



## ВХОДЯЩИЕ SMS

Для активной двусторонней коммуникации с клиентами

- прием заказов;
- бронирование услуг;
- прием и обработка пожеланий и предложений.

Экспорт сообщений через email или HTTPS протоколы

### Введение

Входящие SMS - это получение сообщений клиентами на виртуальные номера и номера хостинга SIM карт.

Любой номер для входящих SMS может быть одного из двух типов:

- **разделяемый** - один и тот же номер используется несколькими контрагентами. Для определения, кому из контрагентов предназначено сообщение, используются префиксы (короткая текстовая или числовая фраза, с которой должен начинаться текст любого сообщения).

- **выделенный** - номер закрепляется за конкретным пользователем. Все сообщения, отправленные на данный номер, адресуются только данному пользователю.

### Тарификация

В настоящее время доступен только фиксированный тарифный план. Данный план позволяет задать стоимость одного сообщения. От количества отправленных сообщений стоимость не меняется.

В дальнейшем появиться лестничный тарифный план, который позволит осуществлять лестничную тарификацию: бесплатный лимит – 20 000 SMS, сообщения сверх лимита – по фиксированной стоимости.

Единицей тарификации является одно сообщение, полученное от одного абонента (в независимости от того, из скольких частей состоит это сообщение).

Также как, и для любого тарифа, в системе возможно задать абонентскую плату за использование.

Тариф может быть назначен как с привязкой к номеру, так и без привязки (т.е. для любого номера).

Тарифы без привязки используются для разделяемых номеров. Тарифы с привязкой используются для индивидуальных номеров.

### **Дилерам**

Как и в случае с исходящими сообщениями, для того, чтобы номерами могли пользоваться клиенты дилера, обоим должен быть назначен тариф на входящие сообщения.

### **Использование номеров**

Прежде, чем начать использовать входящие номера, клиенты должны подать заявку. Заявка подается через меню "Добавить новый ящик" сервисного меню "Услуги".

Для разделяемых номеров клиент выбирает префикс и номер из списка доступных, после чего описывает, для каких целей он хочет использовать номер. Далее заявка попадает к родительскому контрагенту на проверку.

Если клиенту необходим выделенный номер, он также подает заявку, но в этом случае номер должен быть согласован с менеджером (клиент может выбрать номер из списка доступных). После одобрения номера клиент вносит оплату за использование и начинает работу с услугой.

Для каждого номера можно настроить какие либо действия, которые будут выполняться системой автоматически при получении нового сообщения. Действия делятся на условные (совершаются при выполнении определенных условий) и безусловные (совершаются автоматически для каждого сообщения).

Возможные действия перечислены ниже:

- пересылка сообщения на Email (возможно выбрать формат пересылки - полный или простой);
- пересылка сообщения на URL по HTTP или HTTPS протоколу;
- авто ответ отправителю;
- пересылка сообщения другому абоненту по SMS.

Количество действий на один номер в настоящее время искусственно ограничено до 10 на каждый тип. При необходимости, данное ограничение может быть изменено.

Для каждого автоматического действия можно настроить условие. Возможные условия описаны ниже:

- Текст (номер) начинается с ...
- Текст (номер) совпадает с ...
- Текст (номер) содержит строку ...
- Текст (номер) оканчивается на ...
- Текст (номер) подходит под регулярное выражение ...

Подробнее про регулярные выражения:

<http://ru.wikipedia.org/wiki/Regexp#.D0.A1.D0.B8.D0.BD.D1.82.D0.B0.D0.BA.D1.81.D0.B8.D1.81>

Также любое условие можно инвертировать, то есть получить условия типа «Текст (номер) НЕ начинается с ...» и аналогичные варианты.

Существует специальное условие «БЕЗ ПРОВЕРКИ». Оно используется для создания безусловных действий, а также действий, которые должны выполняться, если не сработало ни одно условное действие.

Комбинация сценариев «автоматические действия + условия» позволяет клиентам настраивать сложные обработки прямо в системе QUICKTEL. В этом случае нет необходимости описывать логические цепочки в системах, если таковые имеются.

## ПРИМЕРЫ

Примером сложного действия может являться оформление подписки на услугу.

Например, клиент задает следующее условие: если подписчик отправляет «ДА», то необходимо поблагодарить его за выбор и сделать запрос на определенный URL для подписания клиента на услуги.

Если клиент отправляет «НЕТ», то ему отправляется либо вежливый текст с благодарностью, либо ответ отсутствует.

Если подписчик отправил какой-то текст, отличный от вариантов «ДА» или «НЕТ», ему отправляется информация о сервисе и способах подписки на него.

**Все перечисленные выше действия клиент может настраивать непосредственно в WEB интерфейсе!**

Все действия настраиваются во вкладке **Сервис** после выбора конкретного номера в меню слева.

Помимо автоматических действий, через WEB интерфейс возможно выполнить следующие операции с любым сообщением:

- Ответить на сообщение
- Перенаправить на другой номер
- Удалить
- Распечатать
- Добавить отправителя в адресную книгу

## Одобрение заявок

Одобрение заявок производится аналогично одобрению имени отправителя через меню «Поддержка» -> «Заявки» на входящие ящики.

При отправке запроса на индивидуальный номер, автоматически создается тикет. После согласования номера и оплаты, менеджер переадресует заявку в техотдел для привязки номера к клиенту.

После того, как номер будет привязан, менеджер назначает индивидуальный тарифный план для данного номера и сообщает клиенту, что настройка завершена.

## Дилерам

При предоставлении выделенного номера клиенту дилера, стоимость данного номера включается в абонентскую плату за входящие номера в тариф дилера. Для каждого нового номера абонентская плата дилера будет увеличиваться.

Дилер, в свою очередь, может продавать номера клиенту по любой цене, но назначить его клиенту самостоятельно он не сможет. За выделение и назначение любого выделенного номера отвечает технический отдел.

Дилер имеет возможность использовать выделенные и разделяемые номера других провайдеров (т.е. тех номеров, которые предоставляем ему не QuickTelecom). Он может продавать их своим клиентам точно также, как QuickTelecom продает свои номера. Такая схема работы может быть выгодна провайдерам и агрегаторам, которые используют у QuickTelecom только WEB интерфейсом. Для привязки таких номеров менеджер должен направить заявку в технический отдел.

**Список доступных номеров**

(будет обновляться по мере пополнения):

Номер	Состояние	Описание
79037672810	свободен	
79037672811	занят	используется, как разделяемый номер для всех клиентов QTelecom включая клиентов дилера.
79037672812	свободен	
79037672813	свободен	
79037672814	свободен	
79037672815	свободен	
79037672816	свободен	
79037672817	свободен	
79037672818	свободен	
79037672819	свободен	
79037976364	свободен	
79037976032	свободен	
79037976039	свободен	
79037976041	свободен	
79037976042	свободен	
79037976262	свободен	