

МНОГОКАНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЧЕСКОГО ОПОВЕЩЕНИЯ



Рупор

Назначение системы

Автоматическое речевое и текстовое оповещение по каналам телефонной, сотовой, радио- и громкоговорящей связи.

Рупор II

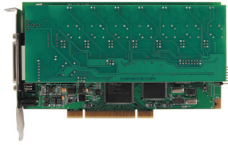
Назначение системы

Автоматическое информирование (оповещение) абонентов по цифровым телефонным каналам, SMS и электронной почте, согласно заданному сценарию оповещения.

Решаемые задачи:

- Информирование клиентов о состоянии счета, сроке и порядке погашения кредита, напоминание о задолженности
- Автоматическое оповещение по базе абонентов с переводом звонков на операторов контакт-центра
- Информирование клиентов и сотрудников компаний о предстоящем событии
- Экстренное оповещение сотрудников предприятия и населения о чрезвычайной ситуации
- Сбор личного состава
- Оповещение в случаях проникновения на территорию и нарушения периметра
- Информирование потребителей энергосбытовых компаний, водоканалов, ЖКХ, интернет провайдеров об авариях и регламентных работах в сети
- Реклама товаров и услуг, телефонный маркетинг

КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ:



- STC-H249-01/H248(H248.1) восьмиканальная (четырёхканальная) электронная PCI-плата для оповещения по телефонным линиям



- БК-008 управляемый блок коммутации для подключения к телефонным линиям

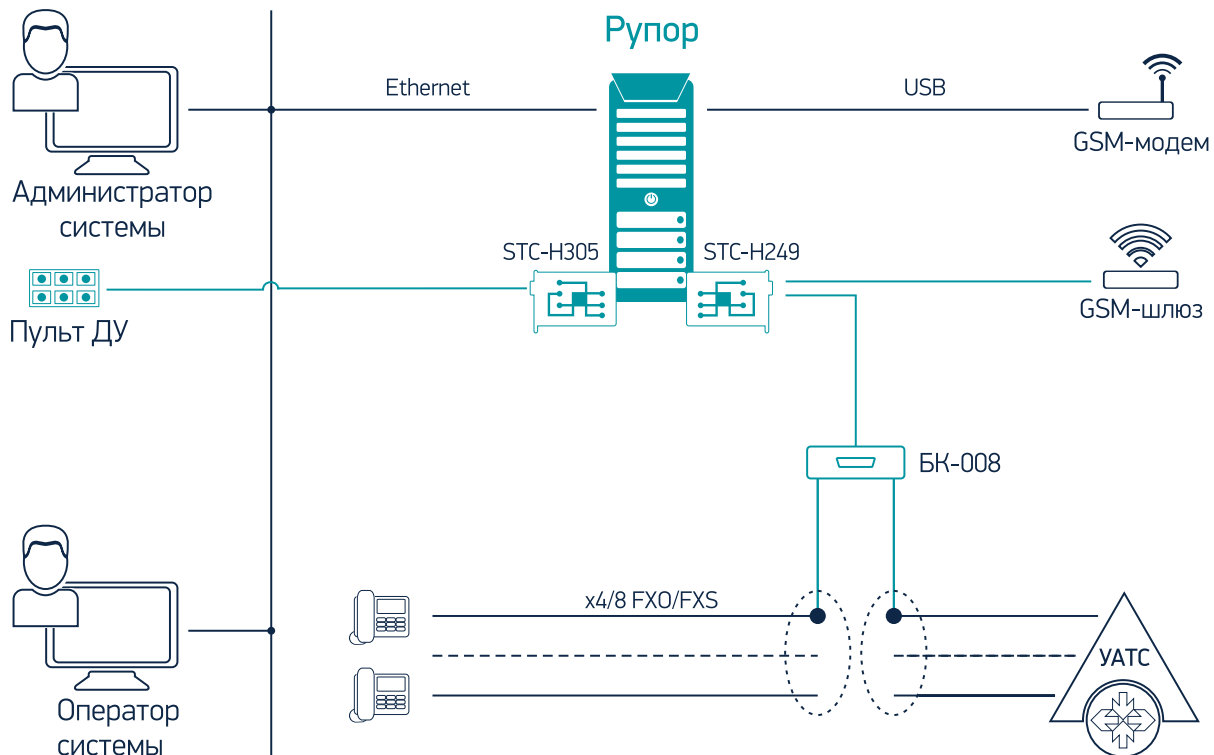
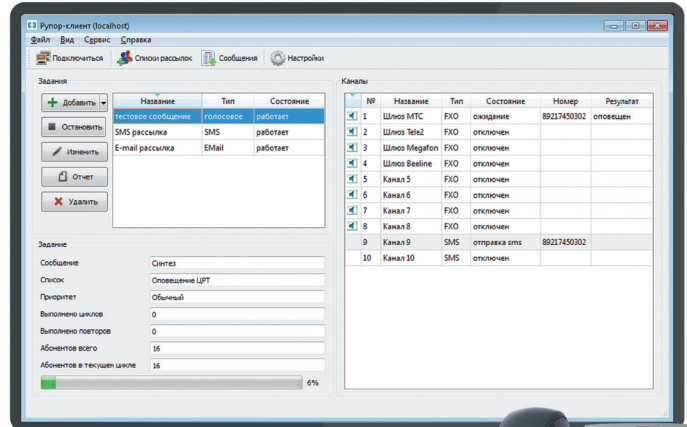
- Программное обеспечение «Рупор»
- Встроенный синтез русской речи «VitalVoice™»
- Комплект соединительных кабелей
- Микрофон
- GSM-модем с антенной (опционально)
- GSM-шлюз с антенной (опционально)
- Модуль дистанционного управления (опционально)
- STC-H350 – USB устройство для подключения внешних датчиков (опционально)

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Поддерживаемые операционные системы:

Windows XP SP3/Windows Server 2003/Vista/Windows Server 2008/R2/Windows 7 (32/64 bit).

Платформа: на базе сервера или персонального компьютера.



Примеры использования системы



Аварийное оповещение

На предприятиях с повышенным риском возникновения чрезвычайных ситуаций. Например, на электростанциях, химических заводах и других потенциально опасных объектах.

Система может интегрироваться с существующей на объекте аппаратурой оповещения.



Телемаркетинг Рекламное оповещение Опросы по телефону

Речевое оповещение и персонализированная рассылка SMS-сообщений в рекламных службах крупных компаний для проведения прямого маркетинга, рекламы товаров и услуг.

Опрос населения по вопросам, интересующим местные органы власти, или в ходе предвыборной кампании.

Опрос потребителей о качестве товаров и услуг и регистрация их ответов для последующего анализа.



Автоинформирование абонентов-должников

Система оповещения «Рупор» интегрирована с системой 1С. На основе полученных данных (числа, даты, фамилии), система формирует персональные голосовые сообщения с использованием технологии синтеза русской речи VitalVoice™.

Информирование о необходимости проверки приборов учета, предупреждения о предстоящем отключении от системы снабжения, стоимости услуг по отключению и подключению к системе.

Система оповещения «Рупор», интегрированная с платежной системой, применяется в энергосбытовых компаниях, на городских телефонных сетях, у интернет-провайдеров, операторов кабельного телевидения, в коммерческих банках, ЖКХ.



Контроль и охрана территории и периметра

Установленная на Вашем предприятии система оповещения «Рупор», получив сигнал от любого из датчиков аварийных ситуаций, таких как утечка воды, газа, угроза пожара, или при возникновении других форс-мажорных обстоятельств (авария, проникновение), моментально начинает действовать по заранее установленной Вами программе. Система оповещения «Рупор» звонит одновременно по нескольким номерам, сообщает о возникновении нештатной ситуации и осуществляет вызов служб быстрого реагирования. Возможно подключение до 16-ти датчиков.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ:

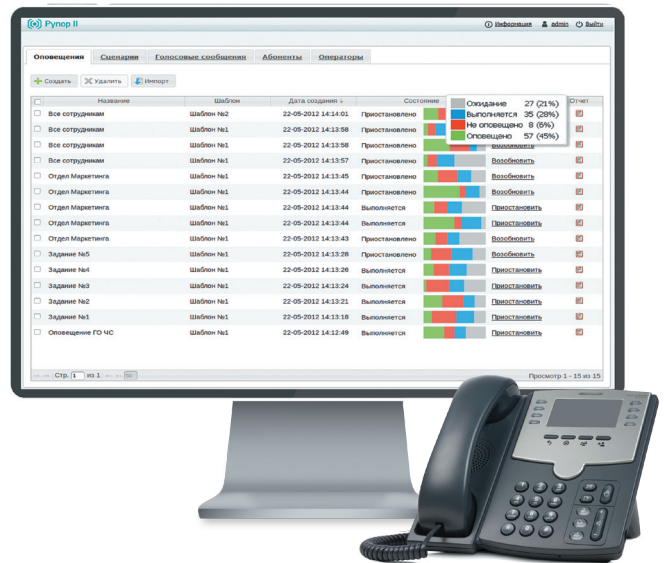
- Голосовое оповещение по линиям фиксированной и мобильной телефонной связи
- Голосовое автоматическое оповещение через радиостанции и оборудование ГТС (до 3-х зон оповещения)
- Рассылка текстовых сообщений по SMS и E-mail
- Оповещение абонентов на мобильные телефоны через «своего» GSM-оператора
- Формирование персональных голосовых сообщений с использованием технологии синтеза русской речи VitalVoice™
- 5 голосов синтеза русской речи VitalVoice™
- Работа с каналами связи через управляемый блок коммутации в режиме ожидания (не требуются отдельные выделенные линии для каналов оповещения)
- Постоянный мониторинг состояния каналов оповещения (свободен/занят/обрыв)
- Фильтр телефонных номеров, проходящих через канал по шаблону номера
- Раздельная установка расписания работы для каждого канала оповещения
- Привязка любого задания на оповещение к номеру канала или группе телефонных каналов
- Установка приоритетов оповещения абонентов по типу номера (мобильный, служебный и т.д.)
- Принудительное оповещение по всем телефонным номерам
- Установка приоритетов оповещения и построение сценариев заданий в зависимости от приоритета
- Удаленный запуск заданий: через пульт ДУ, по команде от другой системы оповещения, по DTMF-коду, по SMS
- Гарантированная передача сообщений каждому абоненту с начала фразы и до конца
- Циклическое повторение речевого сообщения при оповещении;
- Подробная статистика работы системы
- Регистрация голосового ответа оповещаемого абонента или принятой DTMF-посылки
- Прослушивание ответа абонента прямо из отчета по результатам оповещения
- Ведение базы типовых сообщений

ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ:

- Простота развертывания и масштабируемость
- Высокая скорость оповещения. 100 абонентов за 7 минут по 8-ми каналам при длине сообщения 30 секунд
- Гарантированное оповещение абонентов с подтверждением факта оповещения различными способами
- Синтез русской речи соответствует высшему классу качества по норме слоговой разборчивости, естественности и узнаваемости речи в соответствии с ГОСТ Р 50840-95
- Совместимость с аппаратурой оповещения П-160, П-164, П-166BAU (Россия) и DVS-21 ProCom GmbH (Германия)
- Сертификат совместимости с пакетом программ управления предприятием 1С
- Система Рупор рекомендована СЗРЦ МЧС для установки в структурных подразделениях МЧС

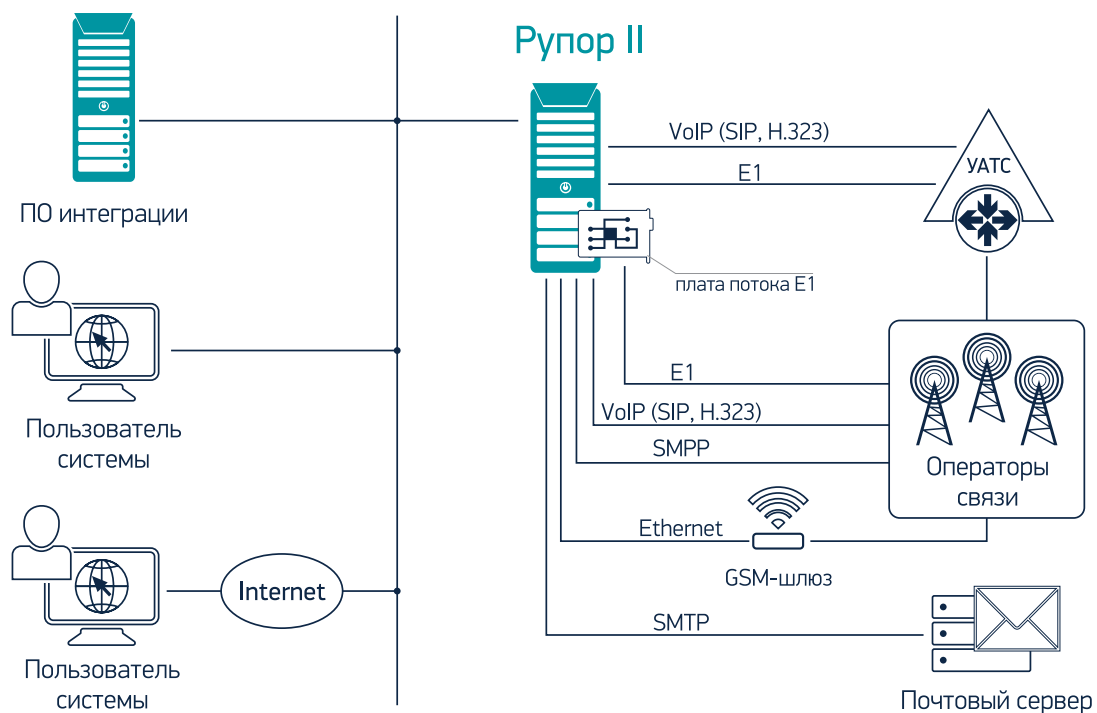
ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ:

- ведение списка абонентов, групп абонентов и сценариев оповещения;
- управление приоритетом оповещения абонентов;
- управление порядком следования контактов абонента (до 5 контактов для каждого способа оповещения);
- настройка сценария оповещения:
 - выбор способов оповещения (телефон, SMS, E-mail);
 - отправка SMS, E-mail если не оповещён по телефону;
 - оповещение по телефону (количество повторов, пауза между повторами, пауза между номерами);
 - допустимое время оповещения (с учётом часового пояса абонентов и периода актуальности сообщения);
 - критерий успешности оповещения (распознавание голосового ответа, % прослушанного сообщения, маркер в голосовом сообщении, код DTMF);
 - распознавание голоса или кода DTMF для подтверждения, отказа, переадресации и повтора сообщения. Приглашения и завершающие сообщения при выборе необходимого варианта;
 - подтверждение выбранного действия личным кодом DTMF;
 - стерео звукозапись разговора;
 - запись сообщений, создание оповещений и их запуск по телефону.
- создание оповещений с помощью web-интерфейса:
 - с общим сообщением и сценарием для всех абонентов;
 - с персональным сообщением и сценарием для каждого абонента.
- мониторинг процесса оповещения и формирование оперативных отчётов с гибкими настройками поисковых фильтров с помощью 4-х язычного web-интерфейса;
- возможность одновременного подключения к нескольким провайдерам телефонии (VoIP, E1)
- разграничение прав доступа операторов в web-интерфейсе (просмотр, редактирование, удаление объектов, созданных другими операторами).



ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ:

- наличие синтеза русской речи VitalVoice™ (4 голоса);
- запуск оповещений с помощью web-интерфейса и по телефону;
- персональные сообщения и сценарии для каждого абонента;
- мониторинг процесса оповещения и формирование оперативных отчётов;
- гибкая настройка критерия успешности оповещения и голосового меню после оповещения (сообщения, коды DTMF, распознавание голосовых ответов);
- поставка системы «под ключ»;
- богатый базовый функционал с возможностью его доработки, интеграция с системами заказчика.



Примеры использования системы



Исходящий обзвон для контакт-центров

Контакт-центры могут использовать Рупор II как отдельный модуль совершения массовых исходящих вызовов.

В Рупор II загружается база контактов в ручном или в автоматическом режиме (интеграция с БД CRM системы), настраиваются сценарии совершения вызовов и система готова к работе.

После ответа абонента на входящий вызов Рупор II проговаривает приветственное сообщение, и если абонента заинтересует озвучиваемая информация, вызов переводится в очередь контакт-центра, где на вопросы абонента сможет ответить оператор. Подтверждение или перевод вызова осуществляется по нажатию клавиши на телефоне или голосом.

Система позволяет обзванивать большую базу контактов за короткий период «холодные звонки» и переводить на операторов только потенциальных клиентов «теплые звонки».

- Увеличивается эффективность работы
- Снижаются операционные расходы
- Операторы обрабатывают только полезные звонки



Оповещение личного состава для служб безопасности и МЧС

При возникновении чрезвычайных ситуаций Рупор II позволяет быстро проинформировать круг ответственных лиц для принятия необходимых мер. Система звонит на стационарные или мобильные телефоны, отправляет SMS сообщения и электронные письма.

Для подтверждения принятия сообщения абонент может набрать на телефоне свой личный код в тоновом режиме или подтвердить принятие сообщения голосом.

При необходимости должностное лицо/руководитель может набрать соответствующий номер телефона и после приветствия системы продиктовать в линию свое поручение/приказ и повесить трубку. Система автоматически позвонит всем заинтересованным лицам и проигрывает в линию голосовое поручение руководителя.



Информирование для медицинских учреждений и транспортных компаний

- Медицинские компании, поликлиники, салоны красоты
- Транспортные и логистические компании
- Многофункциональные центры, паспортные столы

Рупор II применяется для информирования клиентов об успешном событии, подтверждения записи или операции. Система берет информацию из информационной системы компании/учреждения, гарантированно дозванивается абоненту и уточняет статус клиента.

Пример: *Добрый день Иван Иванович, Вас приветствует 75-я Поликлиника. Вы записаны на прием к врачу Петрову завтра в 15.00. Для подтверждения Вашего визита скажите «Подтверждаю», что бы отказаться скажите «Отказываюсь», чтобы перенести Ваш визит, скажите «Оператор» и вызов переведется на оператора или в регистратуру.*

Информирование абонентов и их подтверждение происходит полностью в автоматическом режиме, что позволяет освободить операторов контакт-центра от рутинного процесса и высвобождает их для выполнения полезных операций.



Информирование для банков и коллекторских агентств

- Информирование клиентов о предстоящем списании денежных средств, задолженности по платежам
 - Информирование о новых услугах и акциях, состоянии счета
 - Подтверждение денежных операций, смена тарифа
- Рупор II интегрируется с информационными системами предприятия и совершает исходящие вызовы в автоматическом режиме. После оповещения списка абонентов система предоставляет отчет, который также отправляется в информационную систему.

Применение Рупор II позволит клиентам своевременно пополнять свои счета, что существенно сократит общую задолженность.

Автоматизация подтверждения важных операций снизит операционные расходы контакт-центра и повысит общую эффективность.



Актуализация информации для справочных служб

Справочные службы могут использовать Рупор II для периодической актуализации базы данных клиентов/компаний/абонентов.

Рупор II совершает исходящие вызовы по базе контактов, после того как абонент снимет трубку, ему в линию проигрывается приветственное сообщение и зачитывается персонифицированная информация.

Пример: *Добрый день, Вас приветствует компания «Справочник Петербурга». Позвольте уточнить у Вас общую информацию: Ваша компания называется «Р и Ко», адрес....., почта....., сайт..... ? если все правильно, скажите «Подтверждаю» или нажмите «0», в случае неточной информации, скажите «Оператор» или нажмите «1» и вызов переведется на оператора контакт-центра.*

Рупор II позволит Вашей справочной службе предоставлять своим клиентам только самую актуальную и последнюю информацию.

Актуализация базы происходит автоматически с минимальными затратами времени и средств.

Параметр	Рупор	Рупор II
Каналы передачи данных	FXS/FXO GSM E-mail громкоговорящая связь радиостанции	VoIP(SIP, H.323) E1/T1 GSM E-mail громкоговорящая связь
Голосовые сообщения	синтез речи аудиофайл запись с микрофона	синтез речи аудиофайл запись с микрофона запись по телефону
Текстовые сообщения	E-mail (SMTP) SMS (GSM-модем)	E-mail (SMTP) SMS (GSM-шлюз или SMPP)
Удалённый запуск оповещения	Пульт ДУ по телефону (DTMF) Ethernet SMS после загрузки файла XLS	web-интерфейс по телефону (DTMF) после загрузки файла CSV
Работа по расписанию	планировщик работа в цикле	планировщик (часовые пояса) отложенный старт
Циклическое повторение речевого сообщения	до 5 раз	до 10 раз по DTMF запросу до 9 раз
Формирование персональных сообщений	голосовые текстовые (SMS, E-mail)	голосовые текстовые (SMS, E-mail)
Установление факта оповещения	DTMF-код (групповой, личный) звукозапись ответа SMS с кодом подтверждения	время прослушанного сообщения маркер в голосовом сообщении личный DTMF-код распознавание голосового ответа стерео звукозапись
Отчет по оповещению	HTML-отчет Excel-отчет	web-интерфейс csv-отчет
Сценарии после оповещения	повтор сообщения циклически подтверждение по DTMF завершение вызова	повтор сообщения (голос/DTMF) подтверждение (голос/DTMF) отказ (голос/DTMF) переадресация (голос/DTMF)
Импорт баз данных	импорт файла XLS	импорт файла CSV
Интерфейс оператора	Windows-приложение	web-интерфейс
Совместимость с ОС	Windows XP/Vista/7(32/64)	Linux CentOS



**Центр
Речевых
Технологий**

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
Эл. почта: stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, д. 3, стр. 5,
Тел.: +7 495 661 75 50,
Факс: +7 495 661 75 17
Эл. почта: stc-msk@speechpro.com

Партнеры в Беларуси

220037, Минск, пер. Уральский 15, оф. 403
Тел.: (+375 17) 266 93 12
Факс: (+375 17) 227 59 13
Эл. почта: info@speetech.by
www.speetech.by



WWW.SPEECHPRO.RU