



SYMPHONY CLOUD

LA PLATEFORME CLOUD D'INTERPHONIE PAR « VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ DÈS LA CONCEPTION »

Symphony Cloud, la première plateforme d'interphonie au monde basée sur le cloud et fondée sur le principe de « Vie privée et sécurité dès la conception », marque le début d'une nouvelle ère dans le domaine de la communication de sécurité.

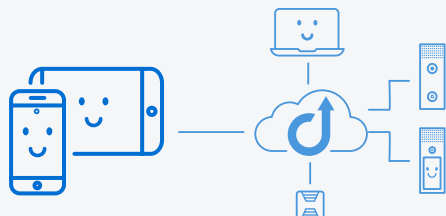
Grâce à ses services cloud innovants, Symphony sécurise et facilite la gestion de solutions complexes en environnements système exigeants. Les solutions sur site basées sur Virtuosis trouvent leur place dans le cloud. Avec Symphony Bridge, elles peuvent pleinement profiter des services comme le Symphony Mobile Client pour les smartphones et les tablettes, ou le Symphony Web Client basé sur un navigateur.

Les futurs services Symphony basés sur le cloud vont encore relever la barre en termes de sécurité et d'efficacité, notamment en mettant en réseau de manière intelligente différents sous-systèmes et fonctions comme la vidéosurveillance, les capteurs, la communication d'urgence, le contrôle d'accès et la gestion des visiteurs.

Au cœur du système, Symphony dirige et coordonne des services cloud mis en réseau numériquement pour rendre votre solution plus intelligente et plus sûre, tant au quotidien qu'en cas d'urgence.

SYMPHONY CLOUD SERVICES

Symphony Cloud est notre plateforme de solutions basées sur le cloud reposant sur un matériel hautement évolutif, un logiciel puissant et des fonctionnalités étendues, dans le but évident d'exploiter la puissance des services cloud actuels et futurs. Symphony Cloud propose un service adapté à chaque taille et à chaque besoin. Il suffit de vous inscrire sur <https://commend.services> pour explorer toutes les possibilités.



SYMPHONY MOBILE CLIENT

Le Symphony Mobile Client est le service Symphony Cloud pour répondre aux appels depuis la porte et déverrouiller celle-ci de manière pratique via smartphone ou tablette.

- Réponse pratique aux appels avec un smartphone et ouverture de la porte
- Accès direct aux contacts préférés grâce aux favoris de l'écran d'accueil
- Accès rapide aux fonctions, directement dans la notification push ou via les fonctions du widget



SYMPHONY WEB CLIENT

Le Symphony Web Client est probablement le poste d'interphonie le plus flexible et le plus facile à utiliser au monde, et il ne nécessite même pas de logiciel supplémentaire !

- Les appels peuvent être passés et reçus de manière pratique dans le navigateur web.
- Accès mondial dans le navigateur à l'adresse <https://commend.services>
- Vidéo bidirectionnelle
- Options de file d'attente et de renvoi d'appels
- Historique complet des appels avec instantanés vidéo
- Indépendant du système d'exploitation utilisé : prend en charge Windows, macOS et Linux
- Utilisation facile des dispositifs d'ouverture de portes, des portails et des barrières, etc.



SYMPHONY BRIDGE

Cette passerelle permet à la solution sur site d'accéder depuis le monde entier aux services de Symphony Cloud, comme la Symphony Mobile Client pour iOS/iPadOS et Android ou le Symphony Web Client pour une gestion pratique des appels dans un navigateur web. Cela permet des solutions entièrement nouvelles combinant le meilleur des deux mondes. Même les grands systèmes existants fournissant des services éprouvés depuis de nombreuses années peuvent intégrer des nouvelles fonctions. Avec une solution Symphony On-Prem et Symphony Bridge, toutes ces nouvelles possibilités sont à portée de clic.

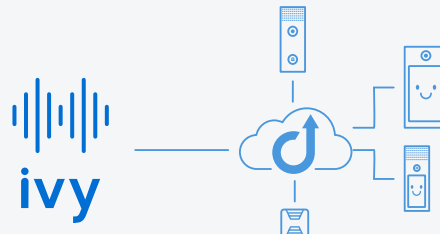
- Les postes d'interphonie des solutions VirtuoSIS peuvent établir des appels vers le Symphony Mobile Client
- Les appels peuvent être transférés simultanément à plusieurs postes d'interphonie et Clients pour être pris par n'importe quel destinataire.
- Plateforme ouverte - Les stations SIP de fabricants tiers s'interfaçent en toute fluidité avec VirtuoSIS pour utiliser les services Symphony Cloud.



GESTION DES DISPOSITIFS

Contrôlez tout ou laissez le service Symphony Cloud s'en occuper. La gestion des dispositifs Symphony permet d'ajouter et de configurer autant de dispositifs et de services que nécessaire.

- Mises à jour des firmwares
- Gestion des rôles d'utilisateur et des autorisations
- Partage de l'accès aux services (par exemple entre les équipes) et de la propriété des appareils (par exemple pour les nouveaux employés)
- Changement des noms des dispositifs
- Configuration des dispositifs d'ouverture de portes
- Configuration du renvoi des appels
- Ajout aux postes d'interphonie des flux vidéo des caméras de fabricants tiers
- Commutation des sorties déclenchée par les états du dispositif
- Consulter les rapports VoIP sur l'activité des appels à l'échelle du système (historique des appels, icône de l'appelant, statut de l'appel)



IVY VIRTUAL ASSISTANT

Notre Conversational AI (IA de conversation) a été développée avec pour seul objectif de soulager les collaborateurs des centres d'appel et des salles de contrôle pour qu'ils puissent se concentrer sur les problèmes et les incidents importants.

- Prise d'appel instantanée
- Solutions pour les villes intelligentes et réponses aux questions fréquemment posées
- Automatisation des cas d'utilisation courants (par exemple, traitement des appels vides, orientation, aide au stationnement)
- Conversation naturelle en plusieurs langues

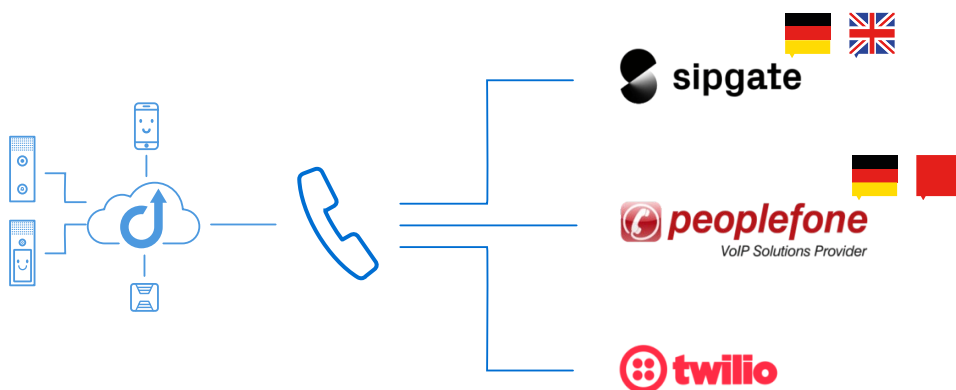
TABLEAU DE BORD DES DONNÉES

- Historique instantané des appels avec transcription de la conversation avec Ivy
- Lecture audio pour la validation d'appel
- Tableau de bord d'intelligence économique (Ivy Dashboard) avec outils de filtrage et statistiques (taux de résolution des appels, durée des appels, taux d'abandon des utilisateurs).

INTÉGRATIONS SYMPHONY CLOUD

Meilleurs ensemble – connecter Symphony Cloud avec d'autres systèmes des fabricants leaders. L'une des premières intégrations concerne les connexions aux réseaux publics mobiles et fixes.

Fournisseurs de téléphonie actuellement pris en charge :



SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

RÉVISION DES APPAREILS ET DES ÉQUIPEMENTS ^{1) 2)}

Symphony MX :	ID5 TD, ID5 TD CM : Rév. AD IM3, IM6 : Rév. AA OD1 CM, OD1 V CM, OD5 TD CM, OD10 TD CM : Rév. AA WS 301V CM, WS 303V CM, WS 311V CM, WS 311V CM DA : Rév. AC
Symphony BF :	EF 962H, EF 962HM : Rév. AC ET 908H, ET 908H-1, ET 908HMI, ET 908HMI-1 : Rév. AC ET 962H, ET 970H : Rév. AD ET 962HR, ET 970HR : Rév. AC
Dispositifs E/S :	IP Secure Connector IP-CON : Rév. AB CM1, EB1A, EB1E1A, EB2E2A, EB3E2A-AUD, EB8E8A

APPAREILS MOBILES ^{1) 2)}

Android : versions 8.0 et ultérieures
iOS/iPadOS : versions 14.0 et ultérieures

LIMITATIONS DES APPELS

Durée de la conversation : max. 10 min

BANDE PASSANTE PAR APPAREIL

En amont :	min. 1 Mbps
En aval :	min. 1 Mbps pour chaque appareil du groupe ³⁾
Flux vidéo de caméra de fabricants tiers :	Le nombre dépend des spécifications de la caméra du fabricant tiers et de la bande passante locale disponible entre celle-ci et la station de réception

TAILLE DES FICHIERS DE MISE À JOUR DU FIRMWARE PAR APPAREIL ⁴⁾

Symphony MX :	250 à 400 Mo
Symphony BF :	7 Mo

ACCÈS AU PORTAIL WEB « COMMEND.SERVICES » ⁵⁾

Navigateur web : dernière version de Google Chrome

CONFIGURATION DU RÉSEAU ⁶⁾

Connexion internet : pour chaque appareil ⁷⁾, appareil mobile et passerelle
Fonctionnement : Mode DHCP

SYMPHONY BRIDGE ^{8) 9)}

Passerelle : VirtuoSIS, S6 ou S3
Licences : L-SYM-BRIDGE et L-SIS-11 ou L-SIS32-11
Logiciel : VirtuoSIS versions 11.1.6 et ultérieures
Serveur d'interphonie
On-Prem : VirtuoSIS, S6, S3, GE 800, GE 300, G8-IP-32,
IS 300 et/ou GE 700U
Logiciel : min. PRO 800 6.4 Build 3
Connexion pour
la passerelle vers
le serveur d'interphonie
On-Prem : NET, LAN, GEV, CNET-W, CNET-EI et/ou SO

IVY VIRTUAL ASSISTANT

Appels simultanés : max. 5 par Ivy Virtual Assistant
Temps de réponse initial : généralement 1 sec, max. 3,5 sec
Modèles Ivy : Ivy Demo (met en évidence les capacités de
Ivy Virtual Assistant)
Ivy Start (filtre les appels vides, fournit
un tableau de bord des données des
conversations et des performances des
opérateurs)
Langues : français, allemand, anglais, espagnol, italien,
néerlandais

¹⁾ Vérifier que la version actuelle du firmware est installée pour les appareils connectés par Symphony Bridge. Le firmware de tous les autres appareils est mis à jour automatiquement au cours de la procédure de claiming (enregistrement). Les paramètres de mise à jour pour les appareils enregistrés (claimed) peuvent être configurés (toutes, critiques pour la sécurité seulement, manuelles).

²⁾ Pour pouvoir utiliser les appareils stationnaires et mobiles avec Symphony Cloud, ceux-ci doivent être enregistrés (claimed) sur le portail web ou dans le Symphony Mobile Client.

³⁾ 32 appareils au plus peuvent recevoir simultanément des appels entrants (avec ou sans média précoce).

⁴⁾ Si la connexion réseau est mauvaise, les packs de fichiers de mise à jour peuvent être transmis plusieurs fois.

⁵⁾ Le portail web « commend.services » n'est pas pris en charge par les navigateurs web sur les appareils mobiles.

⁶⁾ Un serveur DHCP doit fournir pour chaque appareil les paramètres de la configuration réseau : adresse IP, masque de sous-réseau, passerelle standard et serveur DNS. Exception : Les appareils connectés via Symphony Bridge n'ont pas besoin d'un accès direct à l'internet.

⁷⁾ Aucune connexion Internet n'est nécessaire pour les appareils situés derrière la passerelle.

⁸⁾ Les manuels produit « Intercom Server Configuration » et « VirtuoSIS Setup Guide » contiennent de plus amples informations sur Symphony Bridge.

⁹⁾ Toutes les cartes SYM-BRIDGE doivent être sélectionnées dans la même instance VirtuoSIS. Un maximum de 14 cartes peut être utilisé. Le numéro d'appel d'un canal SYM-BRIDGE ne peut être attribué qu'à une seule cible d'appel ou à un seul groupe.

CONFIGURATION DU PARE-FEU

Le trafic réseau est bidirectionnel. Si le trafic réseau sortant est bloqué par défaut, le pare-feu doit être configuré comme suit pour pouvoir utiliser les dispositifs avec Symphony Cloud.

Service	Protocole	Numéro de port (local)	Numéro de port (Symphony Cloud)	Hôte (local)	Description
DNS	TCP/UDP	Dynamique	53	Appareils Symphony MX	Recherche de nom DNS
HTTP	TCP	Dynamique	80	VirtuoSIS (nom d'hôte ou adresse IP), appareils stationnaires et mobiles, portail web	Liste de révocation des certificats
HTTPS	TCP/TLS	Dynamique	443	VirtuoSIS (nom d'hôte ou adresse IP), appareils stationnaires et mobiles, ordinateurs avec Symphony Web Client, portail web, Ivy Dashboard	Claiming (enregistrement), configuration, téléchargement des fichiers journaux, téléchargement du firmware de l'appareil, journalisation, signalisation des appels, Ivy Dashboard, documentation, rapports VoIP
HTTPS	TCP/TLS	Dynamique	8088	Appareils stationnaires et mobiles, portail web	Journalisation
MQTT	TCP/TLS	Dynamique	8883	VirtuoSIS (nom d'hôte ou adresse IP), appareils stationnaires et mobiles	Claiming (enregistrement), configuration
NTP	UDP	Dynamique	123	Appareils	Synchronisation de l'horloge système
SIPS	TCP/TLS	Dynamique	5061	VirtuoSIS (nom d'hôte ou adresse IP), appareils stationnaires et mobiles	Signalisation des appels
SRTP	UDP	10 000 à 50 000 ¹⁾	10 000 à 50 000	VirtuoSIS (nom d'hôte ou adresse IP), appareils stationnaires et mobiles, ordinateurs avec Symphony Web Client	Transmission des médias (active seulement pendant les appels)
STUN	UDP	Dynamique	3478	Ordinateurs avec Symphony Web Client	Récupération des candidats ICE (Interactive Connectivity Establishment) dans le protocole SDP (Session Description Protocol) pour la signalisation des médias

¹⁾ Dans VirtuoSIS, la plage de numéros de port peut être configurée.

Les appareils stationnaires et mobiles, les ordinateurs avec Symphony Web Client et VirtuoSIS doivent avoir l'heure actuelle du système.

Si la connexion à Symphony Cloud est interrompue, les appels Symphony Mesh peuvent toujours être lancés entre les appareils du réseau local avec les adresses IPv6 locales.

Les hôtes Symphony Cloud peuvent changer en raison de l'évolution de l'infrastructure ou de l'implémentation de nouvelles fonctionnalités. Une configuration de pare-feu trop restrictive pour les hôtes peut affecter la fonctionnalité des fonctions futures.

ABONNEMENTS PROPOSÉS

SYMPHONY CLOUD

E-CC-CTF : Abonnement Symphony Cloud par appareil ou service ¹⁾

IVY VIRTUAL ASSISTANT – IVY TIER 30 ^{2) 3)}

E-CIVYTI30-CTF : limité à 30 000 minutes d'appel ou 60 000 appels vides ⁴⁾, 1 utilisateur Tableau de bord des données

E-CIVYINS-CTF : 1 utilisateur Tableau de bord des données supplémentaire

E-CIVYKAPI-CTF : 1 interface API d'information

IVY VIRTUAL ASSISTANT – IVY FLEX ^{2) 5)}

E-CIVYFLEX-CTF : Prix de base

E-CIVY1K-CPF ⁶⁾ : 1000 minutes d'appel ou 2000 appels vides

E-CIVY10K-CPF ⁶⁾ : 10 000 minutes d'appel ou 20 000 appels vides

E-CIVYINS-CTF : 1 utilisateur Tableau de bord des données supplémentaire

E-CIVYKAPI-CTF : 1 interface API d'information

¹⁾ Si le même Symphony Web Client est fourni à plusieurs utilisateurs, chaque utilisateur doit disposer d'un abonnement Symphony Cloud.

²⁾ Facturation par 30 secondes (incrément min. 30 secondes/30 secondes).

³⁾ Des frais supplémentaires sont facturés lorsque le contingent de minutes et d'appels vides inclus est épuisé.

⁴⁾ Commend garantit que tout appel vide est compté pour 30 secondes seulement (1 minute d'appel équivaut à 2 appels vides).

⁵⁾ « Ivy Virtual Assistant – Ivy Flex » est limité à 30 000 minutes d'appel ou 60 000 appels vides par an. Pour des volumes plus importants, contactez votre organisation de vente Commend locale.

⁶⁾ Paiement unique.

Informations complémentaires :

- <https://symphony.commend.com/fr/interphonie-cloud.html>
- manuals.commend.com/symphony-cloud/online-help_en-uk
- clibrary-online.commend.com (Manuels produit et fiches techniques pour appareils et serveurs d'interphonie)

Services disponibles dans

<https://commend.services>

Les produits Commend sont développés et fabriqués par Commend International à Salzbourg, Autriche. Les processus de développement et de fabrication sont **certifiés** conformes aux normes **EN ISO 9001:2015** et **EN ISO 27001:2013**. Sécurité dès la conception à tous les niveaux.

La conception et/ou les spécifications des produits sont susceptibles d'être modifiées sans avis préalable pour apporter des améliorations. Sous réserve d'erreurs.



SIÈGE PRINCIPAL FEHRLTORF

Commend AG Schweiz

Mülistrasse 4

8320 Fehrltorf

+41 44 955 02 22

commend@commend.ch

FILIALE DE GENÈVE

Commend AG Suisse

Chemin du Château Bloch 10

1219 Le Lignon / Genève

+41 22 782 03 08

romandie@commend.ch