

InfoVox HMP in versione VoIP/SIP è una suite di programmi integrati che costituiscono una piattaforma completa per lo sviluppo di applicazioni di comunicazione interattive.

La nuova versione denominata HMP è in grado di eseguire applicazioni VoIP senza impiegare schede di Voice Processing attraverso l'utilizzo del protocollo di comunicazione VoIP, SIP.

In particolare la versione HMP parallelamente alla versione per schede Dialogic garantisce il supporto di fino a 128 linee su singolo PC attraverso l'utilizzo dei codec G711, G729 e T38 per il supporto Fax.

Implementa inoltre un sofisticato algoritmo per valutare la qualità della trasmissione.

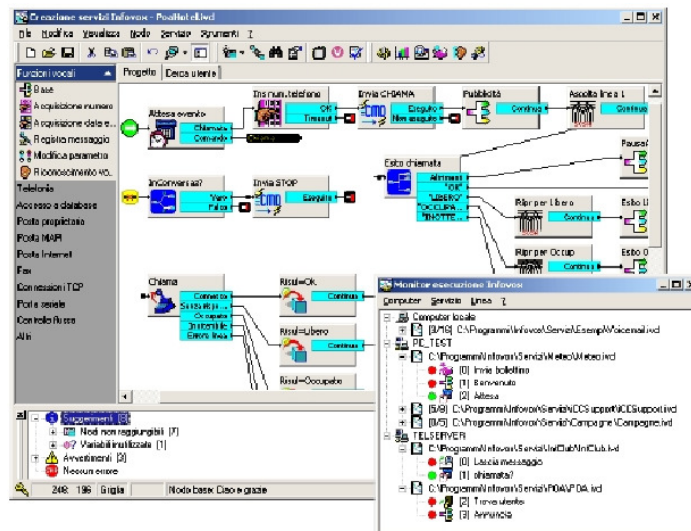
InfoVox in versione SIP garantisce la compatibilità con telefoni e dispositivi SIP conformi allo standard RFC3261 ed è quindi utilizzabile congiuntamente ad essi.

IVR (Interactive Voice Responder), voicemail, posto operatore automatico, messaggistica unificata (voce, fax), help desk, integrazioni telefono-dati, call back sono tutti servizi realizzabili e personalizzabili con InfoVox HMP in modo semplice ed estremamente rapido.

L'approccio adottato per lo sviluppo dei servizi telefonici si basa sui seguenti concetti:

tutte le funzionalità implementate sono racchiuse in blocchi funzionali di alto livello, detti nodi, ciascuno dei quali dispone di parametri di ingresso che ne definiscono il comportamento con precisione; i nodi sono anche in grado di rendere disponibile il proprio stato attraverso delle proprietà pubbliche; i parametri di ingresso sono definiti mediante sofisticate espressioni che possono contenere costanti, funzioni, variabili e proprietà di altri nodi;

la progettazione è di tipo grafico; ovvero i nodi hanno una propria rappresentazione grafica e vengono posti sull'area di lavoro e connessi assieme da archi sino a definire un grafo che può essere interpretato come diagramma di flusso dell'applicazione telefonica. Un nodo è dotato di più uscite: una per ciascun evento che può provocare la terminazione della sua esecuzione.



Creazione servizi InfoVox HMP è il programma che permette di progettare i servizi telefonici.

Ecco alcune delle sue caratteristiche:

- taglia-copia-incolla dei nodi;
- annullamento dell'azione più recente (undo) applicabile per un numero illimitato di passi;
- rappresentazioni in scala ridotta per una visione d'insieme del servizio;
- apertura simultanea di più servizi;



- stampa su carta della struttura del servizio;
- password di protezione del servizio da apertura e/o da esecuzione;
- suddivisione dei servizi di grandi dimensioni in sottoservizi autonomi e riutilizzabili;
- verifica statica: prima ancora di mandare in esecuzione un servizio è in grado di segnalare tutti gli errori, le potenziali cause di malfunzionamento e le ridondanze che esso contiene.

Le caratteristiche di InfoVox HMP in breve

Prompt vocali

I prompt vocali sono costituiti dalla concatenazione di un numero illimitato di elementi vocali semplici. Gli elementi vocali semplici sono file audio in formato Microsoft Wave, file di testo, stringhe, numeri, date, ore, segnali acustici, pause. Nei prompt vocali possono essere liberamente alternati elementi pre-registrati ad altri riprodotti in sintesi vocale.

Registrazione

L'audio digitalizzato può essere codificato con vari algoritmi in modo da adattarsi al meglio alle esigenze di qualità del suono e di occupazione di spazio su disco: per la precisione l'occupazione varia da 1,5 (con codifica GSM) a 11 KByte per ogni secondo di registrazione. Le registrazioni vengono salvate in file informato Microsoft Wave.

Sintesi vocale

La sintesi vocale host-based con tecnologia Real Speak di Scansoft è disponibile in più lingue attivabili anche contemporaneamente.

Il motore di sintesi dispone anche di un preprocessore specializzato per la lettura della posta elettronica. La pronuncia corretta di sigle, parole «difficili» e parole straniere è resa possibile costruendo dizionari delle eccezioni.

Riconoscimento vocale

InfoVox HMP integra il Riconoscimento vocale speaker-independent host-based SpeechPearl di Scansoft. InfoVox HMP aggiunge agli strumenti di gestione di SpeechPearl un prezioso programma per la messa a punto di un'applicazione con riconoscitore vocale: *Gestione riconoscimento vocale*.

Esso consente di tracciare ed analizzare tutti i dialoghi raccolti durante l'esecuzione del servizio; l'elaborazione di tali informazioni forniscono importanti indicazioni per configurare al meglio SpeechPearl.

Supporto fax

InfoVox HMP invia come fax documenti precostruiti oppure testi creati dinamicamente (ad esempio il risultato della ricerca in un database). Può anche ricevere documenti fax e salvarli su file. È in grado inoltre di creare copertine personalizzate contenenti grafica e testo insieme.

Con InfoVox HMP viene fornito anche il programma *Creazione documenti fax* che permette di creare documenti fax multipagina a partire da file grafici di svariati formati oppure mediante acquisizione da scanner ottico. Un altro indispensabile strumento fornito a corredo di InfoVox HMP è un driver di stampa speciale che salva i dati su un file in formato compatibile con il formato fax di InfoVox HMP.

Accesso a database

InfoVox HMP garantisce connessioni native a molti database, sia per l'ufficio sia di tipo client/server. La connessione a sistemi di gestione di database diversi da quelli previsti si realizza per mezzo di driver ODBC .

Per interrogare e modificare un database si utilizzano query in linguaggio SQL. La messa a punto delle interrogazioni può essere verificata anche durante la fase di sviluppo del servizio, senza necessità di mandarlo in esecuzione.



Posta elettronica

A qualunque servizio telefonico può essere aggiunto il supporto per la posta elettronica. Anzi, InfoVox HMP prevede più tipi di supporto per adattarsi al meglio alle esigenze dell'applicazione. Il progettista del servizio può scegliere il supporto proprietario che garantisce:

- efficienza: tempi di accesso alle caselle pressoché indipendenti dal numero di messaggi immagazzinati nel sistema;
- affidabilità: tutti i messaggi sono contenuti in un unico archivio;
- riservatezza: i messaggi vengono cifrati prima di essere inseriti nell'archivio.

In alternativa può scegliere il supporto MAPI (MAPI è il nucleo del sottosistema di messaggistica di Windows: è uno standard che consente alle applicazioni di interagire con differenti sistemi di scambio messaggi usando un'unica interfaccia).

Questo tipo di supporto valorizza:

- conformità agli standard: ormai MAPI è uno standard diffuso e supportato da molte società di sviluppo;
- accessibilità: la posta vocale e la posta elettronica confluiscono in un unico contenitore.

Diventa possibile ascoltare da telefono la posta elettronica (con la sintesi vocale) e diventa possibile ascoltare la posta vocale dal PC.

Infine è disponibile un supporto Internet così chiamato perché esso si basa sui protocolli vigenti per la posta elettronica scambiata attraverso Internet: SMTP per l'invio dei messaggi, POP3 o IMAP4 per l'accesso alle caselle postali, HTML per il formato dei messaggi.

Connessioni TCP e seriali

I nodi per le connessioni TCP e seriali condividono lo stesso modello logico: creazione di una connessione, trasmissione e/o ricezione dei dati sotto forma di stringhe, chiusura della connessione. Le connessioni TCP consentono ad InfoVox HMP di scambiare informazioni con altre applicazioni in esecuzione sulla stessa macchina o su qualsiasi altra macchina purché raggiungibile attraverso una rete locale o geografica.

Ambiente di esecuzione

InfoVox HMP fornisce due strumenti complementari per eseguire i servizi telefonici.

Esecuzione servizi InfoVox HMP, un robusto ambiente di esecuzione a 32 bit multithread altamente scalabile, rende possibile l'esecuzione simultanea di un numero illimitato di servizi telefonici creati con Creazione servizi InfoVox. Può essere eseguito anche come servizio del sistema operativo (con Windows XP e Windows 2000).

Monitor esecuzione InfoVox è il programma che permette di controllare interattivamente Esecuzione servizi InfoVox: consente di eseguire test dell'applicazione in modalità offline, e si può persino eseguire la manutenzione necessaria mentre il sistema è in esecuzione.

La scelta di suddividere i compiti tra due programmi presenta i seguenti vantaggi:

- un solo Monitor esecuzione InfoVox può controllare contemporaneamente più macchine che ospitano Esecuzione servizi InfoVox permettendo un controllo centralizzato su un'installazione distribuita;
- più computer dotati di Monitor esecuzione InfoVox possono controllare lo stesso Esecuzione servizi InfoVox gestendo in maniera indipendente gruppi di risorse che quest'ultimo mette a disposizione;

Integrazione con programmi esterni

Esecuzione servizi InfoVox è un server di Automazione (Automazione è un meccanismo dello standard Component Object Model, più brevemente COM, utilizzato dalle applicazioni per rendere accessibili i propri oggetti agli strumenti di sviluppo, ai linguaggi macro e ad altre applicazioni che supportano Automazione) che permette ad una o più applicazioni, dette controller di Automazione, di ottenere informazioni ed inviare comandi a Esecuzione servizi InfoVox.

Le applicazioni controller possono essere in esecuzione anche su PC diversi connessi in una rete locale o geografica. Monitor esecuzione InfoVox è proprio un controller di automazione.



Unistat

Unistat è il programma che consente di calcolare statistiche basandosi sulle informazioni opportunamente generate da Esecuzione servizi InfoVox.. Esso contiene un insieme di report predefiniti e pronti all'uso.

Usare un report predefinito è molto semplice: si seleziona il comando per la creazione di una nuova statistica, si sceglie il report desiderato, si definiscono i valori dei parametri di calcolo (ad esempio, intervallo temporale del calcolo, ...). Tutte le statistiche possono essere visualizzate sia in forma grafica ampiamente personalizzabile, sia in forma tabellare. È possibile salvare, stampare e copiare negli appunti ogni grafico e tabella. Le statistiche possono essere ricalcolate automaticamente ad intervalli di tempo prestabiliti in modo da fornire un'indicazione in tempo reale dell'andamento di un servizio durante la sua esecuzione; le statistiche calcolate possono essere raccolte in un file di archivio. Si possono salvare combinazioni di statistiche particolarmente significative per richiamarle con un semplice click del mouse.

Si possono definire delle attività che vengono eseguite a scadenze prefissate:

- i report pianificati consentono di specificare un gruppo di statistiche i cui risultati vengono inviati per posta elettronica ai destinatari desiderati.
- i calcoli pianificati operano su di un gruppo di statistiche preciso, consentendo di salvarne i risultati in un file di archivio.

Specifiche Operative:

- Sistema Operativo: Windows XP Pro
- Processore: Pentium IV
- Memoria minima 256MB
- Spazio richiesto per l'installazione: da 18 a 280 MB
- RFC3261 Compliant
- Codec supportati: G711, G729.11
- Payload: 10,20,30 ms
- Supporto fax: T38
- Compatibile a livello oggetto con InfoVox 3.1 per shede Dialogic.



Alceo srl - www.alceo.com - S.Croce 917, 30135 - Venezia
info@alceo.com
Tel. +390415246480 - Fax. +390415246491

