



RedesComm, c.a.



Unidad CPE/VPN
cpe@redescomm.com
www.redescomm.com





¿Qué es ASTC*MM?

Es un Sistema Integral de Telefonía IP de fácil uso y totalmente e Código Abierto (software libre) capaz de cubrir en un alto porcentaje todos los requerimientos en servicios de telefonía de las empresa actuales. Junto con las tarjetas de Interfaz VoIP, ASTC*MM integra las funcionalidades de una robusta y estable IP-PBX capaz de interactuar de manera efectiva con los preestablecidos servicios telefónicos PSTN analógicos o digitales. Su objetivo principal es el de apuntalar el Proceso de “Comunicaciones Unificadas” en el que todos los sistemas y equipos de comunicaciones están integrados.



Características Principales:

- Interconexión con líneas de telefonía tradicional mediante interfaces analógicas(FXO) y/o digitales (E1's o T1's).
- Soporte para extensiones analógicas (FXS), incluyendo equipos FAX.
- Soporte nativo para troncales SIP, IAX, ZAP.
- Música en espera personalizada basada en archivos MP3.
- Funciones Básicas para los usuarios tales como transferencias (directas o consultivas), desvío de llamadas, grabaciones (por grupo o por extensiones), conferencias, call parking, llamada directa a extensión a DID, callback, y funcionalidad de “no molestar” o DND (don't disturb).

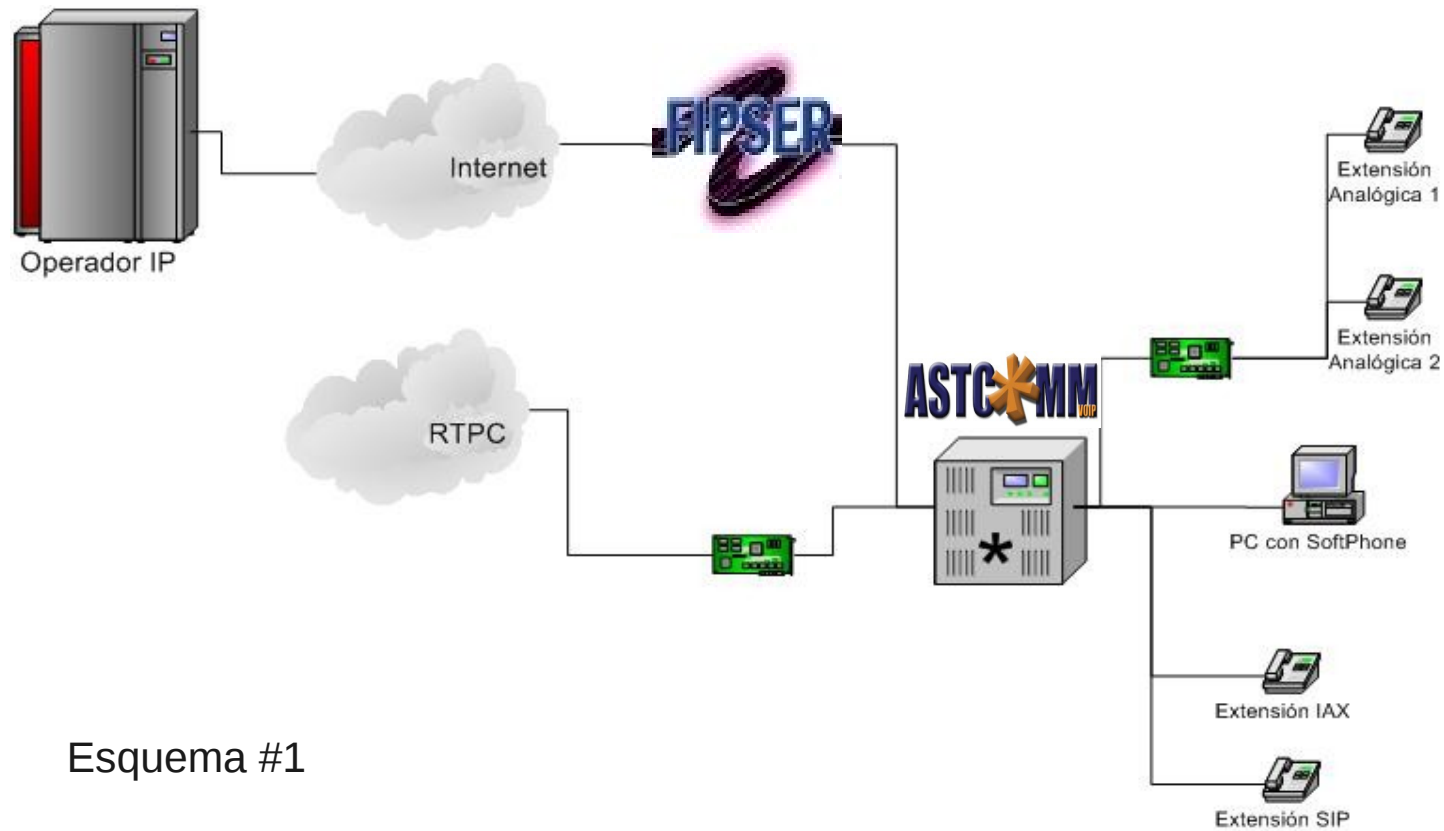


Características Principales.

- Sistema de tarificación de llamadas.
- Buzón de Voz que puede integrarse con el sistema de directorio (LDAP) y con el email.
- Sistema de audioconferencia para reuniones virtuales.
- Operadora automática o IVR.
- Informe detallado de llamadas o CDR.
- Discriminación de Usuarios para mayor control y mejor administración.
- Servicio DISA (Direct Inward System Access) que permite el acceso externo a la central como una extensión y servirse de sus funcionalidades.



ASTC*MM VOIP

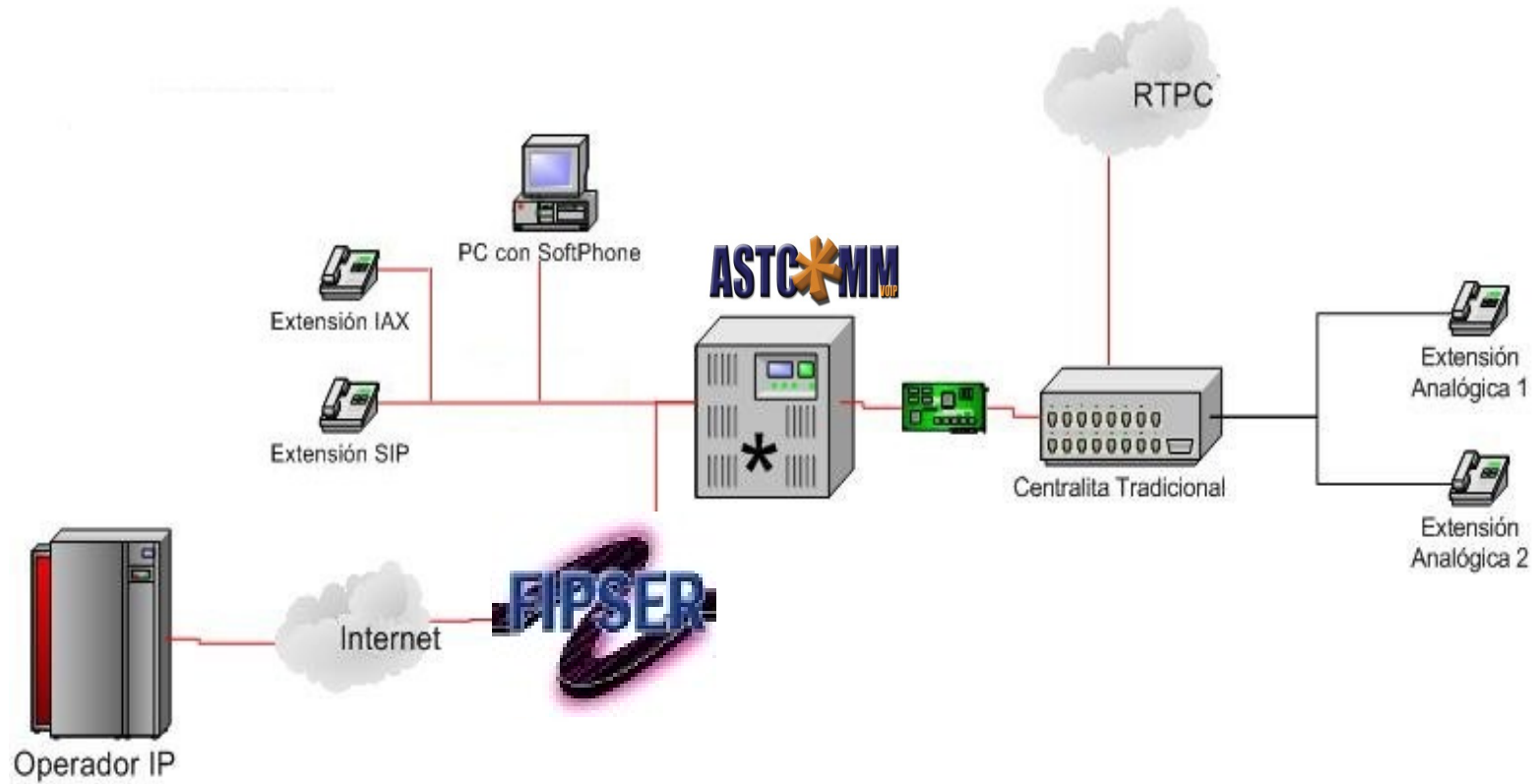


Esquema #1



ASTC*MM VOIP

Esquema #2





ASTC*MM vs CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS MANAGER (CUCM).

1) Costos. ASTC*MM está basado en Asterisk software libre sin costo incluyendo actualizaciones y sin limitaciones de extensiones (sin licencias requeridas), además utiliza plataforma de servidor estándar (de propósito no específico) y tarjetas PCI para sus interfaces de telefonía que se traduce en Disponibilidad. La solución de Cisco aunado al costo directo incluye otros costos implícitos como por ejemplo licencias para cada buzón de voz y requiere plataforma de servidores especializados, normalmente HP o IBM.

2) Características. Debido a su arquitectura de sistema abierto se puede decir que podemos adecuar ASTC*MM para cualquier feature que se requiere, en un ambiente box-vs-box ASTC*MM hace mucho más como por ejemplo grabación de llamadas, usuarios remotos, tarificación, entre otros.





ASTC*MM vs CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS MANAGER (CUCM).

3) Sistema de Correo de Voz. El sistema de correo de voz está integrado y es gratis en ASTC*MM. El CUCM confía en Microsoft Exchange aumentado la complejidad del diseño en líneas generales.

4) Teléfonos. CUCM utiliza teléfonos Cisco. ASTC*MM permite escoger los teléfonos que se quieran usar con el Sistema.

5) Actualización Tecnológica. Asterisk es código abierto, gratis, y apuntalado por una comunidad de desarrolladores comprometidos a mejorar constantemente el producto. Esto asegura que las últimas mejoras y correcciones están disponibles sin la necesidad de nuevo software, licencias o equipamiento. CUCM en la mayoría de los casos requiere la compra de nuevo software, nuevas licencias y a menudo nuevos servidores.





Casos de Estudio 2009.

CADAFE.

Problemática.

El Call Center de Atención al Usuario Interno funciona con seis (6) operadores con teléfonos estándar bajo un sistema de ring-group y estrategia de hunt-group. La central actual no lleva registros de las llamadas entrantes y salientes ni los tiempos de duración de las mismas. Distribución de las llamadas entrantes entre los operadores y justificación de la capacidad operativa del Call Center.

Objetivos.

- 1) Mejor distribución de las Llamadas entrantes de los usuarios entre los operadores del Call Center.**
- 2) Reporte detallado de llamadas y tiempos de duración de las mismas.**
- 3) Monitoreo de la actividad de los analistas del Call-Center.**





Planteamiento de la Solución.

Se plantea instalación y configuración de una Central IP ASTC*MM que maneje las llamadas entrantes bajo un sistema de cola y estrategia de round-robin para la mejor distribución entre los operadores. El sistema CDR integrado permitirá ejecutar reportes de llamadas atendidas y realizadas y el Flash Panel mostrará la actividad en tiempo real de cada uno de los analistas.

Detalles de la Solución.

La Central Astc*mm está interconectada detrás de una central tradicional Ericsson a través de una interfaz E1 (Esquema #2), Astc*mm sirve la cola del CALL-CENTER de Soporte Interno a nivel Nacional y las llamadas entrantes son controladas por la central tradicional. Se establece "Saludo Inicial" a los usuarios a través de IVR y se subdividen los 30 canales en 15 entrantes y 15 salientes.



ASTC*MM VOIP

Empire Moto.

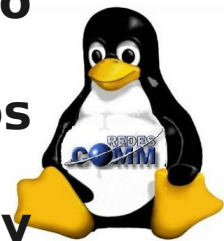
Problemática.

El cliente posee 2 localidades separadas 1.500 mts donde no existe líneas telefónicas en la principal. Las líneas telefónicas llegan a la planta donde no pueden ser atendidas por las diferentes unidades administrativas de la empresa. No existe comunicación telefónica interna entre ambas localidades. Las llamadas inter oficina se realizan desde líneas fijas hacia celulares y viceversa lo que incrementan los costos.

Objetivos.

Implementar una solución que permita:

- 1) Brindar servicio de telefonía PSTN desde y hacia las oficinas administrativas.
- 2) Permitir comunicación entre ambas localidades sin el uso de la red PSTN.
- 3) Administrar eficientemente las llamadas y disminuir los tiempos para la atención de reclamos de clientes.
- 4) Que la empresa brinde una mejor atención a sus clientes y proveedores.



ASTC*MM VOIP

Planteamiento de Solución.

Para la solución integral, Redescomm analizó y diseñó un esquema distribuido para el manejo de las comunicaciones de voz y datos en la organización, esto para optimizar el uso de los recursos y permitir la coexistencia de los servicios de voz y datos.

Solución integral:

Redescomm le ofrece una solución llave en mano para brindarle el servicio telefónico y de datos entre ambas localidades. Dos centrales ASTC*MM que interconectan Planta 1 y Planta 2 a través de un radio enlace y una troncal IAX. La central de Planta 1 controla todas las llamadas entrantes a través de puertos FXO (líneas analógicas) y un IVR, el reconocimiento de extensiones inter-centrales se ejecuta en forma automática y dinámica a través de DUNDI. Por otro lado, en Planta 2 se manejan llamadas salientes por desborde y en caso de falla del enlace de radio, las llamadas salen por esta central por líneas celulares conectadas a troncales de la misma.

