
Эффективная организация информирования учащихся (студентов) и их родителей о текущих изменениях в деятельности образовательного учреждения

Проблема

- Необходимость оперативного информирования родителей несовершеннолетних учащихся (студентов ВУЗов) об изменениях в расписании учебных занятий;
- Необходимость своевременного информирования родителей учащихся о текущих изменениях в деятельности образовательного учреждения (родительские собрания, внеклассные мероприятия, прохождение медицинских осмотров и т.д.);
- Необходимость создания единого информационно-справочного центра для абитуриентов;
- Необходимость создания единой телефонно-сервисной службы ВУЗа для оперативного соединения с абонентами разных подразделений («совершенный автосекретарь»)

Краткое описание системы

«БАРЫШНЯ» - автоматическая маршрутизация звонков

Внедрение системы «БАРЫШНЯ» в систему внутренней телефонии крупного образовательного комплекса позволит соединить позвонившего человека с интересующей его службой или отделом без участия оператора. Достаточно просто произнести название службы, либо имя и фамилию сотрудника и переключиться на нее без ожидания в очереди ответа оператора.

Внедрение автоматизированной системы позволит:

- Укоротить процесс телефонного соединения и иметь всегда актуальный телефонный справочник;
- Снизить расходы на содержание справочных служб, секретариатов и «горячих линий»;
- Улучшить качество коммуникаций внутри подразделений и между подразделениями.

Применение внутри организации позволяет не запоминать внутренние номера отделов или сотрудников, не искать списки с номерами внутренних телефонов перед совершением звонка.

Необходимо просто произнести фамилию нужного человека в трубку и система сама соединит с необходимым телефонным номером.

Система «БАРЫШНЯ» – предназначена для построения систем автоматической голосовой маршрутизации с использованием технологий распознавания и синтеза речи. Система обеспечивает автоматическое распознавание запросов пользователей, при необходимости воспроизводит голосом интересующую их информацию. Использование технологий биометрической голосовой аутентификации позволяет организовать доступ к скрытым меню и персонализированным сервисам.

ПРИМЕР ДИАЛОГА



Для человека речевой интерфейс является наиболее естественным и дружелюбным по сравнению со всеми другими. Таким образом, работа системы максимально приближена к работе живого оператора. Важно и то, что работа с ним не требует отвлечения человека от других операций, связанных, например, с вождением автомобиля или работой на компьютере.

VOICE NAVIGATOR - организация телефонного сервиса для абитуриентов.

Применение системы VOICE Navigator позволяет абитуриентам получать информацию об учебном заведении, при общении с автоматизированной системой, без привлечения операторов контакт-центра. Удобный речевой интерфейс системы голосового самообслуживания позволяет избежать длительного прослушивания многоуровневого меню при обращении и сложного выбора, основанного на предположениях.

Технологии синтеза и распознавания речи делают возможной организацию диалога между человеком и системой максимально приближенного к естественному.

В результате использования телефонного сервиса абитуриентов экономится значительное время обратившихся и сокращается нагрузка на сотрудников приемных комиссий, значительно возрастающую в период приемной компании и ГЭИ.

Эффекты внедрения:

- возможность быстрого и эффективного изменения учебного расписания без потерь времени на массовое информирование участников образовательного процесса;
- повышение эффективности работы сотрудников учебных частей и деканатов за счет оперативного оповещения людей по всем каналам связи;
- массовость информирования студентов (родителей учащихся) о текущих изменениях и, как следствие, повышение лояльности родительской общественности и учащихся (студентов) к образовательному учреждению.;
- гарантия доставки сообщений и подтверждение о получении сообщений;
- гарантия оперативного соединения с сотрудниками подразделений и служб образовательного учреждения с возможностью перевода звонка на мобильный телефон и записью голосовой почты.
- дружественный к абитуриентам облик ВУЗа и, как следствие, повышение престижа учебного заведения.

Внедрение подсистемы автоматического оповещения позволяет организовать массовое оповещение целевых групп (студентов одного курса, родителей учащихся одного класса и т.д.) при помощи телефонных звонков, SMS, MMS или e-mail.

В качестве подсистемы автоматического оповещения по телефонным каналам и сетям передачи данных предполагается использование системы оповещения **РУПОР** разработки компании «Центр речевых технологий».

Подсистема позволяет в автоматическом режиме выполнять одновременное оповещение по нескольким спискам рассылки по каналам телефонной и сотовой связи, системам громкоговорящей связи и электронной почте.

В отличие от существующих систем оповещения **АСО РУПОР** позволяет производить автоматическое целевое, адресное оповещение, при этом не потребуется записывать сообщения или диктовать их самостоятельно, встроенная система синтеза речи сама произнесет набранное сообщение.

Для эффективного проведения оповещения целевых групп **АСО РУПОР** имеет встроенный инструмент подтверждения доставки голосовых и текстовых сообщений, что позволяет обеспечить надежность доставки сообщений каждому абоненту. При этом штатные процедуры оповещения можно легко запрограммировать в системе **РУПОР** и вызывать по нажатию одной кнопки.

О КОМПАНИИ

Компания «Центр речевых технологий» (ЦРТ) была создана в 1990 году в Петербурге и за 23 года стала абсолютным лидером российского и значимым игроком международного рынков речевых технологий. Компания является ведущим мировым разработчиком систем в сфере высококачественной записи, обработки, анализа, синтеза и распознавания речи. ЦРТ поставляет свои инновационные решения в более чем 74 страны мира и ярко заявляет о себе в сфере инноваций.

В 2010 году ЦРТ завершил внедрение самого масштабного решения в области голосовой идентификации, выполненного для Министерства Внутренних Дел Мексики. В ходе проекта на всей территории Мексики была развернута система национального фоноучета и биометрического поиска, способная хранить образцы голосов, сравнивать и с высокой точностью идентифицировать личность диктора по фрагментам речи, полученным из различных источников.

На сегодняшний день в «Центре речевых технологий» работает около 350 человек. В состав команды ЦРТ входят 1 доктор наук, 31 кандидат наук и 150 инженеров.

Качество работы компании подтверждается сертификатом международного стандарта качества ISO-9001:2008, а также сертификатом соответствия ГОСТ Р ИСО 9001-2001.



Центр
Речевых
Технологий

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

www.speechpro.ru

Санкт-Петербург

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

Москва

109147, ул. Марксистская, 3 стр. 5.,офис 5.3.1
Тел.:+7 495 669 7440,
Факс: +7 495 669 7444
Эл. почта: stc-msk@speechpro.com
