

«СПРУТ-ИНФОРМ»

Система автоматического голосового оповещения по любым каналам связи

ЗАЧЕМ ПРЕДПРИЯТИЮ АВТОМАТИЧЕСКОЕ ГОЛОСОВОЕ ОПОВЕЩЕНИЕ

Предприятия многих отраслей, подразделения силовых ведомств, госструктур часто сталкиваются с необходимостью оперативного оповещения сотрудников, клиентов и населения о всевозможных событиях, начиная от задолженности за неуплату и заканчивая информацией о чрезвычайных ситуациях. От того, насколько быстро и качественно будет произведено подобное оповещение, зачастую зависит не только прибыль компании, но и жизни и здоровье людей.

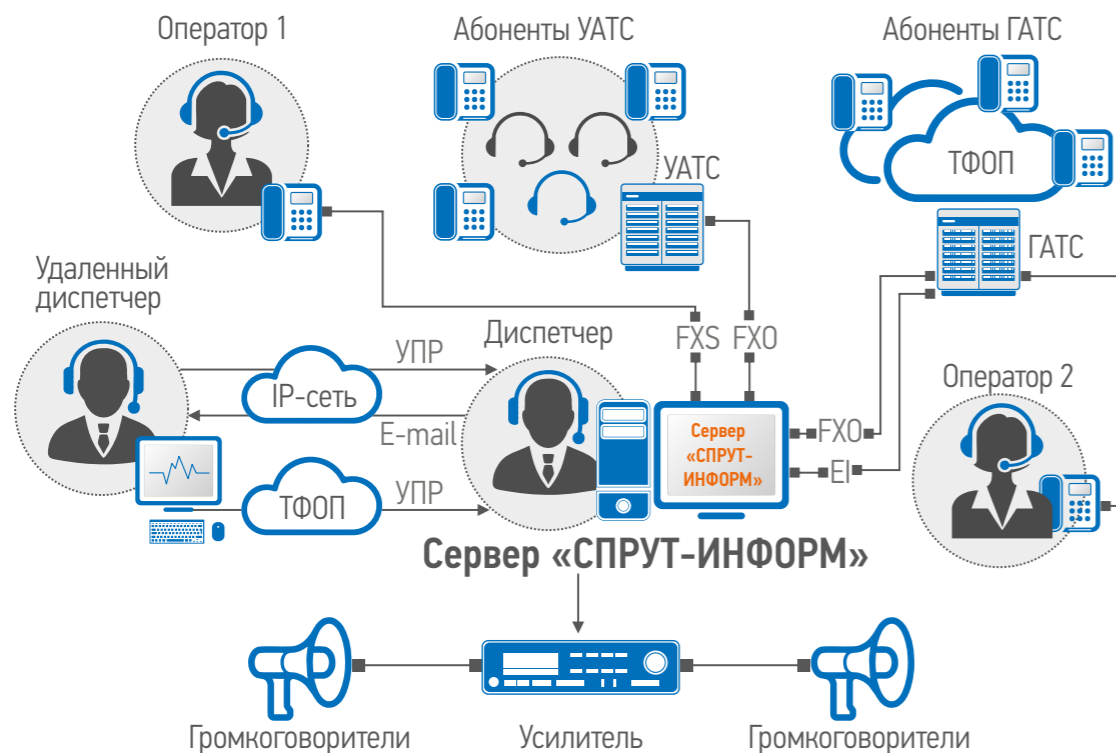
Современные системы оповещения позволяют производить массовое автоматизированное оповещение любых групп абонентов через любые каналы связи, без необходимости участия человека, например – операторов на телефонах. Такой подход кардинально повышает скорость оповещения, снижает издержки и избавляет от влияния человеческого фактора.

О СИСТЕМЕ

Система автоматического многоканального голосового оповещения «Спрут-Информ» предназначена для автоматизации процессов обзвона и SMS оповещения любой группы абонентов. Доставка информации осуществляется путем передачи голосового, SMS или факсимильного сообщения одновременно по нескольким каналам связи.

ПО комплекса оповещения «Спрут-Информ» устанавливается на компьютер. Адаптер из комплекта поставки системы с одной стороны подключается к телефонным линиям, через которые необходимо осуществлять оповещение, а с другой – сопрягается с компьютером.

Помимо телефонных линий, к адаптерам могут быть подключены системы Громкоговорящей связи (ГГС) объекта.



100 абонентов при длительности сообщения 10 секунд будут оповещены по 4 аналоговым каналам за 12,5 минут!

Система «Спрут-Информ» на 10 каналов справится с подобным оповещением за 5 минут!

Список абонентов для оповещения и их контактная информация формируются во внутренней базе данных комплекса, или могут автоматически считываться комплексом из любой внешней БД, имеющей ODBC драйвер.

Кроме списка абонентов, до запуска оповещения необходимо сформировать сценарий оповещения и сообщения для доставки абонентам.

Запуск процесса оповещения может осуществляться «вручную» оператором комплекса или автоматически, по некоторым событиям, например: - расписанию; - срабатыванию датчиков; - нажатию тревожной кнопки; - изменению события в БД; - и т.п.

В процессе оповещения «Спрут-Информ» сохраняет всю необходимую статистическую информацию, а также позволяет следить за ходом обзвона клиентов и текущими результатами оповещения. По окончании оповещения «Спрут-Информ» позволяет получить в виде подробных отчетов детальную статистику о его результатах.

НАЗНАЧЕНИЕ

Система оповещения может эффективно использоваться многими государственными и коммерческими организациями:

- Компании, оказывающие услуги населению (например – ЖКХ): уведомление о задолженности, извещение об изменении тарифов и перезаключении договоров, и т.п.
- Коллекторские агентства
- Специальные службы «01», «02», «03»
- Штабы гражданской обороны
- Органы внутренних дел
- Военные структуры
- Аварийные и диспетчерские службы
- Подразделения пультовой охраны
- Службы охраны важных государственных и коммерческих структур
- Диспетчерские службы аэропортов, железнодорожных вокзалов, морских портов
- Компании, занимающиеся социальными опросами
- Рекламные кампании (рассылка голосовых сообщений)



Основные применения системы оповещения «Спрут-Информ»:

- Оповещения личного состава «по тревоге», сбор личного состава
- Информирование клиентов о задолженностях, сроке и порядке погашения кредита
- Экстренное оповещение сотрудников организации и населения о чрезвычайной ситуации
- Громкоговорящее оповещение через сеть громкоговорящей связи
- Борьба со спамом и незаконным расклеиванием объявлений
- Социологические опросы
- Автоматическое информирование клиентов из клиентской БД о любых корпоративных событиях
- Реклама товаров и услуг, телефонный маркетинг

ПРЕИМУЩЕСТВА

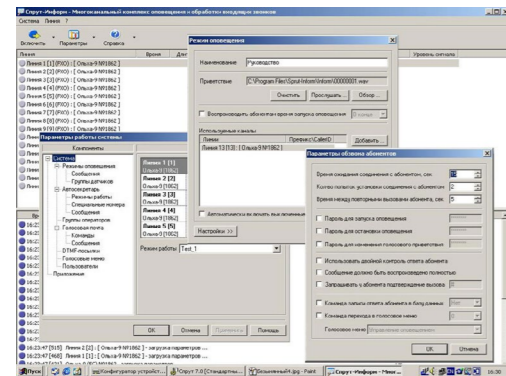
Комбинированное оповещение по различным каналам связи

Инновационная архитектура комплекса «Спрут-Информ» позволяет осуществлять доставку сообщений оповещения одновременно по разнородным каналам связи:

- по обычному телефону;
- по сотовому телефону;
- посредством SMS;
- отправкой факсов;
- по радиосвязи;
- по громкой связи.



Гарантированная доставка сообщений



В системе оповещения «Спрут-Информ» реализованы специальные возможности обеспечения гарантированного получения сообщения получателем несколькими способами. В частности, для обнаружения факта ответа абонента при звонке через аналоговую линию используется алгоритм обнаружения голосовой активности (VAD), а также – детектирование переполюсовки. Всё это позволяет достоверно убедиться в ответе абонента без необходимости ожидания от него ввода специальных кодов подтверждения.

Простое и удобное управление

Программное обеспечение «Спрут-Информ» имеет простой и интуитивно понятный интерфейс, что позволяет избежать больших издержек на обучение персонала и администрирование системы.

Простая адаптация под Ваши задачи

Развитый функционал системы оповещения «Спрут-Информ» позволяет решать практически любые задачи, связанные с оповещением. Информация будет доставлена по любым каналам связи. Вы настроите наиболее удобный и эффективный для Ваших задач алгоритм доставки сообщений. Результаты и эффективность оповещения могут быть легко оценены с помощью гибкой системы отчетности.

А также:

- Высокая скорость оповещения
- Различные варианты запуска автоматического голосового оповещения
- Комбинированные способы одновременной доставки оповещений (по обычному или сотовому телефону, sms, факсом, радио-или громкой связи)
- Автоматическое «озвучивание» абонентам информации, к примеру, о дате, времени, сумме задолженности, сигнале тревоги и др.
- Несколько вариантов определения факта ответа абонента
- Интегрированная система записи телефонных разговоров
- Система поддерживает работу с различными форматами баз данных абонентов
- Расширенные алгоритмы процесса автоматического голосового оповещения позволяют, к примеру, настроить возможность переключения абонента на голосовое меню или «живого» оператора
- Подробная статистика об оповещении, в том числе в режиме реального времени
- Наличие сертификата Мин. Связи, МВД и положительных отзывов от известных компаний.

ВОЗМОЖНОСТИ

ЛЮБЫЕ СЦЕНАРИИ Оповещения

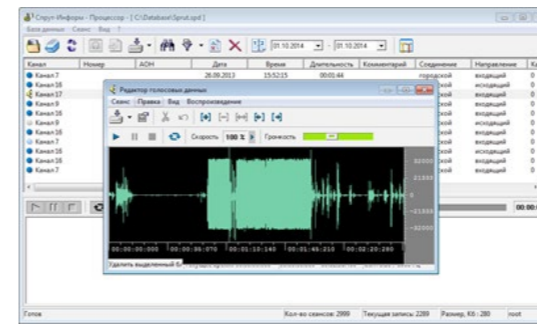
Широкий выбор параметров обзвона

Задавайте правила доставки сообщений, наиболее соответствующие целям и задачам оповещения. «Спрут-Информ» обеспечивает задание таких параметров, как число попыток дозвона до каждого абонента, интервал между звонками данному абоненту, и ряд других. Важно, что комплекс позволяет **воспроизводить** абонентам не только предустановленный голосовой файл, но и **информацию из базы данных о задолженности, дате, времени и т.п.**



Различные способы запуска оповещения

Запуск процесса оповещения может осуществляться: – «вручную» оператором комплекса, посредством ввода команды с компьютера; – звонком по телефону на специальный номер, с вводом соответствующей команды, и т.п.; – автоматически, по некоторым событиям, например: – ежечасному, ежедневному, еженедельному или ежемесячному расписанию в заданные интервалы времени; – срабатыванию датчиков; – нажатию тревожной кнопки; – изменению события в БД; – и т.п..



Специальные меры по достоверному определению факта получения сообщения

При организации оповещения концептуально важна гарантия доставки сообщения. Если в цифровых каналах связи факт снятия абонентом трубки легко устанавливается средствами протокола сигнализации, то при использовании аналоговых линий подобный критерий отсутствует. В отличие от традиционных систем оповещения, в системе «Спрут-Информ» предусмотрены специальные меры для обнаружения ответа абонента – отслеживание голосовой активности по структуре сигнала в линии, и детектирование «переполюсовки» (которая в некоторых аналоговых линиях связи является признаком «снятия трубки» удаленным абонентом).

Контроль ответа абонента и запись этого ответа

Для улучшения персонализации оповещения, предусмотрена возможность подтверждения получения абонентом сообщения посредством ввода им заранее оговоренной комбинации клавиш. Это свойство позволяет получить 100% уверенность в доставке сообщения именно нужному человеку, а не случайно снявшему трубку. Ответ любого абонента может быть записан в базу данных. В процессе прослушивания сообщения абонент, набрав специальный код, может перейти к разговору с оператором комплекса. Всё это дает дополнительные возможности и гибкость при оповещении и анализе его результатов.

ШИРОКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПО АНАЛИЗУ РЕЗУЛЬТАТОВ Оповещения

Наглядная статистика по результатам каждого оповещения

Просматривайте статистическую информацию по каждому сеансу оповещения, и делайте обоснованные выводы о его эффективности и результативности. Система оповещения «Спрут-Информ» автоматически фиксирует всю необходимую для этого информацию: – количество доставленных сообщений; – число удачных и неудачных звонков; – и многие другие. И предоставляет эту информацию в наглядном и удобном для анализа виде.



Отчет по оповещению с детализацией до абонента

Помимо статистической информации по результатам оповещения, Вы можете легко понять, как выполнялось и чем закончилось оповещение конкретных абонентов (было ли сообщение подтверждено, было ли дослушано до конца, если абонент оставил сообщение – есть возможность его прослушать). Для этого достаточно посмотреть детальный отчет системы, находя в нем интересующих абонентов.

УДОБНОЕ СОПРЯЖЕНИЕ С КОРПОРАТИВНОЙ ТЕЛЕФОНИЕЙ

Любые каналы оповещения

«Спрут-Информ» позволяет осуществлять оповещение одновременно по различным каналам связи, таким как: - аналоговые телефонные линии; - потоки E1; - каналы IP-телефонии (при использовании IP-АТС «Агат UX»); - мобильная связь; - SMS-сообщения. Так же комплекс легко стыкуется с системами громкоговорящей связи и оповещения, позволяя задействовать в процессе оповещения открытые пространства, без обязательного наличия телефонов.



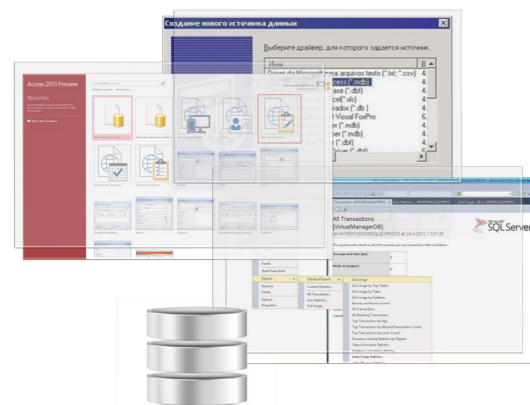
Прямое подключение к IP-АТС Агат UX, без аппаратных адаптеров

IP-АТС Агат UX поддерживает возможность прямого стыка по IP-сети с ПО «Спрут-Информ», установленном на любом компьютере. В отличие от традиционной архитектуры систем оповещения, при этом не требуется специальных плат и адаптеров – «Спрут-Информ» в процессе оповещения взаимодействует с IP-АТС по IP-сети, напрямую получая доступ к подключенным к АТС телефонным линиям.

ГИБКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ В ИНФОРМАЦИОННУЮ СРЕДУ КОМПАНИИ

Модульная распределенная структура

Устанавливайте модули, входящие в состав системы оповещения «Спрут-Информ», именно на те компьютеры, на которых использование соответствующих функций будет максимально удобным. Постройте наиболее удобную для Вашей работы конфигурацию! В комплексе входят несколько подсистем, в частности: - записи и обработки входящих вызовов; - управления и мониторинга; - оповещения; - и др.. Каждая из подсистем может быть установлена на отдельном компьютере, причем взаимодействие между компьютерами может происходить удаленно, по IP-сети. Такой подход предоставляет массу удобств. Например, к базе данных с зарегистрированными переговорами могут получить доступ одновременно несколько удаленных пользователей.



Интеграция с пользовательскими базами данных

Не тратьте время на «ручное» составление громоздких списков абонентов - подключайте «Спрут-Информ» непосредственно к Вашей клиентской БД. При отсутствии БД или нецелесообразности ее использования, Вы можете составить список абонентов для оповещения «вручную», с помощью гибких средств комплекса. Список абонентов для оповещения и их контактная информация могут формироваться во внутренней базе данных комплекса, или автоматически считываться комплексом из любой внешней БД, имеющей ODBC драйвер.

Возможность установки в любой имеющийся компьютер

Благодаря используемым в системе оповещения «Спрут-Информ» передовым аппаратным решениям, нет необходимости приобретать отдельный компьютер – комплекс может быть развернут на любом, даже маломощном, ПК, имеющемся «под руками». Тем самым экономятся деньги и офисное пространство. Большая часть оборудования из состава линейки «Спрут-Информ» выполнена на базе мощных специализированных процессоров цифровой обработки сигналов. Обработка звука (сжатие, детектирование тональных сигналов, распознавание речевой активности) осуществляется непосредственно этими платами, без использования вычислительных ре-

сурсов компьютера. В результате, один компьютер может обслуживать очень большое количество каналов, и при этом выполнять массу других задач точно так же, как и при отсутствии системы оповещения.

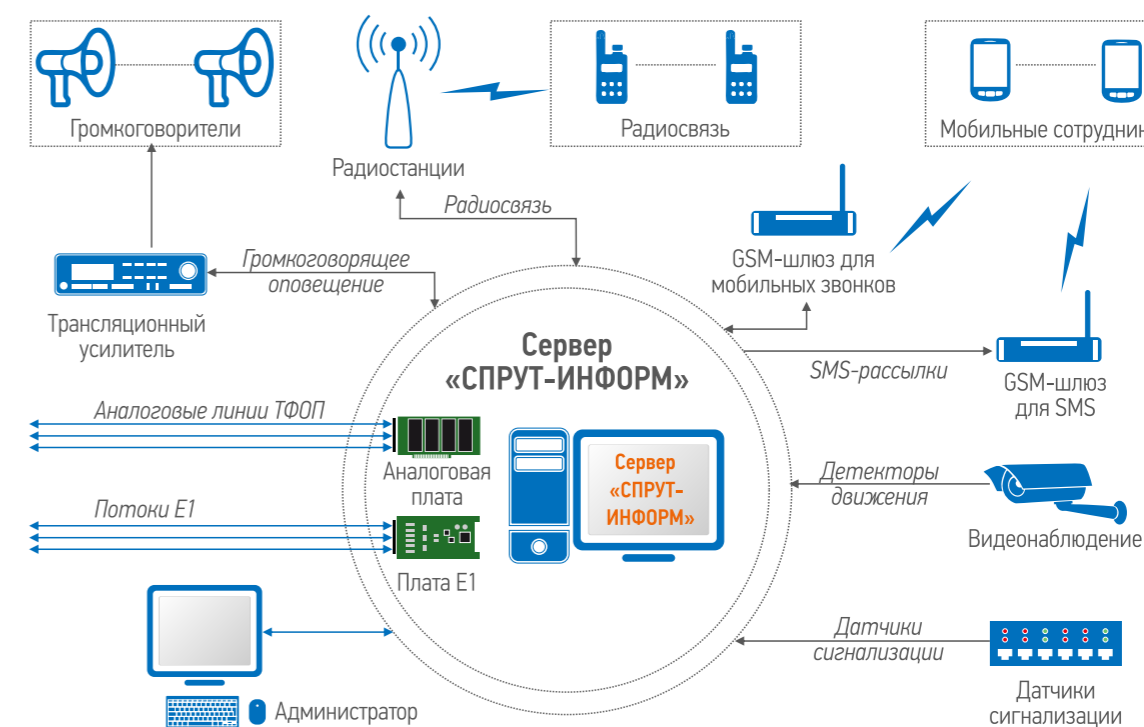
Очень гибкая система разграничения прав доступа

Каждому пользователю комплекса, в том числе – взаимодействующему с другими его частями через IP-сеть, может быть назначен индивидуальный набор прав. Таким образом, сотрудникам, имеющим доступ к комплексу, можно запретить выполнять какой-то набор операций, а также разрешить работу только со строго определенным набором каналов. Например – секретарю можно ограничить возможность прослушивания сеансов, а сотруднику службы безопасности – разрешить прослушивание, но запретить удаление разговоров из базы данных.



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

ОБЩАЯ СХЕМА



ПО системы оповещения «Спрут-Информ» устанавливается на любой компьютер предприятия. Поскольку «Спрут» как правило **не требует** существенных вычислительных ресурсов, компьютер может выполнять и **другие задачи**, например – почтовые программы, ПО автоматизации и т.п.

В этот же компьютер устанавливаются специальные **компьютерные платы СТИ**, к которым подключаются **телефонные линии** для оповещения. Возможно подключение комплекса как напрямую к городским телефонным линиям, так и параллельно к имеющемуся соединению линий ТФОП и УАТС, или к внутренним линиям УАТС компании. Так же подключение телефонных линий к комплексу «Спрут-Информ» возможно через IP-АТС «Агат UX», взаимодействие комплекса с которой осуществляется напрямую по IP-сети, без необходимости установки дополнительных программных или аппаратных компонент.

При необходимости задействования при оповещении рассылок SMS, к ПК необходимо подключить GSM-шлюз, через COM-порт или интерфейс USB. Если обзвон будет производиться и на **мобильные телефоны**, то так же целесообразно подключить к свободной телефонной линии или телефонному порту АТС GSM-шлюз с безлимитной SIM-картой – это позволит снизить общую стоимость звонков.

Если сообщения оповещения должны доставляться по радиоканалу, то непосредственно к компьютерным планам из состава комплекса может быть подключен вход радиостанции.

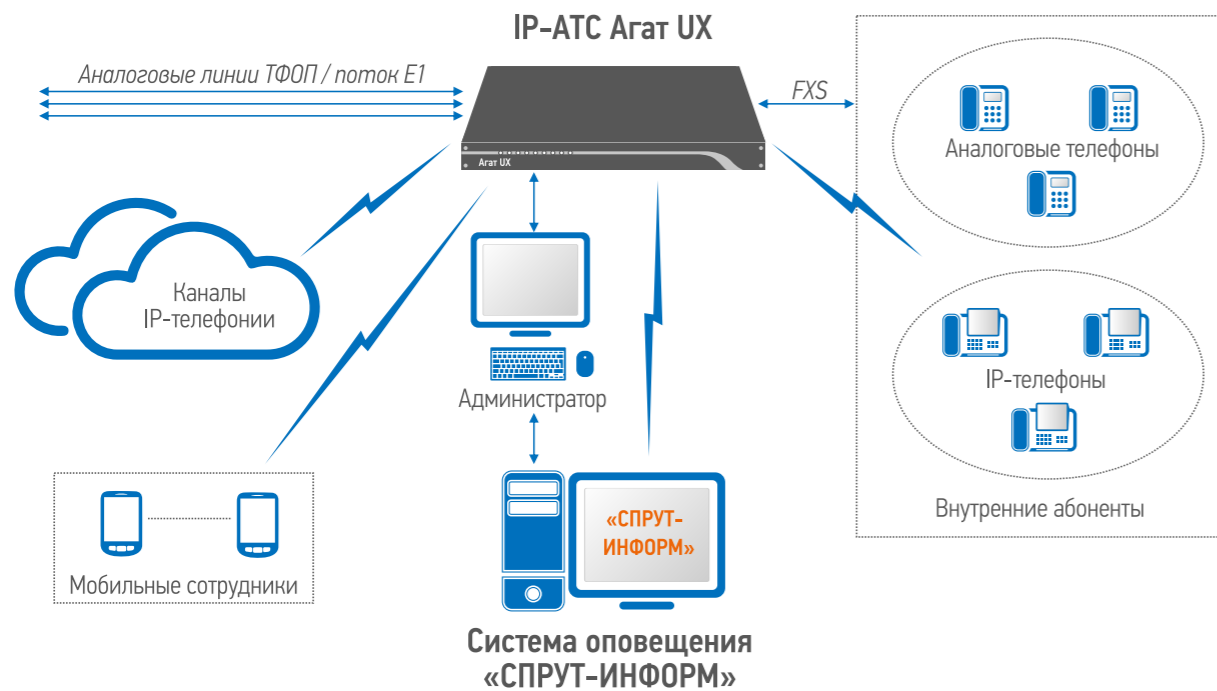
В случае, когда оповещение должно происходить через системы громкоговорящей связи и оповещения – к компьютерным планам комплекса должны подключаться входы усилителей громкоговорящей связи, «раздающие» сигнал оповещения на систему громкоговорителей предприятия.

Управление оповещением и обработка его результатов осуществляются с помощью того же ПК, на котором установлена система, или на любом другом, взаимодействующим с ним по IP.

НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ К IP-АТС «АГАТ UX»

Система оповещения «Спрут-Информ» поддерживает возможность непосредственной работы с IP-АТС «Агат UX», взаимодействуя с ней через IP-сеть. При этом не требуется никаких дополнительных программных аппаратных адаптеров – достаточно установить ПО «Спрут-Информ» на любом свободном компьютере, произвести несложные настройки, и оповещение готово к работе.

Данный вариант подключения является самым экономичным по цене, и в тоже время самым функциональным и универсальным – оповещение возможно через любые каналы связи, подключенные к IP-АТС, используя одновременно максимальное число телефонных линий.



Управление оповещением в удаленных офисах

ПО «Спрут-Информ» позволяет организовывать централизованное управление системами оповещения, расположенными в территориально разнесенных офисах. В каждом офисе установлен ПК с адаптерами сопряжения с линиями и ПО, отвечающим непосредственно за осуществление звон-

ков. В центральном офисе расположены средства настройки, мониторинга и администрирования процесса оповещения. В результате настройка, запуск и обработка результатов оповещения в любом офисе могут осуществляться из единого центра.

МОДЕЛЬНЫЙ РЯД

ПО «Спрут-Информ» + плата СТИ «Ольха-10LP»

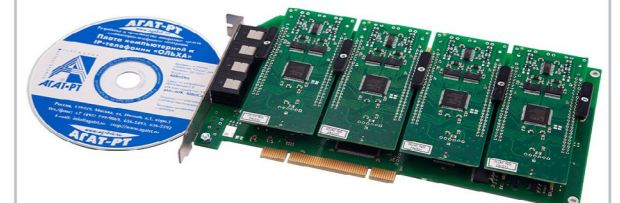


Обслуживаемые линии:

- До 4 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- Дополнительно 1 линейный аудиовыход.

Подключение к ПК: шина PCI.

ПО «Спрут-Информ» + плата СТИ «Ольха-9P»

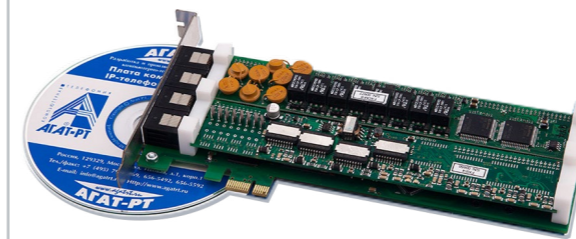


Обслуживаемые линии:

- До 16 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- До 2 потоков E1.

Подключение к ПК: шина PCI.

ПО «Спрут-Информ» + плата СТИ «Ольха-14LPE»



Обслуживаемые линии:

- До 16 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- До 4 потоков E1.

Подключение к ПК: шина PCI Express.

ПО «Спрут-Информ» + внешнее устройство USB СТИ «Ольха-21U»



Обслуживаемые линии:

- До 4 телефонных линии или линейных аудиовыхода.

Подключение к ПК: USB.

ПО «Спрут-Информ» + IP-АТС «Агат UX»



Обслуживаемые линии:

- До 80 портов FXS, FXO.
- До 16 потоков E1.
- До 256 SIP-абонентов.
- До 30 транков SIP, H.323.

Подключение к ПК: Ethernet.



«ЖКХ-ИНФОРМ»

Практическое применение системы оповещения «Спрут-Информ» в отрасли ЖКХ

ЖИЛЬЦЫ НЕ ПЛАТЯТ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ — это главная проблема любой Управляющей компании, ТСЖ и коммунальных служб!

Задолженность населения по оплате жилья и коммунальных услуг – самый распространенный вид долгов. Наиболее эффективный метод повышения собираемости долгов – телефонное уведомление или напоминание о необходимости оплаты счетов. Грамотно организованный обзвон должников позволяет увеличить собираемость долгов на 20-30%!



Вы хотите на треть увеличить платежи и сборы?

ТРИ ПУТИ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ:

<p>1</p> <p>Вручную обзванивать всех жильцов по списку</p> <p>При этом сотрудники, которым выпала задача провести обзвон тратят на него все свое рабочее время, испытывают постоянный стресс из-за негатива со стороны тех кому они сообщают о долгах.</p>	<p>2</p> <p>Привлечь к обзвону специалистов профессионального call-центра</p> <p>ежемесячные затраты на обзвоны \geq сумма «выбитых» долгов</p>	<p>3</p> <p>Автоматически обзвонить клиентов с помощью программы «ЖКХ -ИНФОРМ»</p> <p>Профессиональная система автоматического обзвона групп абонентов по заданным Вами параметрам. Система не устает, работает круглосуточно/по расписанию, не реагирует на негатив и всегда качественно выполняет свою работу.</p>
--	--	--

100 Осенью 2013 года более 100 прогрессивных предприятий ЖКХ Москвы и области оснастили свои организации системой оповещения.



НАШИ ЗАКАЗЧИКИ
это Управляющие компании, ТСЖ, Водоканалы, Предприниматели.

Эффективность внедренных систем проверена на практике!

ИСПОЛЬЗУЯ «ЖКХ-ИНФОРМ» ДЛЯ БОРЬБЫ С НЕПЛАТЕЛЬЩИКАМИ ВЫ ЭКОНОМИТЕ

✔ **Деньги** ✔ **Время** ✔ **Нервы**

Еще вы можете оставить все как есть и надеяться, что неплательщик заплатит свой долг. Но тогда не стоит ожидать, что ваша дебиторская задолженность будет уменьшаться.

«ЖКХ -ИНФОРМ» - окупаемость инвестиций при поставке базового комплекта составляет

2 месяца!

Убедитесь в этом сами!



Средняя зарплата сотрудника который будет заниматься ручным обзвоном порядка

25-30 тыс. руб. в месяц

300 тыс. руб. в год

Без учета больничных, отпусков и так далее...

Средняя стоимость услуг call-центра по обзвону должников

40-50 тыс. руб. в месяц

480 тыс. руб. в год

Без гарантии результата и детализации отчетности по проведенным обзвомам.

Стоимость базового комплекта «ЖКХ ИНФОРМ»

63 тыс. руб.

Вы тратите всего 63 тыс. руб. (цена включает установку и настройку системы)

И получаете увеличение собираемости долгов на **25-30%**
+ Вы сами управляете обзвонами,
+ Контролируете реакцию абонентов и статистику звонков!

Помимо основной задачи – оповещения должников, ЖКХ-Информ может быть использован для:

- Информирования населения о смене тарифов или сообщения другой полезной информации
- Оповещения о нештатных ситуациях – авариях, ЧС и так далее
- Оповещения сотрудников о важных для компании событиях в автоматическом режиме

Любые задачи связанные с оповещением населения и сотрудников Вы сможете решить САМОСТОЯТЕЛЬНО без дополнительных инвестиций!

Наши гарантии
Фирменная Гарантия на систему ЖКХ-Информ **12 месяцев!**



После приобретения оборудования Вы можете в любое время бесплатно обращаться за консультациями по телефону по вопросам касающимся настроек и использования комплекса.