

U savremenim organizacijama, telekomunikacijski sistemi igraju ključnu ulogu u svakodnevnom poslovanju. Kompanije različitih veličina i kategorija delovanja uobičajeno implementiraju VoIP (Voice over Internet Protocol) za obavljanje interne i eksterne komunikacije zbog njene fleksibilnosti, skalabilnosti i ekonomičnosti u odnosu na tradicionalne telefonske sisteme. Jedan od ključnih razloga predstavlja mogućnost analize podataka generisanih iz VoIP poziva, pri čemu je moguće identifikovati obrasce ponašanja korisnika, izvršiti procenu kvaliteta i efikasnost komunikacije zaposlenih, pravovremeno otkriti potencijalne sigurnosne pretnje, poput neovlašćenog pristupa ili zloupotrebe sistema, te optimizovati operativne troškove kroz upravljanje resursima i korišćenje telekomunikacionih servisa. Detaljna analiza podataka omogućava kompanijama da donose informisane poslovne odluke zasnovane na objektivnim uvidima u realno stanje komunikacionih procesa unutar organizacije, što danas predstavlja neizostavan element poslovanja i digitalne transformacije poslovnih sistema.

Sa tehnološkog aspekta, IP telefonske centrale generišu logove o pozivima koji uključuju informacije poput vremena trajanja, broja pozivaoca i primaoca, kvaliteta veze i dr. Međutim, zapisani logovi opisuju ostvarene pozive koji su nestručnom kadru kompleksni, a najčešće, bez adekvatnog sistema za analizu, u potpunosti nerazumljivi.

Oslanjajući se na navedene činjenice, postoji realna potreba za sistemom koji bi pružio podršku organizacijama u procesu automatizacije prikupljanja i analize podataka o pozivima kako bi:

**Pratili i optimizovali odlazne i dolazne pozive,**

**Detektovali sigurnosne pretnje i pokušaje zloupotreba,**

**Smanjili operativne troškove kroz analizu šablona poziva,**

**Generisali prilagođene izveštaje za potrebe menadžmenta i regulatornih organa.**

Predloženi sistem je baziran na savremenom i modernom softverskom okruženju koje obezbeđuje visok nivo skalabilnosti, sigurnosti, usklađenosti sa zakonskim i podzakonskim aktima, ali pored toga i pojednostavljeno upravljanje podacima generisanim iz telekomunikacionih aktivnosti. Oslanjajući se na integraciju sa modernim sistemima za upravljanje bazama podataka i API servisima, zadržavajući interaktivni i intuitivni korisnički interfejs organizacijama je omogućeno da efikasno analiziraju telekomunikacione podatke u realnom vremenu, identifikuju ključne trendove i brzo donose poslovne odluke zasnovane na pouzdanim i lako dostupnim informacijama.

Sistemi Solutions IP Telefonija-Statistika (SSIPTS) predstavlja namenski sistem za praćenje i kontrolu troškova telefonskih poziva koji ima mogućnost pristupa i analizi baze poziva IP telefonske centrale u cilju praćenja velikog broja poziva u realnom vremenu. Sistem poseduje mogućnosti uvida i analize ostvarenih, primljenih, propuštenih poziva, te jednoznačno povezuje korisnike i lokale u sistemu, obezbeđuje pretragu po različitim kriterijumima, omogućavajući praćenje podataka o pozivima na nivou:

**Lokala**

**organizacionih jedinaca koje odgovaraju organizacionoj strukturi kompanije (grupa lokala i korisnika)**

**mesta troška (grupa lokala na nivou mesta troška, koji mogu, a ne moraju da prate organizacionu strukturu kompanije)**

**sistem:i solutions**

## Ključne karakteristike sistema se mogu biti predstavljene, ali ne i ograničene kroz funkcionalnosti:

Analiza saobraćaja poziva – Praćenje broja poziva, njihovog trajanja i identifikacije trendova, pruža mogućnost organizacijama da optimizuju svoje telekomunikacione resurse. Prepoznavanje perioda najveće aktivnosti može pomoći u prilagođavanju radnog vremena ili resursa kako bi se obezbedila efikasnija komunikacija. Takođe, detaljna analiza saobraćaja može otkriti preopterećene linije i omogućiti optimizaciju infrastrukture.

Dodatno, analiza dolaznih i odlaznih poziva može pomoći u otkrivanju šablona korišćenja i omogućavanje donošenja strateških odluka o unapređenju komunikacionih kanala.

Izveštavanje – Automatizovano generisanje izveštaja o pozivima pomaže u ispunjavanju regulatornih zahteva, te olakšava proces revizije. Ovi izveštaji mogu sadržati detaljne informacije o svakom pozivu, uključujući vreme, trajanje, učesnike i troškove.

Dodatno, sistem omogućava generisanje prilagođenih izveštaja na dnevnom, nedeljnom, mesečnom ili godišnjem nivou, sa mogućnošću filtriranja podataka po korisnicima, odeljenjima ili drugim relevantnim kriterijumima. Takođe, implementirana je i opcija automatizovanog slanja izveštaja na unapred definisane email adrese, čime se olakšava kontrola i revizija troškova.

Optimizacija troškova – Analiza dužine poziva omogućava identifikaciju "skupih" poziva i prilika za optimizaciju. Takođe, analiza upotrebe mobilnih i fiksnih linija može pomoći u smanjenju nepotrebnih troškova kroz optimizaciju tarifnih modela.

Dodatno, sistem omogućava kategorizaciju troškova po odeljenjima, što menadžmentu omogućava precizno planiranje budžeta i kontrolu potrošnje u realnom vremenu. Postoji mogućnost definisanja alarma i notifikacija u slučaju da troškovi pređu unapred određene limite, čime se omogućava brza reakcija na neočekivane rashode.

Otkrivanje prevara – Praćenje i analiza obrazaca pozivanja mogu pomoći u identifikaciji sumnjivih aktivnosti, kao što su neuobičajeno dugi pozivi ili pozivi ka visokotarifnim brojevima.

Dodatno, sistem ima mogućnost prepoznavanja potencijalnih zloupotreba i u tom slučaju alarmiranje administratora kako bi na vreme preduzeli odgovarajuće mere. Implementacijom pravila poslovne logike moguće je identifikovati pokušaje manipulacije tarifnim modelima i smanjiti rizik od internih i eksternih prevara.