

**О. Албхаиси, И. И. Цитович** (Москва, МТУСИ, ИППИ РАН).  
**Некоторые задачи оценки пропускной способности корпоративных сетей связи.**

Одной из особенностей развития отрасли связи Российской Федерации является широкое использование новейших информационных технологий в корпоративных сетях связи. В перечень услуг пользователя корпоративной сети, помимо услуг телефонной связи, включаются услуги мобильной связи, услуги справочных служб информационных контактцентров, различные виды переадресации, доступ к телефонной сети общего пользования и различным базам данных. Основой для развития корпоративных сетей связи становятся виртуальные частные сети (VPN), которые должны обеспечивать организацию доступа удаленных филиалов и пользователей к основной сети предприятия.

Новые технические решения изменяют традиционные подходы к организации корпоративных информационно-справочных систем, основу которых составляют современные контактцентры. Методы расчета пропускной способности контактцентров сетей связи должны учитывать изменение структуры трафика и потребности изменения первоначально образуемой сетевой структуры, основанные на учете различной степени самоподобия поступающего трафика.

Систематизированы подходы к построению корпоративных сетей связи, определены особенности организации виртуальных частных сетей. Проведен анализ направлений развития справочно-информационных служб и совершенствования их технических средств. Показано, что эффективным средством обеспечения практически безотказного обслуживания клиентов являются среда автоматического распределения входящих вызовов по операторам и система интерактивного голосового меню, позволяющая вести диалог с абонентами и устанавливать часть вызовов на ожидание.

Проанализированы тенденции изменения характера трафика и определены условия, при которых допустимо использование методов теории телетрафика. Проведена оценка влияния фрактальных свойств трафика на среднее время пребывания требований в системе, в результате которой проведена оценка возможности использования различных математических моделей с учетом величины показателя Херста.

Анализ тенденций развития корпоративных информационно-справочных структур показал перспективность перехода от локальных структур к территориально распределенным контактцентрам. Систематизация аналитических моделей обслуживания вызовов позволила определить совокупность наиболее перспективных математических моделей для корпоративных информационно-справочных систем.