

Сервер нотификаций WINGS

Сервер нотификаций WINGS предоставляет единый интерфейс для взаимодействия с существующими и потенциальными клиентами через различные каналы коммуникаций: SMS, звонки (с поддержкой синтеза речи из текста), факсы, MMS, email, ICQ.

Каналы сервера нотификаций лицензируются отдельно, заказчик самостоятельно определяет требуемую конфигурацию системы и с ростом потребностей может добавлять новые каналы.

Сервер нотификаций играет роль единой точки доступа ко всем возможным каналам коммуникаций с клиентами без необходимости отдельной интеграции с каждой внешней системой доставки сообщений. Как следствие, использование единой unified messaging системы значительно снижает стоимость интеграции и связанные с ней риски.

Предоставляется широкий набор протоколов для быстрого подключения систем заказчика к серверу нотификаций, а также возможность взаимодействия с клиентами, партнерами, сотрудниками по удобным для них каналам (интерактивные голосовые, текстовые и мультимедийные коммуникации).

Внедрение сервера нотификаций WINGS обеспечит:

- увеличение эффективности взаимодействия с клиентами;
- автоматизацию части бизнес-процессов;
- снижение операционных расходов;
- уникальные конкурентные преимущества;
- быстрый возврат инвестиций.

Примеры использования сервера нотификаций

Банки

- Информирование клиентов о событиях с их банковскими объектами (кредитные карты, депозиты и т.п.).
- Напоминание о предстоящих событиях (платеж по кредиту, начисление процентов и т.п.).
- Поздравление клиентов (день рождения, покупка квартиры).
- Рассылка справочной информации о банке: адреса филиалов и банкоматов, график работы и т.п.
- Проведение маркетинговых рассылок, рассылка новостей, информирование о проходящих акциях и новых продуктах.

Телеком

- Напоминания о необходимости пополнения счета, внесения абонентской платы.
- Автоматизированный опрос клиентов (звонки с IVR-меню) о качестве предоставляемого сервиса.
- Информирование о проводимых акциях, новостях, скидках, новых тарифных планах и услугах.
- Информирование о неполадках сети; возможных прерываниях работы.

Логистика, транспортные компании

- Информирование о статусе перевозки и местонахождении груза по наступлению события или запросу клиента.
- Автоматизированные звонки клиентам с целью согласования времени доставки.
- Рассылка изменений в графике доставки.
- Информирование перевозчиков о местонахождении новых грузов.
- Оповещение о пробках и сложных погодных условиях, маршрутах объезда.

Коммунальные службы

- Информирование о плановых работах и временных отключениях воды, электричества и т.п.
- Предупреждения о задолженностях.
- Информирование об изменениях тарифов.
- Оповещение о проверках, когда требуется доступ к электросчетчикам, газовым плитам и пр.

Здравоохранение

- Назначение приемов.
- Информирование о наступлении времени приема лекарств.
- Напоминания о предстоящих визитах к врачу.
- Отправка результатов анализов.

WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 15

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru



Множество каналов доставки сообщений:

SMS, Calls (в том числе, с интерактивным меню, синтезом и распознаванием речи), Email, MMS, Fax, Instant Messaging (ICQ и т.п.).

Способы интеграции:

Сервер нотификаций в конфигурируемом формате принимает запросы на рассылку от внешних IT-систем и отправляет отчеты через различные каналы: HTTP(S), Веб-сервисы, FTP, SMTP, POP3, SMPP, MM7, JMS, DB API.

Сервер нотификаций по заранее заданному расписанию самостоятельно опрашивает внешние источники данных (информационные системы) и в случае наличия новых заданий запускает рассылку. Поддерживаются различные внешние источники данных, включая: DB, RSS, веб-сервисы и т.п.

Основные возможности:

- интуитивно понятный пользовательский WEB-интерфейс для проведения кампаний по массовой рассылке сообщений и звонков;
- единый инструментарий для управления и мониторинга трафика от различных источников (информационных систем) по различным каналам;
- отправка персонализированных сообщений по всем каналам;
- использование шаблонов при формировании сообщений;
- поддержка синтеза речи из текста, поддержка распознавания речи;
- получение отчетов о доставке сообщений и звонков в реальном времени, формирование и отправка отчетов во внешние системы;
- клиенты могут взаимодействовать с системой и отвечать на сообщения, записывать голосовые ответы, давать ответы и вводить различную информацию при помощи DTMF сигналов;
- система может одновременно использоваться различными организациями или филиалами с разграничением доступа и отдельной статистикой;
- поддержка часовых поясов при учете времени доставки;
- наличие высокоуровневого API для управления рассылками (добавить абонентов, создать рассылку, получить статистику и пр.);
- приоритезация сообщений и звонков: критичные доставляются в первую очередь;
- гарантированная доставка сообщений, настройка последовательности эскалации;
- единая универсальная адресная книга клиентов с контактами для всех возможных каналов;
- клиент может самостоятельно запрашивать интересующую информацию по удобному каналу и получать ответ;
- возможность подписки клиентов на события, напоминания, информационные и рекламные рассылки;
- поддержка голосовых плат различных производителей: Dialogic, Digium, Sangoma;
- интеграция с Avaya, Genesis и другими существующими голосовыми платформами заказчика.

О платформе WINGS

Промышленная платформа WINGS – универсальная мультитранспортная платформа, позволяющая доставлять информацию клиентам по различным каналам: SMS, звонки (с поддержкой синтеза речи из текста), факсы, MMS, email, ICQ.

Платформа WINGS является многоагентной распределенной системой, состоящей из независимых агентов (модулей), все или часть которых обрабатывают данные в реальном времени. Взаимодействие между модулями построено на асинхронном обмене XML-сообщениями. В качестве шины сообщений используется JMS (Java Message Service).

Система позволяет фильтровать, маршрутизировать и преобразовывать сообщения, генерировать сообщения по заданному расписанию и доставлять их, используя любой доступный канал. В зависимости от содержания сообщения принимается решение о пути его дальнейшей обработки. Имеется возможность определять как начальную структуру системы (конфигурация системы, иерархия потоков данных, правила обработки сообщений, варианты реакции системы на события и проч.), так и динамические изменения структуры системы (без перезагрузки, в реальном времени) по сценариям, определяемым пользователем.

Платформа WINGS представляет собой решение операторского класса, реализующее все требуемые механизмы обеспечения отказоустойчивости и надежности. Возможность наращивания ресурсов платформы, замены и модернизации аппаратной части без перерывов в обслуживании клиентов. Архитектура решения обеспечивает высокую пропускную способность, степень масштабирования и балансировку нагрузки. Система имеет открытую архитектуру (SOA), основанную на промышленных стандартах, что дает возможность быстро добавлять собственные компоненты (агенты), определять правила обработки сообщений.



WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 1Б

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru

