



Smartphone IVR-Generator

Универсальная платформа для разработки приложений компьютерной телефонии

Smartphone IVR Generator — инструментальная визуальная среда для создания широкого спектра приложений компьютерной телефонии, осуществляющих обработку входящих и исходящих телефонных звонков в соответствии с заданным сценарием. Визуальные среды разработки, к которым относится Smartphone Application Generator, предоставляют в распоряжение пользователя высокоуровневый визуальный графический интерфейс, основанный на технологии Drag&Drop. Пользователю предоставляется набор функциональных блоков, каждый из которых объединяет в себе выполнение определенной последовательности операций с голосовыми или факсимильными платами, базами данных, средствами синтеза речи и т.д. Остается только нужным образом составить из этих блоков схему будущего приложения (алгоритма звонка) и задать для каждого блока требуемый набор атрибутов.

При этом от пользователя визуального инструмента не требуется знание каких бы то ни было языков программирования или специальных знаний в области телефонии. Достаточно простых навыков работы в среде операционной системы Windows и ознакомления с несколькими тестовыми примерами. Так, например, при включении блока с названием «Посылка сообщений по факсу» в схему будущего телефонного диалога приложение сразу получает возможность отправлять текстовые и графические факсы. От пользователя требуется только указать имя файла, содержащего документ, и соответствующий номер факса, на который этот документ должен быть отправлен. При этом нет необходимости изучать специальную техническую документацию по протоколам работы факс-аппаратов или программированию факсимильных плат.

ХАРАКТЕРИСТИКИ SMARTPHONE IVR-GENERATOR

Визуальный редактор

- 18 функциональных блоков
- Возможность создания гибридных (блоки + скрипт-модули) приложений с произвольным уровнем вложенности
- 10 примеров и отдельное «Руководство разработчика» в составе пакета

Встроенный язык программирования (script language)

- Си-подобный синтаксис
- Широкий спектр стандартных функций:
 - телефонные функции
 - факсимильные функции
 - функции для работы с SMS (Short Message Service)
 - функции для работы с COM-портом (не входят в официальный выпуск)
 - функции для работы с базами данных ODBC интерфейс (поддержка SQL)
 - функции для работы с внешними управляющими элементами OLE Automation/OCX
 - функции для работы со строками,

- списками, датой/временем
- системные функции: работа с текстовыми и ini-файлами, message box'ами и т.п.
- функции для установки и чтения специальных параметров плат Dialogic
- Возможность расширения набора функций за счет подключения пользовательских DLL-библиотек
- Глобальные, разделяемые и системные переменные четырех типов: string, integer, float, date; возможность выполнения арифметических, логических операций и операций сравнения; наследование вызываемыми приложениями

Сервисные средства

- Возможность загрузки русских факс-рифтов в плату
- Встроенный редактор звуковых файлов
- Встроенный генератор отчетов
- PBXplorer – утилита для конфигурирования и настройки параметров интеграции с УАТС
- TTS-VRU – утилита для регистрации SAPI TTS (возможно подключение модулей синтеза речи различных

производителей)

- Lexicon Toolkit – утилита для создания пользовательских словарей для распознавания речи (ASR)
- ASR Context Import/Export Utility – утилита для сохранения пользовательских словарей во время переустановки системы

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ SMARTPHONE IVR-GENERATOR ПОЗВОЛИТ:

Компаниям-разработчикам (Value Added Developers)

- Сократить цикл разработки собственных продуктов и тем самым ускорить их «вывод» на рынок
- Самостоятельно выбрать направление разработок и определить отличия разрабатываемых решений от систем конкурентов
- Самостоятельно определить добавленную стоимость решения и, как результат, цену готового продукта

Компаниям-интеграторам (Value Added Developers)

- Добавить новое качество к уже существующему ассортименту предла-

Smartphone IVR-Generator //

Универсальная платформа для разработки приложений компьютерной телефонии

гаемых заказчику систем и решений: «телефонию» к информационным системам, компьютерный интеллект к традиционной телефонии

- Объединить телекоммуникационную и информационную инфраструктуры своих клиентов
- Повысить степень удовлетворенности клиентов за счет предложения комплексного, интегрированного и учитывающего особенности решения

Компаниям–пользователям

- Сэкономить на приобретении дополнительных систем за счет возможности быстро и самостоятельно решить широкий спектр задач в рамках существующей платформы
- Сэкономить на услугах сторонних разработчиков: простота инструментария позволяет вести разработку самостоятельно при минимальных затратах на обучение
- Сэкономить на сопровождении: адаптация и развитие решений также может осуществляться без привлечения ресурсов со стороны и в максимально сжатые сроки

БОГАТЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И ОТКРЫТАЯ АРХИТЕКТУРА SMARTPHONE IVR-GENERATOR ПОЗВОЛЯЮТ СОЗДАВАТЬ ПРАКТИЧЕСКИ ЛЮБЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕЛЕФОНИИ:

Интегрированные офисные системы (Corporate Messaging & Call Processing)

- Автосекретарь (Autoattendant)
- Автоматическая переадресация, распределение (ACD) и экранирование звонков (Call Screening)
- Гибкое управление формированием и обслуживанием очереди входящих звонков (Call Queueing)
- Система голосовой/факсимильной почты с возможностью интеграции с корпоративным сервером электронной почты (Voice/Fax Mail, Unified Messaging)
- Информационно-справочная система: автоматический доступ к часто запрашиваемой корпоративной информации

Системы автоматического обзвона речевого оповещения (Voice Notification/Broadcasting System)

- Автообзвон с передачей речевого сообщения или факса, телемаркетинг
- Оперативное оповещение о дебиторской задолженности
- Автодозвон с возможностью автома-

тической коммутации на свободного агента/оператора (Predictive Dialing)

- Аварийное оповещение сотрудников по обычному или мобильному телефону (с использованием службы коротких сообщений SMS)
- Автосигнализация при неполадках или несанкционированном доступе к корпоративной локальной вычислительной сети

Системы комплексной обработки факсимильной информации (Computer Based Faxing)

- Системы автоматической факсимильной рассылки (Fax Broadcasting)
- Факс-по-запросу (Fax-on-demand)
- Корпоративный факс-сервер (Fax Server): автоматическое отправление документов по факсу из стандартных Windows-приложений, автоматический прием факсов с возможностью маршрутизации на персональный факс-номер сотрудника
- Системы для предоставления различных информационных и телекоммуникационных услуг: (Telcos & SP)
- Услуги аудиотекста (Audiotex): прогноз погоды, курсы валют, гороскопы, анекдоты, сказки, бронирование билетов, расписание движения транспортных средств и т.п.
- Карточные системы интеллектуальной коммутации (Call Switching System, Calling Card System)
- Телеголосование (Televoting)

Системы автоматизации банковской деятельности (Telebanking)

- Получение справочной информации об услугах банка, информации о состоянии лицевого счета, задолженности по оплате, поступлении и зачислении платежей
- Осуществление операций с денежными средствами по телефону: оплата коммунальных услуг, услуг связи, продажа/покупка валюты и т.п.

Системы автоматизации торговой деятельности (Teletrading)

- Получение информации о товаре по коду, подбор товара по основным реквизитам
- Получение информации о состоянии склада, прогноза поступления товара на склад
- Автоматическое размещение заказа по телефону, контроль за исполнением, автоинформирование о готовности заказа (Order Status System)
- Автоинформирование счетов на оплату и отправление по факсу

Системы для автоматизации сервисных служб (Hotline Service/Help Desks)

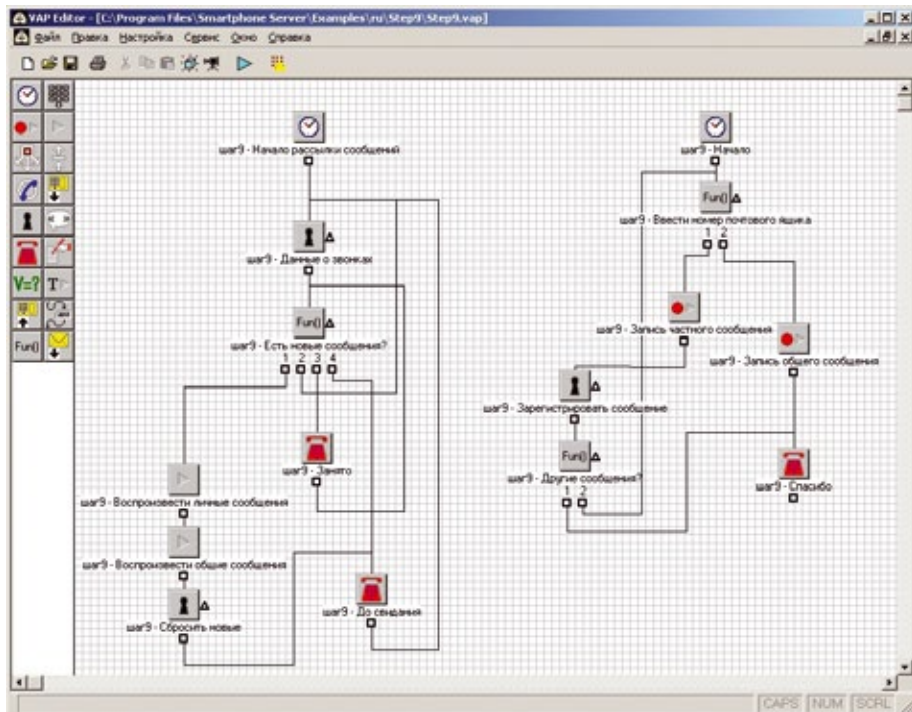
- Круглосуточная автоматическая служба поддержки: информация о типовых неисправностях и способах их самостоятельного устранения, автоинструктаж по правилам эксплуатации товара, справочник типовых «вопросов-ответов»
- Прием и диспетчеризация запросов, поступающих в службу сервиса по телефону, факсу и электронной почте; автоматическое информирование сервис-инженеров по мобильному телефону (звонок, SMS)

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ УСТАНОВКИ SMARTPHONE IVR-GENERATOR:

- PC Pentium II 350 МГц
- 256 Мб ОЗУ
- 2Гб свободной памяти на диске
- Windows NT/XP/2000(SP5)
- Плата Intel Dialogic с аналоговым или цифровым интерфейсом, Intel HMP драйвер для интерфейса VoIP
- GSM модем для поддержки SMS: FALCOM A2, Siemens M20, WaveCom (WM G900)


Smartphone IVR-Generator //


Графический редактор приложений





Smartphone IVR-Generator //


Функциональные блоки


 **Стартовый блок**
прием звонка или запуск приложения по времени


 **Блок пользовательского ввода**
прием DTMF-последовательности, введенной пользователем с клавиатуры телефона


 **Блок телефонного звонка**
осуществление или перевод исходящего телефонного звонка (с контролем состояния соединения)


 **Блок записи сообщения**
запись речевого сообщения в файл с возможностью последующего редактирования


 **Блок воспроизведения сообщения**
воспроизведение речевого сообщения из файла или электронного сообщения с использованием синтеза речи


 **Блок отправки сообщения по факсу**
отправка текстового файла или файла формата TIFF по факсу с возможностью отложенного режима


 **Блок приема факса**
прием факс-сообщения с сохранением в файле формата TIFF


 **Блок отправки сообщения по почте**
отправление текстового сообщения по электронной почте с возможностью произвольных вложений и выбора адреса из стандартной адресной книги; интеграция с почтовыми службами (MAPI)

 **Блок базы данных**
доступ к существующим базам данных форматов DBF, MDB, а также к любой базе данных по интерфейсу ODBC


 **Блок распознавания речи**
распознавание наличия речи в линии, а также расширенное распознавание определяемого пользователем конечного набора слов на английском, немецком, французском и итальянском языках


 **Блок синтеза речи**
компоновка фраз из речевых фрагментов, чисел, дат, текстовых строк и текстовых файлов, в том числе на русском языке


 **Блок присвоения**
инициализация переменных различного типа с возможностью указания сложных арифметических, логических и строковых выражений


 **Блок ветвления**
сравнение значений пользовательского ввода или переменной с заданным значением для определения дальнейшей логики приложения

 **Блок повторений**
организация циклов по счетчику и по таймеру

 **Блок записи текстового файла**
формирование форматированного текстового файла, содержащего шаблоны, переменные и выражения для последующей архивации или отправки по факсу/электронной почте

 **Блок запуска приложения**
вызов произвольного Windows-приложения или внешнего звукового приложения в качестве "подпрограммы"

 **Блок вызова сценария**
разработка и вызов программного модуля, написанного на встроенном языке Script Language

 **Блок завершения**
завершение работы основного алгоритма приложения, разрыв телефонного соединения

Основная стратегия продвижения платформы Smartphone — через сеть партнеров — сертифицированных дистрибуторов (Smartphone Solution Providers). Такой подход позволяет не только представить самый широкий спектр решений для различных секторов рынка (благодаря различным моделям бизнеса наших партнеров: разработчики, интеграторы, реселлеры, операторы), но и достигнуть максимально высокого качества обслуживания клиентов. Список наших партнеров постоянно пополняется; в настоящий момент ООО «Новавокс», эксклюзивный дистрибутор Smartphone, работает с пятью десятками различных компаний в России и СНГ.

Среди стратегических партнеров российского отделения — известные производители высокотехнологичных информационных и телекоммуникационных платформ: Intel (Dialogic) — лидер мирового рынка открытых аппаратных платформ компьютерной телефонии, Nuance (Scansoft) — один из ведущих мировых поставщиков технологий обработки речевой информации (Text-to-Speech (TTS) и Automatic Speech Recognition (ASR)).

“Новавокс” сотрудничает с ведущими компаниями-производителями учреждений АТС и коммуникационных серверов, такими как Siemens, Ericsson, Cisco, Nortel Networks, NEC, AVAYA, Alcatel,

Aastra. Совместимость платформы Smartphone с оборудованием этих компаний подтверждена рядом сертификатов и выпуском нескольких OEM-версий.

Smartphone также награжден многими призами и дипломами в рамках различных конкурсов, проводимых ведущими зарубежными и российскими отраслевыми изданиями (Communications Solutions, TQM, COMMWEB, Компьютерная Телефония/Биллинг).

Новые версии продукта постоянно проходят сертификацию Минсвязи России.



Smartphone — communication anytime, anywhere...

Microsoft, MS Windows 95/98, MS Windows NT/XP/2000, MS Outlook, MS Exchange, BackOffice и BackOffice logo — заявленные торговые знаки Microsoft Corporation.

Smartphone и NOVAVOX — заявленные торговые знаки NOVAVOX AG.

Компания ООО «Новавокс» была создана в 1994 году как официальный представитель Novavoх в России. В 1997 году «Новавокс» получил право на самостоятельную разработку программных платформ компьютерной телефонии (ComputerTelephony Integration) для рынка России и СНГ. В настоящее время ООО «Новавокс» является одним из ведущих поставщиков решений Unified Communications. Производство продуктов, объединенных торговой маркой

Smartphone, сосредоточено в Санкт-Петербурге, отдел продаж и служба поддержки партнеров расположены в Москве.

Приложениями Smartphone пользуются более 500 организаций в СНГ и более 10'000 компаний по всему миру. Среди них — многочисленные банки, промышленные предприятия, государственные учреждения, операторы связи, гостиницы и многие другие.