


Рупор II

Система автоматического оповещения
по цифровым каналам связи

STC-S520

Руководство по интеграции
ЦВАУ.00430-01 91

Уважаемый пользователь!

Перед началом работы с системой **Рупор II** внимательно ознакомьтесь с данным руководством по интеграции, которое поможет использовать всё многообразие функций системы.

Для корректного отображения текстовой и графической информации данного руководства рекомендуется использовать приложение **Adobe Reader**.

По всем вопросам, возникшим в процессе эксплуатации, обращайтесь в службу технической поддержки компании «Центр речевых технологий» или её региональных дилеров.

Адрес службы технической поддержки: support@speechpro.com.

Телефоны службы технической поддержки:

Санкт-Петербург телефон: (812) 325-8848 факс: (812) 327-9297	Москва телефон: (495) 661-7550 факс: (495) 661-7517	Минск телефон 375 (17) 227-59-13 375 (29) 161-03-07 375 (29) 871-66-15 факс: 375 (17) 227-59-13
--	---	---

Служба технической поддержки в Интернете: <http://www.speechpro.ru/support/>.

Предприятие-изготовитель оставляет за собой право без дополнительного уведомления вносить в документ изменения, связанные с улучшением системы. Внесённые изменения будут опубликованы в новой редакции документа и на сайте компании: <http://www.speechpro.ru>.

Ни одна из частей этого издания не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения компании «Центр речевых технологий»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Общие положения	4
Соглашения.....	4
Структура руководства	5
Термины и определения	6
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	7
1.1 Основные сведения.....	7
1.2 Служба технической поддержки	7
1.3 Сведения о сертификации.....	7
2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ.....	8
3 КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ.....	10
4 ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ И ПРОГРАММНЫМ СРЕДСТВАМ	11
5 РАБОТА С СИСТЕМОЙ	12
5.1 Общие принципы работы системы.....	12
5.2 Рекомендуемый порядок работы с системой.....	12
5.3 Подготовка к работе	13
5.3.1 Создание списка контактов в CSV-файле.....	13
5.3.2 Публикация списка контактов	16
5.4 Отчёт о результатах оповещения абонентов.....	18
6 ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ	21
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	22

ВВЕДЕНИЕ

Общие положения

Данное руководство предназначено для специалистов, производящих интеграцию стороннего программного обеспечения с системой автоматического оповещения по цифровым каналам связи **Рупор II** (далее – система оповещения, система **Рупор II**).

Руководство содержит информацию о назначении, возможностях, особенностях функционирования системы, а также описание действий, обеспечивающих подготовку и запуск оповещений и контроль результатов их выполнения.

Соглашения

В документе приняты следующие типографские соглашения:

Формат	Значение
Обычный	Основной текст документа
<i>Курсив</i>	Применяется для выделения первого появления <i>термина</i> .
Полужирный	Применяется для написания наименований программных компонентов и наименований управляющих и информационных элементов интерфейса (заголовки, кнопки и т.п.).
<i>Полужирный курсив</i>	Применяется для написания <i>имен файлов</i> и <i>путей доступа</i> к ним.
<i>Обычный синий</i>	Применяется для написания <i>текста</i> файлов различного типа.

Словосочетание «щелкнуть мышью» применяется для обозначения однократного нажатия на левую кнопку манипулятора типа «мышь».

Словосочетание «нажать кнопку (или нажать на кнопку)» означает: «навести указатель мыши на кнопку, и выполнить щелчок мышью».

Выбор меню показан при помощи стрелки →, например, текст **Файл** → **Выход**, должен пониматься так: выбрать меню **Файл**, затем подменю **Выход** из меню **Файл**.

Ниже приведены примеры оформления материала руководства, указывающие на важность сведений.



Ссылки на другие документы в основном тексте.



Примечания; важные сведения; указания на действия, которые необходимо выполнить в обязательном порядке.



Требования, несоблюдение которых может привести к некорректной работе, повреждению или выходу из строя изделий или программного обеспечения.

Структура руководства

Руководство состоит из шести разделов.

В разделе 1 приведены основные сведения.

В разделе 2 дано назначение системы **Рупор II**.

В разделе 3 указан состав системы **Рупор II**.

В разделе 4 приведены требования к техническим и программным средствам.

В разделе 5 дано описание работы с системой **Рупор II**.

В разделе 6 приведены возможные проблемы.

Настоящее руководство не заменяет учебную, справочную литературу, руководства от производителя операционной системы и прочие источники информации, освещающие работу с операционной системой и её графическим пользовательским интерфейсом.

Термины и определения

В руководстве используются следующие термины и определения.

Администратор системы Рупор II – должностное лицо организации, специалист по настройке и обслуживанию системы, отвечающий за её работу в штатном режиме и имеющий полные права доступа ко всем функциям системы.

Аппаратный ключ защиты HASP (англ. Hardware Against Software Piracy) – USB устройство, являющееся частью аппаратно-программной системы защиты программ и данных от нелегального использования и несанкционированного распространения.

Автоматическая телефонная станция (АТС) – устройство, автоматически передающее сигнал вызова от одного телефонного аппарата к другому. Система автоматических телефонных станций обеспечивает установление, поддержание и разрыв соединений между аппаратами.

Оповещение – в рамках системы: процесс уведомления абонентов по правилам, установленным в сценарии.

Сеть телефонная общего пользования (ТфОП) – телефонная сеть, представляющая собой совокупность автоматических телефонных станций, коммутационных узлов, линий, каналов телефонной сети, оконечных абонентских устройств и обеспечивающая потребность населения, учреждений, организаций и предприятий в услугах телефонной сети.

Сообщение голосовое – информация, которая должна быть передана абонентам сети связи или передачи данных по телефону.

Сообщение текстовое – информация, которая должна быть передана абонентам сети связи или передачи данных, в текстовой форме (SMS, Email).

Список контактов – перечень абонентов сети связи и их контактных данных.

Сценарий – в рамках системы: набор параметров, устанавливающих правила выполнения оповещения.

DTMF (от англ. Dual-Tone Multi-Frequency) – двухтональный многочастотный аналоговый сигнал, используемый для набора телефонного номера.

GSM (от англ. Global System for Mobile Communications) – глобальный цифровой стандарт для мобильной сотовой связи.

SMPP (от англ. Short Message Peer-to-peer Protocol) – протокол, описывающий взаимодействие конечного клиента с SMS-сервером (SMSC).

SMS (от англ. Short Message Service) – сервис коротких сообщений. Сервис для мобильных телефонов, позволяющий отправлять и принимать сообщения.

SMTP (от англ. Simple Mail Transfer Protocol) – простой протокол передачи почты, сетевой протокол для передачи электронной почты в сетях TCP/IP.

PIN (от англ. Personal Identification Number) – персональный идентификационный номер. Последовательность цифр, используемая для идентификации.

VitalVoice – продукт, созданный на основе технологии синтеза русской речи, разработанной в компании «Центр речевых технологий».

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Основные сведения

Наименование	Система автоматического оповещения по цифровым каналам связи Рупор II
Обозначение	ЦВАУ.00430-01
Изготовитель	Общество с ограниченной ответственностью «Центр речевых технологий»
Почтовый адрес	196084, г. Санкт-Петербург, ул. Красуцкого, д. 4, литера А
Телефон	(812) 325-88-48
Факс	(812) 327-92-97
Адрес службы сервисного обслуживания и технической поддержки в Интернете:	
E-mail	support@speechpro.com
Веб-сайт	http://www.speechpro.ru/support

1.2 Служба технической поддержки

Перед обращением в службу технической поддержки подготовьте следующую информацию:

- чёткое описание возникшей проблемы;
- паспорт на систему оповещения **Рупор II**.

При внедрении системы оповещения **Рупор II** изготовителем составляется паспорт объекта, содержащий полную информацию о поставляемом оборудовании и способе интеграции с ТфОП.

1.3 Сведения о сертификации



Система автоматического оповещения по цифровым каналам связи Рупор II имеет сертификат добровольной сертификации № РОСС RU.AB75.H02289.

Срок действия с 29.08.2012 по 37.08.2015

Выдан органом по сертификации продукции: ООО «ГОРТЕСТ»

2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Система автоматического оповещения по цифровым каналам связи **Рупор II** разработана компанией «Центр речевых технологий» и предназначена для совершения звонков абонентам и приема данных от IP ATC по каналам VoIP (SIP, H.323), линиям цифрового потока E1 (с использованием платы сопряжения с потоком E1), а также передачи SMS и Email сообщений.

Общая структура системы представлена на рисунке 1.

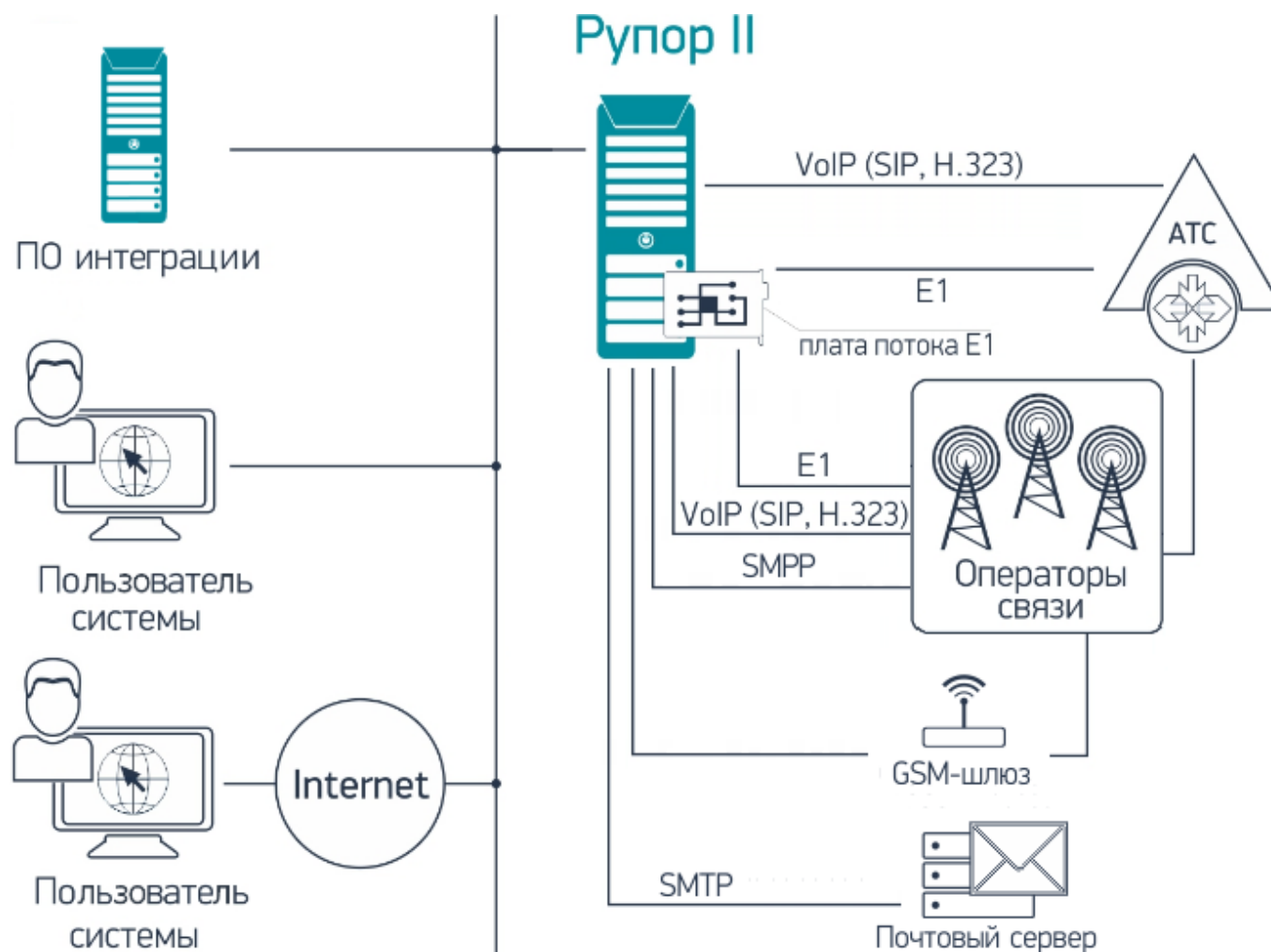


Рисунок 1 – Общая структура системы **Рупор II**

Основными преимуществами системы оповещения **Рупор II** являются:

- удалённое инициирование, управление и мониторинг оповещения по сетям передачи данных;
- использование для оповещения различных типов голосовых сообщений (персонализированный синтез русской речи **VitalVoice**, аудиофайлы, запись с микрофона);
- рассылка текстовых сообщений по SMS и Email;
- автоматический запуск оповещения после публикации CSV-файла со списком контактов;
- активация оповещений по телефону;
- оповещение в круглосуточном режиме с учётом часовых поясов;
- высокая скорость оповещения большого количества абонентов;
- применение нескольких каналов для передачи сообщений по телефону;
- многократное повторение голосовых сообщений по телефону с целью повышения вероятности оповещения;
- наличие условий успешного выполнения оповещения;
- получение подтверждения результатов оповещения;
- использование режима распознавания речи при подтверждении результатов оповещения;
- получение уведомлений о результатах оповещения;
- автоматизированное создание оповещений на основе сценариев;
- возможность создания персонального сценария для абонента;
- возможность создания персонального сообщения для абонента;
- формирование подробных отчетов о результатах оповещения с возможностью фильтрации по различным параметрам;
- экспорт в CSV-файл и вывод на печать результатов оповещения.

3 КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ

В комплект поставки системы **Рупор II** входят:

- сервер с предустановленной операционной системой Linux CentOS5 32 бита и ПО **Рупор II**;
- кабель для подключения к локальной сети;
- микрофон на подставке для ввода речевых сообщений;
- аппаратный ключ защиты HASP HL;
- GSM-шлюз (опционально);
- плата сопряжения с потоком E1 (опционально);
- интерфейсный кабель E1 (опционально);
- программное обеспечение для восстановления системы до первоначального состояния на DVD диске;
- руководство администратора, руководство оператора и руководство по интеграции на компакт-диске;
- паспорт объекта;
- формуляр.

4 ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ И ПРОГРАММНЫМ СРЕДСТВАМ

В системе **Рупор II** реализована программная концепция «клиент-сервер».

Стороннее программное обеспечение, интегрируемое с системой оповещения, должно обеспечивать возможность доступа к сетевым папкам файловой системы **Рупор II**.

5 РАБОТА С СИСТЕМОЙ

5.1 Общие принципы работы системы

Работа системы **Рупор II** заключается в оповещении абонентов по списку контактов, заданного в виде текстового файла (**.csv**) с разделительными символами ';' без окаймляющих кавычек и имеющего кодировку **UTF-8**.

Администратор системы, используя веб-интерфейс системы **Рупор II**, создаёт сценарии, в которых задаются параметры оповещения.

Сценарий должен быть создан и настроен администратором системы перед публикацией списка контактов.

После публикации списка контактов в сетевую папку **incoming**, расположенную в файловой системе **Рупор II**, происходит его обработка и автоматическое создание оповещений (количество создаваемых оповещений соответствует количеству указанных в списке контактов уникальных сценариев). При наступлении времени, удовлетворяющего указанному в сценарии допустимому времени выполнения оповещения, система инициирует оповещение абонентов. По умолчанию оповещение начинается сразу после завершения импорта файла в систему.

Управление выполнением созданных оповещений осуществляется администратором через веб-интерфейс системы **Рупор II**.

После завершения оповещения (выполнения всех оповещений, созданных в результате обработки списка контактов) система **Рупор II** формирует отчет о результатах оповещения списка контактов в сетевую папку **outgoing**, расположенную в файловой системе **Рупор II**, в виде текстового файла с разделительными символами (**.csv**).

5.2 Рекомендуемый порядок работы с системой

1. Создание файлов со списками контактов, подлежащих оповещению (см. п. 5.3.1).

Для выполнения этого действия необходимо получить у администратора системы **Рупор II** идентификаторы необходимых шаблонов и сообщений, используемых для оповещения.

2. Публикация созданных файлов со списками контактов в файловую систему **Рупор II** (см. п. 5.3.2).

3. Контроль обработки файлов со списками контактов.

В случае обработки файлов с ошибкой необходимо оповестить администратора системы.

4. Получение файлов с отчетами о результатах выполнения оповещения (см. п. 5.4).

5.3 Подготовка к работе

5.3.1 Создание списка контактов в CSV-файле

Перед началом работы системы должен быть создан список контактов в виде текстового файла с разделительными символами ';' в формате **.csv**.



Файл **.csv** должен иметь кодировку **UTF-8**. В качестве разделителя полей используется символ ';'.

Имена файлов со списком контактов должны быть уникальны во избежание конфликтов в базе данных и при публикации файлов.

В первой строке файла со списком контактов расположен заголовок, состоящий из полей, характеризующих информацию, заданную в файле. Каждая последующая строка содержит информацию об абонентах. Описание полей приведено ниже.

Название поля	Возможные значения	Описание
Record number	Целое число от 0 до 65535.	Идентификатор абонента в рамках файла.
Full name	Поле, содержащее не более 100 символов.	ФИО абонента, которого необходимо оповестить. Поле может быть пустым, но в этом случае сортировка и поиск абонентов в отчете будет невозможен.
Priority	Целое число от 0 до 2.	Очередность оповещения абонентов. Наибольший приоритет имеют абоненты, значение Priority которых равно 0. Наименьший приоритет имеют абоненты, значение Priority которых равно 2.
Contact type	sms, phone, email.	Способ оповещения абонента.
Contact order	Целое число от 0 до 9.	Порядок оповещения текущего контакта среди контактов данного типа.
Contact value	Для Contact type = sms и phone: поле, содержащее не менее 2 и не более 20 цифр; возможно наличие лидирующего знака «+».	Телефонный номер абонента.
	Для Contact type = email: поле, содержащее не более 100 символов.	Email адрес абонента.

Название поля	Возможные значения	Описание
Scenario	Поле, содержащее не более 100 символов.	Название сценария, задающего параметры оповещения.
Message	Для Contact type = sms : поле, содержащее не более 70 символов.	Текст SMS сообщения.
	Для Contact type = email : поле, содержащее не более 1000 символов.	Текст Email сообщения.
	Для Contact type = phone : поле, содержащее не более 1000 символов.	Текст сообщения (для сценария, предполагающего синтез голосового сообщения); Название голосового сообщения, используемого для оповещения (для сценария, поддерживающего оповещение голосовым сообщением, созданным или импортированным в систему Рупор II); URL-адрес файла сообщения, используемого для оповещения (для сценария, поддерживающего оповещение голосовым сообщением, загруженным в систему Рупор II из внешнего источника).
	Для Contact type = phone; Прослушано до маркера : поле, содержащее не более 1000 символов.	Текст синтезируемого сообщения, содержащий указанный в сценарии маркер.
Confirmation PIN	Для Contact type = phone ; и необходимости ввода PIN для подтверждения: поле, содержащее 4 цифры.	PIN, вводимый абонентом для подтверждения действий.
Start datetime	Поле даты в формате YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD .	Дата и время начала оповещения абонента в формате ISO 8601: YYYY, MM, DD – год, месяц, день; hh, mm, ss – часы, минуты, секунды; TZD -- смещение локального времени относительно GMT: +hh:mm или -hh:mm .

При необходимости указания дополнительной информации могут быть задействованы дополнительные поля. В этом случае количество задействованных полей должно быть одинаковым для всех контактов.

Дополнительно в файле должны быть выполнены следующие требования:

1. Строки CSV-файла должны быть отсортированы по **Record number** (по возрастанию).
2. Значение параметра **Record number** в файле должно быть одинаковым у строк, задающих контактные данные одного абонента.
3. Значение параметра **Full name** должно быть одинаковым у строк с одинаковым значением параметра **Record number**.
4. Значение параметра **Priority** должно быть одинаковым у строк с одинаковым значением параметра **Record number**.
5. Значение параметра **Message** должно быть одинаковым у строк с одинаковым значением параметров **Record number** и **Contact type**.
6. При оповещении абонентов голосовым сообщением, импортированным из внешнего источника, может быть использовано только одно сообщение в рамках всего файла. Загружаемое звуковое сообщение должно иметь расширение **WAV**, а размер не должен превышать 15 МБ, что соответствует примерно 10 минутам.
7. Значение параметра **Confirmation PIN** должно быть одинаковым у строк с одинаковым значением параметра **Record number** и **Contact type = phone**.
8. Значение параметра **Start datetime** должно быть одинаковым у строк с одинаковым значением параметра **Record number**.
9. Перед созданием файла со списком контактов, необходимо удостовериться в наличии сценариев, указанных в файле, у администратора системы **Рупор II**.
10. В случае использования сценария, предусматривающего оповещение предзаписанным голосовым сообщением, необходимо удостовериться, что указанное голосовое сообщение создано в системе оповещения **Рупор II**.



Все поля кроме **Full name** и **Start datetime** являются обязательными для заполнения.

Пример файла, открытого с помощью текстового редактора **Notepad**, представлен на рисунке 2.

```
000 — Блокнот
Файл  Правка  Формат  Вид  Справка
Record number; Full name; Priority; Contact type; Contact order; Contact value; Scenario; Message; Confirmation PIN; Start datetime
1;Абонент 1;0;phone;0;1111;Scenario_1; Текст сообщения для оповещения;0123;
3;Абонент 2;0;sms;0;3333;Scenario_1; Текст сообщения для оповещения;;2012-10-03T15:35:00+04:00
4;Абонент 3;0;email;0;1112@m.ru;Scenario_Email; Текст сообщения для оповещения;;
```

Рисунок 2 – Пример CSV-файла со списком контактов

5.3.2 Публикация списка контактов

После создания файла со списком контактов необходимо скопировать его в сетевую папку **incoming** (рис. 3), расположенную в файловой системе **Рупор II**. Для получения доступа к папке используйте авторизационные данные, полученные у администратора системы.



При использовании сценария, предусматривающего оповещение по телефону голосовым сообщением, загруженным из внешнего источника, необходимо убедиться в том, что указанная ссылка на файл сообщения доступна в момент публикации файла со списком контактов.

После того как файл будет опубликован и успешно обработан к имени файла добавится расширение **.processed**, а имя этого файла примет вид **имя_файла.csv.processed**.



Если обработка файла завершилась ошибкой, к имени файла добавится расширение **.error**, а имя файла примет вид **имя_файла.csv.error**. Кроме того, в той же сетевой папке **incoming** будет создан текстовый файл **имя_файла.csv.errormessage**, содержащий информацию об ошибке и источнике ее происхождения (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

После успешной обработки файла, оповещение абонентов начнется согласно заданному в сценарии допустимому времени.

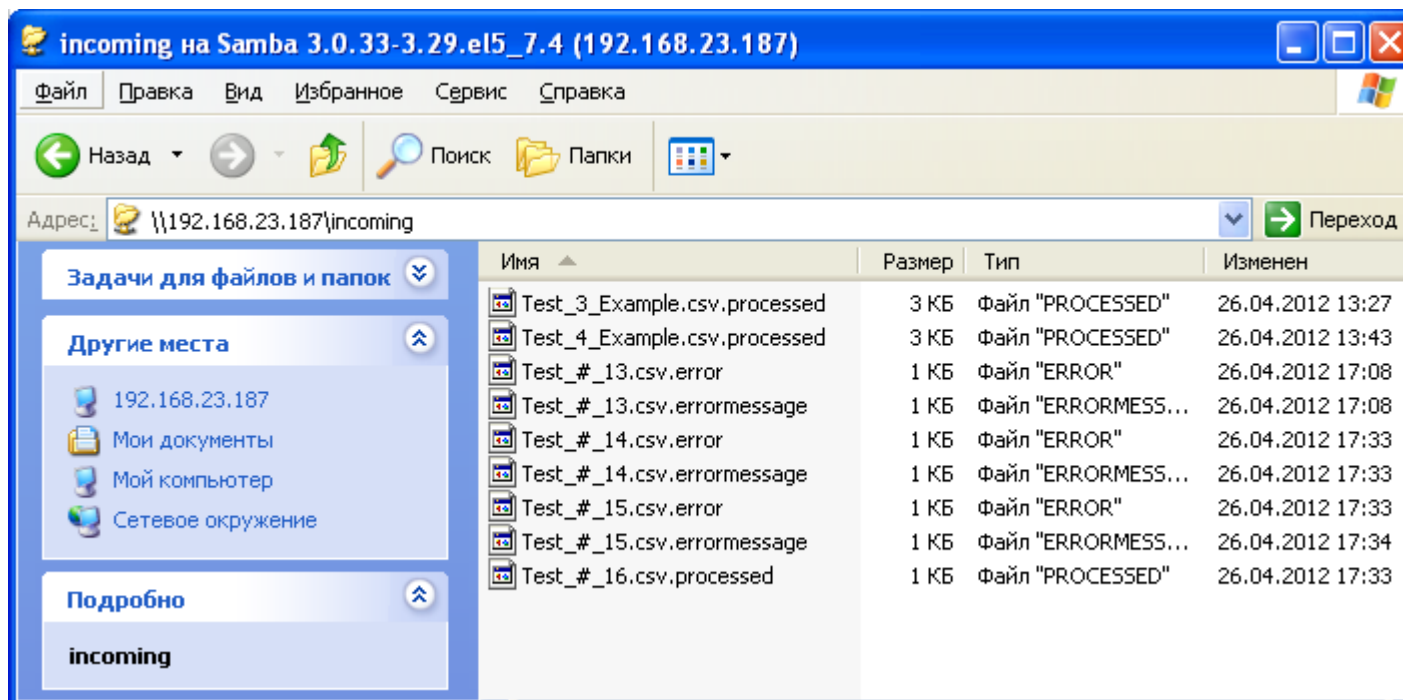


Рисунок 3 – Публикация списка контактов

При обработке файлов больших размеров и низкой скорости соединения в локальной сети может возникнуть ситуация, при которой правильно созданные файлы будут обрабатываться как ошибочные. Для решения проблемы обратитесь к администратору системы **Рупор II**.



В случае необходимости отмены оповещения, незамедлительно обратитесь к администратору системы, сообщив имя файла со списком контактов.



Размещение в папку **incoming** файлов, расширение которых отлично от **.csv**, **.csv.processed**, **.csv.errorMessage**, приведет к удалению этих файлов.

5.4 Отчёт о результатах оповещения абонентов

После завершения оповещения абонентов система **Рупор II** формирует отчет о результатах в сетевую папку **outgoing**, расположенную в файловой системе **Рупор II**, в виде текстового файла с разделительными символами ';' в формате **.csv** и имеет кодировку **UTF-8** (рис. 4).

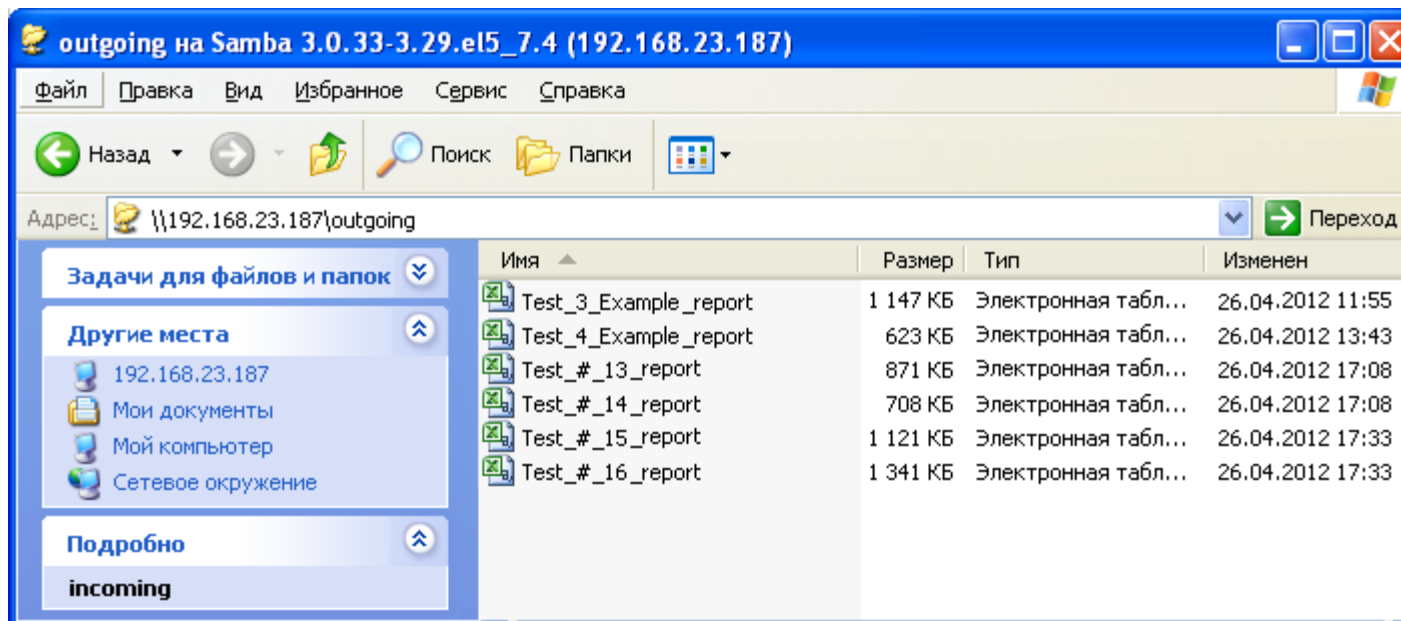


Рисунок 4 – Отчеты о результатах оповещения абонентов

Для получения доступа к каталогу используйте авторизационные данные, полученные у администратора системы.

Имя файла с отчетом формируется объединением имени файла со списком контактов и строки **_report** и имеет вид **<имя_исходного_файла>_report.csv**.



По умолчанию срок хранения отчетов составляет 15 дней. По истечении данного срока они автоматически удаляются.

Для изменения срока хранения отчетов обратитесь к администратору системы.

В первой строке файла с отчетом указываются заголовки полей, характеризующие информацию, представленную в файле. Каждая последующая строка содержит информацию о выполнении оповещения контактов.

Описание полей приведено ниже.

Название поля	Описание и возможные значения
Record number	Идентификатор абонента из исходного файла со списком контактов.
Full name	ФИО абонента, которому предназначено сообщение. Поле может быть пустым, если в исходном файле не был указан абонент.
Contact type	Установленный способ оповещения.
Contact order	Порядок оповещения текущего контакта среди контактов данного типа.
Contact value	Телефонный номер или Email адрес абонента.
Notification datetime	Дата и время совершения оповещения в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:СС . Если в исходном файле со списком контактов были установлены дата и время начала оповещения (Start datetime), то время первой попытки оповещения совпадает с указанным значением параметра Start datetime .
Notification status	<p>Статус доставки (результат оповещения). В случае оповещения по телефону статус доставки может принимать следующие значения:</p> <p>Для Contact type = phone:</p> <ul style="list-style-type: none"> BUSY (телефон абонента занят); CANCEL (вызов отменен абонентом); NOANSWER (абонент не ответил); HANGUP (вызов сброшен абонентом); CONGESTION (используемый для оповещения канал перегружен); CHANUNAVAIL (используемый для оповещения канал недоступен); ANSWER (вызов принят абонентом). <p>Для Contact type = sms или email:</p> <ul style="list-style-type: none"> SENT (сообщение отправлено); SENDING ERROR (ошибка при отправке сообщения).

Название поля	Описание и возможные значения
Notification success	<p>Признак завершения оповещения.</p> <p>Для Contact type = phone:</p> <p>YES (оповещение выполнено успешно в соответствии с заданным условием оповещения);</p> <p>NO (оповещение не выполнено).</p> <p>Для Contact type = sms и email поле остается пустым.</p>
Call duration	<p>Длительность разговора в формате MM:CC.</p> <p>Для Contact type = sms и email поле остается пустым.</p>
Call transferred	<p>Признак выполненной переадресации вызова.</p> <p>Для Contact type = phone:</p> <p>YES (если была произведена переадресация вызова);</p> <p>NO (во всех остальных случаях).</p> <p>Для Contact type = sms и email поле остается пустым.</p>
DTMF status	<p>Признак подтверждения абонентом выполнения оповещения.</p> <p>Для Contact type = phone:</p> <p>CONFIRMED (при подтверждении абонентом факта выполнения оповещения);</p> <p>REJECTED (при отсутствии подтверждения абонентом факта выполнения оповещения).</p> <p>Для Contact type = sms и email поле остается пустым.</p>

Пример отчёта приведен на рисунке 5.

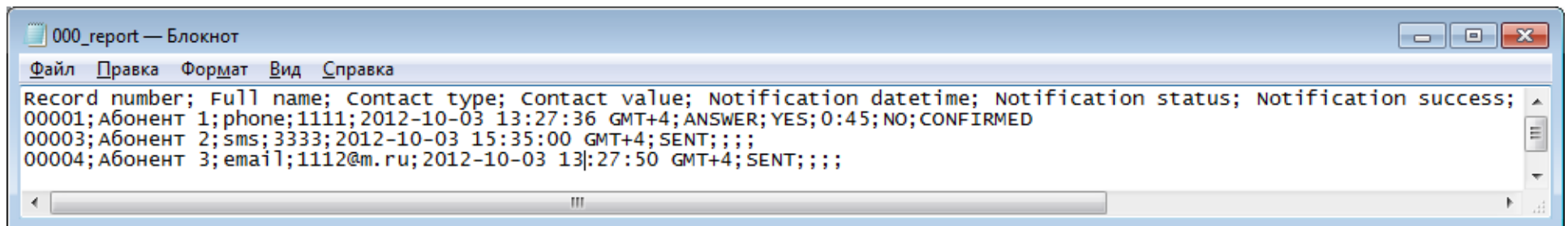


Рисунок 5 – Отчёт о результатах оповещения

6 ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

В случае возникновения следующих проблем, необходимо обратиться к администратору системы оповещения для их устранения:

- нет доступа к сетевой папке **incoming** для входящих файлов со списком контактов;
- нет доступа к сетевой папке **outgoing** для отчётов;
- обработка списка контактов не произведена в течение 10 секунд (для файла, содержащего 10000 строк) после окончания копирования файла со списком контактов;
- обработка списка контактов завершилась с ошибкой (к имени файла добавлено расширение **.error**, а также создан текстовый файл **имя_файла.csv.errormessage**, содержащий информацию об ошибке и источнике ее происхождения). Описание возможных ошибок, фиксируемых в файле с пометкой **.errormessage**, и способы их решения приведены в п. ПРИЛОЖЕНИЕ.
- список контактов был обработан успешно, но спустя период актуальности отчёт не появился;
- список контактов был обработан успешно, но в отчете для некоторых абонентов статус оповещения **Notification status** имеет значение, говорящее о систематической ошибке.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Файл со списком контактов, при обработке которого системой оповещения произошла ошибка, получает дополнительное расширение ***.error**. Одновременно, в том же каталоге **incoming** создается текстовый файл с тем же именем и расширением ***.csv.errormessage**, содержащий текст сообщения о произошедшей ошибке и информацию об источнике.

В случае ошибки ПО Клиента строка в файле имеет вид:

CLIENTERROR: <тексты сообщений об ошибках в кодировке UTF-8, разделенные |>.

Данная ошибка возникает, если обнаруживается неверный формат файла, либо данные в файле заданы некорректно. Проанализируйте текст ошибки в файле с расширением **.errormessage**.

Описание возможных ошибок ПО клиента фиксируемых в файле с расширением **.errormessage**, и способы их решения приведено в таблице.


В случае ошибки Системы оповещения строка в файле имеет вид:

SERVERERROR: <текст сообщения об ошибке в кодировке UTF-8>.

Данная ошибка может возникнуть при системном сбое на сервере системы **Рупор II**.

Для решения проблемы обратитесь к администратору системы **Рупор II**.

Таблица. Описание возможных ошибок ПО клиента и способы их решения.

Текст ошибки	Описание ошибки	Способ решения
File must contain data in UTF8 encoding	Кодировка файла отлична от UTF-8.	Кодировка файла должна быть UTF-8.
Header field structure format should be Record number; Full name; Priority; Contact type; Contact order; Contact value; Scenario; Message; Confirmation PIN	Состав полей заголовка (количество, порядок и названия) не соответствует формату.	Состав полей заголовка должен быть следующим: Record number; Full name; Priority; Contact type; Contact order; Contact value; Scenario; Message; Confirmation PIN.
Number of fields at line X does not match header (separator = ';')	Количество полей в строке не соответствует количеству полей заголовка.	Количество полей в каждой строке должно соответствовать количеству полей заголовка.  Нумерация строк начинается с 1, заголовок строкой не является.

Текст ошибки	Описание ошибки	Способ решения
Record number at line X should be integer from 0 to 65535	Значение поля Record number не является целым числом от 0 до 65535.	Значение поля Record number должно быть целочисленным от 0 до 65535.
Line L: input file should be sorted by Record number in ascending order	Строки в файле расположены не в порядке возрастания значения поля Record number .	Строки в файле должны быть сгруппированы и расположены по возрастанию значения поля Record number .
Full name at line X should not exceed 100 characters	Размер поля Full name превышает 100 символов.	Значение поля Full name должно быть строкой длиной не более 100 символов.
Priority at line X should be integer from 0 to 2	Значение поля Priority не является целым числом от 0 до 2.	Значение поля Priority должно быть целочисленным от 0 до 2.
Contact type (Y) at line X is not supported by system	Установлен неподдерживаемый системой способ оповещения.	Способ оповещения, указываемый в поле Contact type (sms, phone, email) , должен поддерживаться системой.
Contact order at line X should be integer from 0 to 9	Значение поля Contact order не является целым числом от 0 до 9.	Значение поля Contact order должно быть целочисленным от 0 до 9.
Email at line X should not exceed 100 characters	Для Contact type = email : длина поля Contact value превышает 100 символов или значение поля задано некорректно.	В случае выбора Email оповещения значение поля Contact value должно быть строкой длиной не более 100 символов, а e-mail адрес задан корректно.
Email at line X is not valid		
Scenario name at line X should not exceed 100 characters	Размер поля Scenario превышает 100 символов.	Поле Scenario должно содержать один из существующих в БД системы сценариев и длина строки не должна превышать 100 символов.
Empty name of scenario at line X	Не задан сценарий.	
Scenario <> at line X does not exist	Задан несуществующий сценарий.	
SMS message at line X should not contain more than 70 characters	Для Contact type = sms : длина поля Message превышает 70 символов.	В случае выбора SMS оповещения значение поля Message должно быть строкой длиной не более 70 символов.

Текст ошибки	Описание ошибки	Способ решения
Email message at line X should not exceed 1000 characters	Для Contact type = email : длина поля Message превышает 1000 символов.	В случае выбора Email оповещения значение поля Message должно быть строкой длиной не более 1000 символов.
Phone Y in field Contact value at line X exceeds 20 characters	Задан некорректный телефонный номер.	В случае выбора SMS или телефонного оповещения значение поля Contact value должно быть строкой длиной не менее 2 и не более 20 символов, при наличии лидирующего знака "+", длина не менее 2 и не более 19 символов.
Phone Y in field Contact value at line X contains non digit characters, you can only use + as prefix		
Duplicate Record number (N), Contact type (T) and Contact order (O) at line X, previous occurrence was at line Y	Повторение строк с одинаковыми значениями полей Record number , Contact type и Contact order .	Не должно быть строк с одновременно одинаковыми значениями полей Record number , Contact type и Contact order .
Line L: there is another line with Record number R, Contact type C and Contact value V at line X	Повторение строк с одинаковыми значениями полей Record number , Contact type и Contact value .	Не должно быть строк с одновременно одинаковыми значениями полей Record number , Contact type и Contact value .
Line L: there is another line with Record number X and different priority Y at line Z	Строки с одинаковыми значениями поля Record number имеют разные значения поля Priority .	Строки с одинаковыми значениями поля Record number должны иметь одинаковые значения поля Priority .
Line L: there is another line with Record number X and different Full name at line Z	Строки с одинаковыми значениями поля Record number имеют разные значения поля Full name .	Строки с одинаковыми значениями поля Record number должны иметь одинаковые значения поля Full name .
Line L: there is another line with Record number X and different scenario Y at line Z	Строки с одинаковыми значениями поля Record number имеют разные значения поля Scenario .	Строки с одинаковыми значениями поля Record number должны иметь одинаковые значения поля Scenario .
Line L: there is another line with Record number R and Contact type C but different message	Строки с одинаковыми значениями полей Record number и Contact type , имеют разные значения поля Message .	Строки с одинаковыми значениями полей Record number и Contact type должны иметь одинаковые значения поля Message .

Текст ошибки	Описание ошибки	Способ решения
Voice message at line X should not exceed 1000 characters	Для Contact type = phone : – длина поля Message превышает 1000 символов; – в БД отсутствует указанный звуковой файл; – в тексте сообщения маркер не соответствует формату или отсутствует; – текст сообщения содержит более одного маркера; – указан некорректный протокол; – указан файл, расширение которого отлично от WAV ; – указано несколько файлов из внешнего источника; – указан некорректный файл; – размер файла превышает допустимый.	В случае выбора телефонного оповещения значение поля Message должно быть строкой длиной не более 1000 символов.
Voice message <> at line X does not exist in database		При выборе сценария, предполагающего оповещение звуковыми файлами, в БД системы оповещения должен присутствовать указанный звуковой файл.
Voice message at line X does not contain Marker = <>		При выборе сценария, предполагающего прослушивание голосового сообщения до маркера, текст сообщения должен содержать только один маркер соответствующего формата.
Voice message at line X contains more than one Marker = <>		При выборе сценария, предполагающего оповещение звуковым файлом, импортированным из внешнего источника, должны соблюдаться следующие условия:
Incorrect protocol for external URL at line X, only http:// и https:// are supported		– должен быть указан корректный протокол (http или https);
Incorrect file extension at line X, only .wav files are supported		– расширение файла WAV ;
URL at line L is different from URL on line X, only one URL per file is allowed		– в рамках одного файла может быть указан только один файл из внешнего источника;
File F, line L: URL points to file of unsupported type		– размер файла не должен превышать 15 МБ;
File F, line L: URL points to very big file	– формат файла должен поддерживаться системой.	
Datetime D at line L has incorrect format	Дата и время отложенного старта заданы некорректно.	Значение поля Start datetime должно быть задано в формате YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD .
Start datetime at line L is outside the period of relevance <period> - check scenario	Дата и время отложенного старта не попадают в период актуальности оповещения, указанный в сценарии.	Значение поля Start datetime должно удовлетворять указанному в сценарии периоду актуальности оповещения.
Date 'D' at line L: Date '22.19.2012' at line 1: Month '19' out of range 1..12	Указанная дата отложенного старта не существует.	Значение даты отложенного старта должно существовать (в общем случае: день от 1 до 31, месяц от 1 до 12).

Текст ошибки	Описание ошибки	Способ решения
Date 'D' at line L: Date '32.10.2012' at line 1: Day '32' out of range 1..31		
Line L: there is another line with Record number L1 and different starting datetime D at line L2	Строки с одинаковыми значениями поля Record number имеют разные значения поля Start datetime .	Строки с одинаковыми значениями поля Record number должны иметь одинаковые значения поля Start datetime .
Scenario <Y,критерий> at line X cant be used because TTS is not enabled in HASP key	Выбран сценарий, предполагающий синтез сообщения, не поддерживаемый HASP-ключом.	Для оповещения могут быть выбраны только те способы, на которые есть разрешение в HASP-ключе.
Incorrect contact type (X) for scenario Y at line N, scenario supports only: "Q", "W", "E" contact types	Задан некорректный способ оповещения.	Заданный способ оповещения должен совпадать с одним из способов оповещения, установленных в выбранном сценарии.
Confirmation PIN at line X should consist of 4 digits	PIN задан некорректно или отсутствует.	При выборе сценария, предполагающего оповещение по телефону и ввод PIN для подтверждения, в поле Confirmation PIN должен быть задан PIN соответствующего формата.
Scenario "X" at line L does not require PIN, but there is one	Указан PIN для сценария, не предполагающего его ввод	При выборе сценария, не предполагающего ввод PIN, поле Confirmation PIN должно быть пустым.
There is PIN at line X, but contact type is not "phone"	Указан PIN для контакта, не поддерживающего его ввод.	PIN может быть задан только для случая оповещения по телефону.
PIN (XXXX) at line L1 for record number N is not equal to PIN (YYYY) at line L2 for same record number	Значения поля Confirmation PIN для контактов типа phone с одинаковыми значениями поля Record number не совпадают.	Для всех контактов типа phone , имеющих одинаковое значение поля Record number , PIN должен быть одинаковым.

