

Servizio SMS/MMS informativo di massa

Telecom Italia – CONFIDENZIALE – Tutti i diritti riservati

Versione: Definitivo

<i>Archiviazione</i>	<i>File</i>	<i>Pagina</i>	<i>Allegati</i>	<i>Note</i>
DO.MCC.ESL.CN	Servizi di radiolocalizzazione.doc	1 di 8	0	

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006

INDICE

1.	SERVIZIO SMS/MMS INFORMATIVO DI MASSA.....	3
----	--	---

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006

1. SERVIZIO SMS/MMS INFORMATIVO DI MASSA

Al fine di meglio gestire la fase di ordine ed erogazione del servizio, è previsto un rapporto diretto delle Amministrazioni con i propri referenti commerciali.

La soluzione proposta si basa sull'utilizzo di una piattaforma di Alerting System particolarmente indicata per servizi multicanale di tipo push e pull.

La piattaforma utilizzata per erogare il servizio viene ospitata presso i Data Center Telecom Italia.

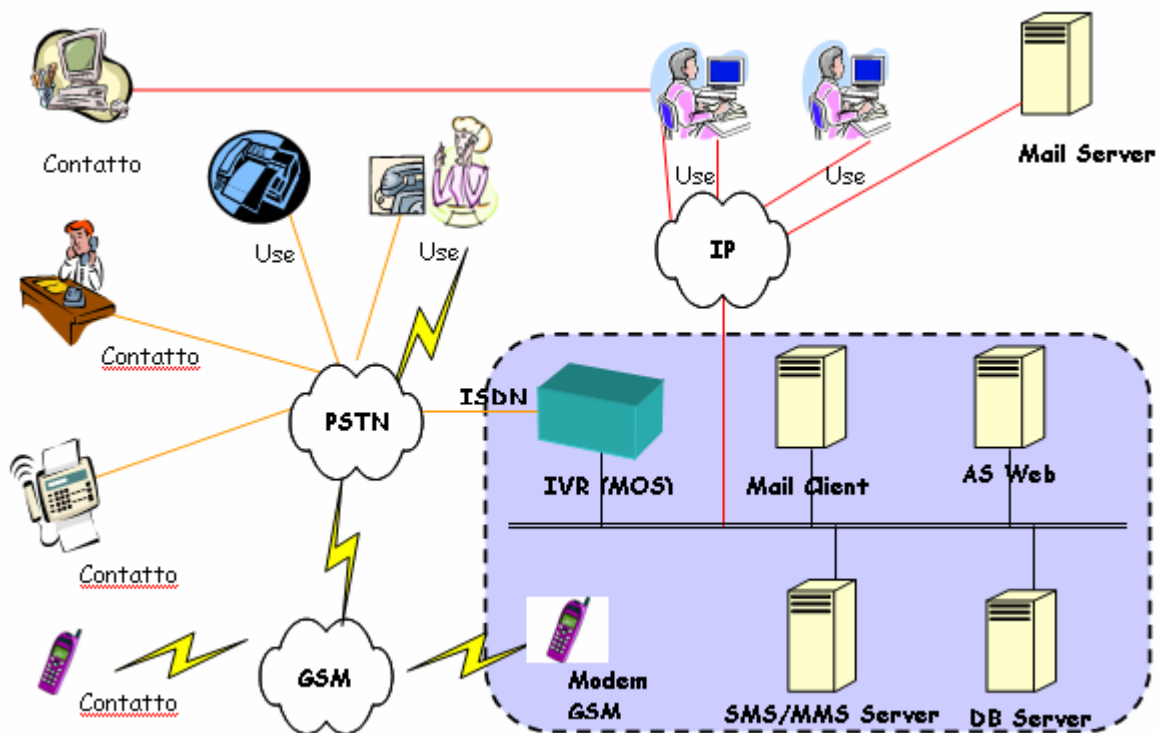
Il sistema consente di programmare e attivare, nella configurazione completa, campagne multiple di comunicazione voce, fax, e-mail e SMS/MMS, anche simultanee. L'utilizzo delle complete potenzialità del sistema, inteso come attivazione di tutti i canali previsti, dovrà essere valutato con il contraente in quanto non richiesto nel capitolato.

La campagna di comunicazione può essere attivata manualmente da un operatore autorizzato (Utente o User), attraverso apposita interfaccia web, mediante una chiamata telefonica o l'invio di un fax, oppure programmata su base data e ora. Ad ogni campagna di comunicazione è possibile associare un elenco di contatti da raggiungere, disponibili in una apposita rubrica, organizzabili anche in gruppi e sottogruppi.

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006



La piattaforma prevede la possibilità di attivare campagne di allertamento su vari media anche in contemporanea:

- telefono
- fax
- sms/MMS
- e-mail

E' inoltre prevista la possibilità di definire i parametri per le singole campagne:

- numero max di tentativi per ogni contatto (su occupato, non risposta etc..)
- intervallo di tempo tra tentativi successivi

La piattaforma prevede la possibilità di dedicare gruppi di risorse a eventi ed utenti (gruppi).

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006

La gestione degli eventi in tempo reale differisce a livello di funzionalità a seconda del canale di accesso utilizzato:

- definizione (via web)
- attivazione (via web, telefono, fax)
- arresto (via web, telefono, fax)
- riavvio (via web, telefono, fax)

A seconda del canale utilizzato per la campagna, la piattaforma prevede differenti modalità per la gestione dei contenuti:

- Eventi fonia (telefono):
 - upload di file audio preregistrati
 - registrazione telefonica
 - sintesi on line multilingua.(varie lingue e voci)
- Eventi fax:
 - Upload di documenti nei formati standard Office (Word, Excel etc)
- Eventi SMS/MMS:
 - Editing del testo. Gestione contenuti Multimediali
- Eventi e-mail:
 - Editing del testo di e-mail con gestione allegati

La gestione dei messaggi da associare agli eventi può essere effettuata anche da telefono (interazione DTMF)

La piattaforma prevede le seguenti modalità di gestione della rubrica dei contatti:

- Inserimento dei contatti via web o importando dati dai formati standard
- Organizzazione dei contatti in gruppi

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006

- Possibilità di associare ai contatti un PIN identificativo (gestione implicita delle ricevute) per chiamate voce.

L'interfaccia web based di cui dispone la piattaforma consente:

- Differenti livello di accesso (Admin, user, etc) con possibilità di specificare privilegi di accesso personalizzati.
- Reportistica completa dell' attività del sistema:
 - Nro contatti raggiunti, non raggiunti, nro chiamate fatte per raggiungere i contatti
 - Elenco di tutte le chiamate fatte con dettaglio del nro. di telefono (fax, indirizzo e-mail) del contatto e durata della comunicazione.

La piattaforma pertanto consentirà di realizzare i servizi sotto elencati:

- **Servizi informativi per i cittadini:** tutti i servizi che un'Amministrazione contraente può fornire/ricevere ai/dai cittadini che ne facciano richiesta per il tramite di una registrazione ad una struttura informativa dell'Amministrazione contraente (sito internet, centro servizi, numero breve, etc.).

La piattaforma consente, ad operatori autorizzati, di visualizzare tutti i messaggi ricevuti (ovviamente con le informazioni associate riguardo mittente o altro).

I contatti da raggiungere, possono essere raggruppati liberamente.

La piattaforma consente l'inserimento dei contatti in rubrica attraverso un'interfaccia web. La presenza di un'interfaccia applicativa basata su xml potrà consentire l'interfacciamento ad applicativi esterni.

- **Servizi informativi per il personale dell'Amministrazione contraente:** si tratta di servizi che l'Amministrazione contraente può utilizzare per fornire/ricevere qualunque informazione al/dal proprio personale, per manifestazioni collettive, informazioni riguardanti eventi particolari, aggiornamenti, etc.

La funzionalità in oggetto verrà garantita con modalità analoghe a quelle descritte per il punto precedente.

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006

- **Servizi interattivi:** si tratta di servizi di messaggistica on-demand che vengono forniti su specifica richiesta dell'utente (cittadino ovvero dipendente dell'Amministrazione contraente), per quanto concerne informazioni di propria utilità, quali ad esempio quelle relative al traffico, alla viabilità, al meteo, etc.

Oltre alla gestione del canale di ritorno attraverso l'interfaccia web che consentirà ad un operatore di rispondere in maniera personalizzata all'utente, la piattaforma consentirà di associare al messaggio di richiesta un'opportuna logica che consentirà l'inoltro verso le procedure dell'amministrazione. Allo stesso modo, la piattaforma fungerà da gateway per il messaggio di ritorno.

- **Servizi transazionali:** si tratta di servizi che consentono la prenotazione (esempio di ambiti: Sanità, Beni Culturali, etc.) ed il pagamento (Servizi di Mobilità, Rilascio di certificati, etc.) via SMS.

Per questo punto vale il discorso fatto per il precedente (necessità di interfacciamento con i sistemi informativi dell' Amministrazione contraente per i servizi transazionali previsti: ad es. prenotazioni di visite).

A questo proposito può essere utilizzata l'interfaccia applicativa già menzionata.

L'integrazione ai sistemi del cliente che prevedono attività di personalizzazione dovrà essere valutata di volta in volta a progetto.

Come richiesto nel capitolato, Telecom Italia metterà a disposizione l'applicativo web per governare l'invio di SMS/MMS a utenti singoli, anche in automatico in risposta a specifiche richieste codificate (es. tempo di attesa dell'autobus ad una specifica fermata), ed a liste configurabili di numeri telefonici nazionali (gestite dall'Amministrazione stessa).

L'applicativo:

- gestisce l'accesso attraverso opportuni sistemi di sicurezza di tipo crittografico che consentano la identificazione certa del personale abilitato (se non del Fornitore) all'uso;

Servizi di radiolocalizzazione

EMESSO DA: MCC.ELS.CN

24/03/2006

- permette la generazione delle liste di numeri telefonici destinatari dei messaggi da file testo (ASCII) o applicativi comuni (es. MS Excel, MS Access), da caricare sui server di Telecom Italia che gestiscono l'applicativo mediante operazioni ftp;
- garantisce l'invio degli SMS/MMS con velocità di almeno 100 messaggi (lo stesso SMS/MMS a più destinatari) al minuto, nel 95% dei casi;
- garantisce l'invio di uno stesso SMS/MMS ad almeno una lista di 10.000 destinatari;
- permette l'invio differito e preordinato (ora e giorno di inizio invio);
- permette la possibilità di invio periodico alla stessa lista di distribuzione con contenuto diverso;
- permette l'invio di una notifica (SMS e/o email) al raggiungimento della percentuale configurabile dall'utente (X%) della entità del pacchetto;
- gestisce messaggistica in ricezione su numerazioni accessibili a tutti gli utenti mobili, indipendentemente dal gestore di appartenenza, e prevede la generazione di file testo (ASCII) o di applicativi comuni (es. MS Excel, MS Access), da rendere disponibile per l'Amministrazione sui server del Fornitore (scaricabili mediante operazioni ftp).

La disponibilità dell'applicativo sarà garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ed il fuori servizio non programmato non supererà le 4 ore in ogni caso.