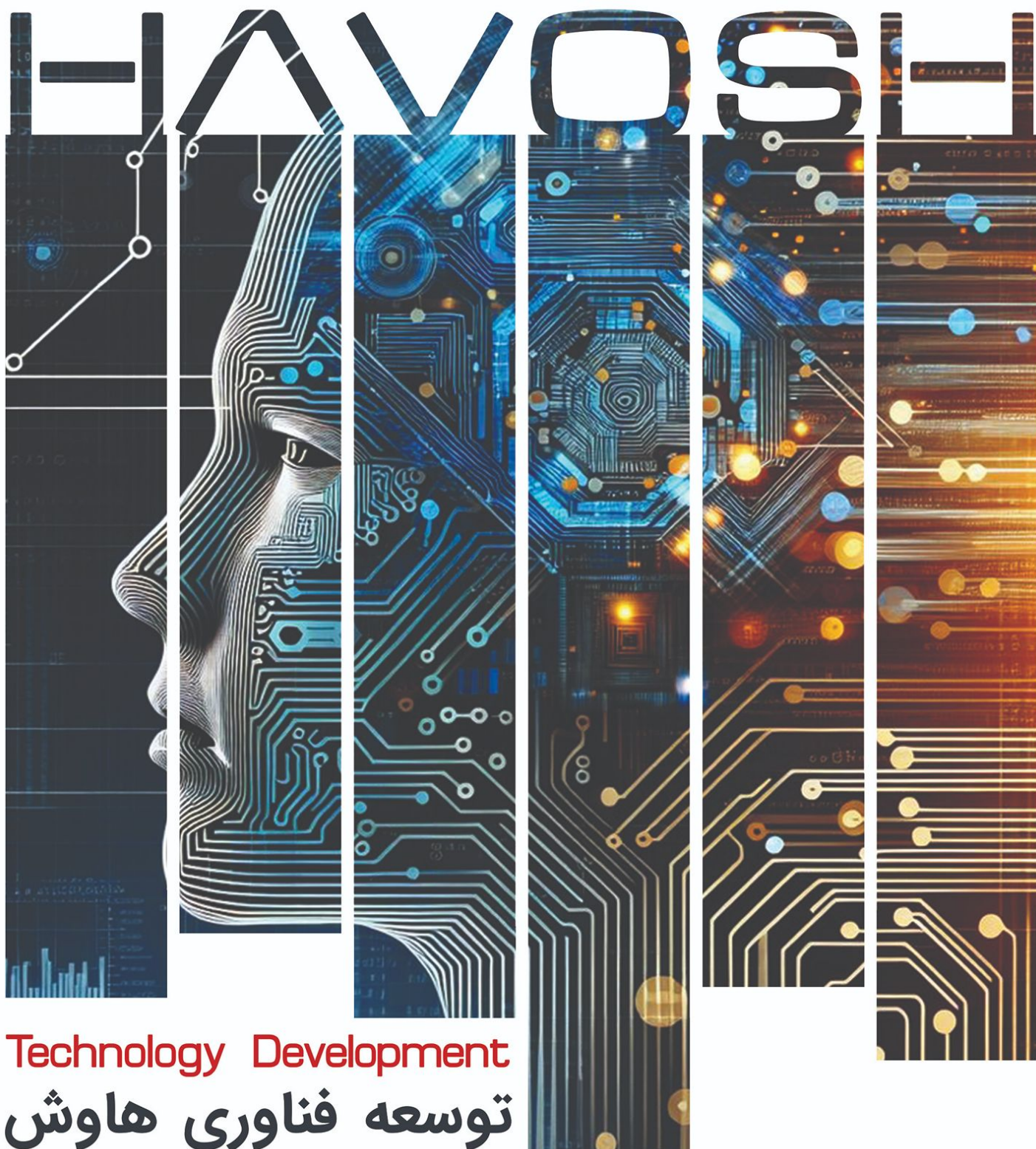




Technology Development
توسعه فناوری هاوش

ارتباطات پایدار، هشدار به موقع، هوشمند و یکپارچه

چرا هاوش؟

**امنیت و انطباق: کنترل دسترسی نقش‌محور،
رکوردینگ امن، لاگ‌های ممیزی و نگهداشت**

**یکپارچگی عمیق: اتصال بومی به CRM،
دیتابیس‌ها و API برای جریان داده بدون اصطکاک**

**مقیاس پذیری و تاب آوری:
آمادگی رشد و HA/Cluster and DR**

**چابکی در استقرار: راه‌اندازی سریع،
مهاجرت کم ریسک، مستندسازی کامل**

**پایداری و کیفیت مکالمه: زیرساخت بهینه برای تماس
های پایدار حتی در سناریوهای پیچیده و چند سایتی**

**داشبوردهای بلادرنگ: دید مدیریتی بر SLA،
صف‌ها، عملکرد اپراتورها و مدیریت سرپرستان**

پیام مدیرعامل

در هاوش، ما به یک اصل ساده پای بندیم؛ ارتباطات باید برای کسب و کار ارزش آفرین باشد و در لحظه های بحرانی، بالاترین سطح ایمنی و اطمینان را فراهم کند.

بیش از دو دهه است که در کنار سازمان ها (از شعبه های کوچک تا مجموعه های چندسایتی) پلتفرمی یکپارچه از VoIP/UC و مرکز تماس تا پیجینگ و هشدار بر پایه ی SIP و سامانه های نظارت ارتباطی (Monitoring/Recording/QA) را طراحی و پیاده سازی می کنیم.

با بهره گیری از گزارش های بلادرنگ و تحلیل هوشمند تماس ها، ما شفافیت توافق نامه ی سطح خدمات (SLA)، کاهش میانگین زمان پاسخ گویی (MTTA) و اطمینان از کیفیت پاسخ گویی را برای شما فراهم می کنیم.

معماری سیستم ما مقیاس پذیر، انعطاف پذیر و آماده ی HA/DR

(High Availability / Disaster Recovery)

است و با استانداردهای امنیتی و انطباق همخوانی کامل دارد.

یکپارچگی عمیق با CRM و پایگاه های داده، دید ۳۶۰ درجه از مشتری و عملیات را ممکن می کند و ریسک مهاجرت را به حداقل می رساند. تعهد ما شامل ارتباطات پایدار، هشدار به موقع و تصمیم های هوشمند است.

دعوت تان می کنم در یک دموی کوتاه، تناسب این راه کارها با سازمان خود را ببینید.



✓ استقرار چابک

✓ پشتیبانی ۷/۲۴

✓ امنیت و انطباق

✓ ۲۰+ سال تجربه

✓ یکپارچگی پیشرفته

✓ ۲۰۰۰۰+ کاربر سازمانی



حوزه های کسب و کار

- خدمات مشتری و فروش: مدیریت صفهای فروش، پیگیری سرنخ، نظرسنجی پس از تماس، افزایش نرخ تبدیل تماس به سرنخ
- پشتیبانی فنی و خدمات پس از فروش: SLA محور، دانش نامه/تیکتینگ، AHT پایین تر، AHT کمتر با دانش نامه یکپارچه
- عملیات و کنترل شیفت: گزارش شیفت، Paging داخلی، آمار لحظه ای صفها گزارش خودکار شیفت + هشدار درجا
- ایمنی/HSE/مدیریت بحران: پیچینگ چندزون، سناریوی تخلیه، کاهش MTTA ، HSE پایین تر در مانور/ارخداد
- مالی/سرمایه/تجارت و بازرگانی/حساس به انطباق: Recording/Compliance، گزارش های انطباق Recording/Compliance برای ممیزی
- آموزش و ثبت نام: IVR ثبت نام، اطلاع رسانی سراسری، صفهای تفکیک شده IVR ثبت نام + اعلان سراسری

کسب و کارهای کوچک

ارتباطات، مرکز تماس پایه، پیجینگ ساده

هدینگ: شروع سریع، هزینه‌ی مقرون به صرفه

شامل: سیستم VoIP، صف تماس، IVR، گزارش‌های

تماس، تیکتینگ سبک، امنیت پایه، پیجینگ و سیستم

هشدار ساده، فکس سازمانی

ایده‌آل برای: شرکت‌های کوچک، استارت‌آپ‌ها، فروشگاه

های زنجیره‌ای کوچک

نتیجه‌های مورد انتظار: کاهش تماس‌های از دست

رفته، پاسخ‌گویی منظم، گزارش‌های روزانه، اطلاع‌رسانی

داخلی سریع، حذف خطوط آنالوگ/دستگاه فکس،

کاهش هزینه و خرابی

افزونه‌ها: ضبط مکالمه، نظرسنجی پس از تماس،

یکپارچه سازی با CRM سبک





کسب و کارهای متوسط

دید مدیریتی، نظارت ساختاریافته، پیچینگ چندلایه

هدینگ: کنترل و دید مدیریتی در مقیاس رشد
شامل: سیستم VoIP، سیستم Call Center، صف و مدیریت صف، IVR های چند سطحی، داشبوردهای بلادرنگ، مانیتورینگ سرپرست، QA، گزارش‌های تحلیلی، اتصال دیتابیس، پیچینگ چندلایه، امنیت کاربردی، فکس سازمانی
مناسب برای: شرکت‌های متوسط (رو به بزرگ)، خدمات مشتریان و مشترکین، شرکت‌های زنجیره‌ای و چند شعبه‌ای، کاربران راه دور
نتیجه‌های مورد انتظار: بهبود CSAT، SLA و MTTA در رویدادها، مدیریت ساعات اوج، استانداردسازی کیفیت مکالمه، حذف خطوط آنالوگ/دستگاه فکس، کاهش هزینه و خرابی، یکپارچگی سریع FAX/Email
افزونه‌ها: Outbound Dialer، سناریوهای هشدار و تخلیه، اتوماسیون فرآیندها، ماژول‌های AI (نظرسنجی هوشمند، تحلیل مکالمه، پیش‌بینی تماس)

کسب و کارهای بزرگ

تاب آوری، انطباق و ایمنی در مقیاس سازمانی

هدینگ: مقیاس سازمانی، تاب آوری بالا
شامل: HA/Cluster، چندانایته، گزارش گیری پیشرفته،
امنیت و ممیزی، AI Analytics، Deep CTI/DevLink،
Paging/Multicast به صورت سراسری / زون بندی،
فکس سازمانی

مناسب برای: حجم بالای تماس، شبکه های
چندلایه، الزامات انطباق، امنیت بالای شبکه و
زیرساخت

نتیجه های مورد انتظار: پایداری بالا، تصمیم گیری
داده محور، بهینه سازی هزینه های تماس، بهبود
سطح هوشیاری سازمان، حذف خطوط
آنالوگ/دستگاه فکس، کاهش هزینه و خرابی،
یکپارچگی سریع FAX/Email
افزونه ها: اتصال به Service Desk و BI سازمانی،
سیستم مانیتورینگ امنیتی

نقشه راه کارها

API/DB CRM Integration

قابلیت اتصال به بانک‌های
اطلاعاتی در راستای تبادل
دوسویه و رویدادمحور همراه با
یکپارچه سازی با نرم افزارهای
ERP و CRM

IVR/ACD QA

منوهای تعاملی و خدمات خود
سرویس در راستای توزیع تماس
ها بر اساس مهارت/اولویت
همراه با ارزیابی کیفی،
امتیازدهی و بازخورد مشتری

Outbound Dialer

کمپین‌های تماس خروجی،
اتوماتیک و هوشمند
Preview/Progressive/
Predictive

Paging/Alarm

اعلان‌های سراسری
SIP/Multicats و سناریوهای
اضطراری

Monitoring/Reporting AI Analitics

ابزارهای نظارت آنلاین و بلادرنگ
به همراه گزارش‌های متنوع
جامع و چکیده
تحلیل گفتار، بینش‌های عملیاتی
و پیش‌بینی ترافیک تماس

Video Collaboration e-FAX/FoIP

نشست‌ها و همکاری‌های
ویدیویی سازمانی
ارسال/دریافت فکس با قابلیت
فکس به ایمیل و ایمیل به فکس
با دسترسی تحت وب

از تماس تا هشدار، مسیر اقدام هوشمند

Trigger

آغاز ثبت تماس/رویداد
Inbound/Outbound • Sensor • SIP Button

مسیردهی
IVR/ACD مهارت محور • اولویت بندی

IVR/ACD

Decide

تصمیم
Wallboard زنده • مداخله سرپرست

هشدار • سناریو تخلیه
Strobe/Beacon • SIP/Multicats

Alert

Acknowledge

تایید
دریافت/تایید پیام • Escalation خودکار

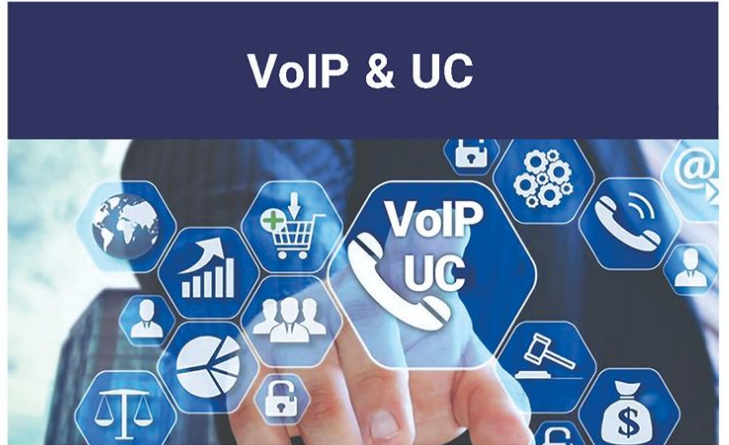
بهبود • گزارش پیش/پس
Recording • QA • Analytics

Improve

محصولات



Video Conferencing



VoIP & UC

Callitix (slogan)



Contact Center



HTXFax System

CRM Integration



Paging & Multicast

Monitoring & Recording



کالیتیکس

مغز دوم مرکز تماس شماست

کالیتیکس: تحلیل‌گر هوشمند تماس برای تصمیم‌سازی لحظه‌ای از تماس‌های خود طلا استخراج کنید.

کالیتیکس نسل جدیدی از پلتفرم‌های تحلیل تماس است که با هدف نمایش لحظه‌ای، واکاوی دقیق و گزارش‌گیری هوشمند از عملکرد مرکز تماس طراحی شده است. از پشتیبانی ساده تا مراکز تماس چندسایتی، کالیتیکس ابزارهایی در اختیار شما قرار می‌دهد تا تماس را بفهمید، تحلیل کنید و تصمیم بگیرید.

کالیتیکس در یک نگاه:

- امنیت بالا بر پایه کنترل دسترسی، رمزنگاری و لاگ امن
- نصب و اجرای آسان به صورت محلی یا بر روی ابر آواسینک
- شاخص‌های کلیدی CSAT، ASA، AHT، FCR و دیگر KPI ها
- تحلیل‌هایی از روند تماس‌ها، زمان پاسخ‌دهی، ترافیک اپراتورها
- بانک اطلاعاتی از اطلاعات هر تماس، صدای ضبط شده و فیلترها
- داشبورد زنده از تماس‌های فعال، میانگین پاسخ، درصد تماس‌های بی پاسخ

کالیتیکس مناسب کیست؟

- سلامت و درمان
- بازرگانی و خدماتی
- مراکز تماس و پشتیبانی
- خرده‌فروشی و زنجیره‌ای
- بانکداری و خدمات مالی
- پتروشیمی، انرژی و زیرساخت

چرا کالیتیکس متفاوت است؟

- موتور KPI هوشمند
- داشبورد زیبا و کارآمد
- تحلیل لحظه‌ای تماس‌ها
- معماری مقیاس‌پذیر و ماژولار
- جستجو و ردگیری کامل تماس‌ها

آواسینک

مرکز تماس ابری هاوش

هر تماس، یک فرصت برای رشد کسب و کار

چرا آواسینک؟

- تجربه هاوش با بیش از ۲۰ سال استقرار راهکارهای ارتباطی و مراکز تماس
- ابر داخل کشور انطباق کامل با ملاحظه‌های سازمانی و مسیر Hybrid/On-Prem در صورت نیاز
- امنیت و کنترل احراز هویت لایه‌ای، RBAC، رمزنگاری در مسیر و ثبت کامل رخدادها
- مقیاس‌پذیر از ۲ تا هزاران داخلی، با امکان هم‌نشینی ساده کنار CRM و ERP

ارزش‌ها:

- راه اندازی سریع: مهاجرت، استقرار و پیاده سازی بدون نیاز به زیرساخت و تیم متخصص
- اتصال بی دردسر: تلفن رومیزی، سافت فون از هر نقطه و مکان
- پایداری سازمانی: SLA عملیاتی، مانیتورینگ، گزارش گیری، نسخه پشتیبان و مقیاس پذیر

عده‌های اطمینان بخش:

- +۳۰ گزارش آماده‌ی مدیریتی
- ۱ روز زمان آماده سازی سناریو
- ۹۹/۹۹٪ دسترسی پذیری هدف
- ۷۲۴ پشتیبانی ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته

قابلیت‌های کلیدی:

IVR & ACD
Omnichannel
Dialer
QA & Compliance
Monitoring & Reporting
AvaSync AI

«آواسینک، ابری برای رشد هر کسب و کار»

مشتریان هاوش



AVAYA

vtech

SNOM

ALGO



 www.havosh.ir
 ۰۲۱ ۹۶۶ ۲۱ ۹۶۶



 دفتر مرکزی: تهران، بولوار میرداماد، مجتمع اداری
رز میرداماد، طبقه ۳، واحد ۳۰۳