

MX30

Enterprise Media Exchange

Aperçu

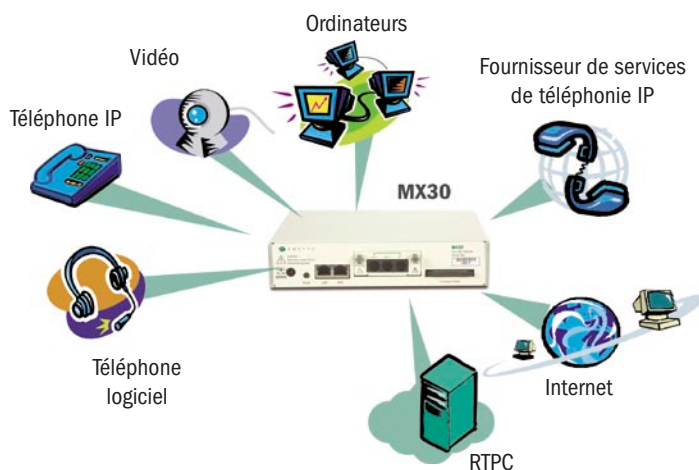
Le MX30 est un système puissant conçu pour permettre aux employés d'une petite entreprise de mener des communications multimédias. En intégrant les fonctions de plusieurs dispositifs en un boîtier compact, le MX30 simplifie la mise en service de la technologie voix sur IP. En plus d'offrir une solution complète, le MX30 est facile à installer, à utiliser et à maintenir.

Le MX30 est conçu spécifiquement pour établir une connexion SIP aux services offerts par les fournisseurs de services téléphoniques Internet. Ainsi, les clients peuvent profiter de tous les avantages que présente la voix sur IP et économiser de l'argent grâce aux taux avantageux des fournisseurs de services de téléphonie IP.

Le système rassemble les fonctions d'un autocommutateur privé IP, d'une passerelle Internet, d'un serveur réseau et d'un serveur d'applications. Basé sur des protocoles standards, il est entièrement compatible avec les téléphones, passerelles et dispositifs des autres fabricants.

Avec le MX30, les employés sont accessibles n'importe où au moyen d'un système de communication central et d'une connexion Internet. Tous les utilisateurs peuvent communiquer entre eux facilement qu'ils se trouvent dans différents édifices, campus, villes, régions ou pays. Les utilisateurs du système peuvent ouvrir une session au bureau, à leur domicile, lors de déplacements ou dans l'un de vos bureaux et avoir accès à toutes les fonctions du système.

Tous les types d'utilisateurs de l'entreprise jouissent d'un système vocal de grande qualité et ont accès à des outils de productivité qui leur permettent d'accomplir plus de travail en moins de temps. Le système offre des applications de taille telles que présence, messagerie instantanée, messagerie unifiée, traitement des appels, remontée de fiches et relevés détaillés des appels. Les outils peuvent fonctionner sur un seul système ou sur plusieurs systèmes MX de dimensions différentes pour vous offrir une plate-forme à gestion centralisée qui peut évoluer et s'adapter à la taille de l'entreprise.



Fonctions clés

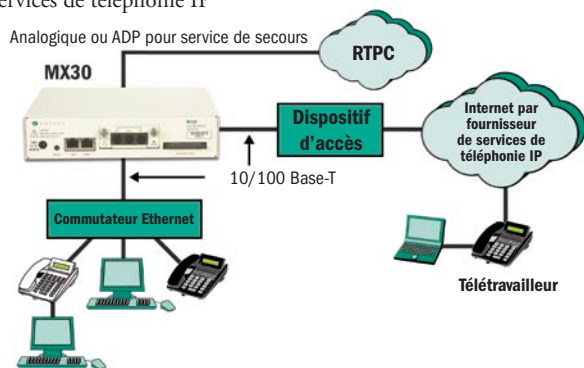
- Autocommutateur privé complet et messagerie vocale intégrée
- Basé sur des normes et des standards ouverts : SIP, Linux, VXML, TAPI, SQL
- Prise en charge de 30 utilisateurs avec un seul coffret
- Possibilité d'extension à 10 000 utilisateurs répartis entre plusieurs établissements
- Passerelles aux fournisseurs de services de téléphonie IP, au RTPC et à Internet
- Terminaison, départ et stockage des télécopies
- Messagerie instantanée, présence et clavardage
- Messagerie unifiée
- Rapports détaillés sur les appels
- Archivage conforme à la réglementation
- Réception automatique multiple
- Distribution automatique d'appels, groupes de recherche et groupes d'opérateurs multiples
- Fonctions de centre d'appels évoluées
- Groupes souples de recherche de personnes
- Utilisation à distance par Internet
- Intégration aux outils externes de GRC
- Langues nationales et assistance partout dans le monde

Téléphonie IP

Le MX30 satisfait réellement les besoins de téléphonie IP entre tous les utilisateurs : soit d'un endroit éloigné, entre différents emplacements, sur des postes de travaux temporaires, sur RLD ou par Internet. Les utilisateurs ne sont plus restreints à l'usage d'un matériel physique tels un téléphone ou un port. Ils peuvent se déplacer d'un endroit à l'autre sans perdre la connexion avec le système central de communication de l'entreprise.

Le MX30 est compatible avec n'importe quel téléphone SIP. Zultys peut vous offrir sa propre gamme de téléphones IP entièrement compatibles avec le MX30. Vous pouvez choisir entre des téléphones de table ou le téléphone logiciel inclus dans l'application utilisateur (MXIE). L'approvisionnement et la maintenance des téléphones IP se font directement avec le logiciel de gestion assurant ainsi la gestion centralisée de tous les téléphones IP de l'entreprise.

Le MX30 peut être relié à un ou à plusieurs fournisseurs de services de téléphonie IP. Toutes les communications vocales peuvent ainsi se faire par Internet sans devoir passer par le RTPC. Pour plus de souplesse, le MX30 vous permet d'acheminer certains appels au RTPC et d'autres au fournisseur de services de téléphonie IP



Interfaces de téléphonie de secours

Le système est muni d'un connecteur qui permet à un module de téléphonie facultatif de prendre la relève lorsque les appels ne sont pas acheminés par le fournisseur de services de téléphonie IP en établissant la connexion au RTPC.

Le module RNIS ADP présente un ou deux circuits S/T bidirectionnels simultanés pour gérer ETSI et le RNIS au Japon. Les modules analogiques FXO fournissent deux ou quatre circuits à deux fils qui prennent en charge l'identification de l'appelant. Chaque module analogique permet le branchement d'un téléphone qui peut se connecter automatiquement au premier circuit FXO du RTPC en cas de panne de courant.

Attente musicale

Le MX30 peut diffuser de la musique aux appelants qui sont en attente. Un fichier WAV enregistré sur le disque dur peut diffuser de la musique ou des messages décrivant les produits ou les services de l'entreprise.

Plan de numérotage et routage au moindre coût

La souplesse du plan de numérotage du système vous permet d'indiquer l'acheminement des appels en fonction des profils d'appels et de la bande passante disponible. Votre organisation peut s'assurer que tous les appels seront acheminés au moindre coût, quels que soient l'utilisateur ou son emplacement.

Dans le plan de numérotage, vous associez à chaque profil d'appel l'origine de l'appel, le profil de transformation, la voie primaire et les voies secondaires. Vous pouvez créer plusieurs profils d'appels pour différencier les



appels internes des appels externes. Les appels peuvent être acheminés par RL, RLD, Internet et une passerelle externe ou par une interface de ligne vers le RTPC.

Types de comptes et restrictions

La comptabilité par appel vous permet de forcer certains utilisateurs à entrer un code (code de contrat) avant de pouvoir effectuer certains types d'appels. Vous pouvez obtenir des relevés détaillés des appels en fonction du code et ainsi répartir les dépenses entre les différents comptes. Une option utile pour les entreprises qui facturent leurs clients pour les appels effectués en leur nom.

Vous pouvez restreindre les appels à des destinations précises en vous basant sur le profil de l'utilisateur ou sur l'emplacement de son téléphone. La restriction force l'utilisateur à entrer son mot de passe avant de faire l'appel. Le système permet des appels sans authentification depuis certains téléphones et peut interdire ces mêmes appels depuis d'autres téléphones et exiger l'authentification de tous les utilisateurs qui désirent faire un appel peu importe leur emplacement.

Réseau de données

Le MX30 dispose de deux ports Ethernet – l'un sert à la connexion au fournisseur de services et l'autre, à la connexion entre les postes de votre établissement. Ces deux ports sont séparés par un coupe-feu complet. Zultys recommande des connexions à Internet à haut débit distinctes pour le trafic des données et le trafic de la voix.

Le port RLD établit la connexion directement derrière l'équipement d'accès intégré à large bande et assure la terminaison du trafic et la traduction d'adresses. La traduction inclut la traduction d'adresses pour le trafic Internet et la passerelle de couche application pour le trafic SIP. Le port peut être associé à une adresse IP fixe, à une adresse IP reçue par SIP au moyen d'un serveur DHCP ou encore se procurer toute l'information par le protocole PPPoE. Il est possible d'assurer l'acheminement approprié du trafic de la voix et des données par le réglage des voies par défaut et statiques.

Le port RLD se connecte directement à un commutateur Ethernet. L'interface du MX30 peut fournir les protocoles DHCP, TFTP et NTP aux serveurs. Vous pouvez désactiver n'importe lequel d'entre eux si vous les configurez en matériel externe au MX30.

Le système peut raccorder de multiples sessions simultanées RPV qui sont effectuées au moyen de téléphones IP distants ou d'un autre système MX30 ou MX250. Les utilisateurs peuvent ainsi accéder en sécurité à toutes les fonctions du MX30 et au réseau de l'entreprise, qu'ils se trouvent dans l'une de vos succursales ou à leur domicile.

Interface MX pour l'utilisateur final (MXIE)

MXIE est l'interface client pour les utilisateurs du MX30. Elle augmente l'efficacité des communications non seulement entre les utilisateurs du système mais aussi avec les appelants externes. MXIE fournit aux utilisateurs des carnets d'adresse, relevés détaillés des appels, messagerie vocale, télécopie, messagerie instantanée, clavardage et présence ainsi que des règles sur la gestion des appels et la remise des messages. MXIE peut être utilisé en application autonome assortie d'un téléphone logiciel ou associée à un téléphone de table. Une seule procédure d'ouverture de session permet à l'utilisateur d'accéder au système quel que soit son emplacement, qu'il soit téléphoniste, agent dans un centre d'appels ou un particulier.

Gestion des utilisateurs

L'ajout ou la suppression des utilisateurs de MX30 ne prend que quelques secondes. Plusieurs utilisateurs peuvent être ajoutés en une seule fois par l'importation d'une base de données existante. Le MX30 prend en charge de multiples profils d'utilisateur pour vous permettre de définir les permissions et privilèges du système. Les permissions comprennent le réglage des mots de passe, de l'accès à la messagerie vocale, au MXIE, l'enregistrement des appels, les interurbains et la recherche de personnes.

Téléphonistes

Il est possible de définir plusieurs groupes de téléphonistes dans le MX30. Les téléphonistes d'un groupe peuvent être associés à des niveaux de priorité différents afin de tenir compte de l'acheminement des appels par compétence et des quarts de travail de remplacement. Un utilisateur peut appartenir à plusieurs groupes de téléphonistes et le MX30 peut distribuer les appels en fonction du degré de priorité de l'utilisateur dans le groupe.

Les téléphonistes peuvent se servir de l'interface de connexion du MXIE comme console éliminant ainsi le besoin de matériel particulier. Le MXIE leur donne accès au répertoire complet des utilisateurs et ils peuvent utiliser les touches numériques du clavier de l'ordinateur pour transférer les appels. L'utilisateur du système qui connaît déjà le MXIE peut s'acquitter du rôle de téléphoniste immédiatement. Puisqu'une console physique et qu'une formation particulière sur le logiciel ne sont pas nécessaires, l'entreprise peut effectuer la désignation dynamique des téléphonistes à toute heure du jour. Les téléphonistes à tous les niveaux de priorité peuvent ouvrir une session de n'importe où, n'importe quand et offrir un service continu de réception des appels.

Distribution automatique des appels et groupes de recherche

Le MX30 fournit plusieurs instances de distribution automatique d'appels et de groupes de recherche que vous soyez constitué en centre d'appels informel ou formel. Vous pouvez attribuer la distribution automatique d'appels ou les groupes de recherche à différents services dans l'entreprise. Chaque groupe de recherche peut être associé à une sélection directe à l'arrivée (SDA) accompagnée d'un numéro de poste. Il est possible d'attribuer le rôle d'agent à un utilisateur appartenant à plus d'un groupe ainsi que d'attribuer différents niveaux de priorité aux agents d'un groupe pour la distribution des appels. L'utilisateur qui appartient à un ou plusieurs groupes peut faire des appels individuels ainsi que les recevoir.

Le centre d'appels formel peut tirer parti des fonctions avancées de distribution automatique des appels du MX30 : files d'attente des appels, suivi en temps réel par le superviseur, manipulation des files d'attente, statistiques sur les groupes et les agents, traitement des débordements, enregistrement des appels et l'émission de messages publicitaires aux appelants en attente.

Messagerie unifiée

Le MX30 offre une messagerie unifiée qui vous permet de transmettre voix, télécopie ou autres types d'avis au logiciel de courriel que vous aurez choisi. Les utilisateurs peuvent activer l'avis de réception de courriel avec le contenu du message en annexe ou non. L'utilisateur peut définir les règles de remise de courriel en fonction du type de média, de la date et de l'heure, de l'expéditeur ou de la date de réception du message qui n'a pas encore été ouvert.

Intégration aux applications externes

L'intégration à un logiciel externe de GRC ou à un système IVR est facile à effectuer par le biais de SIP, TAPI, HTTP et VXML. Les données sur l'appelant sont transférées au logiciel GRC pour produire une montée de fiche-client et présenter à l'agent l'information au sujet du compte.

Rapports détaillés sur les appels

Le MX30 produit des relevés détaillés et complets sur les appels pour faciliter le rapprochement des comptes et le suivi de l'utilisation du système. Les rapports prédéfinis comprennent les rapports sur l'utilisation par la réception automatique, les utilisateurs, les groupes, les services d'urgence, les lignes interurbaines et les voies utilisées par les plans de numérotage. Les activités peuvent être filtrées par utilisateur, poste, emplacement ou groupe. La production de rapports personnalisés s'effectue par l'intégration aux applications externes et l'accès en lecture à sa base de données interne MySQL. Les administrateurs peuvent utiliser Crystal Reports ou tout autre outil de production de rapports de tierce partie et produire le type de rapport sur les appels qu'ils jugent le plus approprié.



L'accessibilité des utilisateurs

Il suffit de configurer le MX30 pour obtenir la gestion des appels la plus efficace qui soit. Les utilisateurs peuvent recevoir des appels au moyen de huit points de contact. Il peut s'agir d'un téléphone de table IP ou d'un téléphone logiciel. Un appel entrant peut émettre un signal vers tous les points de contacts simultanément quel que soit leur emplacement dans le réseau. Les utilisateurs peuvent créer leurs propres règles de traitement des appels qui achemineront leurs appels vers n'importe quelle destination en fonction d'une quelconque combinaison de date, temps, jour de la semaine, identité de l'appelant, présence et emplacement de l'accès au système.

Réception automatique

Le MX30 peut prendre en charge plusieurs sous-systèmes de réception automatique et les associer à différentes applications. Chaque réception automatique peut être associée à une sélection directe à l'arrivée (SDA) accompagnée d'un numéro de poste. La réception automatique peut être programmée pour démarrer différents scripts à des moments différents de la journée et à différents jours de la semaine. Il est possible de planifier des scripts particuliers qui seront exécutés à des jours et des moments précis. Il est également possible de planifier les moments pendant lesquels les téléphonistes recevront tous les appels.

La définition des scripts se fait au moyen d'une interface graphique utilisateur qui crée automatiquement un programme standard en langage VXML. Vous pouvez créer un script qui invitera un utilisateur à fournir de l'information et lui donnera ensuite des renseignements sur les différents produits et services.

Le MX30 est muni d'une fonction multilingue de synthèse de la parole à partir du texte. Vous pouvez créer facilement un message à l'intention des appelants et l'intégrer à un script de réception automatique.

Messagerie vocale

Vous pouvez sélectionner la répartition du stockage des messages vocaux parmi les utilisateurs en indiquant les limites dans leur profil d'utilisateur. Les limites que vous pouvez définir comprennent le nombre total de messages reçus, la durée de la communication et l'espace disque total réservé au stockage de tous les messages du MX30.

Les utilisateurs peuvent récupérer, enregistrer, supprimer et faire suivre les messages vocaux au moyen d'un téléphone (interne ou externe à l'entreprise) ou au moyen du MXIE. Les utilisateurs peuvent sauvegarder leurs messages vocaux sans occuper l'espace du MX30 en faisant glisser les messages du MXIE vers des dossiers dans leur ordinateur personnel. Les messages vocaux sont enregistrés dans des fichiers standards de format WAV et acheminés vers d'autres utilisateurs à l'extérieur du système au moyen de méthodes courantes telles que le courriel et les répertoires de réseau.

Terminaison et départ des télécopies

Le MX30 peut envoyer et recevoir des télécopies ce qui élimine la nécessité du télécopieur traditionnel. Pour envoyer une télécopie, l'utilisateur imprime un document depuis son ordinateur au moyen du pilote d'imprimante pour télécopie MX. Le MX30 transmet la télécopie dès que possible. Le MX30 reçoit également les télécopies, les convertit en fichier TIF et les met à la disposition des utilisateurs au moyen du MXIE. La récupération et la manipulation des télécopies par les utilisateurs se font de la même manière que celles des messages vocaux.

Groupes de recherche de personnes

Le MX30 prend en charge la recherche de personnes par le haut-parleur des téléphones IP. Vous pouvez configurer plusieurs groupes de recherche de personnes et associer un utilisateur à un ou plusieurs groupes. Un groupe de recherche de personnes peut contenir des utilisateurs de divers emplacements créant ainsi des zones d'utilisateurs séparées par une division logique plutôt que physique. Par exemple, un agent du soutien à la clientèle peut entendre les messages qui s'adressent aux équipes du soutien aux ventes et technique tandis qu'un agent du support technique ne peut entendre que les messages destinés à l'équipe du support technique. Les utilisateurs peuvent recevoir des messages envoyés depuis n'importe quel emplacement dans l'entreprise, même par RLD ou Internet. La permission d'effectuer une recherche de personnes peut être accordée au moyen d'une authentification par mot de passe et par la définition de profils.

Chiffrement

Le MX30 prend en charge le chiffrement AES pour que le trafic de la voix soit entièrement sécurisé entre le système et les appelants internes ou externes. L'activation du chiffrement procure un environnement sécurisé pour les appels effectués entre un utilisateur et la messagerie vocale ou la réception automatique. Le chiffrement peut également s'étendre à tout le trafic entre deux systèmes MX30 dans un RLD.

Archivage

Le MX30 permet l'archivage de tous les messages vocaux, messages instantanés et sessions de clavardage dans un serveur externe. L'archivage peut se conformer à des exigences réglementaires telles que celles imposées par les normes HIPAA et SEC.

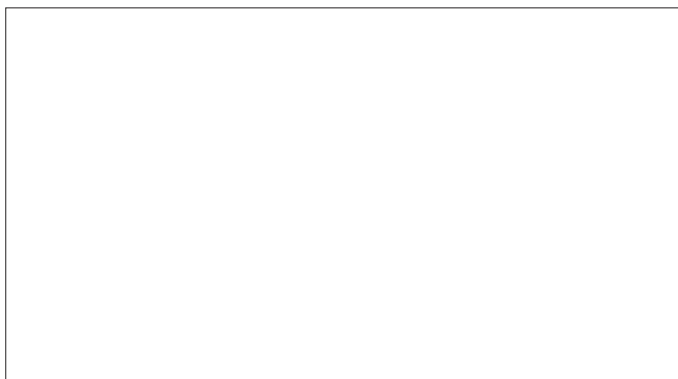
Codecs et compression de la voix

Vous pouvez préciser le type de codec que vous désirez utiliser pour la transmission de la voix entre le MX30 et les autres dispositifs IP. Vous pouvez choisir entre G.711 μ -law, G.711 A-law, G.729A et G.729AB ou plusieurs d'entre eux. Le MX30 se charge automatiquement d'utiliser le codec qui est disponible. Vous pouvez assurer l'usage le plus efficace qui soit de la bande passante dans un RLD en précisant le codec que devront utiliser les MX30 et les MX250 lors des communications d'un groupe d'utilisateurs entre divers emplacements.

Emplacements et composition en cas d'urgence

Lorsque le fuseau horaire n'est pas le même partout dans le système, les divers emplacements affichent l'heure locale sur leurs téléphones. Les paramètres de définition des emplacements permettent aussi de s'assurer que l'appel de l'utilisateur distant qui compose un numéro d'urgence est acheminé vers un point d'accès du service public. Un emplacement peut être défini en fonction d'une adresse IP ou choisi par l'utilisateur. Le plan de numérotage du MX30 achemine les appels d'urgence correctement lorsqu'il est connecté au RTPC. Lorsque l'appel d'urgence est acheminé au fournisseur de services

Vente et service par :



de téléphonie IP, celui-ci doit s'assurer que l'appel d'urgence est acheminé correctement. Tous les téléphonistes sont avisés du nom et de l'emplacement de l'utilisateur qui fait un appel d'urgence.

Administration de système

La gestion du MX30 s'effectue au moyen d'une seule interface graphique sur un ordinateur personnel muni de Windows. Le PC peut se trouver n'importe où dans votre réseau. Les permissions nécessaires aux activités de gestion peuvent être différentes par type d'utilisateur. Tout l'approvisionnement de services se fait au moyen de l'interface ce qui simplifie l'apprentissage et augmente la productivité.

Les administrateurs peuvent examiner les activités du système en temps réel notamment les rapports détaillés sur les appels, les sessions ouvertes, les enregistrements actifs, l'état de la messagerie SIP et l'état des circuits de téléphonie. Les événements critiques sont transmis à un serveur SYSLOG et acheminés sous forme de message visuel ou vocal aux administrateurs en cas d'erreur. Il est possible d'effectuer la sauvegarde périodique de toute la configuration du système, des messages vocaux, télécopies et des rapports détaillés sur les appels. Vous pouvez planifier la sauvegarde complète ou partielle sur un répertoire de réseau ou un serveur FTP.



Capacité du système

Le MX30 est équipé à l'achat de tout le matériel nécessaire à la prise en charge de 30 utilisateurs et de 120 enregistrements SIP. Au départ vous achetez ce dont vous avez besoin car vous pouvez ensuite ajouter les fonctions et la capacité qu'il vous faudra en achetant des licences d'utilisation du logiciel pour le système. Les licences peuvent être ajoutées en tout temps depuis un emplacement quelconque sans devoir mettre le système hors tension.

Vous pouvez combiner plusieurs systèmes MX30 au moyen de l'option MXgroup et obtenir une capacité de 10 000 utilisateurs et la base de données transparente connexe. Les utilisateurs communiquent entre eux et entre emplacements de la même manière. Les utilisateurs qui se déplacent entre les emplacements peuvent se connecter à un MX quelconque et poursuivre leurs appels comme s'ils travaillaient à leur endroit habituel.

Caractéristiques globales

Zultys effectue la vente et le soutien de ses produits partout dans le monde vous permettant ainsi de déployer facilement le MX30 dans un ou plusieurs pays. Le système prend en charge les protocoles de téléphonie mondiaux et est en mesure d'établir une connexion directement au RTPC local. Les messages-guides sont disponibles en plusieurs langues. L'utilisateur du MXIE peut choisir de façon dynamique la langue qu'il désire utiliser dans l'interface.

Environnement physique

Température ambiante : 10 °C à 40 °C

Température de stockage : 0 °C à 50 °C

Poids : 1,7 kg. Poids à l'expédition 2,2 kg

Dimension : 210 mm x 210 mm x 50 mm

Montage : au mur ou sur une table

Sécurité : UL 60950, CSA-C22.2, IEC 60950

EMI : FCC Part 15, ICES-003 Class A, CISPR 22, AS/NZS 3548 Class A, IEC 61000-3

CEM : CISPR 24 (EN55024), EN61000-4

Télécommunication : (Australie) AS/ACIF S031, AS/ACIF S002 ;

(Europe) ETS 300 011, ETS 300 012, ETS 300 125, ETS 300 102 ;

(É-U/Canada) TIA/EIA-IS 968, CS 03 ; (Japon) JATE AC04-0001003

Garantie : un an

Zultys Technologies

771 Vaqueros Avenue

Sunnyvale, CA 94085

USA

Tel: +1-408-328-0450

Fax: +1-408-328-0451

Email: zultys@zultys.com

Web: www.zultys.com