

Spécifications techniques

Par système :

Coffrets	Max. 2 Racks/montage mural ou au sol
Lignes (ISDN/Analogique/IP)	Max. 200
Postes numériques/analogiques	Max. 384/256
Postes IP	Max. 512
Postes DECT	Max. 480
Module additif 24 touches	Max. 384
Console DSS I 10 touches	Max. 32
Circuits de téléconférence	Max. 64
Zones paging internes	Max. 64
Zones paging externes	Max. 9
Taille maximum des zones paging	50
Postes virtuels	Max. 256
Numéros SDA	2000
Routes SDA	3 par n° DDI
Certifications	CE Approved EMC Class A et Class B
Température de fonctionnement	0°C à 40°C
Humidité	20-90° RH

Caractéristiques IP

Serveur interne DHCP	Sélectionnable par l'utilisateur	
VLAN/QOS -	IEEE802.1q (VLAN Tagging) IEEE802.1p (Priority)	
QOS niveau 3 (TOS)	Diffserve/IP Precedence	
Prioritisation TOS flexible	IPC 500 peut respecter des valeurs ToS pour chaque protocole protocole - DRS, NGT H323 et Voice Control	
Gatekeeper interne	sur carte NTCPU	
Maintenance -	Serveur HTTP	
VoCoder	Réseau urbain	Postes
G.711		
VIF Size	20ms, 30ms	30ms
G.729a		
VIF Size	20-80ms	30-80ms (H.323) 30-40ms
G.723.1		
VIF Size	30ms, 60ms	30ms, 60ms

Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre bureau Philips local:

Nec Philips Unified Solutions France
5-7 rue Salomon de Rothschild
BP 301
92156 Suresnes Cedex
FRANCE
Tél: +33 1 41 38 12 70
Fax: +33 1 41 38 12 80
www.nec-philips.com/fr

Nec Philips Unified Solutions (Siège Social)
PO. Box 32
1200 JD Hilversum
The Netherlands
Tél: +31 35 689 91 11
Fax: +31 35 689 14 50
www.nec-philips.com



SOPHO IPC 500

La solution IP/PBX idéale pour les télécommunications des PME

NEC PHILIPS
NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

Tout ce dont vous avez besoin – la rentabilité en plus

Vous êtes à la recherche d'une solution de télécommunications fiable, économique et prête pour le futur ? Avec SOPHO IPC 500, vous trouverez une réponse à chacune de vos attentes.

Une solution souple

Conçue pour s'intégrer de manière transparente au sein de votre infrastructure, SOPHO IPC 500 vous donne la possibilité de déployer une téléphonie traditionnelle, une téléphonie sans fil via DECT, une téléphonie VoIP, ou la combinaison des trois. Tout ceci dans un même système, ce qui vous permet de capitaliser pleinement sur la convergence voix/données, selon le rythme d'évolution de vos besoins.

Le SOPHO IPC 500 est évolutif et s'adapte parfaitement aux sites allant de 25 à 200 postes, jusqu'à des mises en réseau multi-sites de 2500 postes. De plus, la solution supporte des applications de type CTI (Couplage Téléphonie Informatique), ce qui vous permet de choisir et de construire la solution qui répondra exactement à vos besoins – de l'application avancée de taxation et de statistiques en temps réel SOPHO InSite, jusqu'à l'application de messagerie vocale SOPHO Voicemail.

Une solution fiable

Avec IPC 500, vous disposez d'une solution qui ne remet pas en cause la notion de fiabilité dans votre démarche d'intégration voix/données. L'application de téléphonie IPC 500 est contrôlée par un système d'exploitation embarqué de niveau industriel, ce qui vous évite tout compromis vis-à-vis de votre système téléphonique ou de votre service clients.

Une solution ouverte sur le futur

Grâce à sa compatibilité SIP (Session Initiation Protocol – standard international agréé pour la téléphonie IP et VoIP), la solution IPC 500 vous fera bénéficier de nouveaux services et de nouvelles applications, quel que soit leur rythme d'introduction sur le marché.

Une solution économique

IPC 500 est une solution abordable, dans laquelle vous ne payez que ce qui vous est nécessaire. Et comme elle intègre simultanément les technologies DECT et VoIP, vous pouvez migrer vers le "tout VoIP" selon l'évolution de vos besoins.



SOPHO IPC 500

Une plate-forme puissante, flexible et ouverte sur le futur accompagnée d'une large gamme de terminaux, des plus simples aux plus sophistiqués.



SOPHO InSite

La clé de l'efficacité maximum

SOPHO InSite constitue à la fois l'application de taxation pour le marché des PME ainsi qu'une application de centre d'appels de haut niveau. Cette dualité en fait un puissant outil dédié aux PME, synonyme de gains de productivité et de réduction des coûts.

InSite vous fournit une information en temps réel sur l'efficacité des équipes vis-à-vis de votre système téléphonique :

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels abandonnés
- Temps d'attente moyen par appel
- Temps d'attente maximum
- Nombre d'appels en attente devant être pris
- Nombre d'appels passés
- Personnel disponible en réception d'appels
- Durée des conversations
- Durée des temps de parole.

Vous pouvez afficher ces informations par société ou par service, voire par agent du centre d'appels. Des alarmes peuvent être activées si les niveaux de services fixés ne sont pas atteints, ce qui vous permet de réagir à l'instant « t ». Si par exemple vous constatez une augmentation des abandons d'appels du fait des temps d'attente, vous pouvez rediriger les appels vers d'autres personnels.

Les fonctionnalités de l'application InSite s'appuient sur un système de licences, ce qui permet de ne payer que le strict nécessaire en termes d'exploitation.

Affichage temps réel

Vous pouvez examiner tout ce qui se passe en direct, en y ajoutant des données historiques.

Informations scindées par service

Vous pouvez consulter les informations selon des groupes définis, et non pas selon la seule configuration téléphonique.

Gestion par alarmes

Si vous ne souhaitez pas consacrer trop de temps à l'examen de rapports analytiques, InSite peut vous avertir par mail en cas de défaillance de l'un des indicateurs de performances.

Coûts des appels

Les coûts de prises d'appels et les coûts fixes peuvent être précisés au sein de l'application, ce qui permet d'analyser les coûts réels de prises et de passages d'appels.

Architecture robuste

Une architecture de dernière génération vous garantit de ne plus perdre d'appels, y compris dans le cas de connexions WAN à des systèmes distants.

Sauvegarde automatique des bases de données

Toutes les bases de données d'enregistrements d'appels peuvent être sauvegardées automatiquement ou manuellement.

Importation des coûts d'appels non commutés

Cette fonction importe des factures téléphoniques électroniques au sein de l'application InSite. Des rapports utilisateurs consolident ensuite l'ensemble des appels de chaque utilisateur, englobant les téléphones mobiles et le numéro du domicile.

ACD (Automatic Call Distribution)

InSite supporte totalement les fonctionnalités ACD, y compris le login/logout sur attentes multiples, les dépassements de capacité et la conclusion d'appels.

SOPHO Operator

Un suivi clients de haut niveau

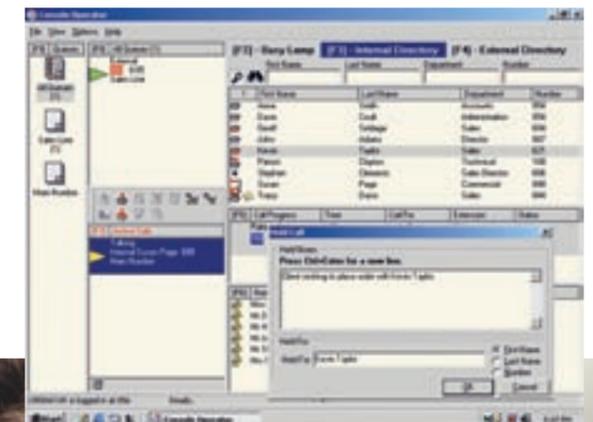
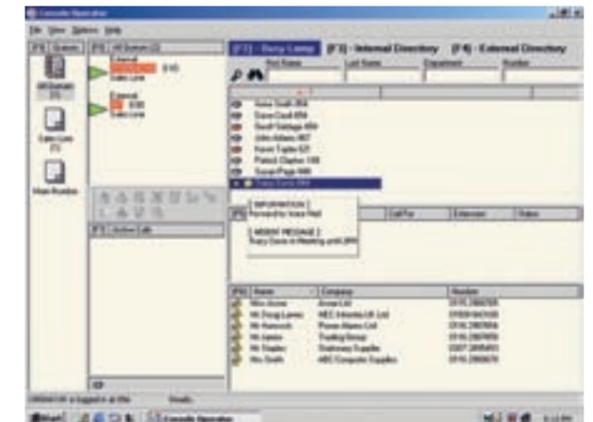
Vos standardistes ou vos opérateurs téléphoniques peuvent avoir une grande influence sur la vision que vos clients ont de votre entreprise. Il est donc important, dans ce contexte, d'identifier et de transférer les appels de la manière la plus efficace.

L'option SOPHO Operator se présente sous la forme d'une console opérateur basée sur PC proposant une large gamme d'options qui permettent à une standardiste d'atteindre un niveau de service sans comparaison avec la plupart des consoles actuelles. L'exploitation de la technologie CTI et d'un réseau TCP/IP va permettre notamment :

- De savoir qui appelle via l'identification d'appelant
- De savoir pourquoi il appelle via des numéros DDI uniques
- De savoir combien d'appelants attendent d'être pris en ligne
- De répondre en premier aux appels prioritaires
- D'envoyer des e-mails semi-automatiques : si la standardiste constate que quelqu'un est occupé, elle peut envoyer un message indiquant les critères de l'appel en deux clics de souris
- De créer des files d'attentes distinctes pour catégoriser les appelants
- De permettre aux appelants d'éviter le standard
- D'identifier les appelants en attente ou les appels retournés
- De connaître l'état d'un poste avant le transfert de l'appelant
- De récupérer les appels transférés
- De supporter une visualisation sans limite des collaborateurs en temps réel.

Dès lors que chaque appelant est traité comme un appel particulier, la qualité de service s'améliore et la productivité commerciale des appels progresse.

Votre standard dispose d'outils qui confèrent à chaque appel un traitement VIP.



Grâce à InSite, vous choisissez les informations que vous voulez examiner, ce qui vous permet de les prioriser et de prendre des décisions 100% orientées clients.



SOPHO Softphone

Fonctionnalités et informations disponibles quel que soit l'endroit où vous vous trouvez

Offrez à vos équipes tous les avantages d'un téléphone professionnel sur leur PC. Qu'ils soient à leur bureau ou en déplacement, la solution SOPHO Softphone constitue une extension de leur téléphone flexible qui les suivra partout.

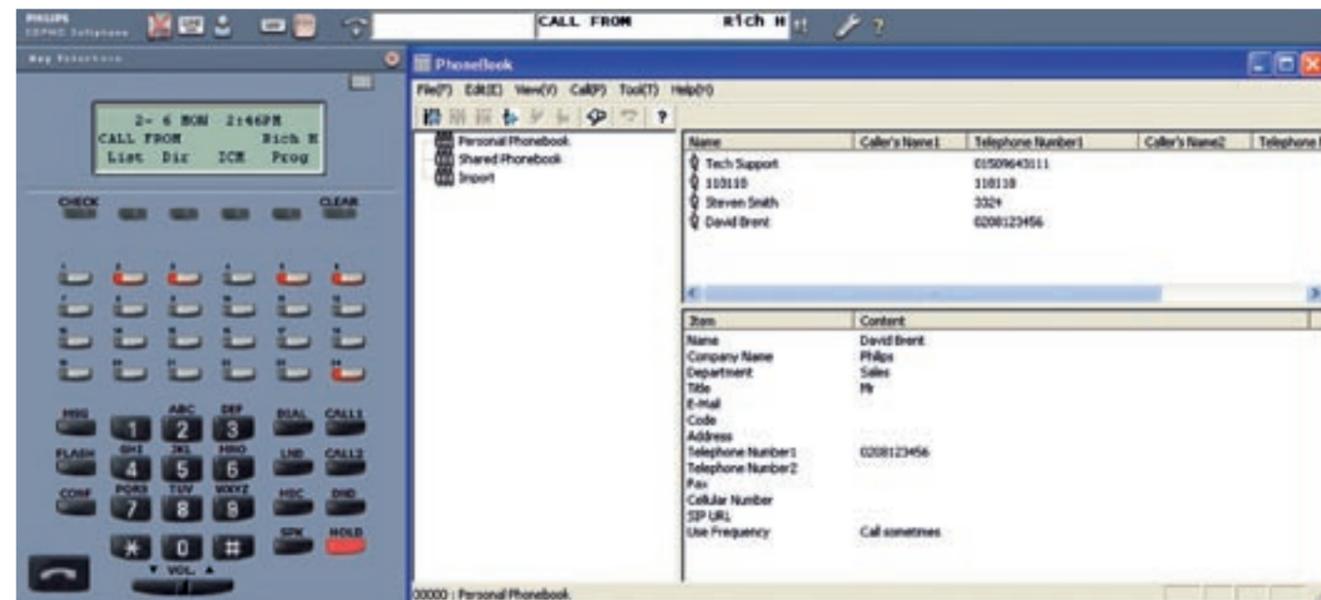
Softphone est une solution très conviviale. Via de simples actions de "pointer/cliquer" sur l'écran de votre PC, vous recevez et passez des appels, vous les placez en attente, ou vous organisez des téléconférences.

Plusieurs méthodes peuvent être employées pour passer un appel :

- Par le clavier
- En cliquant sur l'icône téléphone
- En entrant un nom à partir de l'annuaire
- En sélectionnant une entrée de l'annuaire
- En utilisant un modèle de numérotation
- Ou en utilisant un casque USB.

En parallèle avec les fonctions classiques que vous en attendez, le Softphone vous propose de nombreuses autres fonctions avancées, et notamment :

- La vidéoconférence en connectant simplement une caméra à votre PC
- Les e-mails – via l'application spécifique, vous pouvez envoyer des e-mails à toute votre base de données clients.



SOPHO Phone Manager

La gestion simplifiée des appels

SOPHO Phone Manager améliore la productivité de vos équipes en leur permettant de gérer leurs communications et en leur offrant une totale visibilité sur les appels. Même via un poste téléphonique analogique, Phone Manager donne accès à des fonctions additionnelles disponibles sur le PBX. Parmi ces fonctions, on peut citer :

Profile Manager

Cette fonction autorise un contrôle de type "pointer/cliquer" sur les réglages préférentiels, ainsi que des remontées d'informations.

Log des appels manqués

Cette fonction enregistre tous les appels non pris en charge, notamment en cas d'absence de votre bureau, et vous permet d'améliorer le relationnel clients.

Log des appels sortants

Cette fonction enregistre tous les appels passés à partir d'un poste, avec leurs durées respectives, dans un objectif de monitoring des niveaux de support clients.

Renvoi d'appels manuel

Si un appel arrive alors que vous êtes en ligne, appuyez simplement sur la touche Renvoi d'appels pour les rediriger vers un collègue prédéterminé ou vers votre boîte vocale sans prendre l'appel.

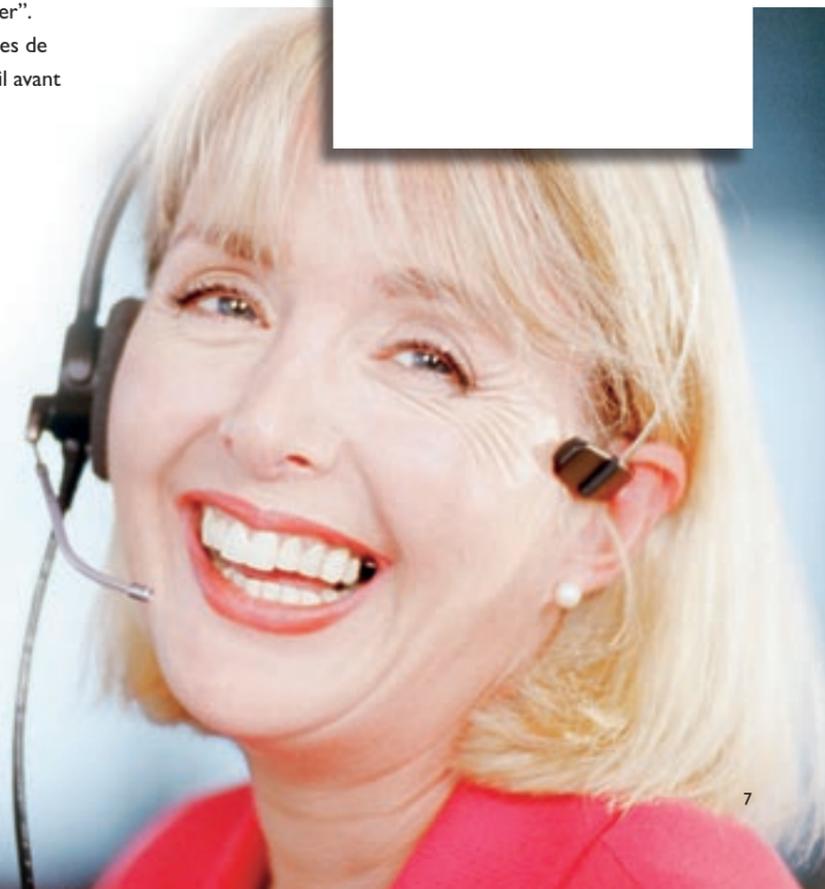
Intégration avec Microsoft Outlook®

Phone Manager peut interopérer avec MS Outlook et exploiter vos listes de contacts pour composer des appels en "pointer/cliquer". De même, si les détails d'un appelant figurent dans les rubriques de vos contacts Outlook, Phone Manager vous affichera son profil avant que vous ne décrochiez.



Si vous êtes équipé d'un simple téléphone analogique, Phone Manager vous donne cependant accès à des fonctions additionnelles intégrées dans le PBX, comme par exemple la visibilité sur les appels entrants, sortants et manqués.

Gérer ses appels :
aussi simple
qu'un clic.



SOPHO View Call

On vous dit qui vous appelle

SOPHO View Call permet à vos équipes, via le téléphone, de donner une image de l'entreprise à la fois conviviale, efficace et très professionnelle.

View Call est une application CTI (Couplage Téléphonie Informatique) qui, lors de chaque appel, fait apparaître une fenêtre d'information sur l'appelant. Cette approche permet à vos agents de disposer de toutes les informations pour rendre la gestion de l'appel efficace et productive.

Qui vous appelle – regardez simplement l'écran du PC et consultez l'enregistrement de base de données qui vous donnera :

- Le nom et l'orthographe exacte de l'appelant
- Sa fonction
- Le nom de sa société
- Le jour et l'heure de son dernier appel.

Principales fonctionnalités

- Simplicité de mise en œuvre – opère sous MSWindows XP et 2000®
- Fenêtres d'identification de l'appelant sur écran PC
- Affichage des numéros composés (DDI – Direct Dial Inbound)
- Affichage à blanc si appel non reconnu
- Pré-affichage sous forme de mini-barre d'outils
- Configuration possible avec la plupart des systèmes et bases de données de CRM
- Compatibilité totale avec TAPI 2.1
- Possibilité de créer un nouveau contact à partir d'une mini-fenêtre pop-up
- Affichage des caractéristiques d'un contact par un simple clic
- Possibilité de composer un numéro à partir de tout package CRM
- Paramètres d'affichage configurables pour activer des fenêtres
 - Avant de prendre l'appel
 - Quand l'appel est pris
 - Pendant la numérotation
- Formats de numérotation configurables
- Composition de numéros internes et externes
- Numérotation rapide de numéros spécifiques
- Champs de recherche distincts dans les numéros de téléphone
- Architecture client-serveur.



De nombreuses options de messagerie vocale vous garantissent de disposer du système le mieux adapté à vos besoins.

SOPHO Voicemail

Ne manquez plus un seul appel

SOPHO Voicemail vous propose de nombreuses options vous permettant de construire votre propre solution d'entreprise.

SOPHO Voicemail Lite est l'application de traitement vocal d'entrée de gamme d'IPC 500, similaire à un répondeur très évolué, qui offre des fonctions vocales standards et qui évite tout investissement dans une messagerie vocale sur-dimensionnée. Pour répondre à des environnements plus larges et pour centraliser l'exploitation, vous pouvez accéder à d'autres solutions de messagerie vocale sur demande.

Principales fonctionnalités utilisateurs

- Utilisation par touches dédiées
- Répondeur personnalisable
- Enregistrement des conversations
- Transfert d'appel vers boîte aux lettres
- Transfert d'appel vers opérateur automatique
- Notification d'heure et de jour d'envoi
- Message de transfert
- Notification de message en attente.

Mise en réseau

Un lien personnalisé entre tous vos systèmes

Lorsque vous optez pour la solution SOPHO IPC 500, vous disposez de puissantes fonctionnalités de mise en réseau s'appuyant sur la technologie IP, associée au support de nombreux nœuds de communications en mode "peer-to-peer".

SOPHO IPC 500Net

En utilisant l'architecture IPC 500Net, vous pouvez mettre en œuvre une mise en réseau de plusieurs sites caractérisés par une transparence des fonctionnalités inter-sites. Un standard centralisé, une messagerie vocale centralisée ou encore un opérateur automatique autorisent un partage des ressources sur l'ensemble du réseau, avec une rentabilité maximum des investissements et un budget minimum. Les centres d'appels eux-mêmes peuvent être distribués, en permettant à des équipes distantes d'être intégrées à une même entité commune. L'efficacité globale du système est renforcée par des consoles opérateurs pouvant être placées en tout point du réseau WAN.

SOPHO IPC 500Net supporte une large gamme de fonctionnalités, et notamment :

- Attente/rappel
- Paging
- Transfert
- Conférence
- Affichage noms et numéros DDI/CLI
- Parcage d'appels
- Etat d'occupation des postes
- Fonction « Follow-me »
- Sans fil DECT.

Chaque nœud pouvant supporter jusqu'à 512 ports, la solution distribuée en réseau IPC 500 peut évoluer de façon modulaire d'un système de base à un réseau de plusieurs milliers d'utilisateurs. Ce concept fait d'IPC 500Net une solution idéale dans les contextes évolutifs actuels, qui conduisent à une plus grande décentralisation des effectifs. L'évolution des modèles opérationnels contribue également à cette tendance vers "l'entreprise en réseau" : bureaux virtuels et télétravail sont deux exemples d'une nouvelle architecture s'appuyant sur une infrastructure commune voix et données.

Extensions VoIP

Quelle que soit la proportion de postes téléphoniques classiques ou IP, il est nécessaire d'avoir accès aux fonctionnalités qui permettront aux utilisateurs de déployer une solution adaptée à leurs besoins. L'emploi de lignes ADSL économiques offre en l'occurrence un moyen viable de communication pour le télétravail ou le travail distant. Grâce au réseau, les utilisateurs travaillant à domicile ou à distance peuvent profiter des mêmes fonctionnalités transparentes, et donc de la même productivité. Ils peuvent être des agents de centres d'appels, des opérateurs, ... avec tous les avantages du temps partiel.

Les communications vocales IP transitent de manière transparente sur le réseau LAN ou WAN, sans être routées via le nœud central IPC 500. Le seul moment où ce nœud central est impliqué est celui d'une éventuelle déviation d'un système IP vers un réseau standard tel qu'ISDN, ou lorsqu'un téléphone numérique est appelé. Dans ce cas, il est nécessaire de convertir le signal. Avec les téléphones IP répondant à une adresse IP unique, aucun matériel additionnel (ports fixes, canaux IP, etc.) n'est requis. Le serveur DHCP se charge lui-même de la gestion des adresses IP.

Des options spécifiques de tolérance aux pannes et de restauration système – vitales dans certains environnements IP – sont intégrées dans la solution IPC 500. Chaque poste IP peut être enregistré sur deux nœuds IPC 500. Si l'un des nœuds du système tombe en panne, les postes IP communiqueront sur le WAN via le second nœud déclaré. Si le réseau local tombe en panne, chaque poste IP pourra basculer en mode PSTN/TDM pour utiliser les ressources réseaux classiques (analogique ou commuté). Le support de toute combinaison réseau mêlant des postes classiques et IP peut être mis en œuvre, en fonction du niveau de résilience souhaité.

La qualité de la voix pouvant parfois poser problème sur un réseau IP, les postes IPC 500 peuvent être configurés pour répondre à un niveau de qualité donné. Les trois standards de compression G711, G729 et G723 sont supportés. Le support de standards ouverts signifie également qu'IPC 500 respecte tout type de routeur QoS pour la priorisation du trafic IP.



Protégez votre investissement

La solution IPC 500 est en mesure de s'intégrer de manière transparente au sein de votre environnement, en vous offrant, ainsi qu'à vos clients, de nombreux avantages. Certaines fonctionnalités ne vous sont peut-être pas utiles dans l'immédiat, mais elles s'avèreront cruciales dans un proche avenir.

IPC 500 ne vous force pas à remettre en cause vos équipements en place. Au fur et à mesure de l'évolution de vos activités, vous conserverez toujours vos acquis. IPC 500 vous permet de maintenir vos postes, vos méthodologies et vos programmations à chaque nouvelle étape de votre expansion.

Peut-on faire plus simple ? En déployant une solution IPC 500, vous êtes sûr de rester concentré sur votre cœur de métier et de ne plus vous soucier de votre système de téléphonie.

Avec IPC 500,
vous disposez
désormais d'une
solution qui vous
libère de tout
compromis dans
votre démarche
qualitative
d'intégration
voix/données.

