

**Многофункциональный аппаратно-программный
комплекс для предоставления услуг связи
«ИС РИНО»**

Телемаркетинг

Общее описание

10844294.5000.003 ПД 170.000

СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА	3
2 ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА.....	4
2.1 ТЕЛЕМАРКЕТИНГ АВТОМАТИЧЕСКИЙ.....	4
2.2 ТЕЛЕМАРКЕТИНГ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ	6
2.3 ТЕЛЕМАРКЕТИНГ РУЧНОЙ	7
3 ОПИСАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ.....	8

1 Назначение Телемаркетинга

Телефонный маркетинг (далее Телемаркетинг) предназначен для организации телефонного информирования абонентов.

Различают следующие виды телемаркетинга:

- ✓ *Телемаркетинг автоматический* - организация телефонного информирования абонентов посредством интерактивной голосовой поддержки без участия оператора.
- ✓ *Телемаркетинг автоматизированный* - организация телефонного информирования абонентов посредством интерактивной голосовой поддержки с участием оператора.
- ✓ *Телемаркетинг ручной* - организация телефонного информирования абонентов посредством оператора с Рабочего места телефониста (РМТ).

Телемаркетинг может применяться для:

- 1) обзвона должников за услуги электросвязи, ЖКХ и т.п.;
- 2) оповещения клиентов об изменениях или новых условиях предоставления услуг;
- 3) обзвона группы абонентов в целях проведения рекламных компаний;
- 4) обзвона группы абонентов в целях проведения выборных компаний;
- 5) обзвона группы абонентов в целях проведения социологических опросов;
- 6) обзвона группы абонентов для проведения викторин, лотерей;
- 7) другие алгоритмы интерактивного общения с абонентами при исходящем дозвоне.

Телемаркетинг обеспечивает выполнение следующих функций:

- 1) организацию информирования абонентов сети на основе списков, составленных по заданному критерию;
- 2) организацию интерактивного взаимодействия с абонентом сети посредством голосового меню, с получением необходимых сведений из внешних источников данных;
- 3) предоставление информационных материалов абоненту посредством воспроизведения аудио-файлов;
- 4) сохранение результатов взаимодействия системы с абонентом во внешних хранилищах данных;
- 5) обработка и предоставление отчетов о проделанной работе в виде, необходимом заказчику (по ТЗ Заказчика)
- 6) расширения и изменения сценариев обслуживания.

Телемаркетинг может быть организован как внутри компании, при наличии соответствующего оборудования (например, в банках, страховых компаниях, офисах операторов связи), так и на ресурсах оператора связи предоставляющего такие услуги на коммерческой основе.

Телефонный маркетинг (далее телемаркетинг) может использовать любые виды телефонной связи: IP-телефонию (SIP; H323), ТфОП через E1 (ОКС №7, ISDN).

2 Описание системы Телемаркетинга

Телемаркетинг реализуется на базе ПО ИС РИНО и представляет собой набор взаимодействий между модулями системы: плагинами и сценариями автоматизации, схемами, описанными в редакторе IVR Kit, бланками и Рабочими местами операторов.

IVR Kit РИНО, входящий в комплект поставки, позволяет Заказчику самостоятельно разрабатывать новые сценарии (проекты).

Понятие телемаркетинга в системе используется как механизм поиска и доставки абонента в систему с целью донести до него ту или иную информацию.

2.1 Телемаркетинг автоматический

Взаимодействие компонентов системы в случае использования схемы автоматического Телемаркетинга показано на Рис. 1.

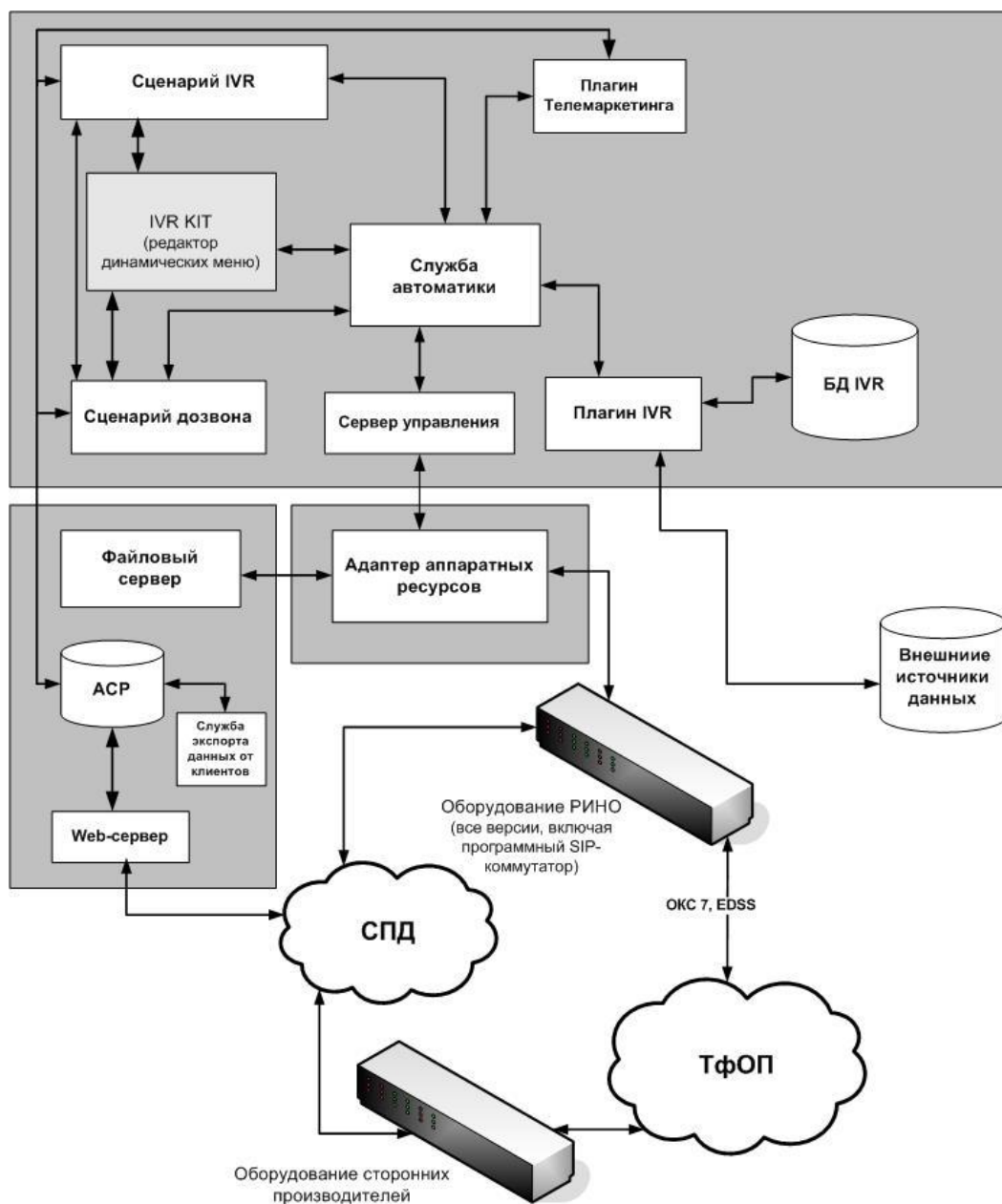


Рис. 1 Функциональная схема системы Телемаркетинга автоматического

В состав Телемаркетинга автоматического входит следующее:

1. Модули ПО:

- **IVR Kit** – является инструментом для разработки широкого спектра телекоммуникационных услуг без участия разработчика системы.
- **Служба Автоматики** - является составной частью «ИС РИНО», позволяет осуществлять обслуживание абонентов по различным алгоритмам (сценариям обслуживания). Файлы, входящие в состав службы Автоматики могут находиться на любом ПК сети «ИС РИНО».
- **Сервер управления** - осуществляет связь оборудования с рабочими местами комплекса «ИС РИНО». Сервер управления «ИС РИНО» функционирует в режиме сервиса (службы) операционной системы;
- **Файловый сервер** - обеспечивает поддержку голосового сервера в составе комплекса «ИС РИНО» с установленной системой автоматического обслуживания клиентов. Служба выполняет проигрывание, запись, удаление голосовых сообщений. Является опциональным компонентом.

2. Базы данных: IVR Kit, АСР.

3. Сценарии и плагины автоматики:

- ✓ плагин Телемаркетинга (apTelemarketing.dll)- модуль ПО для связи сценария дозвона и БД проектов;
- ✓ плагин IVR Kit (apMenu.dll)- модуль ПО для связи сценария IVR с БД процедур IVR и внешними источниками данных;
- ✓ сценарий IVR (dynMenu.dll);
- ✓ сценарий дозвона (telemDial.dll).

4. Автоматизированная система расчетов (АСР РИНО). БД Телемаркетинга реализована в АСР. Однако существует возможность работать со сторонними БД, выполненными в формате Interbase(Firebird).

2.2 Телемаркетинг автоматизированный

Далее рассмотрим состав Телемаркетинга автоматизированного. В состав входят все компоненты телемаркетинга автоматического, а также Рабочее место телефониста (РМТ), см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**

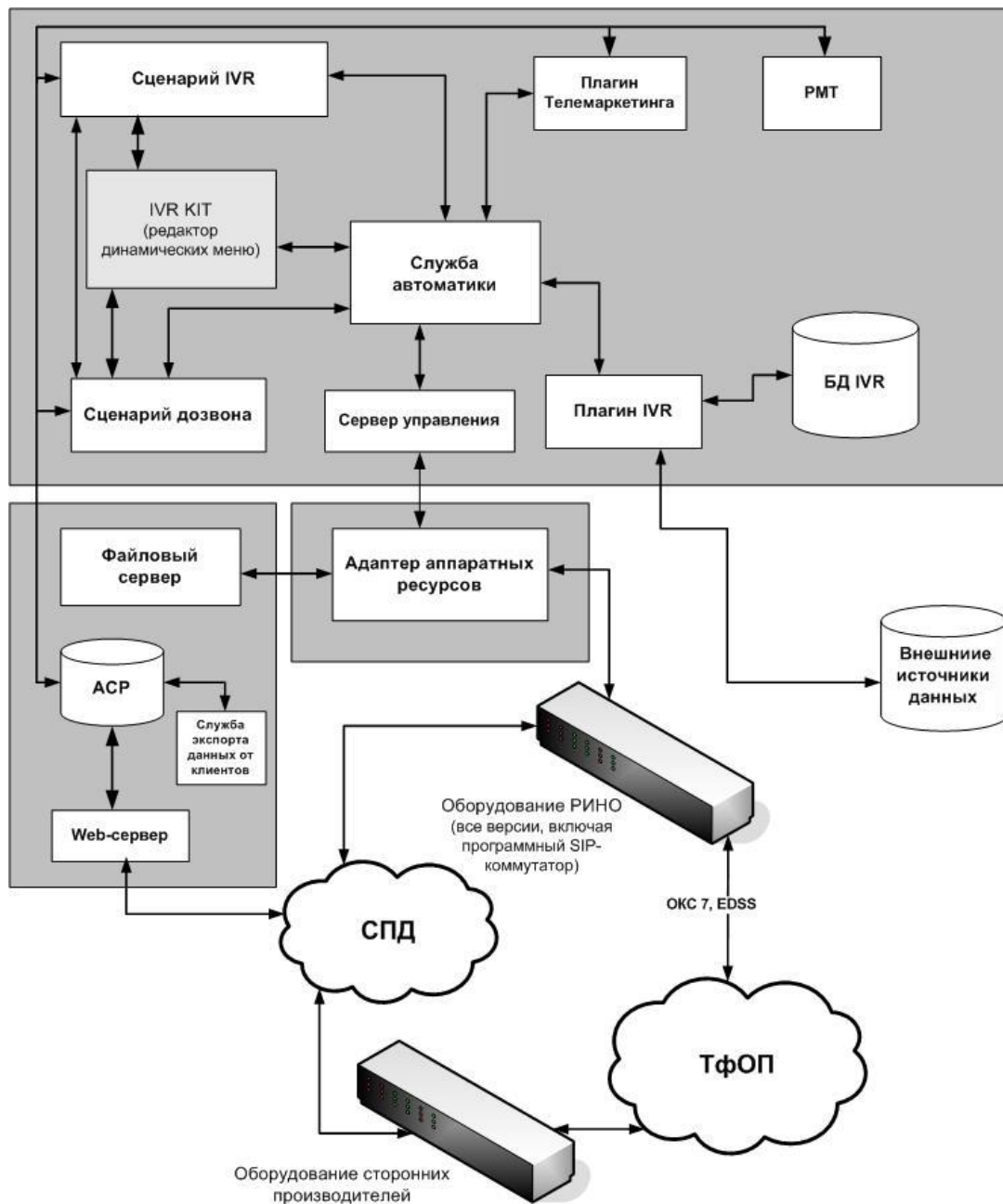


Рис. 2 Функциональная схема системы Телемаркетинга автоматизированного

1. Модули ПО:

- **IVR Kit** - редактор динамических меню, инструмент для разработки инфотелекоммуникационных услуг на основе интерактивных голосовых меню.
- **Служба Автоматизации** - является составной частью «ИС РИНО», позволяет осуществлять обслуживание абонентов по различным алгоритмам (сценариям обслуживания). Файлы, входящие в состав службы Автоматизации могут находиться на любом ПК сети «ИС РИНО».
- **Сервер управления** - осуществляет связь оборудования с рабочими местами комплекса «ИС РИНО». Сервер управления «ИС РИНО» функционирует в режиме сервиса (службы) операционной системы;

- **Файловый сервер** - обеспечивает поддержку голосового сервера в составе комплекса «ИС РИНО» с установленной системой автоматического обслуживания клиентов. Служба выполняет проигрывание, запись, удаление голосовых сообщений. Является опциональным компонентом.

2. Базы данных: IVR Kit, АСР.

3. Сценарии и плагины автоматик:

- ✓ плагин Телемаркетинга (apTelemarketing.dll)- модуль ПО для связи сценария дозвона и БД проектов;
- ✓ плагин IVR Kit (apMenu.dll)- модуль ПО для связи сценария IVR с БД процедур IVR и внешними источниками данных;
- ✓ сценарий IVR (dynMenu.dll);
- ✓ сценарий дозвона (telemDial.dll).

4. Автоматизированная система расчетов (АСР РИНО). БД Телемаркетинга реализована в АСР. Однако существует возможность работать со сторонними БД, выполненными в формате Interbase(Firebird).

5. Рабочее место телефониста (PMT) предназначено для приема и исполнения заказов, работы со справкой и заявками.

2.3 Телемаркетинг ручной

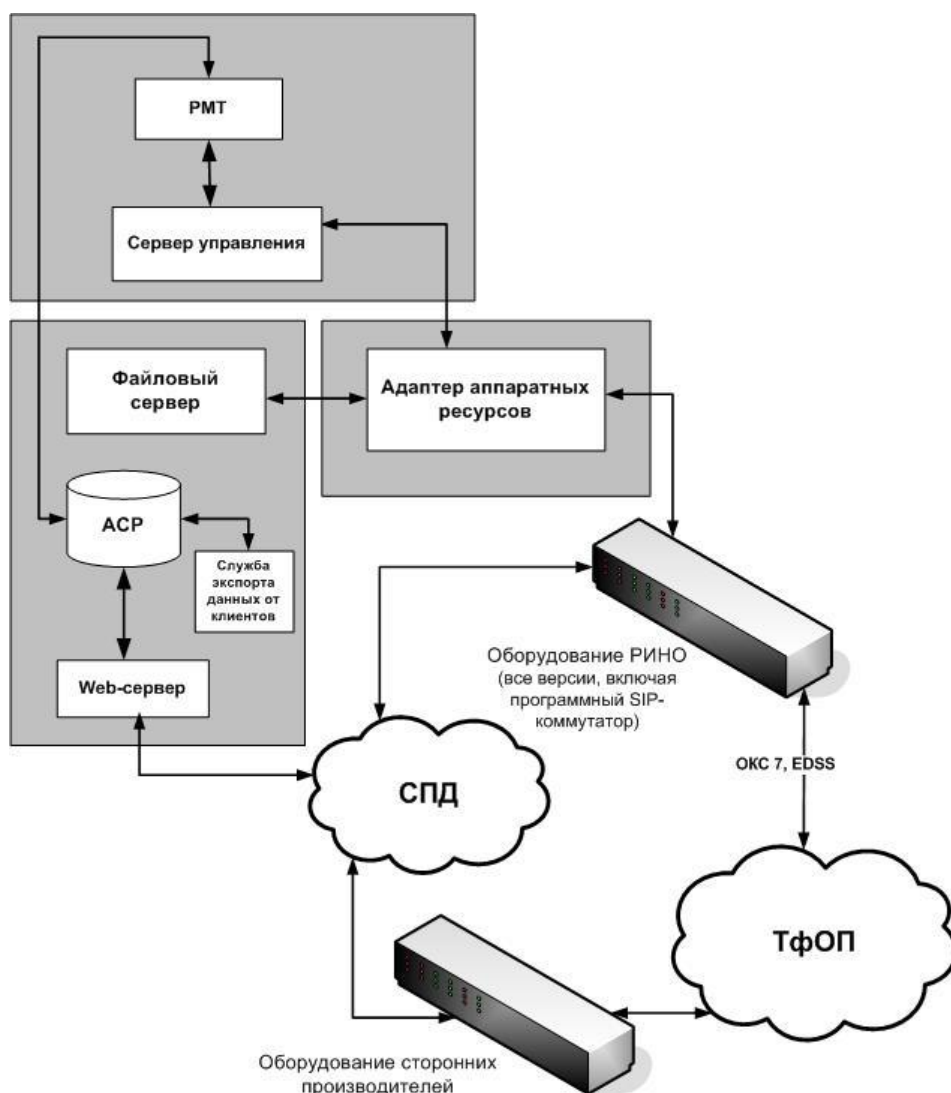


Рис. 3 Функциональная схема системы Телемаркетинга ручного

В состав Телемаркетинга ручного входят:

1. Модули ПО:

- **Сервер управления** - осуществляет связь оборудования с рабочими местами комплекса «ИС РИНО». Сервер управления «ИС РИНО» функционирует в режиме сервиса (службы) операционной системы;

2. Базы данных: АСР.

3. Автоматизированная система расчетов (АСР РИНО).

4. Рабочее место телефониста (РМТ).

3 Описание взаимосвязей Телемаркетинга с другими системами

Телемаркетинг является структурной компонентой Автоматики (сценария специализированного дозвона telemDial.dll, плагина apTelemarketing.dll), АСР (страница настроек телемаркетинга в РМА АСР РИНО) и РМТ (базовая функциональность).

Структурные связи полностью отображены на Рис. 1-3.

По своей сути Телемаркетинг технически является реализацией механизма поиска и «доставки» абонента в динамическое меню (IVR Kit) или РМТ.