aussi la faculté d'enregistrer des messages.

En plus de l'utilisation comme boîte vocale personnelle, la boîte vocale de standard automatique peut aussi servir de ...

... standard automatique

Utilisez la boîte vocale comme standard automatique. La fonction de base d'un standard automatique est l'accueil des appelants par une «Annonce avant réponse». L'annonce avant réponse commence par un message d'accueil de l'entreprise, par exemple :

«Bienvenue chez XY. Tous nos opérateurs sont actuellement occupés. Merci de bien vouloir patienter quelques instants.»

Après l'écoute du message l'informant que tous les postes opérateur sont occupés et l'invitant à patienter, l'appelant peut, établir une communication en utilisant une fonction de transfert. Cette fonction correspond à un central téléphonique automatique complet.

Dans ce standard automatique, les appels entrants peuvent être renvoyés vers :

- un poste quelconque ou un service,
- la boîte vocale d'un abonné ou d'un invité,
- une boîte vocale d'information,
- une autre destination définie par l'utilisateur, y compris des destinations externes,
- ou le poste opérateur.

... services d'information automatiques

Les services d'information automatiques fournissent des informations générales de manière automatique.

Vous pouvez aussi créer des services d'information automatiques plus complets à l'aide de la boîte vocale de standard automatique. Pour cela, il vous suffit de «mettre en séquence» plusieurs boîtes vocales de standard automatique et laisser ainsi à l'appelant la possibilité de rechercher l'information souhaitée. Il conserve bien entendu la possibilité d'entrer en relation avec un correspondant.

Exemple :

«Si vous souhaitez avoir des informations sur notre gamme actuelle de produits, tapez «1», si vous souhaitez connaître l'état de votre commande, tapez «2», si vous voulez être mis en liaison avec notre ligne directe, composez le ...»

Appel par le nom

Les boîtes vocales de standard automatique offrent la possibilité d'appel du correspondant par le nom. Durant le message d'accueil, vous pouvez opter pour l'appel par le nom puis effectuer une sélection DTMF des trois premières lettres du nom du titulaire du poste ou de la boîte vocale. Si cette entrée est univoque, vous êtes aussitôt relié à l'abonné. Lorsque plusieurs noms commencent par les lettres entrées, l'appelant se voit proposer une liste des abonnés concernés dans laquelle il peut sélectionner son correspondant, en utilisant un menu.

Fonctionnalités générales

En dehors des fonctionnalités spécifiques des boîtes vocales, indiquées plus haut, Xpressions Compact offre différentes autres possibilités comme :

- Renvoi vers les boîtes vocales,
- Listes de diffusion pour messages vocaux,
- Diffusion de messages,
- Indication de message en attente,
- Appel extérieur pour la notification des messages (y compris SMS et pager),
- Rappel de l'appelant,
- Renvoi des appels fax,
- Messages d'accueil,
- Remplaçant personnel,
- Guidage utilisateur,
- Choix de la langue pour l'utilisateur,
- Statistiques et rapports,
- Messagerie vocale centralisée pour HiPath 3000/5000 RMS en réseau,
- Accès sécurise.

Renvoi vers les boîtes vocales

Le paramétrage du traitement des appels entrants par HiPath Xpressions Compact est effectué dans HiPath 3000/5000 RMS.

Les possibilités suivantes sont offertes :

- Renvoi de tous les appels entrants vers la boîte vocale, aucun appel vers un poste.
- Renvoi temporisé vers la boîte vocale :
 - après un certain nombre de sonneries
 - en cas d'occupation.

Dès qu'un appel parvient à une boîte vocale de HiPath Xpressions Compact, l'appelant entend l'annonce d'accueil de la boîte vocale.

Listes de diffusion pour messages vocaux

Vous disposez de 20 listes de diffusion sur l'ensemble du système pour envoyer des messages vocaux. Vous pouvez ainsi communiquer rapidement et efficacement avec votre équipe : en effectuant le transfert de messages ou en procédant à l'enregistrement ciblé de messages vocaux.

Chaque liste peut comporter jusqu'à 20 boîtes vocales de destination et toutes les boîtes vocales autorisées peuvent envoyer des messages vocaux aux listes de diffusion.

Diffusion de messages

Vous pouvez communiquer des informations générales en diffusant des messages vocaux.

Si vous êtes un utilisateur autorisé, vous pouvez enregistrer un message ou bien transmettre un message reçu à toutes les boîtes vocales afin d'informer tous vos collègues.

Indication de message en attente

L'arrivée des nouveaux messages dans votre boîte vocale est signalée par une indication de message en attente (**Message Waiting Indication - MWI**).

Selon le type de terminal et le paramétrage du HiPath 3000/5000 RMS, la réception du message est signalée par l'une des méthodes suivantes :

- voyant lumineux (LED)
- message texte sur l'afficheur du poste optiPoint
- touche MWI sur optiClient
- tonalité particulière sur les terminaux optiPoint et non-optiPoint (réglage : activée/désactivée) ou
- appel extérieur
les collaborateurs des services extérieurs / les responsables en déplacement peuvent recevoir un appel extérieur lorsqu'un nouveau message est arrivé (voir point suivant). Dans le cas des boîtes vocales d'invité, un appel extérieur est transmis au téléphone portable de l'invité.

Notification externe

Un appel extérieur peut être reçu à partir de n'importe quel téléphone (y compris les téléphones portables ou privés). Dans une liste de cinq numéros, le système de messagerie vocale sélectionne le numéro de destination actuellement utilisé.

L'appel extérieur peut être automatiquement activé/désactivé (par exemple s'il ne doit pas être effectué de notification durant la nuit).

Lorsqu'un appel extérieur est reçu il est possible, après avoir entré le code secret, d'écouter aussitôt le message et de gérer la boîte vocale.

Notification par SMS et pager

En dehors de l'appel extérieur classique vers un terminal vocal, les messages SMS (Short Message-Service) et le service Pager sont également disponibles. Une fois ce type de notification reçu, le titulaire de la boîte vocale peut écouter le nouveau message reçu en effectuant une interrogation à distance. Cette fonctionnalité dépend de la disponibilité du service chez l'opérateur réseau.

Rappel de l'appelant

Lorsque le numéro RNIS CLIP (Calling Line Identification Presentation – présentation du numéro de l'appelant) est reçu par HiPath 3000/5000 RMS, le titulaire de la boîte vocale peut activer un rappel de l'appelant après avoir écouté le message.

Le rappel est effectué de manière simple, par établissement direct de la communication, sans nouvelle sélection. Il peut être effectué en direction d'un abonné interne ou externe.

Renvoi des appels fax

Votre boîte vocale personnelle peut détecter les appels fax et effectuer un renvoi du fax vers une destination préalablement paramétrée.

Messages d'accueil

Vous pouvez accueillir vos clients par un message personnalisé. Soit vous enregistrez au téléphone un message d'accueil spécifique, soit vous utilisez des messages créés par des professionnels.

En fonction des catégories d'accès dont vous disposez, vous pouvez utiliser 4 messages d'accueil. Vous sélectionnez manuellement le message ou bien vous activez la sélection automatique.

En mode sélection automatique, le système opère une distinction selon les modalités suivantes :

- en fonction du mode jour / nuit du HiPath 3000/5000 RMS
- en fonction du type d'appel
Dans ce cas, la distinction se fait selon les critères suivants :
 - appel interne / appel externe
 - poste libre et poste occupé.
- programmation selon un calendrier.

Remplaçant personnel

Une fois relié à votre boîte vocale, l'appelant a la possibilité de joindre à tout moment votre remplaçant personnel.

Vous pouvez paramétrer le remplaçant accessible à partir de votre boîte vocale personnelle, de manière rapide et souple, dans le menu de navigation de votre boîte vocale.

Guidage utilisateur

Toutes les fonctions de la boîte vocale sont associées à des messages d'aide contextuels, à destination de l'utilisateur. Ces messages indiquent les options possibles qui sont disponibles dans le menu. Tous les messages d'aide sont diffusés dans la langue sélectionnée par l'utilisateur (voir point suivant).

Choix de la langue de l'utilisateur

Les langues suivantes sont disponibles : allemand, anglais, anglais (Etats-Unis), français, canadien français, italien, espagnol, portugais, brésilien, flamand, grec, néerlandais, tchèque, chinois.

Lors de l'installation du HiPath Xpressions Compact, trois langues sont sélectionnées ; elles peuvent être activées comme langue système choisie lors de la mise en route du module.

A partir de ces trois langues, chaque titulaire de la boîte vocale peut sélectionner la langue dans laquelle seront diffusés les guides vocaux de sa boîte vocale.

Statistiques et rapports

Des rapports détaillés servant à la gestion et spécifiques aux utilisateurs sont disponibles.

- Durée d'enregistrement utilisée (en pourcentage de l'occupation de la mémoire)
- Répartition de la capacité mémoire entre:
 - annonces d'accueil et
 - messages.

- Statistiques sur la boîte vocale
Le système peut imprimer 3 listes de boîte vocale de 25 entrées chacune, triées selon les critères suivants :
 - durée totale d'enregistrement des messages
 - nombre des messages
 - date des messages plus anciens.

Messagerie centralisée pour les systèmes HiPath 3000/5000 RMS mis en réseau

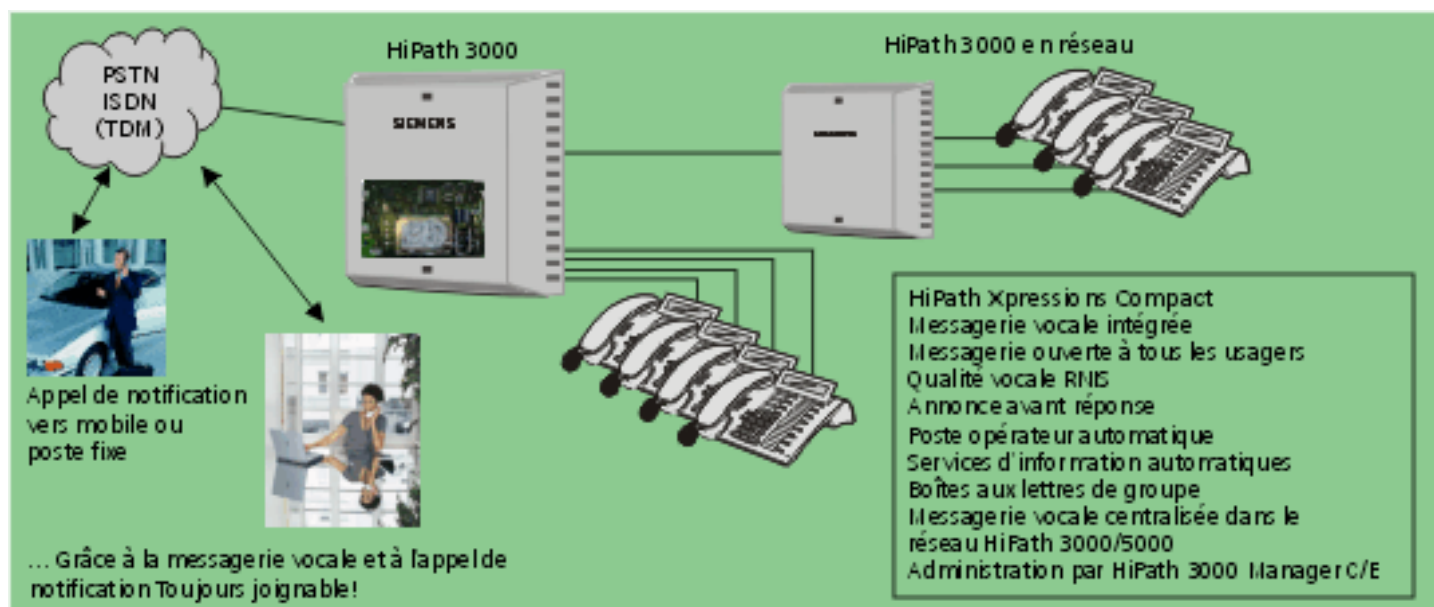
HiPath Xpressions Compact propose une fonctionnalité de boîte vocale centralisée à l'intérieur d'un réseau HiPath 3000/5000 RMS avec plan de numérotation fermé. Tous les abonnés peuvent utiliser le serveur central de messagerie vocale.

La fonctionnalité messagerie vocale centralisée dépend du type de réseau HiPath 3000/5000 RMS ; elle est disponible sur un réseau de type CorNet-N classique comme sur un réseau IP.

L'utilisation de HiPath Xpressions Compact dans les réseaux HiPath 5000 à administration centralisée est possible à compter de la version 4.0.

Accès sécurisé

Toutes les boîtes vocales sont protégées par un mot de passe de 3 à 8 caractères contre les tentatives d'accès non autorisé. Après authentification, l'utilisateur est en mesure d'écouter les messages et de gérer les boîtes vocales.



Fonctions techniques

Fonctions des boîtes vocales

HiPath Xpressions Compact V2.0 dispose de 16 classes de boîte vocale. Elles se distinguent par les fonctions offertes aux titulaires.

En dehors de l'affectation fixe des fonctions de boîte vocale, il existe également la possibilité d'associer librement aux boîtes vocales les fonctions disponibles. Cela permet d'optimiser les performances de chaque boîte vocale et de répondre individuellement aux souhaits des clients.

Gestion et maintenance locale / à distance

L'installation ainsi que la gestion et la maintenance globales des systèmes, qu'elles soient locales ou à distance, sont effectuées via HiPath 3000 Manager C/E.

L'accès du HiPath 3000 Manager C/E vers le système de messagerie vocale intégrée est réalisé via les interfaces des systèmes HiPath 3000/5000.

Administration à l'aide de HiPath 3000 Manager

HiPath Xpressions Compact V2.0 est installé et géré à l'aide de HiPath Manager 3000 E. Les mêmes «procédures» servent pour l'installation, l'administration et la maintenance du système et de HiPath Xpressions Compact.

Administration des clients

La gestion du système de messagerie vocale est assurée de façon rapide et simple à l'aide de HiPath 3000 Manager C, sous Windows. Vous avez accès aux paramètres de configuration des boîtes vocales, vous gérez des listes de distribution et vous utilisez des messages d'accueil créés par des professionnels.

Sauvegarde et utilisation de la base de données de messagerie vocale

Vous pouvez effectuer des sauvegardes partielles des données de boîte vocale ou réaliser une sauvegarde complète.

Les données peuvent être archivées sur un support de données externe du client ; elles sont disponibles pour un rechargement partiel ou complet.

En raison de la quantité de données, la sauvegarde/ l'utilisation de la base de données de messagerie vocale doit intervenir via l'accès large bande du LAN de HiPath Xpressions Compact.

Intégration dans le LAN

L'interface TCP/IP du module HiPath Xpressions Compact permet l'intégration du module dans le LAN du client.

Via l'accès au LAN, HiPath 3000 Manager C administre toutes les boîtes vocales de façon rapide et confortable. L'intégration de messages d'accueil créés par des professionnels via l'accès LAN à haut débit permet d'économiser du temps et assure une très grande souplesse, par exemple pour l'adaptation du message d'accueil de la société ou d'un centre d'appels.

Surveillance des interfaces via HiPath 3000/5000 RMS

L'interface SNMP de HiPath 3000/5000 monitorise les événements les plus importants du système intégré de serveur vocal et les transmet à l'application SNMP.

Dans le cas peu probable d'un échec ou d'une interruption, l'information relative est sauvegardée directement dans la mémoire du HiPath 3000/5000 RMS.

Ces informations peuvent ensuite être lues et analysées via le HiPath 3000 Manager. (Logiciel d'administration pour le système). Les fichiers traces et des fonctions détaillées facilitent le diagnostic.

Caractéristiques techniques

- La capacité d'enregistrement est de 100 heures.
 - 500 boîtes vocales (toutes les variantes)
 - dont jusqu'à 100 boîtes vocales de standard automatique (AutoAttendant-Box)
 - dont jusqu'à 100 boîtes vocales de groupe
 - dont jusqu'à 100 boîtes vocales d'information
 - Accueil par des messages vocaux de haut niveau de qualité RNIS (pas de compression de données)
 - Longueur maximale d'un message vocal = 20 min., valeur par défaut = 2 min.
 - Capacité maximum d'une boîte vocale d'information = 20 min.
 - 8 accès (ports)
 - pour HiPath 33x0
 - pour HiPath 35x0
 - pour HiPath 37x0
 - 24 accès (ports) pour HiPath 37x0
- Longueur du message d'accueil dans une boîte vocale de messages d'accueil**
- boîtes vocales personnelles et boîtes vocales de groupe
longueur maxi. = 3 min.
 - boîtes vocales de standard automatique (AutoAttendant-Box)
longueur maxi. = 8 min.
 - boîtes vocales d'information
longueur maxi. du message d'accueil = 20min.

Exigences système HiPath 3000/5000 RMS

HiPath Xpressions Compact V2.0 peut être placé dans les systèmes suivants :

- HiPath 33x0,
 - HiPath 35x0 et
 - HiPath 37x0
- (toujours à compter de la versions 1.2 HW et SW).

Notre force - Votre avantage

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

www.hipath.de

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.

Disponibilité

HiPath Xpressions Compact V2.0 est disponible dans les pays suivants:

Afrique du Sud, Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bolivie, Brésil, Canada, Chili, Chine, Colombie, Costa Rica, Espagne, Equateur, Etats-Unis, France, Grande-Bretagne Grèce, Honduras, Inde, Irlande, Italie, Luxembourg, Mexique, Nicaragua, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pérou, Pays-Bas, Philippines, Portugal, République tchèque, Salvador, Suisse, Thaïlande, Uruguay, Venezuela.

© Siemens AG 2002 • Information and Communication Networks • Hofmannstr. 51 • D-81359 München

N° de commande : A31002-S1500-A120-5-7729

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 République Fédérale d'Allemagne.