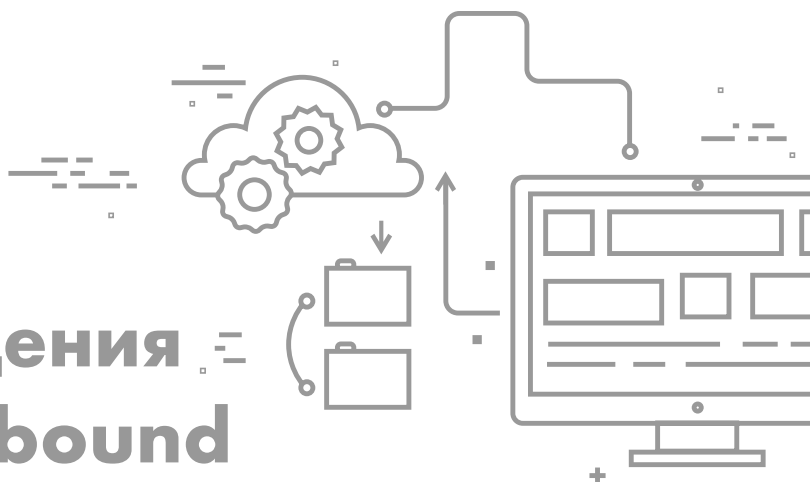
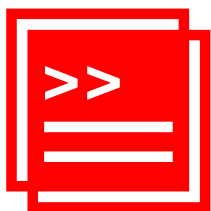




Система оповещения Smartphone Outbound Messenger





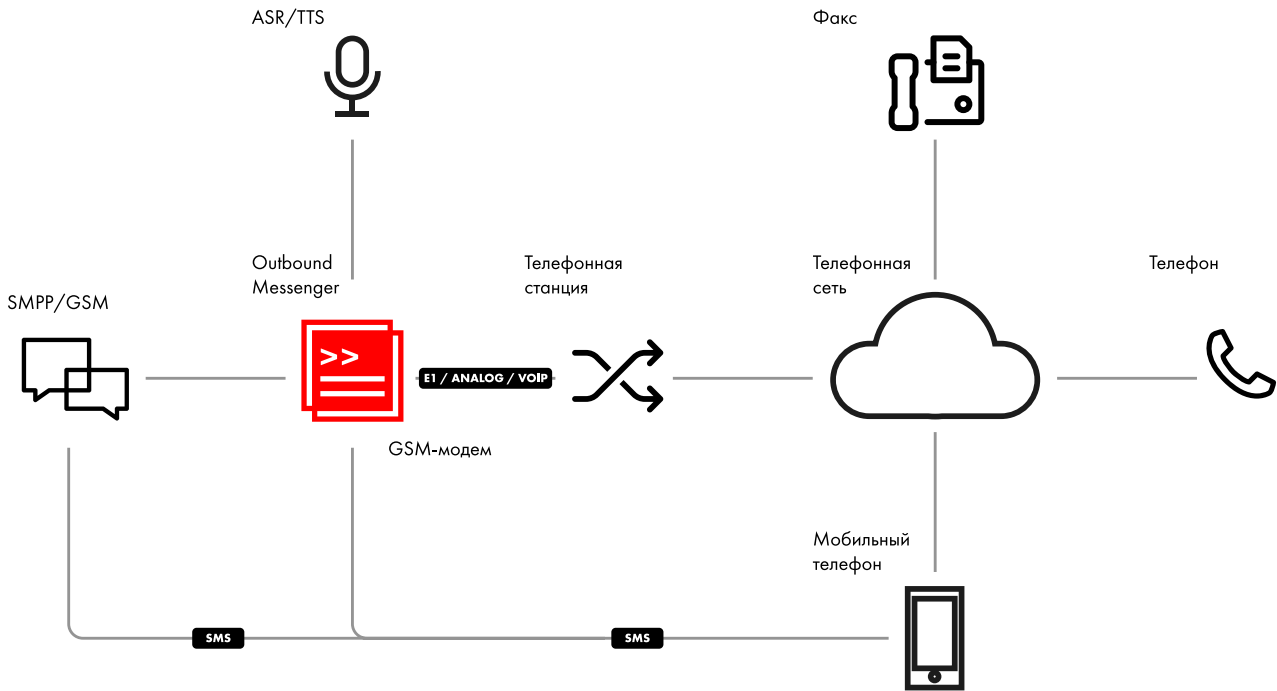
Система оповещения Smartphone Outbound Messenger



Система автоматического оповещения Smartphone Outbound Messenger это инструмент для информирования больших групп абонентов по телефону, sms, e-mail и факсу.

Применяется для аварийного оповещения, проведения маркетинговых исследований и информирования населения. Используется для передачи речевых и текстовых сообщений по каналам телефонной, сотовой и громкоговорящей связи.





В Smartphone Outbound Messenger переплетается функциональность сразу четырех систем:

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

Outbound Messenger 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

Решение построено на базе программно-аппаратного комплекса Smartphone Server, это дает Outbound Messenger ряд преимуществ:

- интегрируется с Call-центром Smartphone Bridge;
- подключается инструмент для создания IVR-диалогов любой глубины;
- поддержка соединения по аналоговым и цифровым линиям, а также VoIP;
- легко масштабируется и дополняется различными опциями; емкость сервера может достигать 1000 каналов

Каналы оповещения в Smartphone Outbound Messenger дополняют друг друга. К примеру возможно отправить сообщение по телефону и/или смс, e-mail и/или факсу.



ОПИСАНИЕ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Процедура оповещения проходит по заранее подготовленным задачам. Количество одновременно выполняемых задач не ограничено. Задачи создаются вручную оператором или добавляются автоматически из внешней системы пользователя (используются html-сервисы). Каждая задача это список номеров адресатов и источник данных (текст, голосовой или графический файл, IVR)

В системе предусмотрено несколько ролей пользователей: администратор, менеджер, оператор. Возможности оператора ограничены функциями запуска задач и анализа статистики. Создание и изменение задач доступно пользователям с ролью менеджер или администратор.

#	Задача	Список абонентов	Статус	Назначено линий	Занято линий	Загружено линий	Запуск	Завершено
1	Телефонный обзор клиентов (зак. №2134)	1001	Оповещение	2	0	0	СТОП	77%
2	Оповещение должников	5479	Готова	2	0	0	СТАРТ	0%
3	Факс контрагентам (новый прайс)	0	Не готова	1	0	0	СТАРТ	0%
4	SMS рассылка - инф. об акции	10	Завершена				СТАРТ	100%
5	Почтовая рассылка клиентам (зак. №3232)	6	Готова				СТАРТ	0%

Единовременно Outbound Messenger может выполнять несколько задач. Планирование задач происходит по датам (календарю) и интервалу времени. Фактом выполненной задачи оповещения может быть время прослушивания сообщения, нажатие определенного набора клавиш или полученный голосовой ответ. Задание считается законченным, если количество попыток дозвона исчерпано или закончился промежуток времени, выделенный для рассылки.



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ

РАСШИРЕННОЕ ГОЛОСОВОЕ ОПОВЕЩЕНИЕ



Самый простой и популярный способ использовать голосовое оповещение — это довести до абонента информацию в виде заранее записанного одного или нескольких сообщений объединенных в шаблон. Процесс оповещения выглядит следующим образом:

Smartphone выбирает очередной номер из задания, дозванивается и доводит информацию до абонента. Фактом дозвона в этом случае считается момент, когда Outbound Messenger произнес фразу в течении нескольких секунд.

Кроме голосовых файлов можно использовать шаблон с индивидуальным сообщением каждому абоненту или использовать синтезированный текст. 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.

Поскольку Outbound Messenger работает на платформе Smartphone Server, это позволяет использовать IVR-Generator для осуществления обратной связи с абонентом. Для создания сценария телефонного диалога используется инструмент построения IVR из блоков или подключением скриптов. Такой сценарий позволяет строить приложения любой сложности и является одним из преимуществ Outbound Messenger. Например, с помощью интерактивного речевого меню IVR можно проводить социологические опросы по телефону, сообщать абоненту подробную информацию о задолженности, переводить вызов на секретаря и т.д. Фактом успешного оповещения в этом случае считается момент выполнения специальной команды в IVR-сценарии.



РАССЫЛКА ФАКСИМИЛЬНЫХ СООБЩЕНИЙ

Как правило, рассылка факсимильных сообщений используется, если необходимо быстро разослать большое количество факсов. С помощью аппаратно-программного комплекса Smartphone можно добиться отправки 80 000 факсов в сутки! Учитывая тесную интеграцию всех типов сообщений в модуле Outbound Messenger, оповещение по факсу может быть альтернативой доставки голосового или SMS-сообщения.



РАССЫЛКА SMS-СООБЩЕНИЙ

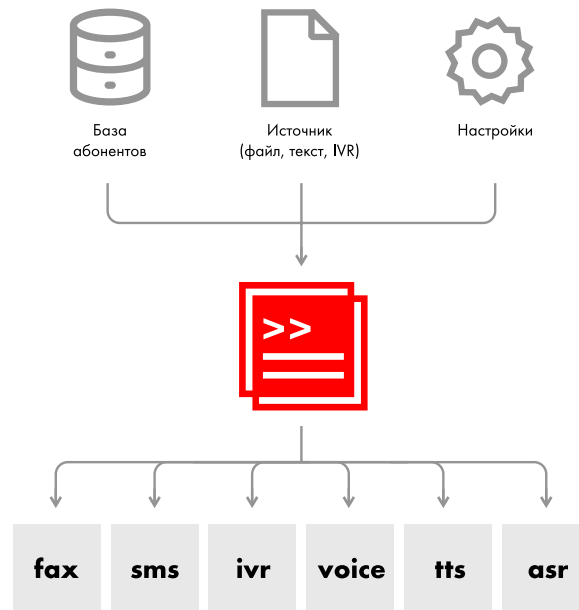
Рассылка SMS-сообщений осуществляется с помощью дополнительного оборудования. Если необходимо разослать небольшое количество SMS-сообщений, рекомендуется использовать GSM-модем. Если необходимо рассылать более 10 сообщений в минуту, то для этих целей рекомендуется использовать специализированный шлюз от провайдера GSM-услуг с поддержкой SMPP-протокола.

СТАТИСТИКА

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

Автоинформирование

Самое популярное решение на сегодняшний момент - это Автоинформирование. Этот режим используют, когда необходимо проводить информирование 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 и IVR для обратной связи.

Система применяется в телефонных и сотовых компаниях, городских телефонных станциях, компаниях, имеющих большое число постоянных клиентов.

Экстренное оповещение

Используется для оперативного оповещения сотрудников предприятия и населения о чрезвычайной ситуации а также для сбора личного состава. Оповещение может запускаться оператором через WEB-интерфейс или при поступлении внешней команды.

Информирование о задолженности

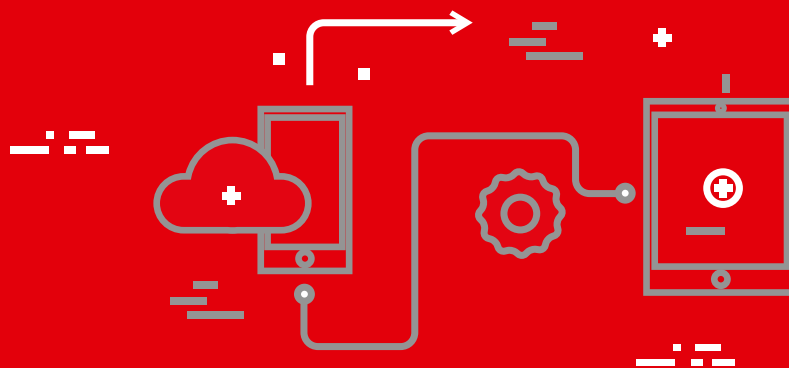
Для обзвона должников по телефону используется распознавание речи. Система дозванивается до клиента, сообщает информацию о долге и узнает о дате его погашения.

Социологический опрос по телефону

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



Система оповещения Smartphone Outbound Messenger



Novavox

Иновационные
телекоммуникационные
решения



111123, Москва,
Шоссе Энтузиастов, д. 56, стр. 32,
офис 401



Тел.: +7 (495) 786 99 29,



novavox.ru



info@novavox.ru