# Описание автодозвона

Автодозвон управляется УПАТС CS-1000 (учрежденческо-производственная автоматическая телефонная станция), настроенной и обслуживаемой подрядчиком – ЗАО "Белтел".  
Технически для обзвона выделено 20 линий (портов), ограничение связано с количеством одновременно занимаемых портов (лицензий). Всего между контакт-центром и автодозвоном разделено 47 лицензий.

Звонки в базе автодозвона разделены по кампаниям. Автодозвон получает следующий звонок путем выполнения хранимой процедуры **company\_data\_call\_get\_2014** в базе автодозвона (сервер – 172.17.1.137, БД – **outbound**). Основные критерии выбора звонка ограничиваются количеством в 9 последовательных неудачных попыток. После первого успешного дозвона счетчик неудачных попыток дозвона сбрасывается. Долг должен быть больше 300 рублей, если это обзвон по задолженности. Кампании выбираются в течение пяти предыдущих дней и др.

Сначала выполняется дозвон по плановым отключениям, потом по ТЭ и затем по ЭЭ. При дозвоне озвучивается комбинация из следующих составляющих:

* записанные ролики;
* встроенная "говорилка";
* механизм TTS (Text-to-Speech) – преобразование текста в речь.

Общую статистику автодозвона можно посмотреть по ссылкам:

По отключениям необработанных звонков от 0 до 8, с количеством звонков от 15 до 2000, а по задолженности необработанных звонков достаточно много.

1. <http://es-awaya-web/BeltelClient/index.asp>
   1. Текущие звонки Количество звонков за 10 минут = 0 (успешных = )
   2. Очередь Автообзвона (По компаниям) Телефонов = 0 (успешных = ) (неуспешных = ) (незвонили = )
   3. Статистика АВТООБЗВОНА по Физическим лицам[Электроэнергия]
   4. Статистика АВТООБЗВОНА по Физическим лицам[Теплоэнергия]
   5. Статистика АВТООБЗВОНА по Юридическим лицам[Электроэнергия]
   6. Статистика АВТООБЗВОНА по Юридическим лицам[Теплоэнергия]
   7. Статистика АВТООБЗВОНА по Отключениям
   8. Очередь Автообзвона (первые 50 телефонов)
   9. Управление Обзвоном
2. <http://es-oit-sql12:81/WorkCall> - работа автодозвона за неделю

## Способы формирования списков звонков на автодозвон:

Списки создаются с помощью обработки:

1. «Новый\_автообзвон» (АСУСЭ). Задолженность по ТЭ, ЭЭ
2. «Центр обзвона потребителей» (АСРН). Задолженность по ТЭ, ЭЭ
3. Отправкой файла строго определённого формат на почту [indications@es.irkutskenergo.ru](mailto:indications@es.irkutskenergo.ru) (плановое отключение ЭЭ)

Списки записываются в базу автодозвона.

Алгоритм определения задолженности для обзвона и уведомления по СМС. Сальдо по услугам на начало месяца обзвона/отправки за вычетом оплат текущего месяца и отрицательных начислений (скорее всего, это сторнирование ошибочных начислений прошлых периодов).

## Для физических лиц:

Автодозвон выполняется по будням с 14-21ч., в выходные с 10 до 21

Автодозвон выполняется в случаях:

1. При плановом отключении ЭЭ  
   Пользователи КЦ формируют файл и отправляют на адрес indications@es.irkutskenergo.ru файла строго определенного формата. Приоритет плановых отключений является наивысший. Список таких телефонов обрабатывается, как только создалась запись в базе автодозвона, т.е. не ждет завершения автодозвона по задолженности и т.п. Входящие письма на почтовом ящике [indications@es.irkutskenergo.ru](mailto:indications@es.irkutskenergo.ru) обрабатываются с интервалом в 10 мин. Файл записывается в базу автодозвону путем создания новой кампании и добавлении к компании новых звонков (после реализации ТЗ «Рассылка СМС по плановым и аварийным отключениям» список будет формироваться через обработку).
2. По задолженности ТЭ, ЭЭ.   
   Пользователи отделений АСРН формируют списки должников с выбранным критерием и на основе данного списка формируют новую или обновляют существующую кампанию автодозвона с помощью обработки “Центр обзвона потребителей”, к обновленной или созданной кампании добавляются записи звонков.  
   Список должников можно формировать по следующим критериям:
   1. Подразделению (обязательный)
   2. Контролеру (реквизит лицевого счета)
   3. Дивизион
   4. Населенный пункт
   5. Строение
   6. Сумма долга (обязательный)
   7. Срок долга

## Для юридических лиц

Автодозвон выполняется по будням с 9-13ч.

автодозвон выполняется в случаях:

1. по задолженности ТЭ, ЭЭ

Список автодозвона формируется с помощью обработки «Новый\_автообзвон»

# Рассылка СМС