

Продуктовая линейка «Carusto» состоит из 3-х основных решений:

1. Решение IP-АТС (базовая лицензия).

Программное решение корпоративной IP-телефонии. Интегрируется в бизнес-процессы компании, повышает эффективность работы и усиливает контроль качества обслуживания клиентов. Включает полный функционал АТС и УАТС, при этом возможности платформы не ограничены только организацией телефонной связи.

Функционал решения:

- Входящие и исходящие вызовы.
- Удержание и перевод звонков.
- Конференции до 200 участников.
- Селекторные совещания.
- Подслушивание разговоров.
- Подсказки во время разговора (режим помощи).
- Запись разговора.
- Перехват звонков.
- Паркинг звонка.
- Автоответчик.

Целевая аудитория:

Весь спектр бизнесов использующих телефонную связь.

2. Решение UC (*Unified communications*).

Программное решение унифицированных коммуникаций помогает людям связываться друг с другом и совместно работать в любом режиме, независимо от местоположения, сетевых технологий и пользовательского устройства. Данное решение имеет пользовательский интерфейс для сотрудников, оно работает вместе с IP-телефоном и расширяющее его возможности.

Пользовательский интерфейс работает в браузере, что позволяет сотрудникам быть на связи с любого устройства в любой точке мира.

Функционал решения:

Номерной план:

- Номерной план по отделам.
- Статусы сотрудников.
- Управление своим статусом.
- Управление переадресацией.

Сообщения:

- Встроенный чат.

- Массовые сообщения.

Журнал:

- История личных звонков.
- Голосовая почта.
- Заказы на встречный звонок.
- Уведомления о событиях.
- История звонков коллег.
- Графическая статистика звонков.
- Записи разговора.

Целевая аудитория:

- Компании среднего и малого бизнеса, у которых есть потребность в организации управления и контроля за корпоративным общением между сотрудниками.
- Консалтинговые компании (обучение, консультации).
- Банки.

3. Решение Call-центр.

Решение, предназначенное для аутсорсинговых и внутрикорпоративных операторских центров обслуживания вызовов. Оно позволяет проводить исходящие и входящие телефонные кампании.

Функционал решения:

- IVR и маршрутизация.
- Аналитика.
- Рабочее место в браузере.
- Оценка персонала.
- Идентификация новых клиентов.
- Запись и контроль разговоров.
- Интеграция и API.

Целевая аудитория:

- Службы такси.
- Интернет-магазины и онлайн-рестораны.
- Оптовые компании.
- Интернет-провайдеры.
- Операторы сотовой связи.
- Сервисные центры.
- Вебинары.
- Для продажи на входящих звонках.
- Для продажи на исходящих звонках.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ CARUSTO

- **Запись разговоров**

Система записи разговоров на IP-АТС *Carusto* имеет два режима:

- Общесистемная запись. Такая запись разговоров определяется на уровне конфигурирования системы по заданным критериям и доступна для прослушивания/скачивания авторизованным сотрудникам
- Личная запись. Эта запись возможна непосредственно из консоли управления актуальным телефонным разговором и делается самим абонентом. Эта запись доступна для прослушивания/скачивания тем сотрудником, который ее создал.

- **Объединение офисов**

На данный момент многие большие (и не очень) компании ставят перед собой чуть ли не главную цель — связать свои филиалы или другие офисы в городе в единую сеть, с бесплатными звонками внутри сети. Данную возможность с легкостью предоставляет IP-телефония на базе IP-АТС *Carusto*. При этом все звонки между отделениями будут бесплатны и защищены от прослушивания.

- **Сохранение номера**

Еще вчера переезжая в другой офис, компании чаще всего теряли номер телефона. С использованием IP-телефонии *Carusto* и многоканальными телефонными номерами по протоколу SIP этот вопрос решен! Не важно, куда вы переезжаете: будь это соседний дом, район или даже другой город. Приобретенный Вами телефонный номер будет всегда следовать за Вами. Вместе с тем Вы можете купить и подключить к своей системе телефонные номера любого города мира.

- **Снижение затрат**

Снизить затраты вам поможет IP-телефония на базе *Carusto*. Её использование приведет к значительной экономии средств и к снижению затрат на связь как по Украине, так и за рубеж, ведь использование IP-телефонии на базе *Carusto* даёт возможность подключить к Вашей IP-АТС не одного, а множество операторов, каждый из которых с наиболее выгодным для клиента тарифом. При этом внедрение новой системы отнюдь не означает необходимости больших вложений и повышение стоимости ее обслуживания.

- **Детализация звонков**

Для каждой компании очень важным фактором является возможность отслеживать звонки (как внутренние, так и внешние). Особенно это остро необходимо для Call-центров. IP-АТС *Carusto* предоставляет эту возможность. Статистика тут обширная и гибкая, что позволяет делать выгрузку по звонкам по различным фильтрам.

- **Интеграция с CRM**

CRM-системы сейчас очень широко используются в компаниях. Во-первых,

использовать CRM-систему очень удобно менеджерам; во-вторых, никогда не потеряются контакты; в-третьих, использование таких систем повышает производительность сотрудников. Согласитесь, удобно, когда при входящем звонке в организацию, у менеджера всплывает карточка Клиента, и еще до начала разговора менеджер понимает кто ему звонит. Также в CRM-системе менеджер может легко найти всю информацию, полученную в ходе бесед с Клиентом. Особенно удобно это может быть торговым сетям, службам такси, банковским учреждениям и т.д.

- **Голосовое меню (IVR)**

Позвонив в любую крупную компанию, в первую очередь Вы услышите голосовое приветствие (IVR). Красивый женский или мужской голос проинформирует о том, с каким отделом можно связаться, предложит ввести номер сотрудника напрямую либо предложит дождаться ответа секретаря. Пока вы ждете может звучать приятная музыка или информация о последних новинках в компании, акциях.

- **Группы вызова**

Когда звонок поступает на телефон автоматически включается IVR (голосовое меню), которое предлагает звонящему сделать выбор отдела в который он хотел попасть. Каждому отделу присваивается свой номер, например: 1,2,3...

В настройках «группы вызова» можно выбрать разнообразные стратегии звонков.

- **Безопасность**

Новые технологии, такие как интернет телефония удобны и выгодны, но они несут большой риск взлома. Хакеры могут подключаться к Вашей АТС и производить звонки на огромные суммы. Теоретически. Но практически проделать свои операции им будет невероятно сложно, особенно если подготовиться и использовать те способы защиты, которые предлагает Carusto, автоматически блокирующая попытки подбора паролей.

- **Голосовая почта**

Данная функция в IP-телефонии помогает Вам не пропускать важные звонки или же просто не упустить важной информации от коллег по цеху. Информация, которая адресовалась Вам, но по ряду причин не дошла до адресата, записывается на Ваш внутренний номер и будет храниться на станции до тех пор, пока Вы ее не прослушаете. К тому же, на IP-телефоне будет отображаться значок голосовой почты на дисплее.

- **Защита от прослушки**

Внешняя безопасность – это защита телефонных звонков со стороны провайдеров при разговорах между офисами компании, подключенной к одной сети номеров. Всем известно, что при использовании обычной телефонии голосовая информация передается в незашифрованном виде и крайне доступна для всех, кто имеет доступы к таким каналам передачи данных, как Интернет и телефонная сеть. Однако использование Carusto снизит риск несанкционированного доступа к

передаваемой информации и обеспечит высокий уровень конфиденциальности всех разговоров в своей сети.

- **Номерные планы**

Номерной план в IP-АТС — это простой способ сопоставления номеров, которые нужно набирать абонентам, различным внешним линиям, телефонным аппаратам внутренних или внешних абонентов, различным сервисам и функциям. IP-АТС поставляется с удобным предустановленным номерным планом, характерным современным офисным АТС. Вы всегда можете изменить его по собственному усмотрению для Ваших нужд.

- **Очереди звонков**

Чаще всего этой функцией пользуются при работе Call-центров и компаний с большим ежедневным входящим трафиком звонков. Очередь звонков призвана удержать всех позвонивших в организацию клиентов, когда Операторы заняты (ведут беседу с другим Клиентом) или же недоступны. В первом случае система поставит звонок на удержание и присвоит ему некий порядковый номер – т.е. его номер в очереди. Следующий входящий звонок будет поставлен на удержание и ему будет присвоен следующий порядковый номер очереди. И так до тех пор, пока не будут заняты все линии многоканального номера. Звонок с самым низким порядковым номером будет обработан Операторами первым. Линии многоканального телефонного номера освобождаются в ходе обработки звонков в очереди Операторами Call-центра.

- **Прием факсов на E-Mail и отправка факса из файла**

Carusto предлагает своим абонентам полный спектр возможностей современных корпоративных АТС, одной из которых является функция прием факсов на e-mail. IP-АТС Carusto предоставляет функцию приема факсов напрямую в почтовый ящик секретаря или общий корпоративный ящик в цифровом виде, что экономит время и делает работу более удобной. Вместе с тем, нет смысла распечатывать документ, а потом его отправлять. Система сможет отправить факс непосредственно из файла. Сама факсовая машина более может не использоваться в офисе. Хотя если это необходимо, может быть подключена к IP-АТС Carusto

- **Видеозвонки**

Для максимально удобного общения на расстоянии все чаще используются IP-видеотелефоны позволяющие видеть и слышать собеседника. Инновационные технологии обеспечивают превосходную передачу звука и видеоизображения. Такое общение становится наилучшей альтернативой «живому» общению, заменяя, а иногда и улучшая общение на расстоянии. Видео звонки так же возможны и без специальных телефонов, используя для приема изображения WEB браузер компьютера.

- **Конференцсвязь**

Разговор между тремя и более абонентами. На базе платформы Carusto

конференцсвязь представляет собой удобный и мобильный способ передачи важной информации участникам конференции. Система конференц-связи необходима для разрешения срочных вопросов, для людей, которые находятся на дальнем расстоянии друг от друга, но могут принять решение только посредством телефонной связи. Данная система незаменима для компаний крупного и малого бизнеса, а так же для территориально распределённых организаций.

- **Пользовательский интерфейс**

Пользовательский интерфейс облегчает работу, коммуникацию внутри компании и контроль сотрудников. В наличии такие возможности, как чат, конференция, определение местоположения сотрудника. Интерфейс работает в браузере, что позволяет сотрудникам быть на связи с любого устройства в любой точке мира.

- **Парковка вызова**

Удобной функцией IP-АТС *Carusto* является «Парковка вызова».

Функция парковки вызова позволяет удерживать на линии как будущего так и нынешнего Клиентов. Снятие с удержания может осуществить любой авторизованный сотрудник.

- **Мобилити**

При поступление звонка на IP-АТС *Carusto*, при определенной задержки, которую можно задать в настройках в ручную, происходит переадресация звонка на ваш мобильный номер. Это очень удобно, когда сотрудник находится в командировке и отсутствует на рабочем месте.

- **Обратный звонок**

Для людей, которые находятся в командировке или в месте, где есть определенные проблемы с доступом в интернет, существует незаменимая функция «callback». *CallBack* — это услуга обратного вызова. Сотрудник звонит на номер компании и система «узнает» номер мобильного. После этого система сбрасывает звонок, производит обратный вызов на мобильный телефон по самому выгодному тарифу SIM-карты, находящейся в GSM шлюзе. Сотрудник получает гудок, как будто он снял трубку своего рабочего телефона.

С уважением,

«Carusto»!