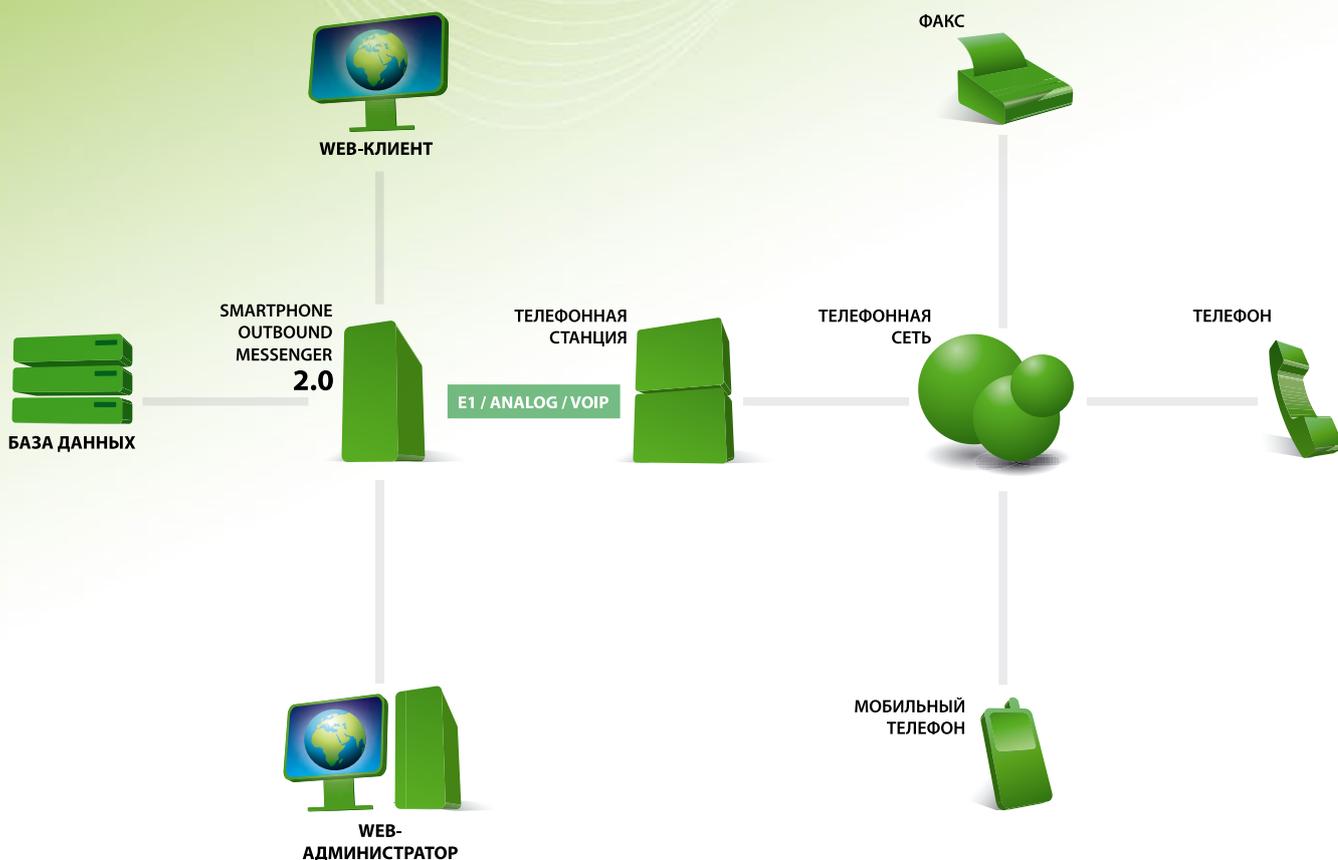




Smartphone Outbound Messenger 2.0

Web-сервер оповещений



Многофункциональный комплекс Smartphone Outbound Messenger 2.0 предназначен для решения задач телефонного маркетинга с применением высокотехнологичных сервисов. Smartphone Outbound Messenger 2.0 позволяет организовать профессиональную рассылку сообщений различного формата в короткие сроки. Кроме рассылки, приложение может использоваться и как система интеллектуального оповещения абонентов. Smartphone Outbound Messenger 2.0 способен отправлять сообщения десяткам, сотням абонентов одновременно.

В Smartphone Outbound Messenger 2.0 переплетается функциональность сразу трех систем:

- Расширенное голосовое оповещение
- Доставка факсимильных сообщений
- Рассылка SMS сообщений

Решение построено на базе программно-аппаратного комплекса Smartphone, состоящего из сервера, в который установлена плата компьютерной телефонии Dialogic (если ка-

налы IP, то плата не нужна), и программного обеспечения. Телефонные каналы, доступные на сервере Outbound Messenger 2.0, подключаются либо к учрежденческой автоматической телефонной станции (УАТС), либо к городской АТС напрямую, либо к IP-шлюзу (или IP-АТС), в зависимости от выбранного Вами типа подключения (аналоговые линии, цифровые или IP).

Программное обеспечение включает в себя драйвера Dialogic, платформу Smartphone Server, непосредственно телефонное приложение Smartphone Outbound Messenger и веб-сервер системы управления.

Smartphone Outbound Messenger 2.0 снабжен простым и интуитивным WEB-интерфейсом. Базовые функции административного средства позволяют управлять настройкой «расписания» работы системы, экспорта и импорта баз данных, управления заданиями на рассылку, настройкой параметров дозвона, получения различной статистической информации и отчетов.

Smartphone Outbound Messenger 2.0 //

Web-сервер оповещений

ОПИСАНИЕ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Управление работой системы происходит удаленно с любого персонального компьютера в локальной сети через веб-браузер (IE, Firefox, Chrome и др.). Права доступа к системе подразделяются на два уровня квалификации пользователя - административный и пользовательский. Это позволяет разграничивать ответственность за создание и запуск задач на оповещение. Процедура оповещения проходит по заранее сформированной базе адресатов. Данная информация может быть импортирована из корпоративной базы данных, либо создана самостоятельно. Smartphone Outbound Messenger 2.0 взаимодействует с внешними источниками данных через ODBC-интерфейс. Это означает, что возможно подключение к таким системам управления базами данных как MS SQL Server, OracleDatabase, SAP MaxDB, MySQL и другим. В 95% случаев этого достаточно.

Для остальных случаев в качестве источника данных можно использовать CSV-файлы, например, если Ваши списки оповещения хранятся в Excel-таблицах. Однако, следует помнить, что в xls-файлах (таблицах, сохранённых в формате Excel 97-2003) есть ограничение по количеству строк - не более 65 536.

Для каждого абонента в базе данных определено несколько целевых записей в базе данных:

- номер для голосового оповещения;
- цифровое значение (например, сумма задолженности)
- дата (например, дата погашения задолженности).
- текст (любой текст, который может быть воспроизведен с помощью синтеза речи).

Для каждой задачи заранее назначается шаблон. Окно конструктора шаблонов позволяет динамически смоделировать информационное сообщение из текста, голосовых файлов, графического файла и полей базы данных. Сформировав задачу со списком абонентов и шаблоном информационного сообщения, пользователь в любое время может инициировать обзвон с заранее установленными параметрами либо передать задачу в управление Пользователю. Права пользователя ограничивают возможности работы с

The screenshot shows the 'Задачи' (Tasks) page of the Smartphone Outbound Messenger web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Главная', 'Задачи', and 'Настройки'. The page title is 'Smartphone Outbound Messenger'. Below the title, there is a '+ Создать задачу' button. A table lists 11 tasks with columns: '№', 'Тип', 'Название задачи', 'Статус', 'Параметры', 'Список', 'Назначено линий', 'Занят линий', 'Загружено линий', 'Запуск', 'Завершено', and 'Удалить'. The tasks include 'Центральный район', 'Оповещение юр лиц', 'Факсы должникам', 'Индивидуальные абоненты', and several 'Задача' entries with IDs like 1805, 1807, 1808, and 1809. Each task row has a 'Статус' column with a color-coded indicator (yellow for 'Закончено', green for 'Голосов', red for 'Стоп') and a 'Запуск' column with a play button icon.

системой командами для запуска и получения статистики.

Единовременно Outbound Messenger может осуществлять работу по нескольким задачам. Планирование задач происходит по датам (календарю) и интервалу времени, ведутся запретные интервалы. Фактом выполненной задачи оповещения может быть как успешная передача одного сообщения абоненту, так и время прослушивания сообщения. Задание считается выполненным, если количество попыток дозвона исчерпано или закончился промежуток времени, выделенный для рассылки.

РАСШИРЕННОЕ ГОЛОСОВОЕ ОПОВЕЩЕНИЕ

Формат оповещения Источник

- VOICE** Голосовой файл
- TTS** Текстовый файл
- IVR** Конструктор шаблонов
- SMS** Текстовый файл
- FAX** Графический файл

Самый простой способ использовать голосовое оповещение — это довести до абонента информацию в виде заранее записанного голосового сообщения. Процесс оповещения выглядит следующим образом: Outbound Messenger выбирает очередной номер из задания, дозванивается, ждет, пока на том конце произнесут какое-либо слово, и дово-

дит информацию до абонента. Фактом дозвона в этом случае считается момент, когда Outbound Messenger распознал речь на том конце провода. Также положительным результатом оповещения может служить проигрывание сообщения в течении заданного промежутка времени.

Кроме заранее записанного голосового файла можно использовать текстовый файл. В этом случае Outbound Messenger динамически синтезирует текст в речь. Эта опция удобна, когда информация часто меняется, а записывать каждый раз голосовой файл не представляется возможным.

В Outbound Messenger встроен гибкий инструмент для создания информационного сообщения с помощью конструктора шаблонов. Пример шаблона для информирования о задолженности может выглядеть следующим образом: prmt0001.wav prmt0002.wav %D_PAY% prmt0003.wav %S_SUM% prmt0004.wav %P_SPR%, что может означать примерно следующий текст: Уважаемый абонент, Сумма Вашей задолженности составляет [проговаривается сумма из базы данных], просим погасить долг до [проговаривается дата]. Подробную информацию Вы можете узнать по телефону [проговаривается номер].

РАССЫЛКА ФАКСИМИЛЬНЫХ СООБЩЕНИЙ

Как правило, рассылка факсимильных сообщений используется, если необхо-

Smartphone Outbound Messenger 2.0 //

Web-сервер оповещений

можно быстро разослать большое количество факсов. С помощью платформы Smartphone можно отправлять десятки тысяч факсов в сутки! Учитывая тесную интеграцию всех типов сообщений в модуле Outbound Messenger, оповещение по факсу может быть альтернативой доставке голосового или SMS-сообщения.

РАССЫЛКА SMS-СООБЩЕНИЙ

Рассылка SMS-сообщений осуществляется с помощью дополнительного оборудования. Если необходимо разослать небольшое количество SMS-сообщений,

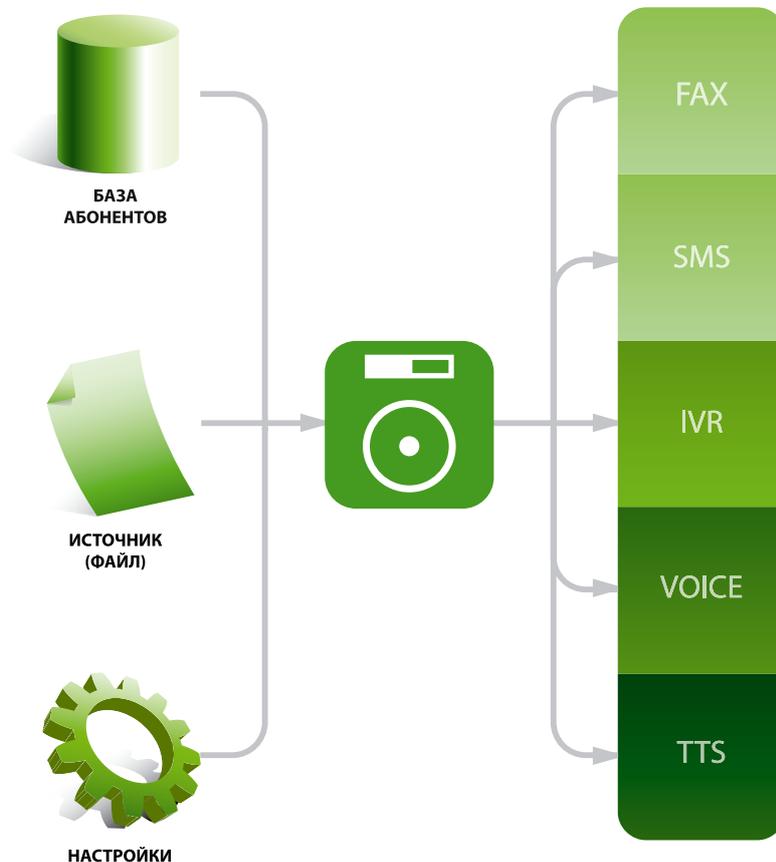
получаются статистические отчеты о работе системы. Каждый звонок протоколируется и заносится в лог-файл. В режиме реального времени можно отследить текущее состояние каждой задачи. Любой статистический отчет можно экспортировать для дополнительного анализа.

ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Самое популярное решение на сегодняшний момент - это Автоинформирование. Этот режим используют, когда необходимо проводить информиро-

вание в автоматическом режиме. В автоматическом режиме может проводиться Телефонный маркетинг (рекламное голосовое оповещение). Приложение используется в рекламных службах крупных компаний для проведения активного маркетинга, рекламы товаров и услуг. Для успешного проведения рекламных акций можно задействовать все типы сообщений, которые поддерживает Outbound Messenger.

Outbound Messenger можно использовать для проведения Социологического опроса по телефону. Система производит опрос общественного мнения по



то для этого рекомендуется использовать GSM-модем. Если необходимо рассылать более 10 сообщений в минуту, то для этих целей рекомендуется использовать специализированный шлюз от провайдера GSM-услуг с поддержкой SMPP-протокола.

СТАТИСТИКА

Результаты каждого звонка системы фиксируются в журнале регистрации рассылки, на основе которого форми-

руются статистические отчеты о работе системы. Каждый звонок протоколируется и заносится в лог-файл. В режиме реального времени можно отследить текущее состояние каждой задачи. Любой статистический отчет можно экспортировать для дополнительного анализа. Система применяется в телефонных и сотовых компаниях, городских телефонных станциях, компаниях, имеющих большое число постоянных клиентов, и для обзвона должников по телефону и сообщения им о сумме долга и сроках его погашения.

вание дебиторов о задолженностях по оплате услуг или оповестить большое количество абонентов в короткие сроки. В первом случае в Outbound Messenger может использоваться механизм синтеза речи для динамического обновления информации. Система применяется в телефонных и сотовых компаниях, городских телефонных станциях, компаниях, имеющих большое число постоянных клиентов, и для обзвона должников по телефону и сообщения им о сумме долга и сроках его погашения. телефону, задавая абонентам специальные вопросы и регистрируя их ответы. Под реакцией абонента понимается нажатие им одной из тоновых клавиш согласно предложенному выбору. Подобные акции становятся еще более привлекательными, если использовать систему распознавания речи. Таким образом, диалог абонента с системой максимально приближен к общению с оператором.

Основная стратегия продвижения платформы Smartphone — через сеть партнеров — сертифицированных дистрибуторов (Smartphone Solution Providers). Такой подход позволяет не только представить самый широкий спектр решений для различных секторов рынка (благодаря различным моделям бизнеса наших партнеров: работчики, интеграторы, реселлеры, операторы), но и достигнуть максимально высокого качества обслуживания клиентов. Список наших партнеров постоянно пополняется; в настоящий момент ООО «Новавокс», эксклюзивный дистрибутор Smartphone, работает с пятью десятками различных компаний в России и СНГ.

Среди стратегических партнеров российского отделения — известные производители высокотехнологичных информационных и телекоммуникационных платформ: Intel (Dialogic) — лидер мирового рынка открытых аппаратных платформ компьютерной телефонии, Nuance (Scansoft) — один из ведущих мировых поставщиков технологий обработки речевой информации (Text-to-Speech (TTS) и Automatic Speech Recognition (ASR)).

«Новавокс» сотрудничает с ведущими компаниями-производителями учреждений АТС и коммуникационных серверов, такими как Siemens, Ericsson, Cisco, Nortel Networks, NEC, AVAYA, Alcatel,

Aastra. Совместимость платформы Smartphone с оборудованием этих компаний подтверждена рядом сертификатов и выпуском нескольких OEM-версий.

Smartphone также награжден многими призами и дипломами в рамках различных конкурсов, проводимых ведущими зарубежными и российскими отраслевыми изданиями (Communications Solutions, TQM, COMMWEB, Компьютерная Телефония/Биллинг).

Новые версии продукта постоянно проходят сертификацию Минсвязи России.



Smartphone — communication anytime, anywhere...

Microsoft, MS Windows 95/98, MS Windows NT/XP/2000, MS Outlook, MS Exchange, BackOffice и BackOffice logo — заявленные торговые знаки Microsoft Corporation.

Smartphone и NOVAVOX — заявленные торговые знаки NOVAVOX AG.

Компания ООО «Новавокс» была создана в 1994 году как официальный представитель Novavox в России. В 1997 году «Новавокс» получил право на самостоятельную разработку программных платформ компьютерной телефонии (ComputerTelephony Integration) для рынка России и СНГ. В настоящее время ООО «Новавокс» является одним из ведущих поставщиков решений Unified Communications. Производство продуктов, объединенных торговой маркой

Smartphone, сосредоточено в Санкт-Петербурге, отдел продаж и служба поддержки партнеров расположены в Москве.

Приложениями Smartphone пользуются более 500 организаций в СНГ и более 10'000 компаний по всему миру. Среди них — многочисленные банки, промышленные предприятия, государственные учреждения, операторы связи, гостиницы и многие другие.