

# Tout Savoir

HiPath OpenOffice est la première solution de communications unifiées dotée d'applications puissantes déjà intégrées conçues pour les entreprises en développement. Ouvrez votre bureau à une nouvelle façon de travailler.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications:  
[www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open)

**SIEMENS**

# Faites le Tri!

Les technologies de l'information ont révolutionné la façon dont les entreprises partagent les informations et les idées. Toutefois, la masse d'e-mails, de messages, de messages vocaux et d'appels téléphoniques que vous recevez a un impact sur la productivité. Ainsi, bien que vous passiez la majeure partie de vos journées à expérimenter une multitude de numéros de téléphone inefficace, vous manquez des appels importants. Désormais, il est possible de reprendre le contrôle des services de communications vitaux qui participent au développement de votre entreprise et garantissent son succès futur. Grâce à la solution HiPath OpenOffice de Siemens Enterprise Communications.

## Perdons-nous vraiment autant de temps?

La réponse est oui. Une PME utilise en moyenne 6,4 types de dispositifs de communication et 4,8 applications de communication\*. Jongler entre ces systèmes relève quasiment de l'impossible, notamment avec des employés qui peuvent se trouver n'importe où dans l'entreprise, sur la route ou même à l'autre bout du monde. Le résultat final est une communication inefficace et des coûts imprévisibles et rapidement incontrôlables.

Certains chiffres sont encore plus alarmants. 52 % des employés utilisent plusieurs méthodes pour contacter une personne quotidiennement, où qu'elle soit\*. Pourtant, malgré toutes ces tentatives, ils ne parviennent pas à joindre leur

contact dans 36 % des cas. Cela signifie que 22 % des délais ne sont pas tenus\* et que vous passez à côté d'importantes opportunités de revenu. Non seulement cela donne un avantage particulier à vos concurrents mais l'impact est aussi réel sur des aspects plus fondamentaux que vous devez prendre en considération pour votre entreprise.

\* Unified Communications Application: Uses and Benefits, janvier 2006, Sage Research



## La communication est vitale. Simplifions-la.

HiPath OpenOffice est un produit tout-en-un constitué d'un système de communication transparent qui contient les programmes et les applications dont se servent vos employés au quotidien. Il vous permet de combiner vos appels téléphoniques, vos boîtes vocales, vos conférences, vos télécopies et vos messages dans une solution unifiée qui travaille encore plus efficacement pour vous. Et cela signifie que vos employés peuvent en bénéficier aussi.

## Pour une véritable communication

Très rapidement, HiPath OpenOffice apporte des améliorations notables au déroulement du travail et à la productivité. Vous offrez à vos employés la possibilité d'indiquer pour qui ils sont disponibles, à quel moment et sur quel dispositif. Vous êtes informé de la meilleure façon de joindre les membres d'une équipe dès la première tentative et à chaque nouvelle tentative. Vos employés obtiennent les réponses dont ils ont besoin pour prendre les bonnes décisions.

## Une solution de communication simple et facile à utiliser pour les PME

HiPath OpenOffice est une solution de communications unifiées qui inclut les dernières technologies vocales de l'Internet. Elle est spécialement conçue pour les petites et moyennes entreprises en termes de coût et de design et, parce qu'elle utilise de véritables normes ouvertes, elle s'intègre facilement dans votre environnement informatique existant. Pas besoin de remplacement systématique; HiPath OpenOffice est facile à installer, à utiliser, à administrer et à entretenir. De plus, cette solution évolutive est capable de prendre en charge aussi bien 20 que 150 utilisateurs. Ainsi, tout en offrant une possibilité d'extension, elle peut également prendre en charge toute forme de croissance résultant d'une hausse de la productivité et de la rentabilité.



# Fini le Stress!

HiPath OpenOffice fait partie du portefeuille primé de solutions Open Communications de Siemens. Via une intégration sans heurts, cette solution élimine les barrières technologiques et physiques qui nuisent à l'efficacité des communications. C'est votre activité qui définit vos processus et non l'inverse.

Regardons d'un peu plus près les avantages dont vous pouvez bénéficier en tant que client HiPath OpenOffice:

## Des employés plus efficaces et plus productifs

HiPath OpenOffice unifie les communications grâce à une boîte vocale unique. En outre, chaque employé peut accéder à des fonctionnalités permettant d'améliorer sa productivité, telles que les conférences, les listes de favoris et l'état de présence, qui simplifient la communication et la collaboration.

## Un déroulement du travail optimisé pour saisir les opportunités de revenu dès qu'elles se présentent

Vos employés peuvent répondre aux appels urgents immédiatement, réacheminer des appels vers un membre d'équipe disponible ou enregistrer les communications en cours. Les goulots d'étranglement et les retards sont supprimés au profit de méthodes de travail efficaces et productives.

## Des employés et des clients satisfaits

Vos employés définissent des préférences système en fonction de leurs méthodes de travail, pour une efficacité optimale, et peuvent ainsi gérer leurs appels plus facilement et traiter les demandes par ordre de priorité. Vous pouvez donc dire adieu aux appels ou fax manqués, aux multitudes de numéros de téléphone inefficaces et aux suppositions inutiles. Les tensions liées au travail diminuent et vos employés peuvent respecter leurs délais.

## Voici quelques-uns des avantages que vous pouvez retirer de l'utilisation de HiPath OpenOffice au cours d'une journée de travail:

**09:05: Vous devez joindre immédiatement une personne**, mais celle-ci est déjà au téléphone. Grâce à HiPath OpenOffice, vous pouvez vérifier son état de présence et lui envoyer un message instantané.

**10:30: Une réunion à l'extérieur s'est prolongée et vous allez donc arriver plus tard que prévu au bureau.** Mettez à jour votre état de présence depuis votre téléphone mobile au lieu de faire confiance à un collègue pour envoyer un message. Votre message d'accueil vocal changera également de manière dynamique, selon votre état de présence.

**12:22: Un client important est au téléphone** et souhaite démarrer une conférence téléphonique IMMÉDIATEMENT. HiPath OpenOffice vous permet de voir tout de suite qui est disponible. Dans votre application, effectuez un glisser-déposer des membres d'équipe disponibles afin de les appeler immédiatement. Si l'un d'eux est déjà en ligne, envoyez-lui un message instantané pour l'inviter à rejoindre la conférence dès que possible.

**13:20: En pause déjeuner, vous travaillez sur un document** dans une application de votre ordinateur portable et devez appeler un numéro de contact répertorié dans le fichier. HiPath OpenOffice vous permet, d'un simple clic, de composer le numéro directement à partir de votre ordinateur portable.

**14:59: Vous êtes en ligne avec un client important** et devez à la fois écouter, parler et prendre des notes à toute vitesse. Avec HiPath OpenOffice, vous pouvez enregistrer la conversation afin d'en faire un résumé détaillé lors d'une réunion ou de l'analyser ultérieurement. C'est tout simple.

**17:23: Vous avez été en réunion toute la journée**, consacrant vos pauses à répondre aux appels et à rappeler les personnes qui avaient essayé de vous joindre, mais vous n'arrivez plus à vous souvenir des personnes que vous avez recontactées et de celles qui vous ont contacté. HiPath OpenOffice vous permet de classer vos messages par ordre de priorité et de les afficher dans votre journal des appels sans devoir tous les écouter.

**18:15: Vous jonglez entre vos e-mails, vos systèmes de messagerie vocale et le télécopieur.** Intégrez-les en toute simplicité dans une seule application à l'aide d'un plug-in Microsoft Outlook™.

**N'ayez crainte, tout est intégré. L'installation et le support deviennent un jeu d'enfant.**

La suite d'applications OpenScape Office constitue le cœur de la solution HiPath OpenOffice. Les fonctions intégrées dans cette solution incluent notamment: la

gestion de présence, la gestion des conférences, des capacités de mobilité, une messagerie vocale et un service de télécopie personnels, ainsi que des systèmes de réception automatique et de notification personnels.

### Quel est le résultat final?

HiPath OpenOffice de Siemens met un terme aux communications inefficaces et inadaptées. Cette solution vous permet d'optimiser votre productivité en éliminant les goulots d'étranglement, en réduisant les pertes de temps et en accélérant le processus de prise de décision. Vous pouvez donc améliorer la satisfaction de vos employés et de vos clients, et développer vos opportunités de revenu, le tout à moindre coût.



# Les détails pratiques

Votre guide rapide des fonctions offertes par le système HiPath OpenOffice.

## Présence

Chacun peut définir ses disponibilités pour indiquer s'il est en réunion ou au téléphone, quand il sera de nouveau disponible et comment le contacter le plus rapidement possible. Si vous êtes en déplacement, vous pouvez même mettre à jour vos disponibilités via votre téléphone.

## Gestion des conférences

HiPath OpenOffice permet d'organiser facilement des conférences téléphoniques grâce à la fonction de gestion des conférences. Vous pouvez planifier des conférences téléphoniques, de type rendez-vous ou ad hoc (sur-le-champ), simplement en faisant glisser les participants à partir de votre répertoire. Aucuns frais spécifiques ne sont facturés pour les conférences téléphoniques. Tout est pris en charge par HiPath OpenOffice, de sorte que les coûts sont réduits et la productivité améliorée, car tout le monde peut collaborer pour prendre les bonnes décisions.

## Plug-in Microsoft Outlook™

Comme la solution HiPath OpenOffice peut être facilement intégrée à Microsoft Outlook™, chacun peut accéder à toutes ses communications sur un même écran. Chacun peut consulter, gérer et répondre à ses e-mails, messages vocaux, télécopies et messages instantanés à partir d'une application qu'il connaît bien: l'écran Outlook qu'il utilise quotidiennement. En outre, l'état de présence et les messages d'accueil vocaux changent de façon dynamique sur la base des événements du calendrier Outlook™, de sorte que les appelants disposent

toujours des informations les plus à jour sur la disponibilité des employés. Comme il n'est plus nécessaire de jongler entre des systèmes ou des écrans, il n'est pas surprenant que la productivité augmente. Ou que l'ambiance au bureau soit subitement plus détendue.

## Un système riche en fonctionnalités qui rend le travail plus agréable

HiPath OpenOffice est une solution complète qui est dotée d'une multitude de fonctionnalités conviviales. Pensez à l'intérêt qu'elle présente pour votre entreprise:

### Répertoires

Oubliez les répertoires et les listes de numéros de téléphone personnels en plusieurs exemplaires. Avec HiPath OpenOffice, vous disposez d'UN SEUL répertoire qui regroupe TOUS vos contacts.

### Liste des favoris

Rassemblez tous vos contacts importants à un même emplacement. Faites glisser et déposez de nouveaux favoris au fur et à mesure de l'évolution des projets et des équipes de travail.

### Boîte de messages vocaux

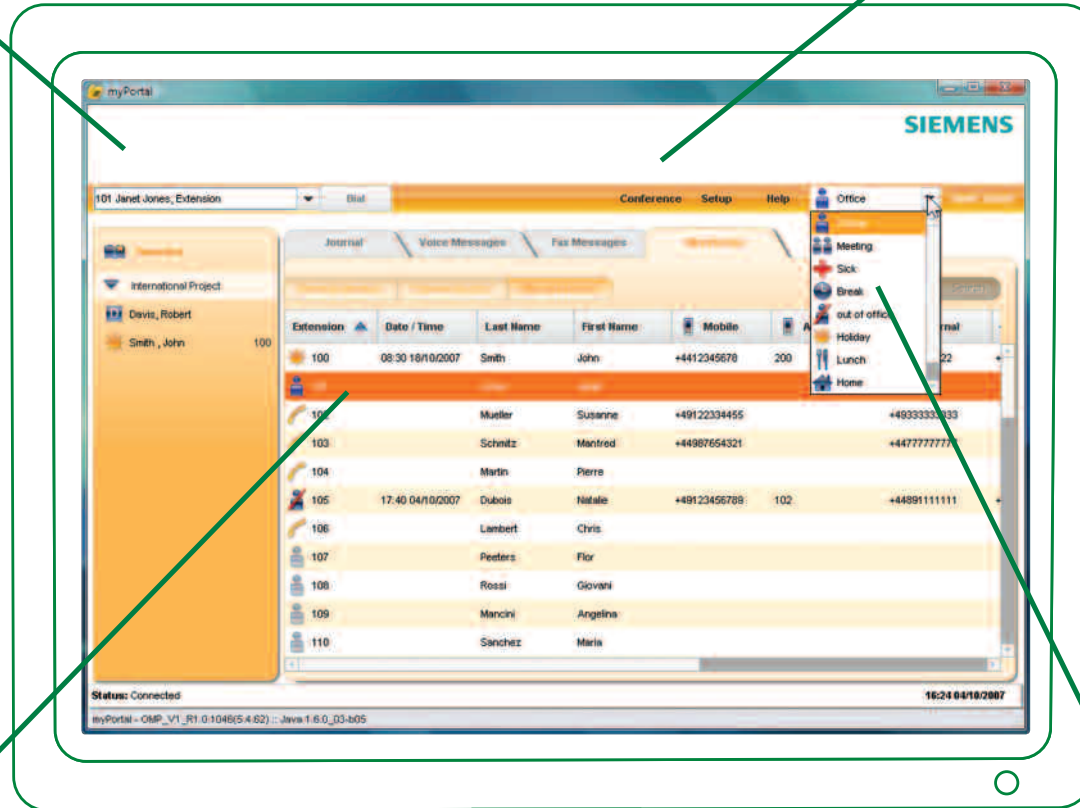
Routez tous vos messages (mobile ou téléphone de bureau) vers votre boîte de messages vocaux HiPath OpenOffice pour obtenir des informations récentes et gérables. Classez vos messages à partir de votre ordinateur sans même les écouter.

# Tout savoir

HiPath OpenOffice. Ouvrez votre bureau à une nouvelle façon de travailler.

# Conférences

Organisez des conférences d'un simple clic.



# Plus besoin de chercher

Toutes vos communications sur un seul écran.

# Qui est là?

Présence et disponibilité instantanées.

## Boîte de télécopies

HiPath OpenOffice inclut une boîte de télécopies personnelle qui vous permet de recevoir des télécopies et d'y répondre aussi facilement qu'à un e-mail, avec des fonctions de lecture, d'impression, d'envoi et de stockage. Plus besoin de rechercher les copies papier de cette télécopie capitale qui contient les nouvelles instructions du client.

## Journal des appels personnel

Affichez l'historique de vos appels, et classez les clients, fournisseurs et autres contacts que vous devez joindre absolument. Il vous suffit de cliquer pour les rappeler.

## Numéro unique lié à l'état de présence

Ne donnez qu'un seul numéro à vos contacts et routez les appels d'après votre état de présence. Une fonction de gestion intelligente des appels transfère les appels d'après vos préférences lorsque vous ne pouvez pas y répondre.

## Appelle-moi ! - Pour le travailleur à domicile occasionnel

Même les employés qui travaillent en permanence au bureau peuvent être amenés à travailler chez eux de temps en temps. Avec la fonction Appelle-moi !, laissez vos collaborateurs utiliser n'importe quel téléphone, n'importe où, dans les mêmes conditions qu'au bureau. Les coûts téléphoniques seront les mêmes que s'ils étaient dans vos locaux.

## Notifications personnelles

Passer à côté de messages urgents peut vous mettre des bâtons dans les roues. Pour rester à jour, vous devez être informé de l'arrivée de ces messages. La notification personnalisée vous offre une visibilité complète en vous avertissant de l'arrivée de nouveaux messages en temps réel. Le système de notification personnalisée vous informe par e-mail ou par message vocal ou textuel, selon votre état de présence, ce qui vous permet, d'un simple coup d'œil, de classer chaque message par ordre de priorité et de réagir immédiatement.

## Remontées de fiches

Distinguez immédiatement les appels qui méritent votre attention de ceux qui peuvent attendre. Avec les remontées de fiches, une petite info-bulle dans le coin

inférieur de l'écran vous informe de chaque nouvel appel téléphonique. Visualisez le nom et le numéro de l'appelant et gérez chaque appel entrant de manière appropriée. Réacheminez un appel, répondez-y ou enregistrez-le d'un simple clic.

## Standard automatique personnel

Cette fonction propose plusieurs options aux appelants lorsque vous êtes occupé. Cela permet aux appelants de laisser un message ou d'être dirigés vers une autre personne susceptible de vous aider à ce moment précis.

## Poste Opérateur

Idéal pour les directeurs d'entreprise, les responsables des services administratifs ou les chefs d'équipe, il s'agit d'un écran unique sur lequel s'affichent les appels entrants, les appels en attente et l'état de présence de tous les membres de l'entreprise. Vous pouvez consulter la messagerie vocale d'un collègue ou modifier son état à sa place avec, bien entendu, son autorisation.

## Numérotation à partir de n'importe quelle application

D'un simple clic, composez immédiatement le numéro d'un contact à partir d'un fichier de base de données clients, d'une signature électronique ou d'un outil de gestion de la relation client. Et cela, à partir de n'importe quelle application comportant un numéro répertorié.

## Enregistrement des appels en direct

Enregistrez les appels importants pour les réécouter ultérieurement, de façon à consacrer toute votre attention à votre interlocuteur.

## Messagerie instantanée

Envoyez un message à un contact déjà en ligne pour lui indiquer qu'un autre appel est en attente ou que vous avez besoin de lui pour une autre affaire.

## Options de mobilité

Nos options de mobilité sont idéales si vous avez des besoins en matière de mobilité interne, si vos collaborateurs se déplacent souvent et ne restent pas en permanence dans leur bureau ou si certains collaborateurs travaillent à plein temps à domicile. Et grâce aux packages et tarifs d'appel négociés, vous pouvez également faire des économies.

**Pour plus d'informations, visitez le site [www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open) ou demandez rapidement une version de démonstration à votre partenaire Siemens.**

# Téléphones, périphériques et composants d'infrastructure



## Téléphones IP

- Téléphones système (HFA): OpenStage 20, 40, 60 et 80, optiPoint 410 entry, optiPoint 410 economy, optiPoint 410 economy plus, optiPoint 410 standard, optiPoint 410 advanced et optiPoint 420 economy, optiPoint 420 economy plus, optiPoint 420 standard, optiPoint 420 advanced
- Modules complémentaires en option: satellite optiPoint, optiPoint BLF, module BLF, satellite SLK optiPoint (touches à libellé automatique), Application Module...



## Téléphone WLAN

L'optiPoint WL2 professional ne peut être connecté que via un point d'accès AP 2630 (sans fil avec antenne interne) ou AP 2640 (sans fil avec antenne externe). Pour chaque point d'accès (PA), il est possible de connecter six modèles WL2 professional; 10 points d'accès peuvent être utilisés au maximum.



## Téléphone SIP

optiPoint 150 S

## Client PC (opticiel 130)

Le PC avec casque ou combiné devient le centre de communication pour la voix, les données, le courrier électronique et internet. Un client logiciel installé sur l'ordinateur de bureau ou le portable fournit toutes les fonctions du téléphone via un WLAN, tout en offrant la même interface au bureau et en déplacement.



Le système **prend également en charge** les téléphones et télécopieurs analogiques, les téléphones et télécopieurs RNIS, ainsi que des dispositifs complémentaires tels que les portiers via un adaptateur TFE-S.

# Données techniques

## Téléphones

150 téléphones au maximum

## Options d'installation

- Modèles de bureau et 19", espace requis en armoire 19": 1,5 U
- Solution autonome avec au maximum 3 boîtiers système
  - Jusqu'à 50 téléphones par boîtier système
  - Carte mère dans chaque boîtier, avec puissant processeur AMD Sempron et 1 Go de RAM
  - 3 logements par boîtier système pour les modules de passerelle
- Interfaces standard (carte mère):
  - 4x LAN
  - 1x DMZ
  - 1x WAN
  - 1x contrôle USB
  - 1x serveur USB
- Modules de passerelle en option:
  - GMS = module de passerelle avec quatre interfaces S<sub>0</sub> pour agrégation de liens RNIS ou lignes locales RNIS
  - GMSA = module de passerelle avec quatre interfaces S<sub>0</sub> pour agrégation de liens RNIS ou lignes locales RNIS et quatre interfaces a/b pour lignes locales analogiques
  - GME (pas pour les États-Unis ni le Canada) = module de passerelle avec une interface S2M pour multiplexeur principal RNIS

– GMT (uniquement pour les États-Unis et le Canada) = module de passerelle avec une interface T1 pour multiplexeur principal RNIS

– GMAA = module de passerelle avec quatre interfaces a/b pour l'agrégation de liens analogiques et deux interfaces a/b pour lignes locales analogiques

– GMAL = module de passerelle avec huit interfaces a/b pour lignes locales analogiques

## Dimensions

- Largeur = 440 mm
- Hauteur = 66,5 mm
- Profondeur = 350 mm

## Alimentation électrique

Par défaut, les systèmes sont conçus pour fonctionner sur alimentation secteur.

- Tension nominale d'entrée (CA) : de 99 à 384 V
- Fréquence nominale : 50/60 Hz

## Conditions ambiantes/de fonctionnement

- Température ambiante : de +5 à +40 °C (de 41 à 104 °F)
- Humidité relative : de 5 à 85 %

## Couleur

Bleu acier / façade argent

# Normes prises en charge

## Ethernet

- RFC 894 Ethernet II Encapsulation
- IEEE 802.1Q Virtual LANs
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- IEEE 802.3X Full Duplex Operation

## IP / Routage

- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP
- RFC 2822 Internet Message Format
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- RFC 1918 IP Addressing
- RFC 1332 The PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP)
- RFC 1334 PPP Authentication Protocols
- RFC 1618 PPP over ISDN
- RFC 1661 The Point-to-Point Protocol (PPP)
- RFC 1877 PPP Internet Protocol Control Protocol
- RFC 1990 The PPP Multilink Protocol (MP)
- RFC 1994 PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP)
- RFC 2516 A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE)
- RFC 3544 IP Header Compression over PPP

## NAT

- RFC 2663 NAT

## IPSec

- RFC 2401 Security Architecture for IP
- RFC 2402 AH - IP Authentication Header
- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2405 IPsec Encryption - DES

- RFC 2406 ESP - IPsec encryption
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap
- RFC 2412 OAKLEY

## SNMP

- RFC 1213 MIB-II

## QOS

- IEEE 802.1p Priority Tagging
- RFC 1349 Type of Service in the IP Suite
- RFC 2475 An Architecture for Differentiated Services
- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

## Codexs

- G.711; G.729

## VoIP with SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- RFC 2617 HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication
- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)
- RFC 2833 RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals
- RFC 3261 SIP Session Initiation Protocol
- RFC 3262 Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media
- RFC 3263 SIP Locating Servers
- RFC 3264 An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol

- RFC 3310 HTTP Digest Authentication
- RFC 3311 Session Initiation Protocol (SIP)UPDATE Method
- RFC 3323 A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks
- RFC 3326 The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3515 The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method
- RFC 3550 RTP: Transport Protocol for Real-Time Applications
- RFC 3551 RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- RFC 3581 An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing
- RFC 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header

## Divers

- RFC 959 FTP
- RFC 1305 NTPv3
- RFC 1951 DEFLAT

## Pour une véritable ouverture d'esprit

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG, dont le siège social se trouve à Munich, a été fondée en octobre 2006, avec le statut de filiale à 100% de Siemens AG. En tant que l'un des principaux fournisseurs mondiaux de communications unifiées, nous proposons des produits, des solutions et des services à des clients situés dans quelque 80 pays. Plus de 15 000 employés soutiennent des entreprises à travers le monde en unifiant communications et collaboration, afin d'optimiser la productivité de leurs clients.

Grâce à notre concept de communications ouvertes, nous offrons à nos clients des solutions et des services de pointe basés sur des standards ouverts et s'intégrant parfaitement dans leurs infrastructures et processus métier existants. Ainsi, nous avançons vers notre ultime but: celui de la réalisation de communications universelles, par-delà les réseaux et les frontières médiatiques, pour une expérience utilisateur cohérente et uniforme. Nous offrons une valeur ajoutée à nos clients en protégeant leurs investissements et en orchestrant une mise en œuvre par étapes de nos solutions, taillées sur mesure pour leurs besoins.

Open Communications de Siemens Enterprise Communications: des solutions primées pour tous.  
[www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open)

Copyright © Siemens Enterprise  
Communications GmbH & Co. KG  
Hofmannstr. 51,  
D-81359 München

A50001-N14-W308-1-7700

Les informations fournies dans cette brochure contiennent uniquement des descriptions générales et des caractéristiques de performances qui sont susceptibles de différer dans des conditions d'utilisation réelles ou suite à l'évolution des produits. Aucune obligation de fournir les caractéristiques correspondantes n'existe, sauf accord contraire expressément stipulé dans les conditions générales de vente. La disponibilité et les caractéristiques techniques des produits peuvent être modifiées sans préavis.

Les marques commerciales citées sont des marques de Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ou de leur propriétaire respectif.