



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 OpenScape 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.



Преимущества

Задачи

Грузинская государственная электросистема поставила задачу модернизировать систему связи, которая бы позволила:

- Внедрить комплексное решение для унифицированных коммуникаций с высокой доступностью и единой архитектурой системы
- Уменьшить возможные риски простоя;
- Сократить расходы на связь;
- Обеспечить единый центр управления существующей системы связи OpenScape 4000 и новой платформы;

- Создать современный контакт-центр для обеспечения безотказной работы диспетчерского центра, с функциями автоматического распределения звонков (ACD), поддержкой статусов операторов - Ready/Not Ready/Wrap Up, с возможностью создания интерактивного автоответчика (IVR), поддержкой протоколов API, Rest API, XMPP, CTI;

Также решение должно быть масштабируемым, гибким, более простым и экономичным в управлении.

- Платформа OpenScape Voice и контакт-центр OpenScape Contact Center Enterprise в виртуальной среде IT-инфраструктуры Заказчика
- Существующая система OpenScape 4000 используется в качестве шлюза и интегрирована с новой платформой OpenScape Voice по SIP-Q-интерфейсу, что обеспечивает кодирование полезной нагрузки на соединениях между ними.
- Шлюз Atos Unify OpenScape Branch 500i используется для выполнения любых звонков, направленных в традиционную сеть ТфОП на базе технологии TDM
- Контакт-центр OpenScape Contact Center Enterprise используя механизм маршрутизации по навыкам, обеспечивает поиск правильных контактов, обзорную детализацию информации о клиентах.

Приложение OpenScape Mobile (OSMO) для мобильных клиентов предоставляет следующие возможности UC:

- Статус присутствия - позволяет установить свое статус присутствия и видеть присутствие коллег и членов команды;
- Услуга единого номера - позволяет всегда быть доступным по одному офисному номеру / подключать номер к работе, а не к человеку или телефону;
- Встроенное HD-видео - позволяет изменять параметры видео, позволяющие мобильным пользователям извлекать выгоду из визуального сотрудничества
- Предпочитаемое устройство - позволяет указать, на какое устройство должны проходить входящие и исходящие вызовы;
- Конференц-связь - позволяет запускать и участвовать в заранее определенных конференциях одним касанием;
- Чат - позволяет отправлять и получать текстовые сообщения.

Благодаря InfoTel и Atos Unify было реализовано новое инновационное коммуникационное решение, обеспечивающее плавный переход от технологии TDM к полностью IP в будущем. Обладая надежностью операторского уровня, высокой доступностью и расширенными возможностями обслуживания клиентов, АО «Государственные электросистемы Грузии» теперь имеет отличные возможности для гибкого решения будущих коммуникационных задач.

Выполнено Вашим партнером Atos Unify



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

Для дополнительной информации посетите сайт 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