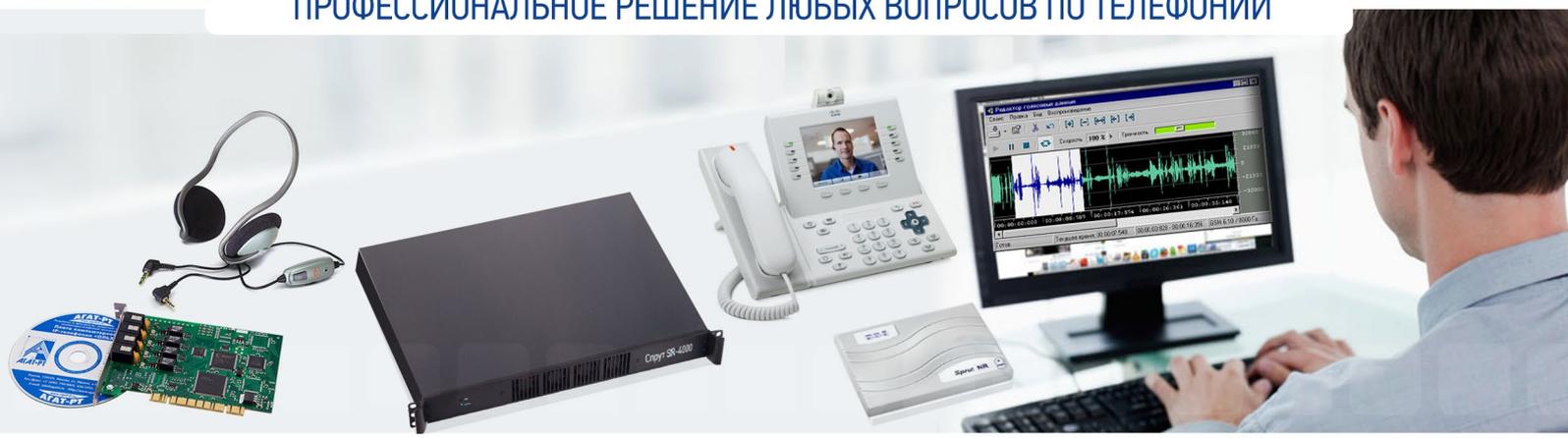




# АГАТ-РТ

## РЕШЕНИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕЛЕФОНИИ И КОММУНИКАЦИЙ ОТ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ЛЮБЫХ ВОПРОСОВ ПО ТЕЛЕФОНИИ



СИСТЕМЫ ЗАПИСИ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ «СПРУТ»

СИСТЕМА ГРОМКОГОВОРЯЩЕЙ СВЯЗИ КЛИЕНТА И КАССИРА  
С АВТОМАТИЧЕСКОЙ ЗАПИСЬЮ РАЗГОВОРОВ «STELBERRY SX»

КОМПЛЕКС ЗАПИСИ ОЧНЫХ РАЗГОВОРОВ КОНСУЛЬТАНТОВ С КЛИЕНТАМИ «STELBERRY SN»

СИСТЕМЫ АВТОМАТИЧЕСКОГО ГОЛОСОВОГО ОПОВЕЩЕНИЯ «СПРУТ-ИНФОРМ»

# КОМПАНИЯ «АГАТ-РТ»

Разработка и производство решений компьютерной и IP-телефонии

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Компания «Агат-РТ» была создана в 1997 году. В процессе своего развития, компанией был освоен целый спектр базовых технологий в области телефонии, от разработки современных аппаратных средств и алгоритмов цифровой обработки сигналов, до верхнеуровневого программирования и бизнес-аналитики.

**Наша продукция** – это готовые решения, все аппаратные и программные составляющие которых созданы нашими силами, в рамках общей идеологии. Единая аппаратно-программная платформа и продуманная архитектура на основе открытых IT-стандартов позволяют легко внедрять, поддерживать и развивать наши решения.

**Наша основная цель** – предоставить предприятиям малого и среднего бизнеса возможность **улучшения и автоматизации любых процессов, связанных с телефонией**, сделать более удобным и эффективным общение сотрудников, повысить удовлетворенность клиентов при обращении в компанию.

## ВЫГОДЫ РАБОТЫ С НАМИ



Мы предлагаем не только продукты, решающие частные технические задачи. Мы предлагаем **комплексное решение, оптимальное** по цене и функционалу для конкретных условий заказчика и стоящих перед ним задач.

Наша продукция **надежна**, и максимально проста для потребителя, в той степени, в какой это возможно в условиях сложности современных технологий.

Мы не распыляем свои силы по многим направлениям деятельности, и **сосредоточены** только на решении задач **телефонии**. В этой области компания обладает «сквозным», и подкрепленным многолетним опытом, набором **компетенций**, от разработки аппаратных средств, до инновационных технологий программирования.

**Качество и надежность** наших продуктов подтверждены временем (более 17 лет на рынке) и **десятками тысяч** успешных внедрений во многих государственных и коммерческих компаниях.



## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- **Решения для телефонизации офисов и объектов:** IP-АТС и Call-Центры «АГАТ», и другие решения для оснащения предприятий качественной телефонной связью на основе самых современных технологий.
- **Системы записи телефонных разговоров «СПРУТ»:** встраиваемые платы и автономные интеллектуальные устройства автоматической записи аудиоинформации на жесткий диск компьютера и другие цифровые носители.
- **Сопутствующее оборудование:** - IP-телефоны, системные ТА; - GSM-шлюзы; - грозозащита; - решения IP-DECT.
- **Платы компьютерной телефонии (СТТ) «ОЛЬХА»:** платы и устройства компьютерной телефонии для интеграции управления телефонией и записи телефонных разговоров в собственные приложения.
- **Системы автоматического оповещения по любым каналам связи «СПРУТ-ИНФОРМ»:** профессиональное решение для быстрого автоматизированного оповещения групп абонентов по каналам телефонной, сотовой, радио- и громкоговорящей связи, и SMS.

## ПАРТНЕРСКАЯ ПОЛИТИКА



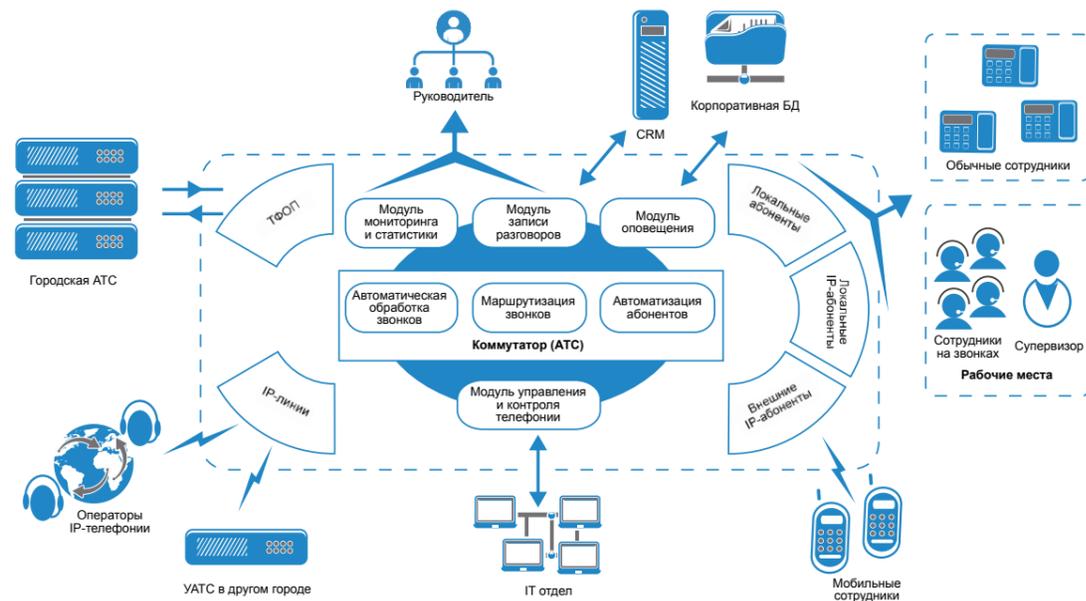
Поддержка со стороны государства Вашей деятельности по продвижению отечественной продукции.

Мы прилагаем специальные усилия для поддержки наших партнеров:

- Широкая линейка продуктов от одного производителя снижает издержки на освоение и сопровождение, повышает удобство клиентов.
- Высокие скидки, право льготного приобретения демонстрационных комплектов.
- Полный пакет материалов и методик для обучения и продвижения.
- Максимальная помощь вендора при продажах, внедрении и сопровождении.
- Бесплатная маркетинговая и техническая поддержка. Участие в маркетинговых мероприятиях вендора.
- Регулярное бесплатное обучение Ваших специалистов.
- Компенсация рекламных и маркетинговых затрат.

## КОНЦЕПЦИЯ ТЕЛЕФОНИИ АГАТ

Обобщение огромного опыта внедрений решений телефонии на предприятиях самых разных размеров, отраслей и форм собственности показало, что более 90% потребностей современного бизнеса, связанных с телефонией, может быть удовлетворено посредством подхода, показанного на рисунке. Данный подход лег в основу концепции телефонии Агат.



Компания Агат-РТ обеспечивает поставку как всей системы телефонии в комплексе, так и любой ее части в отдельности, в соответствии с потребностями заказчика. Практически любой элемент системы может быть заменен на аналогичный продукт другого производителя, например – уже установленный в компании.

Использование современных компьютерных технологий, и технологий цифровой обработки сигналов, позволило дополнить функционал системы поистине революционными возможностями. Система имеет

гибкую распределенную структуру, составные элементы которой взаимодействуют через IP-сеть.

Соблюдение принципов децентрализации и модульности позволило достичь исключительной гибкости решения. Практически для любого заказчика может быть сформирован именно оптимальный по стоимости и функциональности состав решения. Таким образом, решения Агат позволяют с минимальными издержками эффективно решать все бизнес-задачи заказчика в области телефонии.

## НАШИ КЛИЕНТЫ



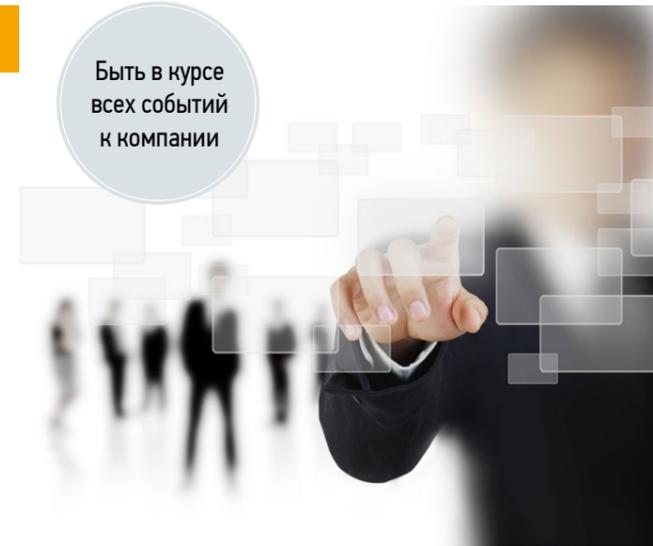
## СИСТЕМЫ ЗАПИСИ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ «СПРУТ»

Информационная прозрачность Вашей компании

### ЗАЧЕМ ПРЕДПРИЯТИЮ ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

Каждый руководитель компании заинтересован в том, чтобы его сотрудники работали результативно, и стремится быть в курсе событий, происходящих на предприятии. Эти знания помогают оптимизировать рабочие процессы, лучше понимать потребности клиентов и, как следствие, сделать работу предприятия максимально эффективной и прозрачной. Запись телефонных разговоров сотрудников является одним из лучших способов достижения этой цели.

Быть в курсе всех событий к компании



### О СИСТЕМЕ

Системы Спрут предназначены для автоматической многоканальной записи телефонных разговоров и другой аудиоинформации на цифровые носители, последующей обработки, архивирования и долговременного хранения.

Спрут подключается непосредственно к контролируемым телефонным линиям, и не оказывает никакого влияния на их работу. После несложной установки и

настройки, система автоматически отслеживает и записывает сеансы связи в линии, сохраняя при этом цифровую запись разговора, дату, длительность, номера абонентов и многие другие параметры.

Предусмотрены разнообразные средства обработки записанной информации, контроля в реальном времени, обработки статистики разговоров и многое другое.

### НАЗНАЧЕНИЕ

#### Для продаж, маркетинга и сервиса

- Быстрое выявление и устранение слабых мест в подготовке сотрудников служб продаж и сервиса.
- Грамотное разрешение спорных ситуаций с клиентами, поскольку все договоренности, сделанные по телефону, записаны.
- Анализ потребностей клиентов, озвучиваемых в телефонных разговорах с продавцами
- Отслеживание эффективности рекламных компаний
- Контроль интенсивности работы сотрудников

#### Для банков

- Выявление слабых сторон в подготовке консультантов банка
- Получение доказательной базы для разрешения споров
- Выявление недобросовестных сотрудников, нарушающих коммерческую тайну.

#### Для диспетчерских служб

- Контроль и документирование действий диспетчеров
- Выявление и устранение недостатков в работе диспетчеров
- Получение информации о работе удаленных диспетчеров из одной точки

#### Для охранных предприятий

- Контроль разговоров дежурной смены
- Анализ и документирование действий сотрудников при внештатных ситуациях на объектах
- Запись переговоров личного состава в процессе тренировок и учений, для выявления слабых сторон в подготовке

## ПРЕИМУЩЕСТВА

### Web-доступ через Интернет с любых мобильных устройств

«Спрут» предоставляет возможность удаленной обработки записанной информации на любом мобильном устройстве с установленным web-браузером (iPhone, iPad, Samsung GALAXY и т.п.) из любого места, где есть Интернет (то есть фактически из любого места).



### Работа с любыми телефонными линиями и IP-телефонией в единой системе

Вы можете подключить систему записи «Спрут-7» практически к любым телефонным линиям Вашего предприятия - аналоговым (FXS, FXO) и цифровым (Up0, ISDN BRI, E1), IP-телефонии, а также - к линейным выходам радиостанций и микрофонов. Комплекс совместим с цифровыми абонентскими линиями прак-

тически любых импортных УПАТС, в частности: Alcatel, Avaya, Ericsson, LG, NEC, Coral, Panasonic, Siemens, Meridian, Samsung, Telrad и другие. Все эти источники будут контролироваться единой системой, избавляя Вас от необходимости приобретения и обслуживания «зоопарка» оборудования.

### Автономное и встраиваемое исполнение, любой интерфейс подключения к компьютеру

В зависимости от задач, Вы можете выбрать любой удобный способ подключения телефонных линий к компьютеру, а также - встраиваемое или автономное исполнение системы записи:

- Встраиваемые в компьютер платы PCI, PCI Express «Ольха-Р».



- Автономные устройства USB «Ольха-У»
- Сетевые автономные регистраторы «Спрут NR», накапливающие информацию без участия компьютера и доступные через Интернет из любой точки
- Автономные интеллектуальные серверы записи «Спрут SR»



Необходимо отметить, что автономные регистраторы «Спрут NR» и интеллектуальные серверы записи «Спрут SR» позволяют организовать запись разговоров без необходимости использования какого-либо компьютера. Для этого фактически достаточно только подключить к устройству телефонные линии - запись начнется сразу!

### Контроль удаленных офисов

Инновационная архитектура систем записи «Спрут» предоставляет поистине неограниченные возможности по построению систем записи от единиц до сотен каналов. Разговоры в удаленных офисах могут контролироваться в рамках единой системы записи из одной точки. Вы можете создавать территориально-распределенные системы записи с единой информационной базой, неограниченно расширяя суммарное число каналов. С другой стороны, с разговорами может удаленно работать одновременно неограниченное количество пользователей, имеющих соответствующий уровень доступа.



### Проверенная надежность

Системы записи «Спрут» поставляются на отечественный и зарубежные рынки более 12 лет. За это время были учтены и реализованы сотни пожеланий клиентов, что позволило добиться исключительного удобства использования продукта, при весьма развитой функциональности. О широком признании говорит тот факт, что более 10 тысяч комплектов этого оборудования успешно используется в различных государственных и коммерческих структурах. Продукт удостоен

наград шести Международных Форумов «Технологии Безопасности».

Пользователями этой системы являются такие компании, как Microsoft, Сбербанк, Газпром, Роснефть, Ростелеком, Инком-недвижимость, МИАН, МВД, ОВД, МЧС, ФСО, Верховный суд РФ, Прокуратура, ФСКН, Больница им. Семашко, Институт Склифосовского и многие другие.

## ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Многоуровневая система разграничения доступа, запрещающая выполнение тех или иных операций определенными лицами.
- Просмотр, редактирование и прослушивание записанной информации. Встроенный многофункциональный аудиоредактор, с возможностью стенографирования.
- Возможность работы в режиме автоответчика и факса.
- Поддержка важных телефонных номеров («черные» и «белые» списки, для которых можно задавать отдельные правила записи.
- Поддержка популярных баз данных Microsoft SQL Server и Microsoft Access.
- Удаленный контроль ведущихся разговоров в реальном времени по IP-сети.
- Поддержка SMDR-протокола любых АТС позволяет сопоставлять записи от внешних линий внутренним абонентам.
- Автоматическое обнаружение, декодирование и сохранение факсимильных сообщений.
- Высокое качество записи в форматах \*.wav или \*.mp3.
- Автоматическая регулировка уровня записи делает комфортным прослушивание даже записей «плохих» телефонных линий.
- Автоматическая архивация данных на внутренние и внешние накопители для резервирования и долговременного хранения.
- Поиск записанных разговоров по любой комбинации признаков, сортировка и фильтрация записей.
- Удаленное администрирование системы по любой IP-сети.
- Специальные функции контроля за состоянием системы и обслуживаемых каналов, с возможностью автоматического оповещения пользователей о нештатных ситуациях.

## АВТОНОМНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР ЗАПИСИ РАЗГОВОРОВ «СПРУТ SR»

«Спрут SR» – мощный автономный сервер записи, позволяющий под ключ решить все вопросы записи разговоров в компании. Он полностью совместим с ПО «Спрут», содержит в себе все необходимые составляющие профессиональной системы записи, как для регистрации и долговременного хранения информации, так и для ее эффективной обработки (в том числе удаленной, через Интернет), и не требует каких-либо внешних компонент.

Сервер записи поставляется в металлическом корпусе следующих исполнениях:

- Спрут SR-4000 - формат 1U для монтажа в 19" стойку.
- Спрут SR-3000 - компактное «настольное» исполнение.

Оба варианта исполнения идентичны по техническим характеристикам, отличие между ними только в габаритных размерах.



«Спрут SR» идеально подходит для профессионального решения задач контроля разговоров на объектах:



- Офисы компаний.
- Предприятия с распределённой структурой; территориально удаленные офисы с контролем из единого центра.
- Диспетчерские и другие помещения с ограниченными возможностями установки и/или администрирования постоянно работающего ПК.

### КАК РАБОТАЕТ

«Спрут SR» подключается параллельно контролируемым телефонным линиям или аудиовыходам любых устройств (радиостанции, микрофоны и т.п.), не оказывая никакого влияния на работу этих линий. Устройство может поставляться как в исполнении 19", так и в настольном варианте, что позволяет легко подобрать оптимальный вариант установки.

Мощная современная аппаратная платформа включает в едином конструктиве все необходимые компоненты профессиональной системы записи разговоров:

- **Процессорный модуль.** Обеспечивает работу ПО, реализующего весь пользовательский функционал: - управление записью и сохранением информации в БД; - сервис удаленного доступа, в том числе по web; - и многие другие.



- **Субмодули-адаптеры** к любым типам телефонных линий. Установка нужного количества и типа подобных субмодулей позволяет «набрать» любую требуемую комбинацию контролируемых источников, в том числе до 32 аналоговых и до 16 цифровых абонентских линий, до 4 потоков E1.

- **Модуль цифровой обработки сигналов (опционально).** Выполнен на базе специализированного мощного процессора обработки сигналов (DSP). Выполняет базовые операции цифровой обработки звука: - сжатие (компрессию); - генерация и детектирование тональных сигналов; - АОН; - автоматическая регулировка уровня звука; - и ряд других. Благодаря наличию данного модуля, длительность непрерывной записи без необходимости переноса информации увеличивается в 5 раз. Модуль позволяет значительно разгрузить вычислительные мощности решения, отвечающие за взаимодействие с пользователем. В результате достигнуто значительное увеличение возможностей для пользователей, в частности – количество одновременных подключений к системе для обработки информации.



- **Накопитель большой емкости.** Емкость встроенного накопителя даже в базовой комплектации позволяет обеспечить непрерывную запись разговоров в течение нескольких лет! Автоматизированные средства архивирования позволяют в автоматическом режиме переносить информацию на внешние хранилища и задавать практически любые правила удаления старой информации. Все это делает возможности сохранения информации и длительность такого хранения практически неограниченными.

«Спрут SR» начинает мониторинг подключенных линий сразу после включения питания. При обнаружении активного разговора в любой из линий, устройство запускает процесс ввода и цифровой обработки звука (сжатие, детектирование тонов и т.п.) из данной линии. Информация о сеансе связи (входящий/исходящий номера, дата, время, длительность разговора и многие другие параметры) и непосредственно запись разговора сохраняются на встроенном накопителе большой емкости; при этом старая информация может удаляться или переноситься на внешние хранилища, если это задано правилами записи.



Доступ к записанной информации осуществляется через IP-сеть, подключенную к устройству, с удаленного компьютера или мобильного устройства. Мощные программные инструменты позволяют легко организовывать обработку информации, записанной любым количеством удаленных серверов «Спрут SR». Таким образом, «Спрут SR» позволяет строить территориально распределенные сети записи с единым центром обработки записанной информации, сокращая тем самым затраты на сбор информации и администрирование удаленных систем.

**Серверы записи «Спрут SR» не требуются компьютер, он самостоятельно производит все необходимые вычисления!**

### ПРЕИМУЩЕСТВА



#### Полная автономность, независимость от компьютера

В отличие от традиционных систем записи разговоров, «Спрут SR» избавляет Вас от необходимости приобретения или использования компьютера, и является полностью самостоятельным устройством. Он начинает работу сразу после подключения контролируемых линий, автоматически записывает информацию на встроенный накопитель большого объема, и позволяет производить обработку с помощью удаленного доступа через Интернет.

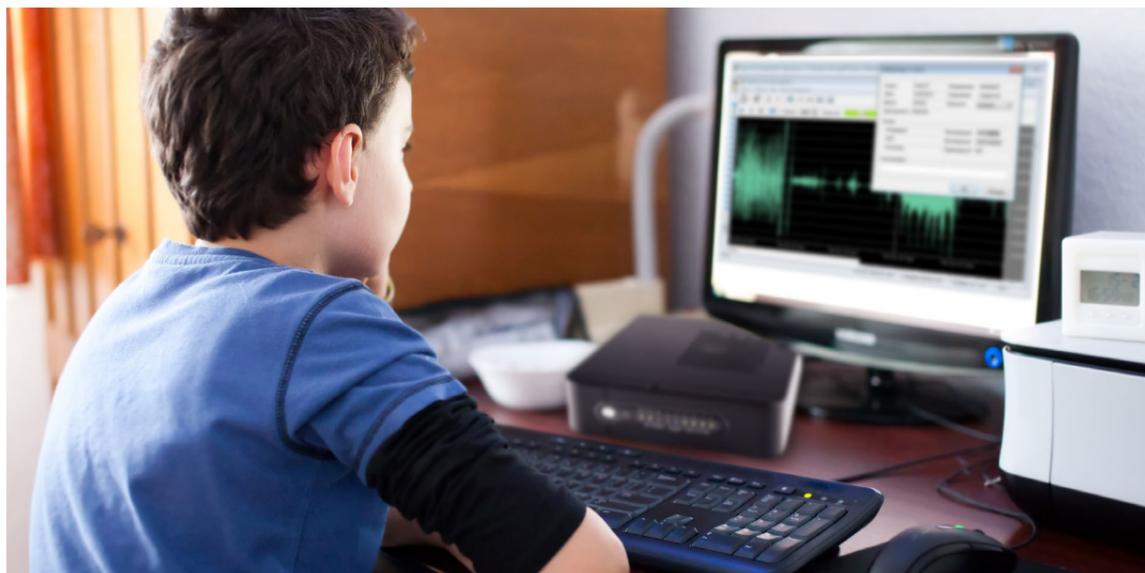
#### Web-доступ через Интернет с любых мобильных устройств

«Спрут SR» предоставляет возможность удаленной обработки записанной информации на любом мобильном устройстве с установленным web-браузером (iPhone, iPad, Samsung GALAXY и т.п.) из любого места, где есть Интернет (то есть фактически из любого места).



### Пределная доступность в обслуживании

Благодаря автономному самодостаточному исполнению и несложным интуитивно понятным настройкам, работа с устройством доступна практически любому знакомому с компьютером человеку. Освоение устройства займет минимум времени, его обслуживание не потребует услуг дорогостоящих системных администраторов.



### Работа с любыми телефонными линиями и IP-телефонией в единой системе

Вы можете подключить сервер записи «Спрут SR» практически к любым телефонным линиям Вашего предприятия - аналоговым (FXS, FXO) и цифровым (Up0, ISDN BRI, E1), IP-телефонии, а также – к линейным выходам радиостанций и микрофонов. Комплекс совместим практически с цифровыми абонентскими линиями практически любых импортных УПАТС, в частности: Alcatel, Avaya, Ericsson, LG, NEC, Coral, Panasonic, Siemens, Meridian, Samsung, Telrad и другие. Все эти источники будут контролироваться единой системой, избавляя Вас от необходимости приобретения и обслуживания «зоопарка» оборудования.

### Контроль удаленных офисов

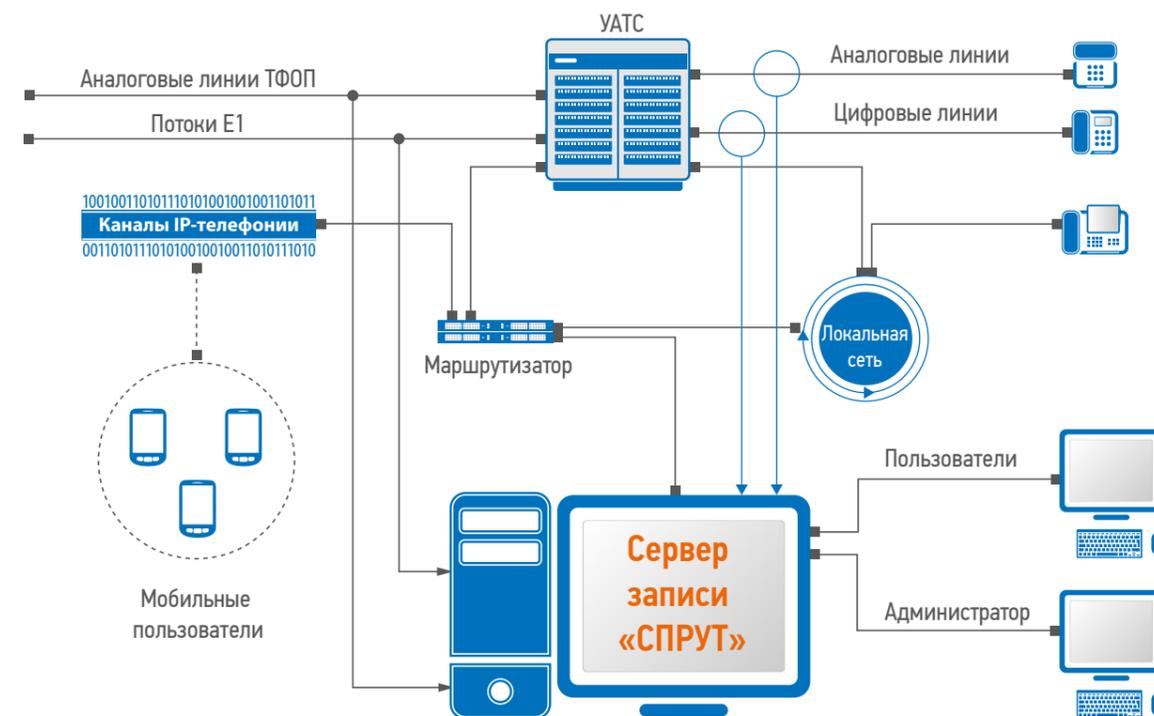
Инновационная архитектура сервера записи «Спрут SR» предоставляет поистине неограниченные возможности по построению систем записи от единиц до сотен каналов. Разговоры в удаленных офисах могут контролироваться в рамках единой системы записи из одной точки. Вы можете создавать территориально-распределенные системы записи с единой информационной базой, неограниченно расширяя суммарное число каналов. С другой стороны, с разговорами может удаленно работать одновременно неограниченное количество пользователей, имеющих соответствующий уровень доступа.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Тип контролируемых линий	Количество	
	Спрут SR-3000	Спрут SR-4000
Аналоговые телефонные линии, линейные аудиовыходы	До 32	До 32
Цифровые абонентские линии (внутренние цифровые линии УПАТС)	До 16	До 16
Потоки E1	До 4	До 4
Каналы IP-телефонии	До 30	До 30
Габариты	190x230x60 мм	482x250x44 мм

## ПОДКЛЮЧЕНИЕ В ОФИСЕ

Общая схема подключения комплекса записи «Спрут» приведена на рисунке.



Внутренние и внешние телефонные линии, пользователи и администратор системы подключаются непосредственно к серверу «Спрут», имеющему все необходимые для этого встроенные интерфейсы. При записи только внешних линий, желательно подключение к серверу записи SMDR-порта АТС – это позволит системе записи автоматически определять внутреннего абонента, осуществляющего разговор по внешней линии, и сохранять информацию о нем в базе данных комплекса.

При необходимости записи IP-телефонии – на маршрутизаторе компании активизируется так называемый

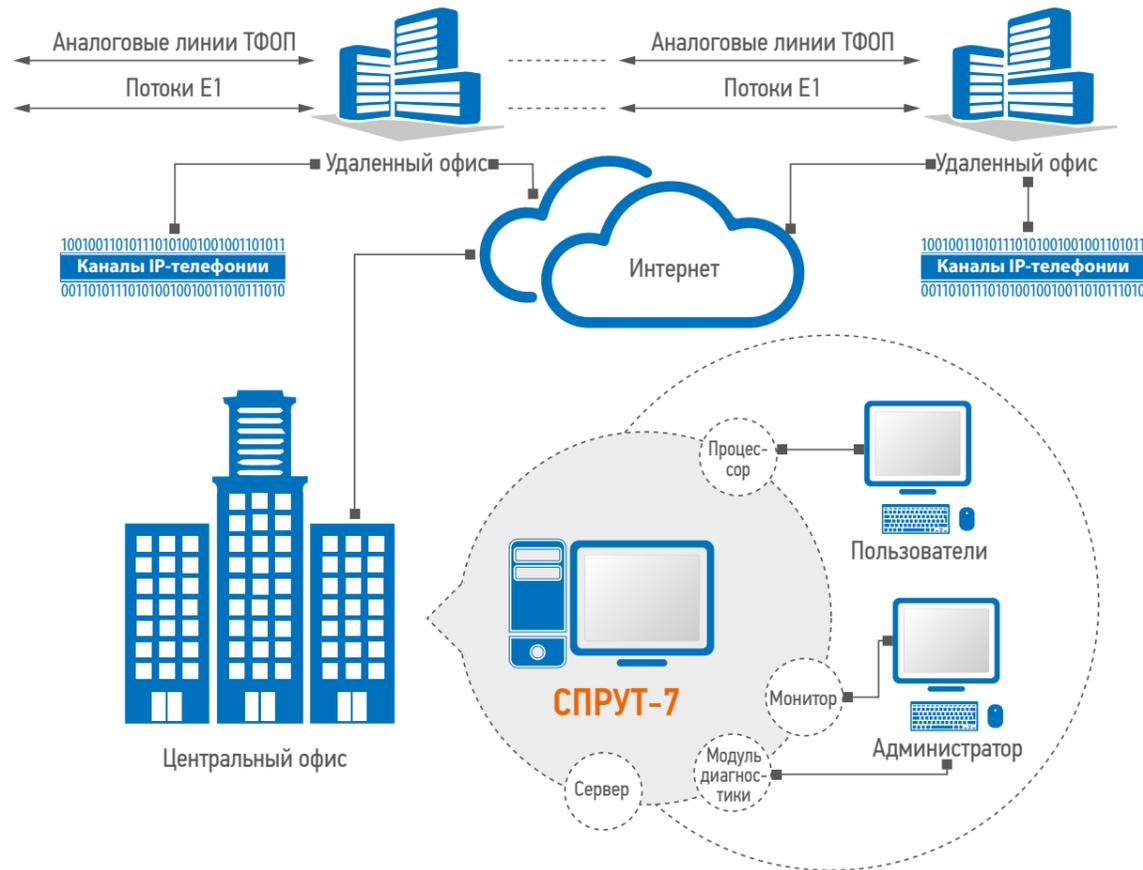
SPAN-порт, который отправляет весь IP-трафик компании на сервер записи «Спрут». Система отслеживает в общем потоке данных сеансы IP-телефонии, и производит их автоматическую запись полностью аналогично записи обычных телефонных линий.

Информация накапливается непосредственно на встроенном жестком диске большого объема. При необходимости, сервер записи автоматически перенесет информацию на внешний накопитель, освобождая место для новых записей.



## ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЙ КОНТРОЛЬ УДАЛЕННЫХ ОФИСОВ

Важная особенность сервера записи разговоров «Спрут» – децентрализованная архитектура, позволяющая организовывать запись информации в одном месте, а обработку – в другом, через Интернет. Пример подобного применения приведен на рисунке.



В результате пользователи и администраторы системы работают с системами записи разговоров в удаленных офисах как с единой системой, с общей базой данных. Такой подход значительно снижает общие издержки решения задачи записи телефонных раз-

говоров всей организации, и позволяет значительно упростить и ускорить принятие и внедрение множества решений по улучшению работы компании и ее структурных единиц.



## ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ «СПРУТ»



### ПРОДАЖА ТОВАРОВ ДЛЯ БИЗНЕСА, ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ

- Исключение потерь звонков клиентов
- Максимальная вероятность продажи после звонка клиента
- Отличное качество сервиса
- Лучший ассортимент



- Исключение потерь звонков клиентов
- Максимальная вероятность посещения клиентом салона после звонка
- Активизация менеджеров на телефонах
- Защита в спорах с клиентами



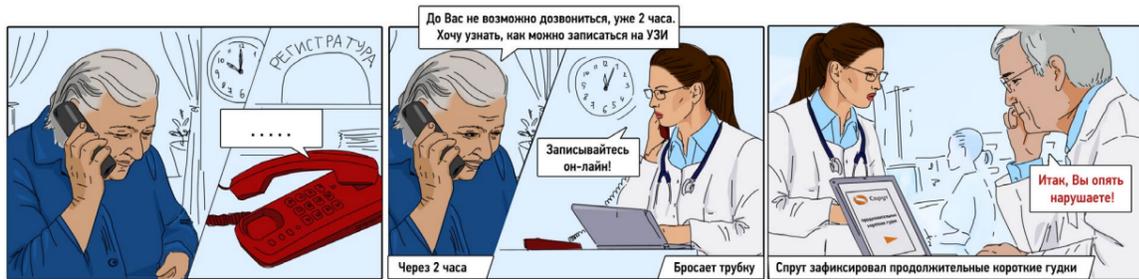
- Контроль действий диспетчеров
- Накопление информации для улучшений
- Отличное качество сервиса
- Управление из единого центра





## МЕДИЦИНА

- Удобство обращений клиентов
- Автоматическое документирование обращений
- Исключение рутины в работе врачей



## ЧАСТНЫЕ ОХРАННЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

- Контроль дежурной смены
- Анализ и документирование внештатных ситуаций
- Обучение личного состава
- Централизованный контроль удаленных объектов



## ЭНЕРГЕТИКА

- Контроль действий диспетчеров
- Накопление информации для улучшений
- Управление из единого центра



## МОДЕЛЬНЫЙ РЯД

### ПО «Спрут-7» + плата СТИ «Ольха-10LP»



**Обслуживаемые линии:**

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

**Подключение к ПК:** шина PCI.

### ПО «Спрут-7» + плата СТИ «Ольха-9P»



**Обслуживаемые линии:**

- До 16 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- До 8 цифровых абонентских линий.
- До 2 потоков E1.

**Подключение к ПК:** шина PCI.

### ПО «Спрут-7» + плата СТИ «Ольха-14LPE»



**Обслуживаемые линии:**

- До 16 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- До 8 цифровых абонентских линий.

**Подключение к ПК:** шина PC Express.

### ПО «Спрут-7/IP» + USB-ключ



**Обслуживаемые линии:**

- Каналы IP-телефонии SIP.
- Каналы IP-телефонии H.323.

**Подключение к ПК:** Ethernet.

### ПО «Спрут-7» + внешнее устройство USB СТИ «Ольха-21U»



**Обслуживаемые линии:**

- До 4 телефонных линии или линейных аудиовыхода.

**Подключение к ПК:** USB.

### Автономный сетевой регистратор «Спрут NR» + ПО «Спрут-7»



**Обслуживаемые линии:**

- До 4 телефонных линии или линейных аудиовыхода.

**Подключение к ПК:** Ethernet, необязательно.

### Автономный интеллектуальный сервер записи «Спрут SR-3000» + ПО «Спрут-7»



**Обслуживаемые линии:**

- До 32 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- До 16 цифровых абонентских линий.
- До 4 потоков E1.

**Подключение к ПК:** Ethernet, необязательно.

### Автономный интеллектуальный сервер записи «Спрут SR-4000» + ПО «Спрут-7»



**Обслуживаемые линии:**

- До 32 телефонных линии или линейных аудиовыхода.
- До 16 цифровых абонентских линий.
- До 4 потоков E1.

**Подключение к ПК:** Ethernet, необязательно.

# РЕШЕНИЕ «КЛИЕНТ-КАССИР» STELBERRY SX

Система громкоговорящей связи клиента и кассира с автоматической записью разговоров

## О СИСТЕМЕ



Комплекс аппаратуры STELBERRY SX «клиент-кассир» предназначен для организации качественной двухсторонней громкоговорящей связи клиента с кассиром через звуконепроницаемые перегородки, с автоматической цифровой записью их разговоров и возможностью удаленной обработки записанной информации по сети.

### Состав

Комплекс STELBERRY SX «клиент-кассир» состоит из профессионального автономного сетевого аудиорегистратора Спрут NR (3), и одного или нескольких подключенных к нему дуплексных переговорных устройств STELBERRY. В состав каждого из переговорных устройств STELBERRY, в свою очередь, входят переговорное устройство клиент-кассир (1), антивандалная панель клиента (2).

STELBERRY SX не требует инсталляции какого-либо ПО и сложных настроек, это высокотехнологичное коробочное решение, готовое к работе практически сразу после подключения, по принципу «поставил и забыл». За привлекательным внешним видом скрывается мощная система обработки и передачи звука, способная точно и качественно передать все оттенки речи.

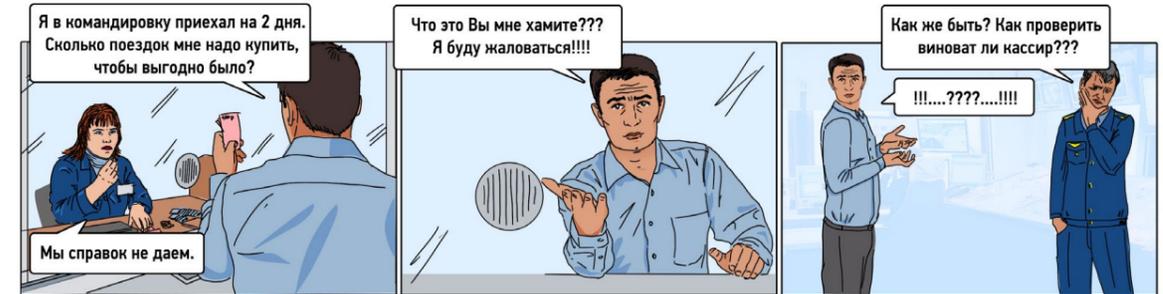


### Принцип работы

- Кассир общается с клиентом с помощью пульта кассира со встроенным высокочувствительным микрофоном на гибкой стойке.
- Со стороны клиента устанавливается переговорное устройство в антивандалном исполнении. Через это устройство клиент ведет общение с кассиром.
- Запись разговоров осуществляется автоматически, посредством аудиорегистратора Спрут NR, подключенного к пульта кассира.
- Кассир и клиент могут независимо пометать разговоры с помощью специальных встроенных кнопок. Это сильно облегчает их последующий поиск и анализ в записанных разговорах.
- Записанная информация может быть считана по IP-сети, в том числе через Internet, на удаленный компьютер, и обработана с помощью мощного профессионального ПО комплекса записи «Спрут-7».

## НАЗНАЧЕНИЕ

### До внедрения комплекса «Клиент-кассир»



### ВНЕДРИВ КОМПЛЕКС «КЛИЕНТ-КАССИР», ВЫ ПОЛУЧИТЕ:

- Полный контроль над внештатными ситуациями**  
Наличие базы всех записей разговоров кассиров с пассажирами позволяет, в случае необходимости, вернуться к любой записи, воспроизвести ее и тщательно проанализировать, верно ли действовал кассир при возникновении внештатной ситуации, адекватно ли реагировал и соблюдал ли инструкции.
- Доказательная база для разрешения споров**  
В случаях, когда пассажир утверждает, что кассир был не прав, всегда есть возможность вернуться к необходимой записи и прослушать разговор, после чего можно быть на 100% уверенным в правоте пассажира или кассира, и принять адекватные меры.
- Повышение уровня сервиса**  
Регулярное прослушивание диалогов, которые происходят между кассирами и пассажирами, особенно отобранных по важным критериям, позволит сделать выводы, насколько кассир вежлив и компетентен, соблюдает ли сценарии продаж и корпоративную этику.
- Обучение кассиров**  
Бесплатный и быстрый способ обучения новых кассиров: дать прослушать им записи стандартных разговоров, примеры несоблюдения сценария и ошибок других кассиров, а также «идеальные» диалоги их коллег, приносящие максимальный эффект.

### После внедрения комплекса «Клиент-кассир»



Богатые возможности комплекса STELBERRY SX делают его практически незаменимым при использовании в кассах таких организаций, как:

- Отделения банков
- Кассы кинотеатров
- Кассы ж/д и автовокзалов
- Пункты обмена валют
- Автозаправочные станции
- Аэропорты

**Удобство профессионального аудиорегистратора**

Профессиональный автономный сетевой аудиорегистратор Спрут NR из комплекта поставки выполняет все задачи по автоматической записи, обработке и сохранению разговоров кассира и клиента.

Малые габариты регистратора (устройство помещается на ладони) позволяют разместить его практически в любом месте. Доступ к аудиозаписям возможен как по локальной сети, так и через Интернет.



Удобное расположение разъемов позволяет быстро и удобно смонтировать Спрут NR, позволяя значительно сэкономить время при монтаже системы.

**Удаленная работа из одной точки со многими устройствами**



Бесплатное ПО из состава решения позволяет с помощью одного компьютера контролировать разговоры, записываемые большим числом удаленных комплексов STELBERRY SX.

Информация от разных комплексов сохраняется в единой базе данных. Вся сеть устройств может легко контролироваться ОДНИМ сотрудником из ОДНОЙ точки!

**ПО профессиональной системы записи разговоров – в комплекте**

ПО устройства обеспечивает весь спектр возможностей для удобной и быстрой обработки записанных разговоров:

- Выгрузка из устройств в «один клик».
- Исключительно лёгкий поиск нужного разговора.
- Выборка разговоров, сортировка, фильтрация по любым признакам.
- Широкие возможности по прослушиванию и обработке записей.



**Отметка конфликтных ситуаций**



Переговорное устройство из состава комплекса STELBERRY SX может поставляться в конфигурации, предусматривающей наличие кнопок отметки конфликтных ситуаций как со стороны клиента, так и со стороны кассира.

При нажатии подобной кнопки, входящий в состав комплекса регистратор разговоров автоматически запоминает факт отметки разговора.

Отметки конфликтных ситуаций со стороны пассажира и кассира помечаются на записях по-разному, для того, чтобы при последующей работе с ними, можно было найти записи «внимание-клиент» и «внимание-кассир». Возможность отметки конфликтных ситуаций делает процесс поиска необходимых записей очень быстрым и простым.

**Подсветка и ветровая защита микрофона**

Все люди обладают различным ростом, манерой общения и, как следствие, сидя на своем рабочем месте, все располагаются по-разному. Именно поэтому, мы предусмотрели удобную микрофонную стойку пульта оператора, которая позволяет легко настроить желаемое положение микрофона для удобной работы. При включенном микрофоне пульта кассира, автоматически загорается световая индикация, а ветровая защита из акустического материала, надежно защищает микрофон от воздействия ветра, существенно улучшая качество звука.



**Громкая и чувствительная антивандальная панель клиента**



Для защиты от несанкционированных действий, панель клиента переговорного устройства пассажир-кассир, изготовлена из высокопрочного алюминиевого сплава. Корпус панели покрыт всепогодным порошковым покрытием, невосприимчивым к осадкам и перепадам температуры окружающей среды.

Динамик панели абонента защищен прочной алюминиевой накладкой, надежно защищающей электронику от несанкционированного взлома.

**Индукционная система для слабослышащих**

Комплекс STELBERRY SX может поставляться в комплекте с индукционной системой STELBERRY для слабослышащих. Специальная прозрачная рамка, которую можно устанавливать в любые типы кассовых узлов, обеспечивает комфортную трансляцию звука от кассира на практически любые типы слуховых аппаратов.



**Меню переговорного устройства STELBERRY комплекса STELBERRY SX**



Отличительная особенность комплекса STELBERRY SX – исключительная простота установки и настройки. Даже неспециалист выполнит эту операцию за считанные минуты.

**Пример базового использования комплекта STELBERRY SX «клиент-кассир»**



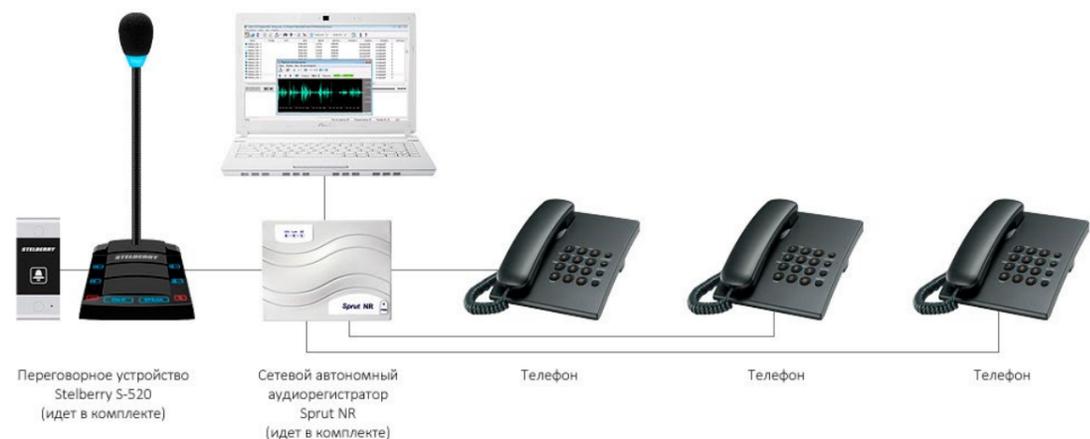
Комплект аппаратуры клиент-кассир включает одно переговорное устройство STELBERRY.

Аудиорегистратор Спрут NR имеет несколько аудиовходов. К свободным входам можно подключить любое дополнительное переговорное устройство. Это очень удобно, так как для каждой кассы можно подобрать и установить необходимое переговорное устройство. Например, в одной из касс может быть установлено переговорное устройство с функцией громкого оповещения.

При небольшом количестве касс, нет необходимости разворачивать полномасштабную сетевую структуру, а подключаться к аудиорегистратору, управлять его настройками скачивать и прослушивать записи, можно при помощи простого ноутбука или даже нетбука.

Теперь не надо думать о наличии свободного компьютера для развертывания системы записи разговоров, регистратор Спрут NR полностью самостоятельно выполнит все задачи по декодированию, обработке и сохранению записываемой информации.

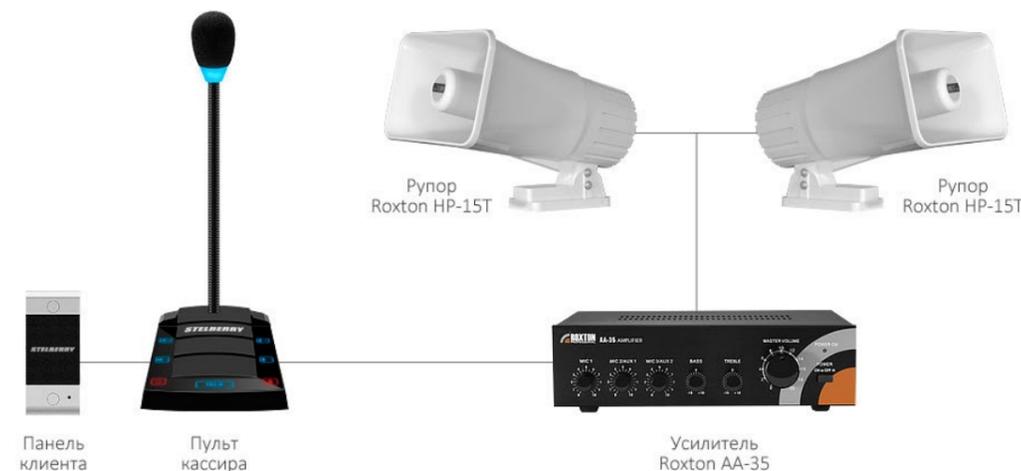
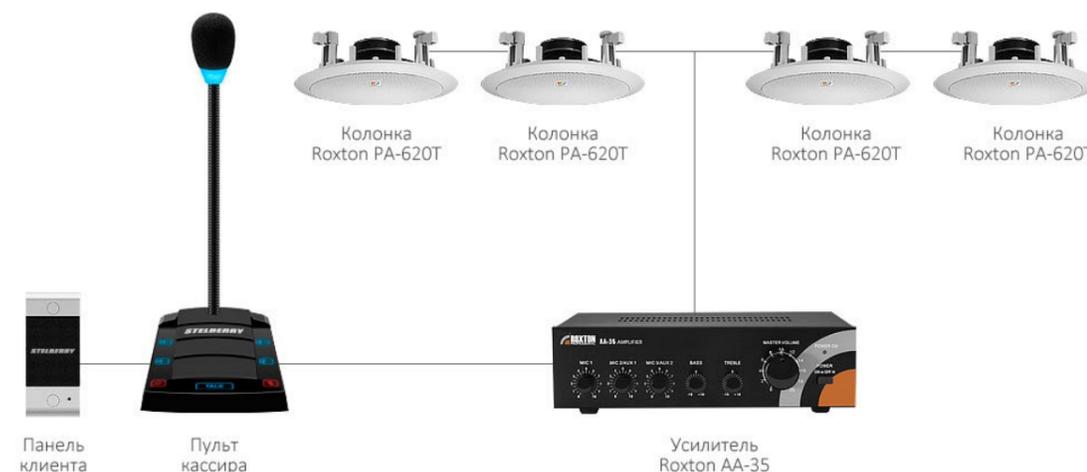
**Пример использования комплекта STELBERRY SX «клиент-кассир» с дополнительной записью телефонных разговоров**



Полноценная поддержка телефонных линий, заложенная в аудиорегистраторе Спрут NR, значительно расширяет возможности комплекта аппаратуры клиент-кассир STELBERRY SX.

Это может быть полезно в небольшом отделении банка, где кроме записи общения клиента с кассиром, можно организовать полноценную запись телефонных разговоров сотрудников банка, объединив все это в единую интегрированную систему аудиорегистрации.

**Пример использования комплекта STELBERRY SX «клиент-кассир» с опцией речевого оповещения для помещений и для улиц**



Подключив к пульту переговорного устройства STELBERRY S-520 из комплекта поставки решения усилитель с уличными рупорами, можно получить эффективную уличную систему речевого оповещения, идеально подходящую для любых типов автозаправочных станций.

Функция громкого оповещения, включаемая кнопкой «TALK», доступна как в дуплексном, так и в симплексном режиме работы переговорного устройства клиент-кассир STELBERRY S-520.

Пульт оператора переговорного устройства STELBERRY S-520, совместим с любыми системами речевого оповещения и гарантирует высокое качество передачи громких объявлений.

Удобное управление громким оповещением при помощи сенсорной клавиши, позволяет кассиру более эффективно организовать работу на автозаправочной станции, а управление всеми функциями с одного пульта значительно разгружает рабочее место оператора.

# РЕШЕНИЕ «КЛИЕНТ-КОНСУЛЬТАНТ» STELBERRY SN

Комплекс записи очных разговоров консультантов с клиентами

## О СИСТЕМЕ



Комплекс аппаратуры STELBERRY SN «клиент-консультант» предназначен для организации высококачественной автоматической цифровой записи разговоров консультантов с клиентами в офисе, с возможностью удаленной обработки записанной информации по сети.

### Состав

Комплекс STELBERRY SN «клиент-консультант» состоит из профессионального сетевого аудиорегистратора Спрут NR (2), и одного или нескольких подключенных к нему чувствительных цифровых мини микрофонов STELBERRY (1).

STELBERRY SN не требует инсталляции какого-либо ПО и сложных настроек, это высокотехнологичное коробочное решение, готовое к работе практически сразу после подключения, по принципу «поставил и забыл».



### Принцип работы

- Консультант общается непосредственно с клиентом.
- Рядом с местом общения устанавливается высокочувствительный малогабаритный микрофон (монтируется в крышку стола, или устанавливается на/под нее).
- Запись разговоров осуществляется автоматически, посредством аудиорегистратора Спрут NR, подключенного к пульту микрофону.
- Аудиорегистратор анализирует звуковую обстановку в помещении, и самостоятельно определяет, когда необходимо начать и закончить запись. Записанная информация может быть считана по IP-сети, в том числе через Internet, на удаленный компьютер, и обработана с помощью мощного профессионального ПО комплекса записи «Спрут-7».

## НАЗНАЧЕНИЕ



### Повышение уровня сервиса

Регулярное прослушивание диалогов, которые происходят между клиентами компании и консультантом, позволяет руководителю сделать выводы о том, насколько консультант уверен в своих знаниях продуктов компании и компетентен, вежлив ли он, соблюдает ли сценарии продаж и корпоративную этику.



### Полный контроль над внештатными ситуациями

Наличие базы всех записей разговоров консультантов и клиентов позволяет, в случае необходимости, вернуться к любой записи, воспроизвести ее и тщательно проанализировать, верно ли действовал консультант при возникновении внештатной ситуации, адекватно ли реагировал и соблюдал ли инструкции.



### Информационная безопасность

Крайне важно, чтобы консультанты банка не распространяли клиентам внутрикорпоративную информацию, особенно с целью финансовой выгоды для клиента или самого консультанта. Система записи может обеспечить оперативное информирование (в том числе и он-лайн) руководства о таких прецедентах.



### Доказательная база для разрешения споров

В случаях, когда клиент утверждает, что консультант был не прав, всегда есть возможность вернуться к необходимой записи и прослушать разговор, после чего можно точно утверждать о правоте клиента или консультанта.



### Обучение консультантов

Бесплатный и быстрый способ обучения новых менеджеров: дать прослушать им записи стандартных разговоров, примеры несоблюдения сценария и ошибок менеджеров, а также «идеальные» диалоги, приносящие максимальный эффект, высокие продажи.



### Богатые возможности комплекса STELBERRY SX делают его практически незаменимым при использовании в кассах таких организаций, как:

- Отделения банков
- Офисы мобильных операторов
- Торговые залы страховых компаний
- Предприятия розничных продаж
- Справочные службы
- Переговорные комнаты

### Удобство профессионального аудиорегистратора

Профессиональный автономный сетевой аудиорегистратор Спрут NR из комплекта поставки выполняет все задачи по автоматической записи, обработке и сохранению разговоров кассира и клиента.

Малые габариты регистратора (устройство умещается на ладони) позволяют разместить его практически в любом месте. Доступ к аудиозаписям возможен как по локальной сети, так и через Интернет.

Удобное расположение разъемов позволяет быстро и удобно смонтировать Спрут NR, позволяя значительно сэкономить время при монтаже системы.



### Удаленная работа из одной точки со многими устройствами



Бесплатное ПО из состава решения позволяет с помощью одного компьютера контролировать разговоры, записываемые большим числом удаленных комплексов STELBERRY SX.

Информация от разных комплексов сохраняется в единой базе данных. Вся сеть устройств может легко контролироваться ОДНИМ сотрудником из ОДНОЙ точки!

### ПО профессиональной системы записи разговоров – в комплекте

ПО устройства обеспечивает весь спектр возможностей для удобной и быстрой обработки записанных разговоров:

- Выгрузка из устройств в «один клик».
- Исключительно лёгкий поиск нужного разговора.
- Выборка разговоров, сортировка, фильтрация по любым признакам.
- Широкие возможности по прослушиванию и обработке записей.



### Широкий выбор инновационных микрофонов STELBERRY

Миниатюрные микрофоны STELBERRY стали прорывом в системах записи разговоров, являясь воплощением потрясающего качества звука.



Микрофоны отличают широкий диапазон рабочих частот, сверхвысокая чувствительность, отключаемое АРУ.

Высокое отношение сигнал/шум и точная повторяемость звуковой картины окружающей среды позволяют добиться эффекта присутствия, а речь говорящего человека воспринимается, словно он находится рядом.

Широта линейки микрофонов STELBERRY позволяет сформировать оптимальное по стоимости и качеству решение.

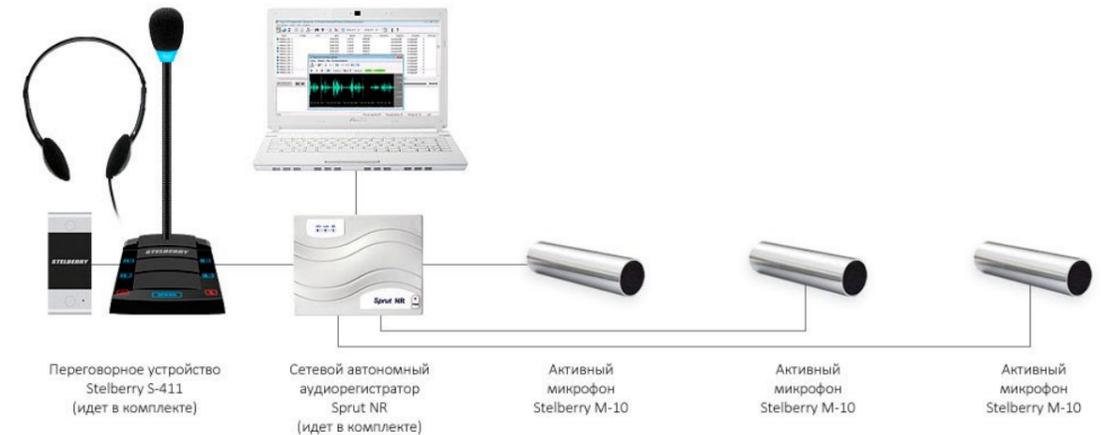


#### А также:

- Легкое управление продумано до мелочей
- Возможность оперативно прослушать любую запись для анализа спорных моментов
- Удобство и простота настроек
- Элегантный внешний вид и компактные размеры всех элементов системы

Отличительная особенность комплекса STELBERRY NX – исключительная простота установки и настройки. Даже неспециалист выполнит эту операцию за считанные минуты.

### Пример базового использования комплекта STELBERRY SN «клиент-консультант»



Аудиорегистратор Спрут NR имеет несколько аудиовходов. К ним могут быть подключены активные микрофоны STELBERRY в необходимом количестве. Кроме того, часть входов регистратора Спрут NR может быть использована для подключения систем «клиент-кассир». При подключении к телефонным линиям, Спрут NR может применяться, как эффективный регистратор телефонных разговоров.

При небольшом количестве контролируемых рабочих мест, нет необходимости разворачивать полномасштабную сетевую структуру, а подключаться к аудиорегистратору, управлять его настройками скачивать и прослушивать записи, можно при помощи простого ноутбука или даже нетбука.

Теперь не надо думать о наличии свободного компьютера для развертывания системы записи разговоров, регистратор Спрут NR полностью самостоятельно выполнит все задачи по декодированию, обработке и сохранению записываемой информации.



# «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.

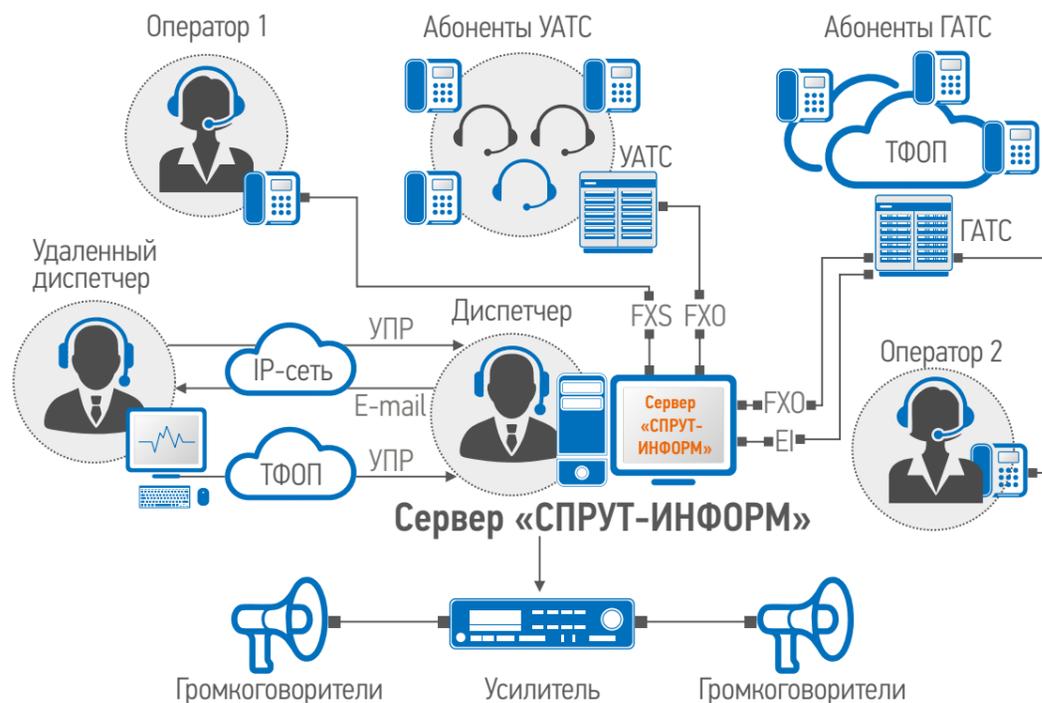
Современные системы оповещения позволяют производить массовое автоматизированное оповещение любых групп абонентов через любые каналы связи, без необходимости участия человека, например – операторов на телефонах. Такой подход кардинально повышает скорость оповещения, снижает издержки и избавляет от влияния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

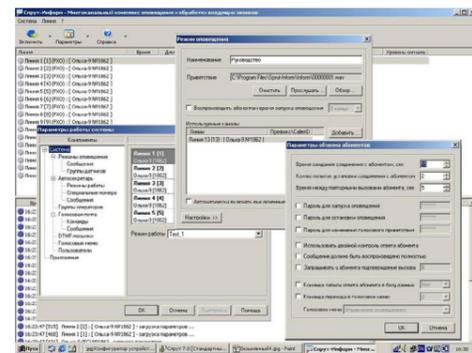
### Комбинированное оповещение по различным каналам связи

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.



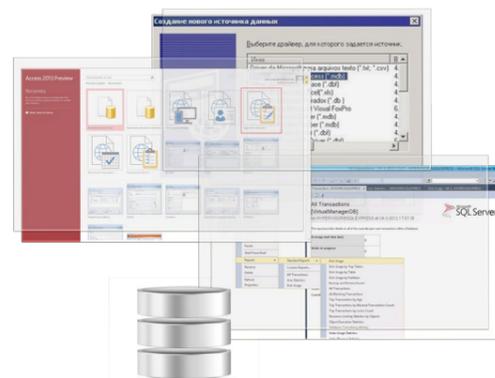
### Прямое подключение к IP-АТС Агат UX, без аппаратных адаптеров

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.

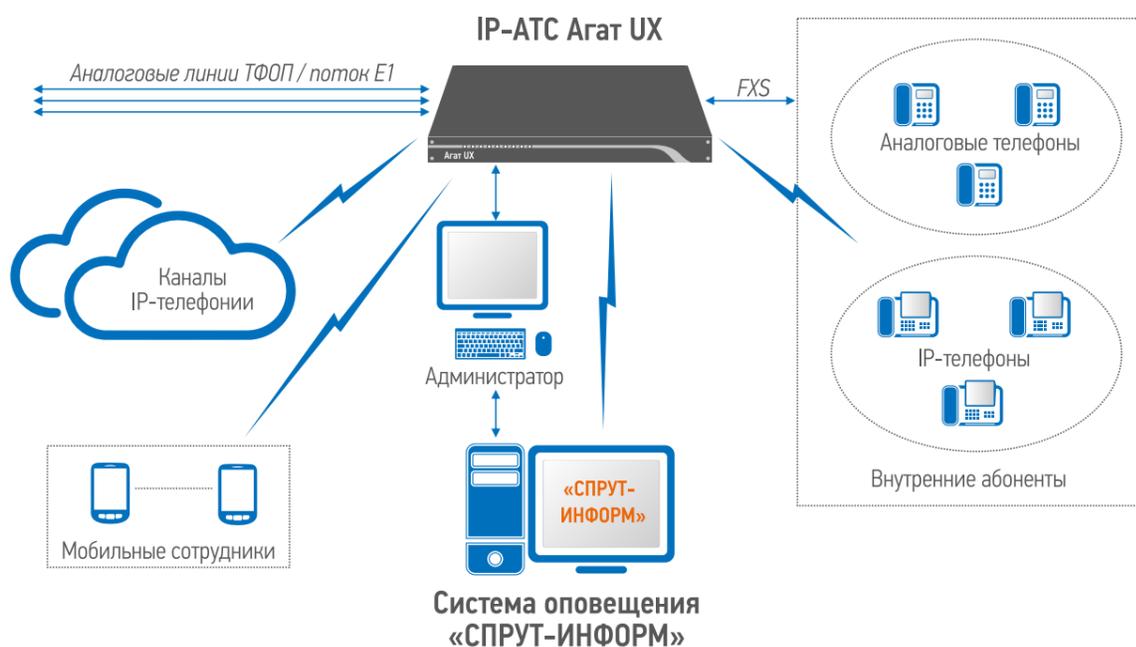
В случае, когда оповещение должно происходить через системы громкоговорящей связи и оповещения – к компьютерным планам комплекса должны подключаться входы усилителей громкоговорящей связи, «раздающие» сигнал оповещения на систему громкоговорителей предприятия.

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 СТІ «Ольха-10LP»



#### Обслуживаемые линии:

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

Подключение к ПК: шина PCI.

### ПО «Спрут-Информ» + плата СТІ «Ольха-9P»

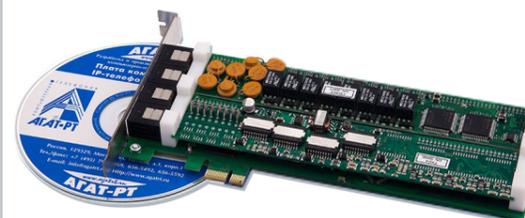


#### Обслуживаемые линии:

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

Подключение к ПК: шина PCI.

### ПО «Спрут-Информ» + плата СТІ «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 СТІ «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><b>1</b></p> <p><b>Вручную обзванивать всех жильцов по списку</b></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><b>2</b></p> <p><b>Привлечь к обзвону специалистов профессионального call-центра</b></p> <p>ежемесячные затраты на обзвоны <math>\geq</math> сумма «выбитых» долгов</p>	<p><b>3</b></p> <p><b>Автоматически обзвонить клиентов с помощью программы «ЖКХ -ИНФОРМ»</b></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 обзвоном.

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.



АГАТ - РОССИЙСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Адрес центрального офиса продаж:  
Россия 129329, г. Москва, ул. Ивовая, дом 1, корп. 1, 3 этаж

Телефон/факс: (495) 799-9069 (многоканальный)

E-mail: [info@agatrt.ru](mailto:info@agatrt.ru)

[www.agatrt.ru](http://www.agatrt.ru)