

УДК 658.512.011.56, 681.3.06

Т.Р.Магель (5 курс, каф. ИУС), В.П.Котляров, к.т.н., проф.

ИССЛЕДОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ INTEL DIALOGIC И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В СИСТЕМАХ ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ

В настоящее время с развитием телекоммуникационных систем у потребителей растут требования к поставщикам услуг связи. Так, во многих организациях необходимы системы управления звонками – так называемые Call Centers (центры звонков). Такие системы применяются в организациях с большим потоком входящих звонков. Это могут быть различные справочные и информационные услуги, операторы сотовой связи, службы помощи 911 или просто консультанты и секретари больших компаний.

Для создания такого рода системы выдвигаются определённые требования к аппаратному обеспечению. Многие программные интерфейсы жёстко привязаны к определённой платформе (TAPI для MS Windows), многие не реализуют необходимой функциональности, а многие производители анонсируют функции, которые реально не могут быть реализованы.

В конечном итоге было выбрано аппаратное обеспечение Intel Dialogic (D/600JCT2E1 и DI0408LSA) и программный интерфейс Dialogic API (R4 и GlobalCall).

Перед нами ставилась задача исследования данного программного и аппаратного обеспечения и возможности использования данного оборудования в качестве платформы для построения PBX (Private Branch eXchange) и Call Center.

Итак, следующая функциональность была реализована для каждой из карточек:

D/600JCT-2E1 (PRI карта):

1 базовые функции телефонии и (входящие и исходящие звонки)

2 коммутация звонков

3 воспроизведение и запись звуковых файлов

DI0408LSA (MSI карта):

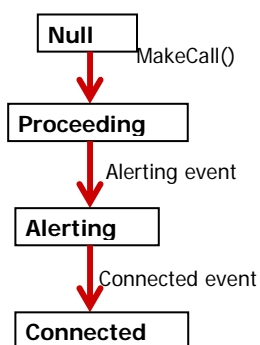
1 функциональность АТС (события поднятия опускания трубки, генерация звонка, генерация различных гудков в трубке

2 коммутация звонков

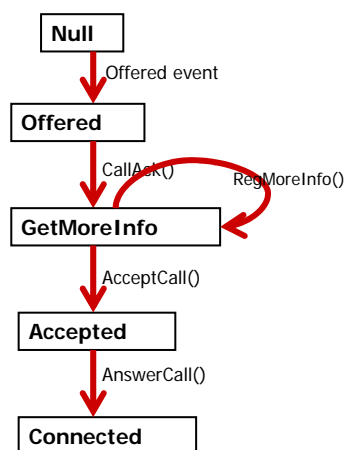
3 организация конференций

4 воспроизведение и запись звуковых файлов

Инициирование исходящих звонков.



Обработка входящих звонков.



В результате проведённого исследования было доказано, что все необходимые функции могут быть реализованы при помощи данного аппаратного обеспечения.

После получения этих положительных результатов, наконец, начал инвестироваться проект «Call Center». Конечно же, для его завершения ещё необходимо разработать клиент-серверную логику, базу данных, логику диспетчерских приложений, но основная низкоуровневая функциональность была реализована и протестирована в рамках данной работы.