

ВКСС-2007. Что нового?



А.Н. Дьяконов,

менеджер по рекламе компании "АБИТЕЛ ГРУПП"

С 26 по 29 ноября 2007 г. в павильоне "Форум" Экспоцентра на Красной Пресне под эгидой Министерства информационных технологий и связи РФ прошла 10-я юбилейная Международная выставка "Ведомственные и корпоративные информационные системы, сети и средства связи" (ВКСС-2007). Выставка "ВКСС" является масштабным мероприятием, демонстрирующим использование информационных и телекоммуникационных технологий для управления технологическими и производственными процессами.

В преддверии новогодних праздников принято подводить итоги года текущего, нам же в данной статье хотелось ограничиться малым и подвести итоги прошедшей выставки – рассмотреть наиболее интересные новинки рынка телекоммуникаций, представленных на стенде компании "АБИТЕЛ ГРУПП".

Система микросотовой связи IP DECT

Продукт **Business Mobility IP DECT** (в дальнейшем – **IP DECT**) является разработкой компании **NEC Philips Unified Solutions** и предназначен для организации сети микросотовой телефонной связи для абонентов УПАТС серии **UNIVERGE NEAX**. Данный продукт нацелен на удовлетворение потребностей компаний, переходящих на широкое использование IP-сетей, и объединяет выгоды от телефонной связи по IP с превосходным качеством и средствами хорошо известной технологии DECT.

Представленная система имеет ряд значительных преимуществ по сравнению со стандартными микросотовыми решениями:

- использование корпоративной сети TCP/IP для передачи внутреннего голосового трафика сокращает до минимума требования к прокладке выделенных линий;
- отсутствие ограничений по расстоянию на размещение базовых станций в пределах корпоративной сети, в том числе и в любых удаленных филиалах;
- при установке **IP DECT** в филиале там необязательно устанавливать дополнительное телефонное оборудование, например УПАТС;
- использование технологии PoE (IEEE 802.af) для дистанционного питания базовых станций;
- использование одного контроллера на всю сеть микросотовой связи, включая и филиалы.

Осуществлена полная интеграция с УПАТС серии **UNIVERGE NEAX**, которая управляет запросами между стационарными и мобильными телефонными аппаратами, добавляя последним богатые функциональные возможности (удержание, перевод и переадресация вызова, обратный вызов, отображение номера и имени вызывающего абонента, индикация ожидающих сообщений голосовой почты и др.).

Система функционирует в режиме децентрализованного управления. Данный режим позволяет строить DECT-сети большой емкости с поддержкой функционирования до 255 базовых станций и регистрацией до 6000 трубок.

Также IP DECT позволяет экономить на затратах при построении инфраструктуры с учетом сети филиалов, поскольку в ряде случаев возможно вообще отказаться от использования УПАТС на филиале.

Основными компонентами системы являются базовые станции (точки доступа DECT), контроллер базовых станций на базе PC-совместимого компьютера и телефонные трубки DECT.

Business ConneCT

В условиях высокой изменчивости современные рыночные отношения предъявляют повышенные требования к гибкости и эффективности бизнеса. Все это в полной мере относится и к системам бизнес-коммуникаций.

Business ConneCT – телекоммуникационное приложение класса "все-в-



одном", отвечающее соответствующим требованиям. Унифицированный, интуитивно понятный пользовательский интерфейс повышает оперативность контактов с клиентами, позволяет в зависимости от ситуации оперативно переключаться между функциональными ролями. Последнее, в свою очередь, обеспечивает решение проблемы повышенной (пиковой) нагрузки на операторов (секретарей) или на контакт-центр. **Business ConneCT** позволяет в любой момент оперативно (на время действия пиковой нагрузки) подключить дополнительных операторов или агентов контакт-центра из числа сотрудников компании, являющихся пользователями системы.

Учетная запись пользователя системы не привязана к конкретному рабочему месту. При необходимости пользователь может авторизоваться там, где это требуется по ситуации.

Основные возможности Business ConneCT:

- поддержка трех функциональных ролей:
 - 1) **сотрудник,**
 - 2) **агент контакт-центра,**
 - 3) **оператор** (секретарь);
- быстрое переключение между функциональными ролями;
- унифицированный пользовательский интерфейс;
- несколько телефонных справочников, интеграция с MS Outlook и Lotus Notes;
- отображения статуса абонентов в реальном времени;
- Unified messaging;
- поддержка интерфейса TAPI;
- полная или выборочная запись разговоров;
- низкие затраты при эксплуатации;
- простота расширения.

1) Сотрудник

Business ConneCT предоставляет всю имеющуюся информацию по вхо-



Business Mobility IP DECT

длежащему вызову до ответа на него. Выводимая информация может включать имя, номер и фото абонента, длительность разговора и другую информацию о процессе соединения. Журнал вызовов сохраняет информацию о принятых, пропущенных вызовах, последних набранных номерах и голосовых сообщениях. Установить, поставить на удержание, переадресовать соединение можно простым щелчком клавишей мыши. Для организации 3-сторонней конференции достаточно перетащить с помощью мыши соответствующие позиции из справочника или журнала в область разговора на экране монитора.

Business ConneCT предоставляет возможность группирования пользователей системы в соответствии с различными критериями и автоматическим отображением их статуса.

У каждого пользователя может быть индивидуальный голосовой ящик с настраиваемой системой голосовых приветствий. Доступ к нему может производиться как по телефону, так и через ПК.

2) Агент контакт-центра

Принципы построения контакт-центра на базе Business ConneCT не требуют обязательной организации специализированных рабочих мест и набора отдельных сотрудников. Функции агентов контакт-центра выполняют сотрудники организации (в том числе и на частичной основе) – пользователи системы, уполномоченные на то администратором. Такой подход позволяет быстро доводить входящий вызов до наиболее компетентного сотрудника.

Для вызовов в очереди возможна выдача статических и динамических (например, информация о положении в очереди) сообщений. При переполнении очереди или отсутствии активных агентов в нужной группе вызов может переадресовываться на любой внутренний номер, включая голосовую почту.

Поддержка функций супервизора и развитые возможности сбора статистики и формирования отчетов позволяют поддерживать на оптимальном уровне параметры функционирования контакт-центра.

3) Оператор (секретарь)

В **Business ConneCT** функции операторов выполняют сотрудники организации (в том числе и на частичной основе) – пользователи системы, уполномоченные на то администратором. Для операторов автоматически организуются различные очереди для вызовов (внутренних, внешних, паркованных и т.д.). Оператор может обслуживать вызовы из любой очереди. Вызов может быть переадресован оператором другому оператору, на любой внутренний или внешний номер, голосовую почту. Оператор может выбрать, какие группы абонентов ему доступны или какие типы вызывных сигналов использовать. Если последний активный оператор выходит из системы, то обработка вызовов производится в соответствии с "ночным" режимом.

UNIVERGE® Assured Mobility™

Система беспроводного доступа WLAN стандарта 802.11a/b/g функционирует под управлением центрального коммуникационного сервера SV7000/SV7000MPS или УПАТС серии NEAX (NEAX 2000 IPS или NEAX 2400 IPX) и включает в свой состав линейку контроллеров и унифицированных точек доступа. Программные средства управления системой позволяют обслуживать до 100 контроллеров и до 1000 точек доступа (ТД).

Основные достоинства:

- превосходное качество речи;

- приоритизация голосового трафика;
- контроль/управление занимаемой полосой;
- быстрый бесшовный handover;
- уменьшенные задержка и джиттер благодаря технологии Direct Path;
- масштабируемость:
 - распределенная система контроллеров;
 - линейка контроллеров для сетей разного масштаба;
 - поддержка доменов;
 - централизованное управление;
- безопасность:
 - поддержка 802.1x, WEP, WPA/WPA;
 - автоматическое обнаружение несанкционированных точек доступа, IDS;
 - поддержка списков доступа, "черных списков";
- Direct Path:
 - информационные пакеты (голос, данные) передаются непосредственно между точками доступа, минуя контроллеры;
 - между ТД и контроллером передаются только управляющие пакеты (сигнализация, управление, мониторинг, аварийные сообщения и т.д.).

Модельный ряд контроллеров включает три устройства: **WL5100**, **WL5050** и управляющую **ТД WL1700-MS**. Точки доступа (на данный момент представлены три модели: **WL1500**, **WL1600** и управляющая **ТД WL1700-MS**, выполняющая и функции контроллера) подключаются к контроллеру дистанционно через коммутируемую локальную сеть или сеть TCP/IP. В качестве абонентских терминалов, кроме терминалов передачи данных, можно использовать мобильный телефон VoWLAN производства **NEC (MH250)**. Телефон выполнен в форм-факторе "раскладушка". Управление голосовыми соединениями в таких телефонах обеспечивается протоколом SIP. Эти телефоны совместно с контроллерами поддерживают функцию быстрого переключения между базовыми станциями без разрыва соединения.

В завершение хочется поздравить всех читателей от лица компании "АБИТЕЛ ГРУПП" с наступающими новогодними праздниками и пожелать, чтобы в следующем году новые технологии, которые были представлены на "ВКС-2007", нашли свое применение и сделали работу вашего предприятия еще более эффективной, менее трудоемкой и максимально удобной. ■

Адрес и телефоны компании "АБИТЕЛ ГРУПП" см. на стр. 112

ТСС НЬЮСМЕЙКЕРЫ