

Новые проекты и решения компании LG Electronics

Горобцов Ю.С.,
генеральный директор
ЗАО "Траскон Телеком"

Серия мини-АТС

В прошлом году в России была представлена LDK-300 — новая АТС компании LG Electronics. Станция была разработана для постепенной замены АТС GDK-162. В LDK-300 увеличена абонентская емкость (до 300 портов) и количество подключаемых базовых станций DECT (до 24). Это расширяет круг потенциальных покупателей АТС данного класса. Абонентская емкость LDK-300 сопоставима с емкостью предыдущих учрежденческих АТС, а цена за порт остается такой же, как у мини-АТС. Платы новой станции унифицированы с платами АТС GDK-100, что позволяет поставщикам сократить номенклатуру оборудования.

В текущем году компания LG Electronics наладила выпуск и сертифицировала универсальную цифровую мини-АТС LDK-100. По стоимости и емкости эта станция соответствует АТС GDK-100 и GDK-FP и призвана заменить последние в ряду оборудования LG. Платы АТС LDK-100 полностью унифицированы с платами LDK-300. Количество подключаемых к АТС базовых станций DECT увеличено до 16. Буквально в течение нескольких месяцев было установлено и в настоящее время успешно эксплуатируется достаточно много АТС LDK-100, и сейчас уже можно с уверенностью утверждать: на рынке появился новый недорогой и качественный продукт.

Сегодня клиенту уже не достаточно использовать мини-АТС только для коммутации телефонных разговоров в пределах своего офиса, поэтому специалисты компании LG Electronics постоянно работают над расширением возможностей мини-АТС. К числу таких возможностей относится, например, объединение установленных в различных местах мини-АТС в единую корпоративную сеть.

Разработано два варианта такого объединения. Первый — через IP-сеть с помощью специально разработанной платы Интернет-плюс VOIP — позволяет пропускать до 8 голосовых

АТС компании LG Electronics давно и успешно эксплуатируются во многих российских компаниях. Станции LG по праву считаются качественными, высокофункциональными и недорогими продуктами. Однако компания не останавливается на достигнутом, постоянно разрабатывает новые модели и совершенствует уже существующие. В настоящем обзоре кратко описываются некоторые новые решения компании LG Electronics

каналов по сети LAN/WAN. В этом случае помимо также передача факсимильных сообщений по IP сети. Вторым вариантом подразумевает объединение станций по каналам ISDN с помощью разных протоколов, в том числе QSIG.

В настоящее время специалисты LG Electronics разрабатывают ПО не только для мини-АТС серии LDK, но и для АТС STARTEX CS1000 с целью обеспечения возможности объединения этих станций в единую сеть по протоколу ISDN QSIG.

Обработка вызовов с помощью мини-АТС

Организация центров обслуживания телефонных вызовов — это одно из перспективных направлений развития корпоративной телефонной связи. Очевидно, что в офисе любой фирмы в том или ином виде существует некий центр обработки вызовов. Чаще всего это просто телефонный секретарь. Однако в течение рабочего дня секретарь может ответить не более чем на одну-две сотни звонков и отправить лишь несколько десятков факсов. Причем обычно не ведется никакой статистики по звонкам, а эта информация могла бы оказаться полезной для отдела маркетинга и продаж.

Чем крупнее и известнее фирма, тем больше появляется вопросов взаимодействия с клиентами ее услуг. При этом увеличение количества рабочих мест и каналов связи, как правило, не решает все эти вопросы. Как быть, если необходим круглосуточный прием вызовов или нужно обзвонить сотни компаний и разослать несколько тысяч факсов?

Обеспечение возможности оперативной обработки большого количе-

ства информации о входящих звонках — одна из главных задач многих компаний. Коммерческие фирмы все чаще прибегают к созданию телефонных "горячих линий" для организации продаж, сервисного обслуживания и т.д.

Именно в этих случаях решение на базе центра обслуживания вызовов обеспечит полноценное взаимодействие с клиентом. Для максимизации обслуживания клиентов необходимо использовать систему распределения и обработки вызовов, отвечающую ряду требований. Набор этих требований может быть различным. Перечислим наиболее частые из них:

- ни один вызов не должен быть потерян;
- время ожидания соединения абонента с оператором должно быть минимальным;
- должен быть обеспечен контроль и сбор статистики работы операторов;
- оплата услуг должна быть автоматизирована и т.п.

Все эти требования могут быть выполнены при помощи современных систем распределения и обработки вызовов. Конечно, мини-АТС производства LG Electronics в этом смысле имеют меньше возможностей, чем центры обработки вызовов на базе крупных АТС, однако для малых и средних компаний функциональность большинства станций (например, серии LDK) вполне диктаторна для создания таких центров.

В базовый комплект мини-АТС LDK входит ПО, позволяющее распределять вызовы по нескольким группам (например ACD/UCD). Станция ведет статистику по времени нахождения абонента в очереди, количеству принятых и непринятых вызовов и т.п.

Дополнительные возможности

В дополнение к стандартному ПО для станций серии LDK разработана мощная плата поддержки голосовой почты VMIB. Плата обслуживает 4 канала одновременной обработки вызовов (в расширенном варианте - до 8 каналов) и позволяет записать до 300 (600) минут голосовых сообщений и голосовой почты. В станцию LDK 300 можно установить до 3 таких плат, доведя тем самым общее количество одновременно обрабатываемых каналов до 24, а суммарное время записи до 1800 минут.

С помощью платы можно записать приветствие и сообщение, содержащие краткие сведения о компании. Абонент, позволивший в компанию, вместо длинных гудков при ожидании ответа оператора может прослушивать эту информацию. Более того, при помощи такой платы можно построить систему меню, которая позволит звонящему абоненту получить более подробные сведения о работе компании без участия оператора. Максимальное количество уровней меню - 9, максимальное количество пунктов меню - 70.

Таким образом, имея только базовое ПО и плату голосовой почты, на основе станций LDK можно построить развитую систему обслуживания вызовов.

Доступ к более совершенным услугам и сервисным возможностям можно получить, имея в своем распоряжении пакет программ для реализации функций компьютерной телефонии. В станциях серии LDK используется драйвер под стандартные СТІ серверы. Компьютер с установленным СТІ-сервером и соответствующим драйвером подключается к станции либо последовательно через порт, либо через сетевой адаптер. Это позволяет принимать на рабочей станции информацию от мини-АТС о поступивших вызовах, а также управлять с рабочей станции телефоном, например, набирать номер из телефонного справочника.

Перспективные разработки

Процесс интеграции телефонных сетей с коммутацией каналов и компьютерных сетей с коммутацией пакетов протекает все активнее. Давно уже стали привычными карты IP-телефонии, позволяющие существенно экономить на междугородных и международных перегово-

рах. Появилось немало пользователей, которые хотели бы совмещать преимущества компьютерных и телефонных сетей. Предвидя высокий спрос на универсальные АТС, компания LG Electronics работает над созданием мини-АТС, которые будут одновременно подключаться к ТФОП и к сети Интернет. Станция будет совмещать также функции телефонного коммутатора и сетевого переключателя (LAN switch). Таким образом, при установке такой станции пользователь получит и компьютерную сеть для своего офиса, и доступ к телефонным услугам. При этом появится возможность направлять телефонный трафик через IP-сеть, отказавшись вообще от подключения к ТФОП традиционным способом.

ЗАО "Траскол Телеком" как официальный дилер компании LG Electronics поддерживает постоянные контакты с производителем и всегда готово квалифицированно ответить на любые вопросы клиентов по оборудованию LG.



КАСКАД – СВЯЗЬ В РОССИИ

- ✓ создание и внедрение новых средств связи и высоких информационных технологий в интересах различных министерств и ведомств страны;
- ✓ создание и ввод в эксплуатацию комплексов электросвязи для Федеральной пограничной службы РФ и станций траекторных измерений для космических войск Минобороны России;
- ✓ реализация предложений по разработке, проектированию, монтажу, наладке, вводу в эксплуатацию, оптимальному техническому обслуживанию, включая сопровождение программного обеспечения, на всех этапах жизненного цикла систем электросвязи, оперативной радиосвязи, охранной и пожарной сигнализации, комплексных систем безопасности, кабельного и спутникового телевидения, оповещения и радиотрансляции, электрочасофикации, синхронного перевода речи, звукоусиления, теленаблюдения, цифровых АТС, интегрированных и структурированных кабельных сетей;
- ✓ расширение ассортимента работ и услуг на всей территории России и стран СНГ, а также эксплуатация заказанных систем.



Россия, 125047, Москва
1-я Брестская ул., 35
Тел.: (095) 978-58-73
(095) 978-57-24
(095) 978-57-08
(095) 251-76-50
Факс: (095) 978-57-36
www.kaskad.ru

ЦНПО
КАСКАД