

Система массового автоматического обзвона - «Автоинформатор»

1. Общее описание

«Автоинформатор» предназначен для массового автоматического обзвона клиентов без участия операторов.

Система работает в многоканальном режиме и осуществляет до 120 одновременных вызовов, что позволяет достигать объемов до 10 000 звонков в час / 80 000 звонков в течение рабочего дня.

В ходе звонка проигрывается голосовое сообщение с возможностью произнесения суммы баланса в рублях. Предусмотрена возможность перевода исходящего звонка на внутренний номер АТС или в очередь call-центра.

Система отчетности поддерживает выгрузку в универсальный формат CSV, благодаря чему результаты работы могут быть экспортированы в биллинговую информационную систему, СУБД, Microsoft Excel для дальнейшей обработки.

2. Сферы применения

«Автоинформатор» используется:

- в компаниях, предоставляющих услуги на базе ежемесячной абонентской платы (**интернет-провайдеры, провайдеры кабельного ТВ**);
- в компаниях с большим количеством контрагентов, оплачивающих услуги периодически (**операторы связи, ЖКХ**);
- в компаниях, использующих различные виды активного телефонного взаимодействия (**банки, коллекторские агентства**).

Система может применяться для решения следующих маркетинговых и бизнес-задач:





















- Информирования существующих и потенциальных клиентов о новых тарифах, продуктах и услугах;
- Уведомления о предстоящем списании средств со счета или абонентской плате;
- Оповещения о просроченной задолженности;
- Предупреждения об истечении срока договора;
- Актуализации базы данных телефонных номеров;





3. Функциональность решения

Управление осуществляется через веб-интерфейс, что предоставляет возможности удаленного администрирования и установки системы на арендуемом сервере.

3.1. Задания

Задания позволяют логически разделить взаимодействие с системой по типам решаемых задач, производить индивидуальную настройку параметров обзвона, а также являются базовой единицей отчетности.

 Задания  Статистика  Мониторинг  Настройки  Выход													
Всего заданий: 3												 Добавить	
#	Задание	Клиентов	Успешно	%	Неуспешно	Осталось	Отложено	Каналов	Переадресация	Записи	Активно	Изменить	Удалить
1	Обзвон дебиторов - автомат	17891	5150	29%	3215	9526	0	15	нет	 нет	Да	  	
2	Обзвон дебиторов - операторы	1247	705	57%	417	125	0	3	Call-центр	нет нет	Да	  	
3	Переоформление договоров	6125	0	0%	0	6125	0	3	нет	 нет	Нет	  	
Всего:		25263	5855	23%	3632	15776	0	18 / 21					

 Изменить:  — добавить или удалить клиентов,  — параметры обзвона,  — расписание.

Автоинформатор v.2.32 © 2006–2011 ЗАО «Линия 24»

3.2. Параметры задания

Каждое задание имеет собственное расписание и набор параметров:

- **Количество дней обзвона, звонков в день и пауза между звонками** напрямую влияют на вероятность успешной доставки сообщения клиенту;
- **Длительность успешного звонка** регулирует минимальное время прослушивания сообщения, после которого он считается доставленным;
- **Количество каналов** позволяет повысить приоритет задания в рамках системы автоинформирования или офисной телефонии в целом;
- При необходимости получить обратную связь от клиента, исходящий звонок может быть переведен на офисный телефон, в очередь call-центра или факс рассылку.

Изменить задание

Параметры

Название:

Макс. дней:

Макс. звонков в день:

Пауза между звонками (мин.):

Макс. каналов:

Длит. успешн. звонка (сек.):

Транк:

Переадресация:

Очередь:

Режим дозвона:

Приветствие и информация - звуковые файлы, воспроизводимые при звонке. Если в систему загружены балансы клиентов, сумма в рублях будет произнесена после приветствия. Если установлен параметр **переадресация**, то после воспроизведения информации звонок будет переведен на него при нажатии клавиши телефона или автоматически.

Звуковые файлы

Запись приветствия (.wav): [Удалить](#)

Запись информации (.wav): файл не выбран

Примеры сообщений:

"Вас приветствует компания Мегафон. Остаток на вашем счете составляет 15 рублей. Вы приближаетесь к порогу отключения."

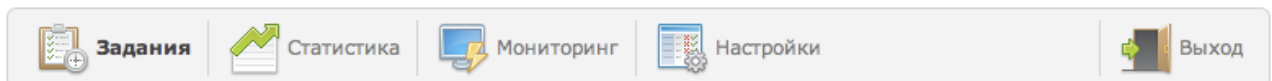
"Вас приветствует СитиБанк. В рамках программы "Заплати в рассрочку" мы предлагаем услугу страхования вклада по кредитной карте. Нажмите 1, чтобы оформить договор сейчас."

3.3. Списки клиентов

Добавление телефонных номеров и балансов клиентов в задания осуществляется с помощью загрузок заранее подготовленных файлов в формате CSV ¹.

Кроме баланса и ФИО (или номера договора), каждому клиенту может быть назначено от 1 до 3 телефонных номеров, система будет производить их циклический перебор.

Предусмотрены операции удаления, экспорта результатов работы и ручного завершения обзвона по каждому списку.



Списки клиентов для задания: Обзвон дебиторов - автомат

[+ Добавить](#)

#	Дата / время загрузки	Клиентов	Успешно	Неуспешно	Осталось	Завершить	Экспорт	Удалить
1	31.05.2010 12:14	3565	0	0	3565	✓		
2	28.05.2010 10:37	5991	449	81	5461	✓		
3	26.05.2010 12:45	7314	4624	2479	211	✓		
4	24.05.2010 17:06	1021	321	700	0	завершено		

3.4. Отчет «Звонки»

Исторический отчет по совершенным звонкам за период. Предусмотрен фильтр по заданиям, для неуспешных звонков указана причина: Не дослушал, Занято, Неправильный номер и т.д.

¹ CSV - текстовые файлы с разделителями "точка с запятой". Поддерживаются Microsoft Excel и большинством СУБД. Могут быть проведены дополнительные доработки с целью реализации автоматического импорта данных из биллинговой системы или внешней СУБД.

#	Дата / Время	Задание	Клиент	Тел.	Длит.	Результат	Причина
2801	17.07.11 09:19:46	Обзвон дебиторов - автомат	Овчарова Дарья Викторовна	307XXXX	0:00:08	Успешно	
2802	17.07.11 09:19:46	Обзвон дебиторов - автомат	Башенькина Элеонора Николаевна	307XXXX	0:00:09	Успешно	
2803	17.07.11 09:19:50	Обзвон дебиторов - автомат	Александров Сергей Владимирович	307XXXX	0:00:00	Неуспешно	Занято
2804	17.07.11 09:19:53	Обзвон дебиторов - автомат	Крень Антон Валерьевич	307XXXX	0:00:09	Успешно	
2805	17.07.11 09:19:53	Обзвон дебиторов - автомат	Зворыгин Эдурд Владимирович	307XXXX	0:00:09	Успешно	
2806	17.07.11 09:20:02	Обзвон дебиторов - автомат	Саулев Игорь Владиславович	307XXXX	0:00:11	Успешно	
2807	17.07.11 09:20:02	Обзвон дебиторов - автомат	Штейншлейгер Александр Яковлевич	307XXXX	0:00:00	Неуспешно	Не ответил
2808	17.07.11 09:20:06	Обзвон дебиторов - автомат	Чириков Антон Михайлович	307XXXX	0:00:00	Неуспешно	Занято
2809	17.07.11 09:20:09	Обзвон дебиторов - автомат	Соколова Нина Леонидовна	307XXXX	0:00:00	Неуспешно	Не ответил
2810	17.07.11 09:20:09	Обзвон дебиторов - автомат	Куликов Владимир Владимирович	307XXXX	0:00:09	Успешно	

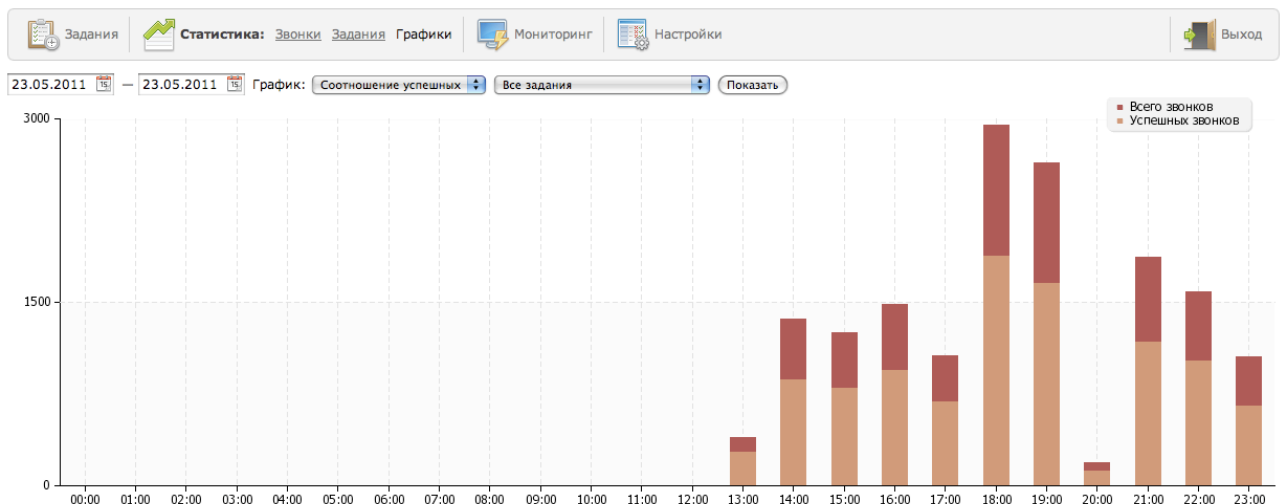
3.5. Отчет «Задания»

Аналитический отчет по заданиям, отображающий процентное соотношение успешных / неуспешных звонков. Детализация неуспешных вызовов отражает качество телефонной базы, заинтересованность клиентов и нагрузку на каналы телефонии.

Дата	Звонков	Длительность	Успешно	%	Неуспешно	Занято	Не ответил	Не дослушал	Нет канала	Неправ.номер
22.05.11	5562	7:51:12	3516	63%	2046	715	1168	0	0	163
23.05.11	15808	25:26:54	10014	63%	5794	2117	3149	12	0	516
24.05.11	23103	45:38:01	14713	64%	8390	3078	4531	1	0	780
Всего:	44473	78:56:07	28243	64%	16230	5910	8848	13	0	1459

3.6. Графики

Набор визуальных отчетов, отображающих соотношения успешных / неуспешных звонков, их причины (не ответил, занято, не дослушал информацию) с распределением по времени суток. Позволяет подобрать наиболее эффективное расписание для различных типов заданий.



3.7. Real-time мониторинг

Отчет реального времени для оперативной оценки текущей загрузки каналов, средних значений времени дозвона, длительности прослушивания сообщений и т.д. Данные обновляются с интервалом в 1 секунду, статистика накапливается за период от 1 до 24 часов.

Задания Статистика Мониторинг Настройки Выход									
Задание ▼	Предикт.	Посл.звонок	Всего звонков	Макс. каналов	Исп. каналов	Ответило	Ср. вр. дозвона	Ср. вр. прослуш.	
Обзвон дебиторов - автомат	нет	08:39:12	7807	15	13	6	0:00:10	0:00:09	
Обзвон дебиторов - операторы	20%	08:38:52	92	3	0	0	0:00:11	0:00:34	
Всего:			7899	18	13	6	0:00:10	0:00:09	

#	Время	Задание	Клиент	Тел.	Дозвон	Прослуш.	Результат
1	08:39:12	Обзвон дебиторов - автомат	Полякова Юлия Викторовна	303XXXX	0:00:01	нет	Дозвон...
2	08:39:09	Обзвон дебиторов - автомат	Гончарова Наталья Сергеевна	303XXXX	0:00:04	нет	Дозвон...
3	08:39:05	Обзвон дебиторов - автомат	Коротких Анна Михайловна	303XXXX	0:00:08	нет	Дозвон...
4	08:39:02	Обзвон дебиторов - автомат	Садовникова Татьяна Валерьевна	303XXXX	0:00:01	0:00:10	Отвечил
5	08:38:59	Обзвон дебиторов - автомат	Садовникова Ирина Николаевна	303XXXX	0:00:06	0:00:08	Отвечил
6	08:38:56	Обзвон дебиторов - автомат	Богомолов Виктор Викторович	303XXXX	0:00:17	нет	Дозвон...
7	08:38:52	Обзвон дебиторов - операторы	Смирнова Галина Владимировна	394XXXX	0:00:20	нет	Не ответил
8	08:38:52	Обзвон дебиторов - автомат	Чистяков Константин Сергеевич	8921928XXXX	0:00:20	нет	Не ответил
9	08:38:52	Обзвон дебиторов - автомат	Серова Елена Анатольевна	956XXXX	0:00:03	0:00:10	Отвечил
10	08:38:48	Обзвон дебиторов - автомат	Кадукова Оксана Владимировна	303XXXX	0:00:02	0:00:10	Отвечил

4. Техническая спецификация

Решение построено на базе операционной системы GNU/Linux, дистрибутив CentOS 5¹. В качестве сервера телефонии используется программная АТС Asterisk 1.6, в качестве встроенной СУБД - MySQL, веб-интерфейс разработан на PHP.

4.1. Присоединение к телефонной сети

Существуют следующие варианты подключения к УПАТС или оператору связи:

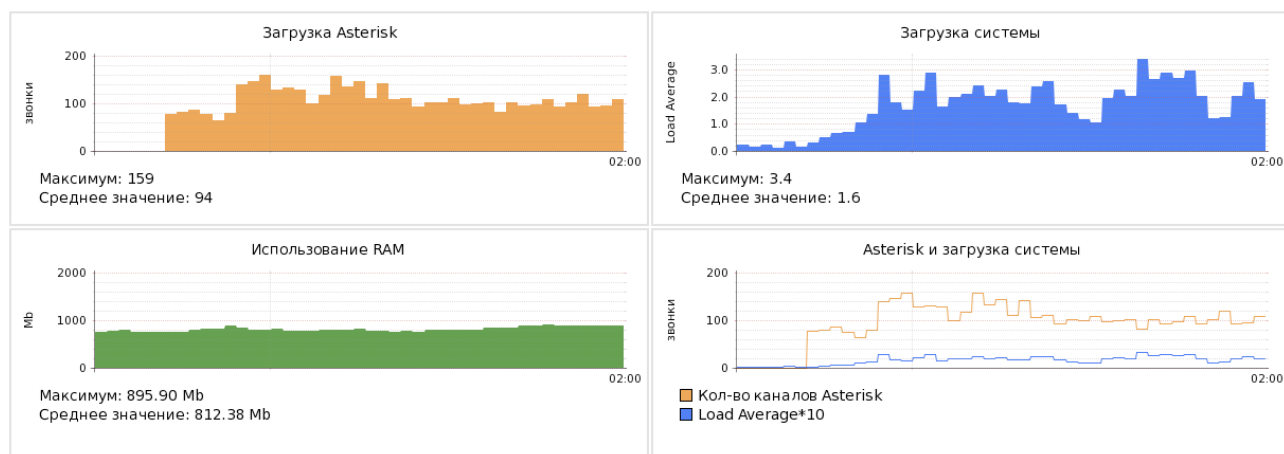
- Подключение по аналоговым линиям (карты Digium или Sangoma на 1-8 линий);
- Подключение по потоку E1 (карты Digium или Sangoma до 120 линий);
- Подключение через интернет по протоколу SIP или H.323 (дополнительного оборудования не требуется).

4.2. Требования к аппаратной конфигурации

При планировании нагрузки и расчете производительности аппаратно-программного комплекса может быть применена упрощенная формула: 15 одновременных звонков утилизируют 1 ядро процессора с частотой 3.0 GHz и требуют 512 MB оперативной памяти.

Система комплектуется модулем оценки показателей работы сервера телефонии - «Монитор АТС».

¹ CentOS - свободно распространяемый аналог коммерческой ОС RedHat Enterprise Linux. Возможно использование дистрибутивов Debian, OpenSUSE, Fedora.



5. Варианты поставки

Автоинформатор может быть поставлен в виде «коробочного» решения (серверный или настольный вариант ПК с установленными картами компьютерной телефонии) или может быть проведена удаленная установка ПО на сервер, имеющий подключение к Интернет.

6. Условия лицензирования

Программный продукт не имеет лицензионных ограничений на количество клиентов, телефонных номеров, объем СУБД и т.д. Производительность системы зависит от аппаратной конфигурации и количества телефонных каналов.

Веб-интерфейс предоставляется в виде открытых исходных кодов и может быть свободно модифицирован.

7. Контактная информация

На все вопросы, связанные с данным документом, Вам с удовольствием ответит **Марков Вадим**, руководитель проектов ЗАО «Линия 24».

vadim@line24.ru, тел.: (812) 448-53-78, (495) 721-84-69 (доб. 700)