

SIEMENS

HiPath 3000

Uma solução em comunicação que traz agilidade e proteção ao seu investimento.

www.hipath.com

HiPath 3000

O fator chave de sucesso é a qualidade de atendimento aos seus clientes. Você precisa estar sempre acessível e ter uma solução de qualidade com flexibilidade suficiente para crescer junto com o seu negócio.

Os sistemas HiPath 3000 da Siemens

oferecem alta qualidade, confiabilidade e ainda uma extensa gama de facilidades que suportam todos os processos de comunicação, independente do tamanho da empresa. Atendem perfeitamente suas necessidades de comunicação.

A disponibilidade de diversas soluções

traz ao HiPath 3000 a possibilidade de ser customizado para atender suas necessidades específicas de comunicação. Os diversos terminais disponíveis: IP, digitais, analógicos e sem fio também garantem flexibilidade para que cada usuário tenha o terminal adequado a sua necessidade individual.



A solução na medida certa para o seu negócio

Quando seu negócio cresce, sua necessidade de comunicação muda. Você pode ter certeza que com os sistemas HiPath 3000 você está preparado para o futuro. Além de serem expandidos de forma gradual, já possuem todos os pré-requisitos para suportar convergência. Como as comunicações são baseadas em IP, a telefonia não precisa mais de uma rede exclusiva, passa a usufruir e compartilhar da infra-estrutura de dados.

Convergência é a consolidação de voz e dados em uma única rede baseada em IP: os terminais IP conectados em qualquer ponto da rede e usados como um ramal padrão usufruindo as mesmas facilidades, ou canais de voz interligando localidades da empresa trafegando através dos links de dados, sem os tradicionais custos de ligações entre as filiais.

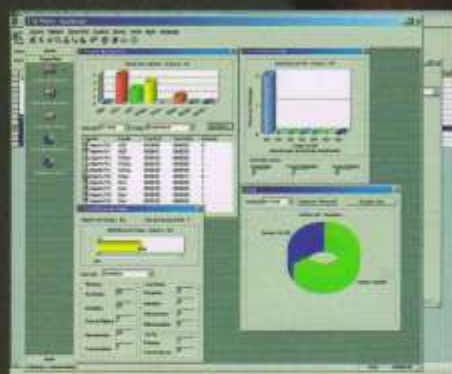
Os benefícios de uma rede convergente são:

- 1 Redução nos custos com comunicações
- 2 Redução nos custos administrativos: há apenas uma rede a ser administrada
- 3 Aplicações instaladas e gerenciadas centralmente disponíveis a todos usuários na rede
- 4 Proteção de investimento: se a sua empresa ainda não está pronta para a convergência, ao utilizar o HiPath 3000 você já prepara a base necessária para futuras melhorias funcionais e tecnológicas
- 5 Processos otimizados e mais eficientes com aplicações que poderão ser usadas apenas em redes convergentes – a segunda geração de aplicações IP (2gIP) – que visam aumentar a produtividade dos usuários, equipes e da empresa como um todo.

O HiPath 3000 garante liberdade para decidir como e em quanto tempo sua empresa adotará plataformas convergentes. Integrando sistemas existentes e futuros, permite a migração para comunicação IP de forma gradual, garantindo que os investimentos feitos no passado não sejam desperdiçados.

HiPath Xpressions Compact é um correio de voz integrado ao sistema HiPath 3000, ideal para empresas que buscam um atendimento eficiente. O sistema disponibiliza aos usuários caixas postais configuradas individualmente, as saudações podem ser personalizadas e inclusive diferenciadas por tipo de chamada. O usuário ganha em agilidade, pois não precisa ligar para verificar se existem mensagens – quando existe uma nova mensagem o sistema liga para um ramal ou número externo e apresenta a opção de escutá-las. O sistema também pode ser utilizado para atendimento automático de chamadas, com a criação de um menu de atendimento – por usuário – que oferece as opções de encaminhar para um ramal, grupo ou uma caixa postal de informações.

por grupo e por agente, entre outras informações que auxiliam no acompanhamento do desempenho do Call Center. O supervisor recebe e monitora todas as informações sobre as chamadas e ainda tem diversos relatórios com as estatísticas de atendimento, que também podem ser personalizados. Uma solução de excelente custo-benefício que garante qualidade e melhoria no nível de serviço, além de ajudar a otimizar os recursos necessários para o Call Center.



Interaction Center Lite

Diversas opções que aproveitam o máximo do HiPath 3000

TAC Lite – o TAC (Telephony Advanced Control) é um aplicativo que proporciona aos usuários conforto e simplicidade no acesso às funções de telefonia. O TAC disponibiliza no computador do usuário as principais funções de telefonia, estado de ramais, discagem a partir da agenda, lista de chamadas realizadas e recebidas. O gerenciamento de clientes é eficiente e personalizado. Quando chega uma chamada, o TAC recebe a identificação e apresenta todas as informações do cliente na tela. O TAC também pode se integrar a outros sistemas, efetuando o screen popup e enviando as informações para um aplicativo já existente.

O TAC possui ainda uma versão voltada especialmente para agentes, o **TAC Agent**, que traz todos os benefícios do TAC Lite para complementar a solução Call Center, disponibilizando informações antes do atendimento e simplificando e o acompanhamento do histórico de clientes.

Interaction Center Lite é uma solução de Call Center que garante o constante aprimoramento no atendimento ao cliente. O sistema apresenta em tempo real os estados dos agentes, chamadas em fila e estatísticas de atendimento

TAC Recorder é uma solução para gravação no ramal que pode ser automática para todas chamadas, somente quando o agente desejar, ou ainda acionada pelo supervisor. As gravações ficam devidamente armazenadas e identificadas, podendo ser encontradas posteriormente de forma simples e eficaz. O supervisor pode também avaliar as chamadas gravadas, controlando o desempenho dos agentes e buscando a excelência no atendimento.

HiPath Attendant é um aplicativo que simula uma mesa de operadores, ideal para telefonistas. A transferência, ativação de chamada, reserva de linha entre outras funções podem ser usadas de forma bastante eficiente e simplificada. O estado de diversos ramais é apresentado de forma gráfica na tela do sistema. Pode ser usado em conjunto com o optiClient 130 ou com um optiPoint 500 ligado ao micro via USB, as funções são ativadas com o mouse ou através de atalhos do teclado, provendo a agilidade necessária a uma telefonista.



O HiPath 3000 oferece ao seus usuários diversas opções de terminais para acessar os recursos disponibilizados pelo sistema.

Workpoints IP

A linha optiPoint 410/420 de telefones IP permite o acesso rápido e fácil através de teclas de navegação e um menu interativo no display do aparelho, garantindo o mesmo conforto no acesso as facilidades da linha optiPoint 500 além de todos os benefícios da comunicação baseada em IP.

optiPoint 420 advance

O optiPoint 420 advance oferece uma grande variedade de recursos. Telefonar se torna mais conveniente utilizando-se as 18 teclas de funções com LED, uma tela inclinável de LCD de 4 linhas, com viva-voz full duplex e suporte integrado para fone de cabeça. Para cada uma das 18 teclas de função e destino há um display em LCD que mostra automaticamente o nome do destino ou da função associada. Este modelo é, sobretudo, adequado para áreas imponentes, tais como os escritórios da alta administração, salas de conferência ou apartamentos de alto luxo em hotéis.



optiPoint Display Module

O acessório optiPoint Display Module é o acréscimo perfeito para os terminais optiPoint 410 e 420 standard e para o optiPoint 410 ou 420 advance. Sua tela de toque inclinável permite acesso fácil a informações de bases de dados de endereços ou de serviços online.

optiPocket

Se quiser maior mobilidade ainda, a Siemens também oferece a funcionalidade um softphone para computador de mão [PDA]. O optiPocket é o aplicativo ideal para soluções de mobilidade e oferece acesso a todos os recursos HiPath. Use seus contatos e faça seleções usando o Arquivo de Contatos do Outlook da MS ou o seu diretório empresarial – de maneira simples e conveniente, como se você estivesse em sua mesa de trabalho.



optiPoint Application Module

Oferece uma tela colorida touchscreen e mini-teclado alfa-numérico. Permite o uso de aplicações como agenda pessoal, LDAP, browser WAP, reconhecimento de voz e aplicações em Java.



O AP 1120 possui duas saídas analógicas para conexão diretamente na rede IP de telefones/fax analógicos ou troncos analógicos de uma central telefônica. É uma opção para garantir a proteção do investimento e migração suave. Localidades com poucos ramais podem trafegar voz através da rede de dados aproveitando a infra-estrutura já existente.

optiClient 130

O optiClient 130 é um soft-client que combina as vantagens de um telefone convencional com as de uma solução baseada em IP. O usuário possui total mobilidade, conectando-se em qualquer ponto da rede para comunicar-se. Possui três opções de interface de usuário – phone, semelhante a um telefone optiPoint, office, apropriada para agentes e easyCom, com uma interface gráfica de fácil utilização.



optiClient 130 phone



optiClient 130 easyCom

A linha optiPoint 500 de telefones digitais permite o acesso rápido e fácil através de teclas de navegação e um menu interativo no display do aparelho



- optiPoint 500 entry**
- 8 teclas de função
 - Alta-voz
 - Teclas de ajuste de volume



- optiPoint 500 economy**
- 12 teclas de função
 - Alta-voz
 - Teclas de ajuste de volume
 - Display
 - Teclas de navegação pelo menu de facilidades

optiPoint 500 advance

- 19 teclas de função
- Viva-voz
- Teclas de ajuste de volume
- Display
- Teclas de navegação pelo menu de facilidades
- Interface USB
- Conexão para 2 adaptadores e expansões
- Conexão de headset



- optiPoint 500 basic**
optiPoint 500 standard
- 12 teclas de função
 - Alta-voz (basic)
 - Viva-voz (standard)
 - Teclas de ajuste de volume
 - Display
 - Teclas de navegação pelo menu de facilidades
 - Interface USB
 - Conexão para adaptadores e expansões

HiPath Cordless é uma solução integrada para ramais sem fio que garante mobilidade máxima aos seus usuários e reduz a perda de ligações. A satisfação do cliente cresce e elimina-se o custo de retornar ligações.



Gigaset SL50

- Vibra-call
- Viva-Voz
- Rediscagem dos últimos 10 números
- Discagem por voz
- Campanha personalizada com melodias
- Interface com PC para integração com agenda e download de melodias
- 15 horas de conversação
- 250 horas em stand-by
- Peso: aprox. 100g
- Dimensões: 114x47x22 mm

Entry Voice Mail

O modulo básico exclusivo dos modelos HiPath 3300/3350, HiPath 3500/3550.

- 2 Canais de voz
- Até 24 caixas de correio.
- Capacidade de gravação de 120 minutos.
- 2 tipos de saudações por caixa postal.
- Caixa de correio com senhas de proteção.
- Indicador luminoso de mensagens.
- Indicador de numero de mensagens recebida.
- 4 x Atendimento Automático com saudações e re-direcionamento das chamadas.



Adaptadores e expansões de teclas para aumentar a funcionalidade do sistema, personalizando o optiPoint de acordo com sua necessidade.

- optiPoint phone adapter** para conexão de outro optiPoint 500
- optiPoint analog adapter** para conexão de um terminal analógico
- optiPoint ISDN adapter** para conexão de modems ISDN, videoconferências
- optiPoint acoustic adapter** para conexão de alto-falantes e microfones
- optiPoint recorder adapter** para conexão de equipamento de gravação (TAC Recorder)
- optiPoint Conference Kit** microfone e caixa de som externa amplificada
- optiPoint key module** – 16 teclas de função, tecla-shift para ativar 15 funções adicionais nas teclas. Até 2 expansões podem ser conectadas ao telefone.
- optiPoint BLF** 90 teclas de função.



optiPoint conference kit



optiPoint adapter



optiPoint BLF



optiPoint key module



Gerenciamento eficiente

HiPath 5000 RSM

Você deseja estar preparado para o futuro e busca uma solução de comunicação via IP com ótima relação custo-benefício? O HiPath 5000 atende todas as necessidades de modularidade e escalabilidade de uma rede de sistemas HiPath 3000. É a escolha certa.

Sua arquitetura distribuída permite interligar diversas localidades com total transparência de facilidades e prover um único ponto de administração, tornando o gerenciamento mais fácil. Custos de operação e de gerenciamento são reduzidos, pois uma única rede otimiza os esforços necessários de infra-estrutura e administração.

A administração da rede de comunicações é feita centralmente usando o HiPath 5000, como um sistema único. O atendimento também pode ser centralizado, assim como aplicações instaladas e compartilhadas pelos usuários de toda a rede.

O **HiPath Fault Management** permite a monitoração simples e eficiente da rede, independente do tamanho e topologia. Quaisquer falhas são sinalizadas imediatamente em uma interface de fácil navegação que garante a rápida identificação do problema.

Até mesmo pequenas falhas em uma rede de comunicação podem afetar seriamente o negócio da empresa. Por isso é essencial monitorar a rede em operação permanentemente para que ações corretivas sejam tomadas ao menor sinal de problema.

O HiPath Fault Management apresenta as informações em um desenho da rede, indicando a prioridade da falha, sua localização na rede e informações adicionais que auxiliem na resolução imediata do problema. Tudo feito muito antes do usuário final perceber qualquer distúrbio no sistema.

Controle de custos

O HiPath 3000 envia bilhetes contendo informações detalhadas das chamadas para o sistema de tarifação, permitindo uma análise detalhada, alocando os custos a determinados funcionários, projetos ou departamentos. O **CallReport** é um tarifador que permite a configuração e atualização das taxas, degraus e horários das diferentes operadoras e pode atribuir descontos ou acréscimos ao custo de uma chamada por tipo de ligação telefônica, por ramal e por feixe de troncos.



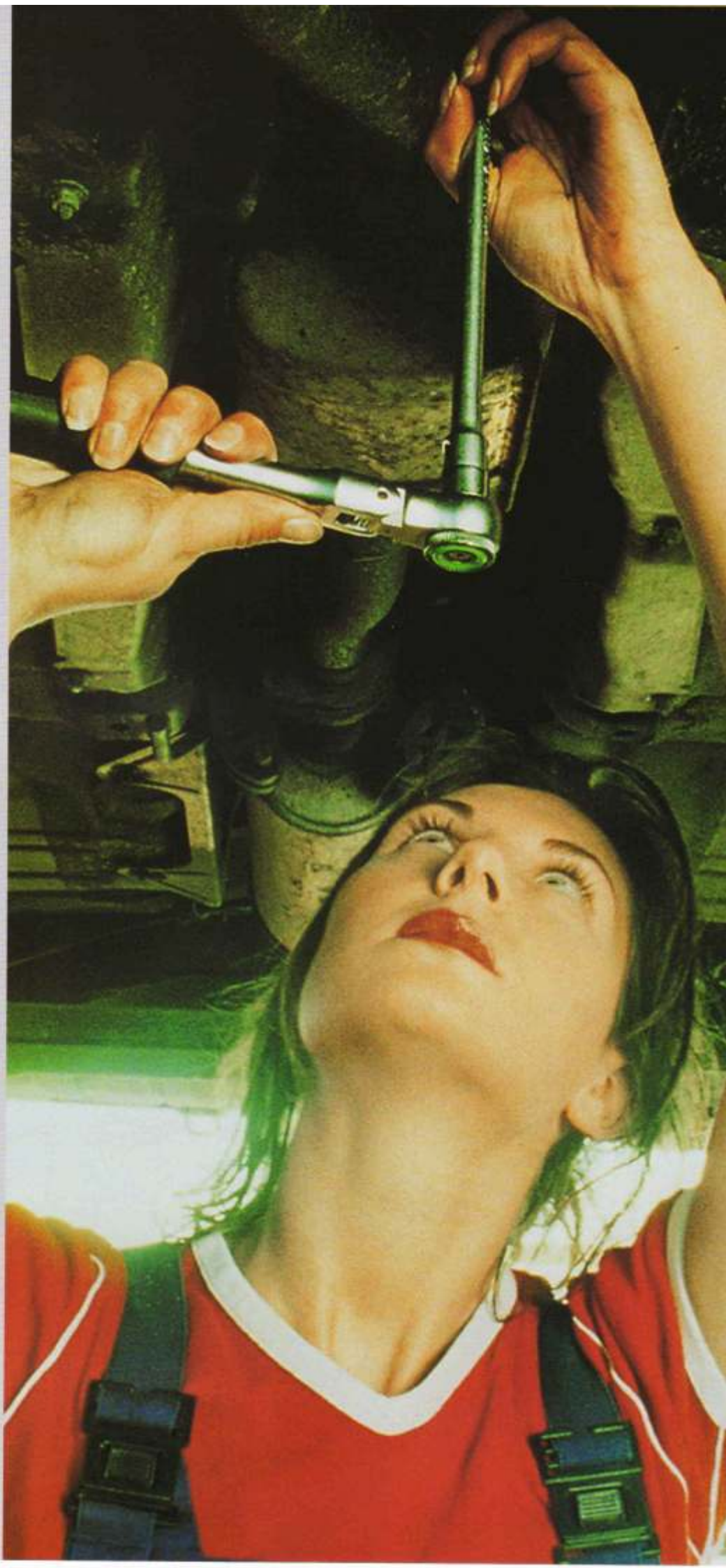
Algumas facilidades do sistema

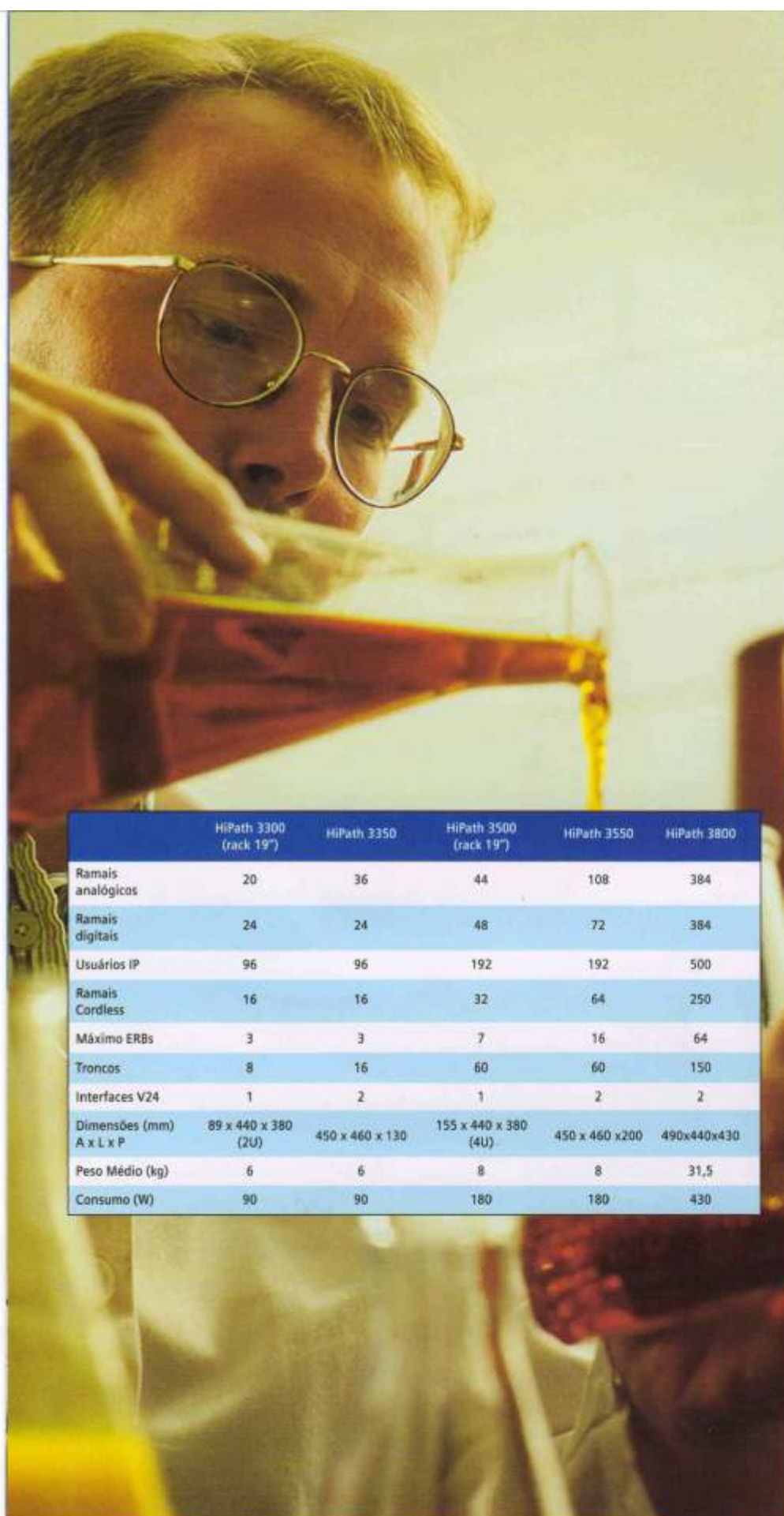
- » Agenda central e pessoal
- » Rediscagem
- » Consulta
- » Transferência
- » Pêndulo
- » Conferência
- » Captura
- » Desvio
- » Chamada em espera
- » Estacionamento
- » Rechamada
- » Intercalação
- » Não perturbe
- » Chefe-secretária
- » Hotline
- » Serviço noturno
- » Código de projeto
- » Cadeado eletrônico
- » DISA
- » Envio de mensagens de texto para display
- » Lista de chamadas
- » Grupo de chamada
- » Logon, Logoff e pausa
- » Grupo UCD cíclico e linear
- » Transbordo
- » Monitoração silenciosa
- » Anúncios*
- » Música em espera
- » Posição central de atendimento (telefonista)
- » LCR – rota de menor custo*
- » Classe de serviço (COS)
- » PIN – Personal Identification Number
- » Tom de chamada diferenciado
- » Bilhetagem

Facilidades via IP*

- » Payload Switching
- » Gerenciamento de falhas
- » SNMP
- » Administração do sistema
- » Aplicativos CSTA
- » Bilhetagem
- » IP SEC*
- » LWCA*
- » VPN*

* A disponibilidade dessas funções depende de placas ou serviços opcionais.





HiPath 3000



	HiPath 3300 (rack 19")	HiPath 3350	HiPath 3500 (rack 19")	HiPath 3550	HiPath 3800
Ramais analógicos	20	36	44	108	384
Ramais digitais	24	24	48	72	384
Usuários IP	96	96	192	192	500
Ramais Cordless	16	16	32	64	250
Máximo ERBs	3	3	7	16	64
Troncos	8	16	60	60	150
Interfaces V24	1	2	1	2	2
Dimensões (mm) A x L x P	89 x 440 x 380 (2U)	450 x 460 x 130	155 x 440 x 380 (4U)	450 x 460 x 200	490x440x430
Peso Médio (kg)	6	6	8	8	31,5
Consumo (W)	90	90	180	180	430

Dados técnicos

Interfaces de rede

S0 acesso básico
S2 acesso primário
E1 CAS
Troncos analógicos

Interfaces de usuário

Telefones IP
Softclients
Analogicos – telefone, fax, modem
Digitais UP0
Telefones sem fio – cordless

Protocolos de interligação

QSig
Coronet IP

Padrões IP suportados

G711
G729 A/B
G723
H.323

Programação remota

Acesso via LAN
Acesso discado via modem

Alcance dos terminais

Digitais: 500m
Analogicos: 2000m

Alimentação

Tensão: 100 VAC - 240 VAC
Frequência: 50Hz - 60 HZ

A fonte de alimentação do HiPath 3000 possui baterias que garantem algumas horas de autonomia em caso de falha de alimentação.

Condições ambientais

Temperatura: 5 a 40°C
Umidade relativa: 5 a 80%

As informações aqui contidas correspondem ao estado atual dos produtos e das técnicas e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Siemens Ltda.
Av. Mutinga, 3800 – Pirituba
São Paulo – SP – 05110-901
Central de Atendimento: 0800 555850
E-mail: atendimento.ic@siemens.com
Internet: www.siemens.com.br/ic

ICN E/2184-FO
Reimpresso em abril de 2006