

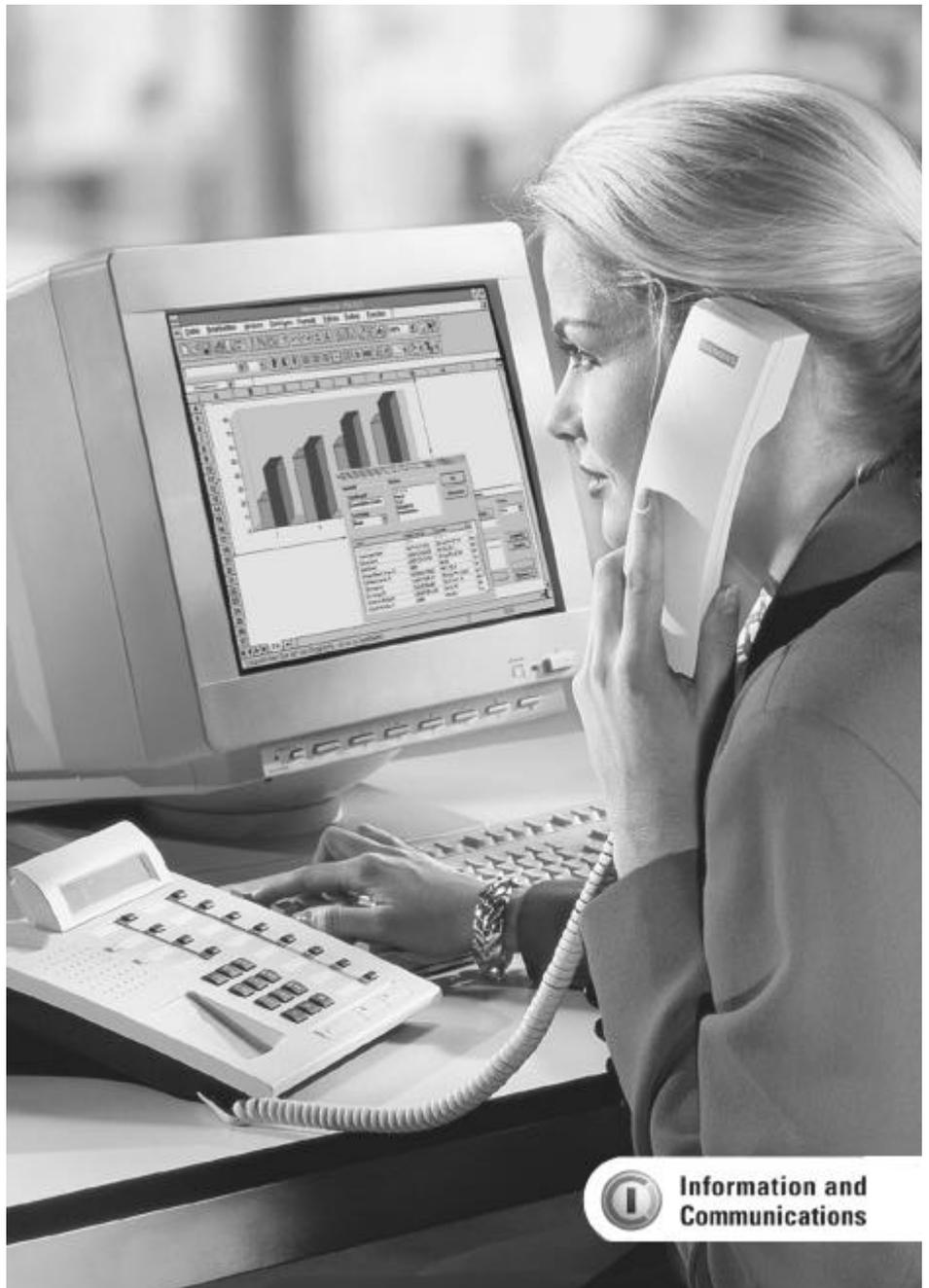
# HiPath AllServe 150 V1.0

## All-in-one Solution in IP-Netzen

HiPath™, die neue Siemens Enterprise Konvergenz Architektur, ermöglicht die Integration von Sprach- und Datenapplikationen weltweit über alle Netztypen hinweg. Mit diesem neuen Ansatz eröffnet sich für Unternehmen ein flexibler und effizienter Migrationsweg von separaten Netzen zu integrierten IP-basierten Sprach-/Datenapplikationen. HiPath schafft die Voraussetzung, eine Vielzahl heutiger Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen zu erweitern. Dazu zählen beispielsweise Customer Relationship Management, Web-basierte Call Center, E-Business, Collaboration - unternehmensinterne Zusammenarbeit und virtuelle Teams - sowie Mobile Working.

Siemens HiPath AllServe 150 bietet

- eine über das IP-Netz skalierbare Kommunikationslösung mit „single system image“ für alle Kommunikations- und Informations-Arbeitsplätze.
- eine Kommunikationsplattform, die
  - gewohnte Hicom-150-Leistungen ermöglicht
  - im Stand-alone- oder Netzumfeld zentrale Applikationen bereitstellt:  
Call Center, Voice/Unified Messaging, Gesprächserfassung, Personal Call Manager sowie zentrale Administration
  - die IP-Technologie dort einsetzt wo sie Vorteile bringt
  - Notfall-Konzepte über bewährte Netze bereitstellt
  - offene Standard-Schnittstellen zur anwendungsspezifischen Ergänzung/Erweiterung ermöglicht.
  - auf I&C-Infrastrukturen (IP, ISDN, wireless) aufbaut.



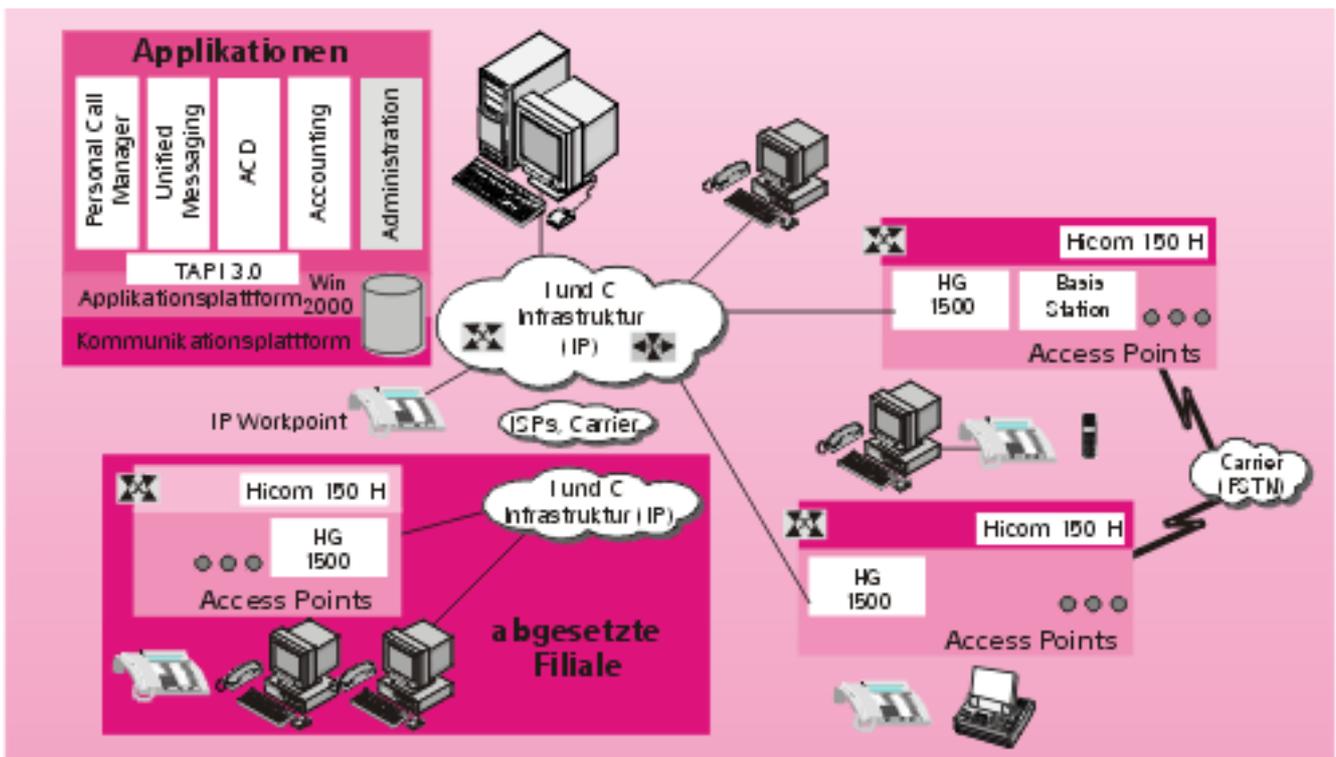
# Kundennutzen

# Leistungsmerkmale

- Wettbewerbsvorteile durch verbesserte Produktivität bei den Anwendern.
  - Einfachere Abwicklung der Online- / Offline-Kommunikation über unterschiedliche Medien.
  - Optimierung der Kommunikations-Abläufe durch abgestimmte integrierte Anwendungen.
- Anpassung an individuellen Kundenbedarf
  - Zusammenschaltung verteilter Standorte über IP-Infrastruktur
  - Auswahl des am besten geeigneten Endgeräts für jeden Arbeitsplatz (z. B. analoges-, optiset E-, CMI-, IP-Telefon oder Multimedia-PC)
- Senkung der Total Cost of Ownership (TCO)
  - Kostenoptimierte Lösungen durch Integration auf einem zentralen Server.
  - Konvergenz von Daten- und Sprachnetzen
  - Zentrale Administration



- Investment-Schutz und sanfte Migration für Hicom 150 E- und Hicom 150 H-Kunden.
- Zukunftssicher für neue Anwendungen durch offene PC-Plattform und offene Schnittstellen (TAPI, CSTA, CTI, Windows 2000).
- Vernetzung mehrerer Kommunikations-Plattformen (Hicom 150 H) über vorhandene IP-Infrastruktur zu einem einheitlichen System.
- Gewohnt komfortable Funktionalität der Kommunikations-Plattform Hicom 150 Call Processings (Leistungsmerkmale, Schnittstellen, Endgeräte).
- Netzweite Leistungsmerkmale wie Sammelanschluss, Anrufübernahme, Anrufe nachziehen.

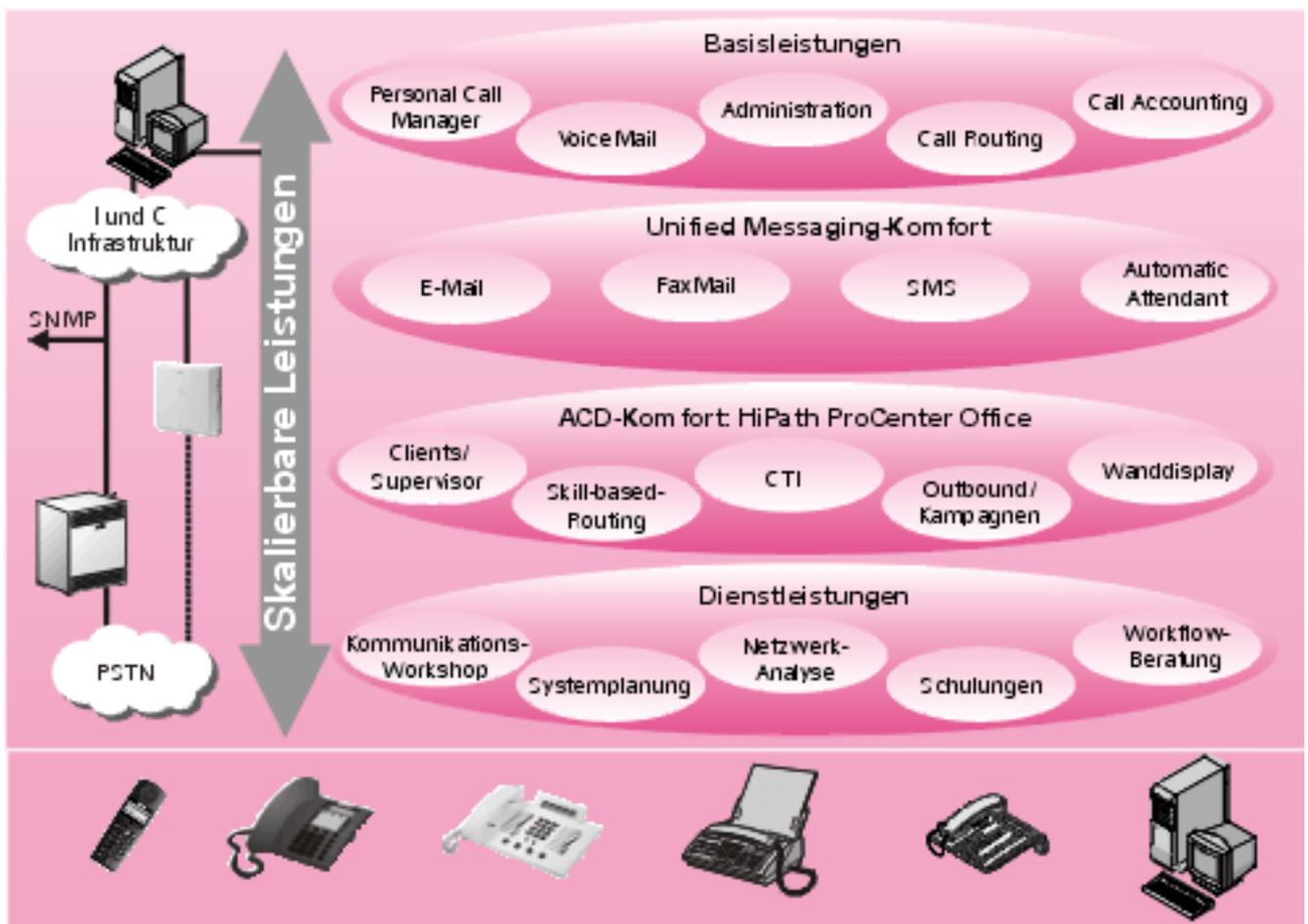


Systemkonfiguration

## Anwendungen

## Administration

- Zuverlässig auch durch unabhängigen Betrieb der Kommunikations-Plattformen bei einem LAN- oder Serverausfall.
- Integrierter Router (HiPath HG 1500), mit Firewall und Authentifizierungs-Protokoll.
- Zentraler Vermittlungsplatz Hicom Attendant P mit zusätzlich anlagenübergreifender Besetztsignalisierung für Teilnehmer im Netz
- Least Cost Routing (LCR) einsetzbar für den Übergang ins öffentliches Fernsprechnetz.
- optiClient 130 integriert im IP-Netz bzw. Fernzugang über Einwahlverbindung.
- Schnurlose Mobilität (DECT) an allen Standorten (Roaming)
- Zentralisierte Applikationen/Dienste für alle Teilnehmer verfügbar
- Personal Call Manager: Konfiguration der individuellen Rufabwicklung über Intranet mit Web-Browser
- Gesprächszeit- und Gesprächskosten-Management einschließlich Tarifierungstabellen.
- VoiceMail und Unified Messaging: Basisfunktionen, erweiterbar mit AutoAttendant Vermittlungssystem via MFV, Fax, SMS, E-Mail-System.
- Automatische Anrufverteilung mit Reporting (ACD Call Center / Customer Relationship Management)
  - von Grundfunktion Gruppenrouting für 4 Agenten mit Statistiken für einen Supervisor
  - erweiterbar um HiPath ProCenter Office-Leistungen
- Zentrale Administration
  - für alle vernetzten Kommunikations-Plattformen
  - für HiPath AllServe-Applikationen
- Synchronisation gemeinsamer Parameter durch eine gemeinsame Datenbank.
- „Wizard“ für die Installation der HiPath-Applikationen
- Fernadministration/Remote Service
- Fehlersignalisierung/Überwachung über SNMP (Zugang zu Umbrella Management).
- Administrations-Programm für den Kunden



Applikationen

# Technische Daten

- Zentraler Applikationsserver auf Basis Windows 2000 Betriebssystem
- Von einem bis zu vier Systeme/ Standorte über IP skalierbar
- Bis zu 250 Endgeräte (Telefone, Fax, PC-Clients und cordless) in Summe über die gesamte Konfiguration
- Maximal 64 ACD-Agenten, 8 Supervisor mit 50 Display-Workpoint-Clients
- Ethernet-Schnittstelle mit 10/100 Mbit/s (10/100BaseT)
- TAPI 3.0 Anwendungsschnittstelle (über CSTA)

## Kompatibilität mit anderen Produkten

Die Lösung HiPath AllServe 150 migriert folgende Siemens Hicom-Produkte als Kommunikations-Plattformen im IP-Netz:

- Hicom 150 H (Modelle OfficePoint, OfficePoint C, OfficeCom und OfficePro)
- HiPath HG 3500 (HiNet VS 1600)
- Hicom 150 E nach Upgrade auf Hicom 150 H

Die Systeme werden mit HiPath HG 1500 ausgerüstet (bestehende Hicom Xpress @LAN können nach Hochrüstung verwendet werden)

Die Vernetzung mit anderen Hicom 150- und Hicom 300-Anlagen über CorNet-N (Leistungen des zentralen Servers werden nicht unterstützt).

Die ACD/Call Center-Leistungsmerkmale sind mit den Leistungsmerkmalen der Stand-alone-Anwendung HiPath ProCenter Office kompatibel.

Eine Anbindung von CTI-Applikationen über TAPI-Schnittstelle „1<sup>st</sup>-party“ oder DDE ist möglich.

TAPI „3rd-party“-Lösungen können zusätzlich realisiert werden.

## Konfigurationshinweise

- IP-Kanäle für Vernetzung und IP-Clients:
  - max. 8 Kanäle bei OfficePoint/OfficePoint C
  - max. 16 Kanäle bei OfficeCom
  - max. 48 Kanäle bei OfficePro
- Einheitlicher Rufnummernplan über alle Kommunikations-Plattformen erforderlich
- Maximale Anzahl der alternativen Carrier ist abhängig von Benutzung des Least Cost Routing für Notfall-Konzept (Site Servivability) und Vernetzung

## Netzanforderungen

Für IP-Vernetzung sind ein „Switched Ethernet“ mit 100 Mbit/s und ein verwaltetes Netz mit ausreichend Bandbreite und geringer Verzögerung erforderlich.

Für die Übertragung unter Berücksichtigung von QoS (Quality of Service) sind folgende Standards von den beteiligten Komponenten zu erfüllen:

- IEEE 802.1d
- DIFFSERV (RFC 2474)
- TOS (RFC 791)

Die Verbindung mit ITU-H.323 erfolgt über folgende Audio Codecs:

- ITU-G.711
- ITU-G.723.1 - komprimiert

## Hardware-Voraussetzung Client-PCs

- Pentium III 450 MHz
- 128 MB RAM
- 6 GB Festplatte
- 3,5 Zoll Diskettenlaufwerk
- CD-ROM-Laufwerk
- LAN-Anschluss 10/100 Mbit/s Ethernet (TCP/IP-Protokoll)
- Farbmonitor 17 Zoll SVGA, für Supervisor-PC 19 Zoll
- Internet Explorer 4.01 SP2
- Windows® 2000 Professional, Windows NT 4.0, 98

## Hardware-Voraussetzung Server-PC (Teil des Basispakets)

- Pentium III 650 MHz
- 256 MB RAM
- 9 GB Festplatte
- 3,5 Zoll Diskettenlaufwerk
- CD-ROM-Laufwerk
- 2 freie COM-Schnittstellen
- 4 freie PCI-Steckplätze
- LAN-Anschluss 10/100 Mbit/s Ethernet (TCP/IP-Protokoll)
- Farbmonitor 17 Zoll SVGA
- Internet Explorer 4.01 SP2 oder höher
- Medium zur Datensicherheit (z.B. Streamer)
- Windows 2000 Server-Lizenz