



Внедрение платформы унифицированных КОММУНИКАЦИЙ И КОНТАКТ- ЦЕНТРА

ОАО Грузинская государственная электросистема выбрала компанию Инфотел для поставки и внедрения телекоммуникационных решений нового поколения - современной отказоустойчивую коммуникационную платформу Atos Unify OpenScape Voice и решения Atos Unify OpenScape Contact Center Enterprise.



О Заказчике

Грузинская государственная электросистема - государственная компания Грузии, одна из 3-х компаний, обслуживающих передающие электросети в стране. Компания обеспечивает передачу (транспортировку, транзит) электроэнергии по всей территории Грузии, и одновременно является единственным лицензиатом диспетчеризации. {Грузинская Государственная электросистема} включает в себя 6 региональных сетей: региональные сети Тбилиси, Имерети, Шида Картли, Аджария-Гурия-Самегрело, Квемо Картли и Кахети. Национальный диспетчерский центр энергосистемы расположен в центре Тбилиси и несет ответственность за оперативное управление энергосистемой страны, исправную работу объектов электропередачи 500/220/110/35 кВ и устойчивость энергосистемы. Национальный диспетчерский центр обеспечивает работу энергосистемы, как единого объекта, в нормальном и в аварийном режимах.

Решение

Из всех предложений наиболее функциональным и оптимальным по соотношению цена качество оказалось решение компании InfoTel. Оно представляло собой программный комплекс на базе голосовой платформы операторского уровня OpenScape Voice и контакт-центра Open Scape Contact Center Enterprise

- Полностью отказоустойчивой конфигурации OpenScape Voice на основе решения Duplex geo-separated. Суть решения заключается в географически разнесённом дублировании по разным площадкам. Серверные узлы спроектированы таким образом, что при отказе одного другого узел может обслужить 100-телефонной нагрузки. Благодаря этому достигается высокая доступность и надёжность 99,999- сервисов телефонии, т.е. меньше 5,1 минуты простоя в год.
- Платформа OpenScape Voice и контакт-центр OpenScape Contact Center Enterprise в виртуальной среде IT-инфраструктуры Заказчика



The benefits

Задачи

The Georgian State Electric Power System has set the challenge to modernize the communication system which would allow:

- Implementing a complex solution for unified communications, with high availability and unified architecture for the system.
- Reducing possible downtime risks and increasing reliability.
- Reducing communication costs and maintenance expenses.
- Providing a single control center for the existing Atos Unify OpenScape 4000 communication system and new platform.

- Creating a modern contact center to ensure smooth operation of the control center with automatic call distribution functions (ACD), support for operator availability status (Ready/Not Ready/ Wrap Up), ability to create an automated interactive voice response (IVR), and support for API, Rest API, XMPP, CTI protocols for integration.

The solution must be also scalable, flexible, easier and more cost effective to manage.

- The existing OpenScape 4000 System is used as a gateway and is integrated with the new OpenScape Voice platform through the SIP-Q interface, which ensures the communication of payloads on the connections between them.
- The Atos Unify OpenScape Branch 500i gateway used for making any calls to the traditional TDM-based PSTN network.
- The OpenScape Contact Center Enterprise using a skills-based routing system to search for the right agent skills and provide an automated overview of client information. Intuitive administrative tools and a working interface of the OpenScape Contact Center Enterprise operator increase the efficiency and productivity of the contact center. Unique collaboration tools and presence status data allow contact center operators to resolve a large proportion of customer questions during initial contact.

The Atos Unify OpenScape Mobile application for mobile clients, providing the following capabilities:

- Presence status - allows you to set your availability status and see the presence of colleagues and team members.
- Single Number Service - allows you to always be accessible by one office number, not to a person or phone device.
- Built-in HD video - allows video settings to be customized, allowing mobile users to benefit from visual collaboration.
- Preferred device - allows you to specify which device incoming and outgoing calls should go to. Conference call - allows you to start and participate in predefined conferences with one touch.
- Chat - allows you to send and receive text messages.

With InfoTel and Atos Unify, a new and innovative communication solution has been implemented, ensuring a smooth transition from TDM technology to fully IP in the future. With carrier-grade reliability, high availability and enhanced customer service capabilities, the JSC Georgian State Electrosystem is now well positioned to flexibly meet future communications challenges.

Provided by your
Atos Unify Partner



InfoTel, Грузия, Тбилиси, Tsereteli Ave 116, Didube Plaza,
0119 infotel.ua/en
Тел.: +995 (32) 234 16 09
e-mail: infotel.ge@gmail.com; kentchadze@infotel.ua

For more information: unify.com

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. June 2020. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.

CT-200804-JS-Unify-SS-JSC Georgian State Electrosystem-en