

Çağrı Merkezi Bulutu

Teknik Özellikler & Kullanıcı Arayüzü

10 Haziran 2016

ALOTECH

Bu dokümanda Sistem Yöneticisi, Süpervizör, Müşteri Temsilcisi, Kalite Kontrol, Operator Konsolu, Raporlama ve Dahilli modüllerinin teknik özellikleri anlatılmaktadır.

Ana menüde yer alan Sistem Yöneticisi modülü kurumun çağrı karşılama ve interaktif servislerinin tanımlanması, anlık müdahalelere imkan vererek değiştirilmesi, kullanıcı yönetimi, kampanya yönetimi, sistem loglarının izlenmesini sağlayacak şekilde dizayn edilmiştir.

Süpervizör modülü gerçek zamanlı bir denetim ve yönetim uygulaması imkanı vermektedir. Modulün içinde yer alan fonksiyonlar, çağrı merkezlerindeki geçmişe ait ve gerçek zamanlı operasyonel bilgiyi hızlı bir şekilde görmeye ihtiyacı olan sistem yöneticileri, süpervizörler ve üst düzey yöneticilerin izleme ve raporlama ihtiyaçlarını karşılamak için dizayn edilmiştir.

Müşteri Temsilcisi modülü, müşteri temsilcisinin dahil olduğu kuyruklardan gelen çağrıları cevaplayabildiği ve kurum adına dışarıya çağrı yapabildiği bir kullanıcı arayüzüdür. Bu ekran, müşteri temsilcisi login olduktan sonra tek arayüzde çağrıları yönetebilmesine imkan vermekte olup hem kendisinin hem de dahil olduğu takımın performansını anlık olarak takip edebileceği şekilde tasarlanmıştır.

Kalite Kontrol, çağrı kayıtlarının dinlendiği, değerlendirildiği ve detayların incelendiği modüldür.

Raporlama modülü ise kurumun AloTech Çağrı Merkezi Bulut'undaki çağrı, kuyruk, kullanıcı, kampanya vb. raporlarının görüntülediği ve dışarıya aktarılabilirdiği uygulamadır.

Ana menüde yer alan modüllerin toplamına bu dökümanda Yönetici Konsolu olarak atıfta bulunmaktadır.

Telif Hakkı

Sistem Yönetim Paneli, Müşteri Temsilcisi Bulutu, Yönetici Konsolu, Kalite Kontrol, operator Konsol, Dahili ve Raporlarım modüllerinden oluşan AloTech Çağrı Merkezi Bulutu ® Alotech İletişim Teknolojileri Tic. A.Ş.'nin lisanslı hizmetidir.

INDEX

1. Çağrı Merkezi Bulutu	6
1.1. Çağrı Merkezi Yönetiminde Karşılaşılan zorluklar	6
2. AloTech Çözümünün Özellikleri	6
2.1. AloTech Çözümü Kullanıcı Deneyimi	7
2.2. Yönetici Konsoluna Giriş	7
3. Ana Menü	8
3.1. Sistem Yöneticisi	8
3.1.1. Kullanıcılar.....	9
3.1.1.1. Kullanıcı Ekleme	10
3.1.1.2. Kullanıcı Güncelleme	11
3.1.1.3. Kullanıcıyı Kuyruğa Ekle/Çıkart	12
3.1.1.4. Bildirim Ayarları	13
3.1.1.5. Kullanıcı Silme	13
3.1.2. Gelen çağrılar	13
3.1.2.1. Gelen Çağrı Ekleme	14
3.1.2.2. Gelen Çağrı Düzenleme	15
3.1.3. Gelen Çağrı Silme	15
3.1.4. Karşılama Menüleri.....	15
3.1.4.1. Karşılama Menüsü Ekleme.....	16
3.1.4.2. Karşılama Menüsü Düzenleme	16
3.1.4.3. Karşılama Menüsü Silme.....	19
3.1.5. Kuyruklar.....	19
3.1.5.1. Kuyruk Ekleme	20
3.1.5.2. Kuyruk Güncelleme.....	21
3.1.5.3. Kuyruğa Müşteri Temsilcisi Ekleme	22
3.1.5.4. Arama Kuralları	23
3.1.6. Kampanya	24
3.1.7. Kampanya Oluşturma	25
3.1.7.1. Kampanya Arama Kuralları	26
3.1.7.2. Arama Listesi-Dosya Yükle	27
3.1.7.3. Kampanyayı Düzenle.....	29
3.1.7.4. Listeyi Döndür	30
3.1.8. Anonslar	31

3.1.8.1. Anons İndirme ve Silme	31
3.1.9. Statüler.....	31
3.1.10. Web URLs.....	33
3.1.11. WebHook Düzenle	34
3.1.11.1. Popup Açılmaz ise;	35
3.1.11.2. Popup Blocker Kontrolü	35
3.1.11.3. Firefox Seçenekler Menüsünden İçerik Ayarları'na girilmesi gerekiyor.	35
3.1.11.4. Sistem Kayıtları	37
3.1.11.5. Takımlar	37
3.1.11.6. Takım Oluşturma	37
3.1.12. Uygulamalar	39
3.1.12.1. Uygulama Ekle	39
3.1.13. Kayıt Değerlendirme	39
3.1.13.1. Kayıt Değerlendirme Formu Oluşturma.....	39
3.1.14. Dağıtım Grupları.....	40
3.1.14.1. Kapanış Kodları	41
3.1.14.2. Kapanış Kodu Ekle	41
3.1.15. Scripter.....	42
3.1.15.1. Scripter Oluşturma.....	42
3.1.16. Gramer	45
3.1.16.1. Gramer Listesi Ekleme	45
3.1.17. Arama Kuralları	46
3.1.18. Kontaklar	46
3.1.19. Etiketler	48
3.1.20. Yönetici Hareketleri	49
3.2. Müşteri Temsilcisi	50
3.2.1. Kurulum Talimatları	51
3.2.1.1. Eklenti Kurulumu	51
3.2.1.2. Firefox Konfigürasyonu	53
3.2.2. Müşteri Temsilcisi Statü Ekranları.....	54
3.2.3. Softphone Kullanımı.....	55
3.2.4. Kulaklık ve Mikrofon Ayarları.....	55
3.2.5. 1. Ve 2. Hat Kullanımı.....	56
3.2.6. Softphone üzerinde Transfer	57

3.2.7. Müşteri Temsilci Paneli	59
3.3. Süpervizör	64
3.3.1. Varsayılan Süpervizör Ekranı	64
3.3.1.1. Süpervizör Menüler	64
3.3.1.2. Süpervizör / Kuyruk	64
3.3.1.3. Süpervizör / Müşteri Temsilcisi Dashboard	67
3.3.1.4. Statüye Göre Müşteri Temsilcisi	72
3.3.1.5. Süpervizör / Çağrı Kayıtları	73
3.3.1.6. Süpervizör / Kampanya Dashboard	74
3.3.1.7. Bekleyen Çağrılar	75
3.3.1.8. SL/AR ve Ortalama Bekleme Süreleri	76
3.3.1.9. SL/AR	76
3.3.1.10. Ortalama Bekleme Süreleri	76
3.3.1.11. Statüler	77
3.3.2. Custom Süpervizör	77
3.4. Raporlar	78
3.4.1. Kuyruk Raporları	78
3.4.1.1. Kuyruk Performans Raporu	78
3.4.1.2. Saatlik Kuyruk Performansı	78
3.4.2. Dağıtım Grubu Raporu	79
3.4.3. Müşteri Temsilcisi Raporları	79
3.4.3.1. MT Performans Raporu	79
3.4.3.2. Kuyruk Bazlı MT Performans Raporu	81
3.4.3.3. Takım Performans Raporu	82
3.4.3.4. MT Durum Detay Raporu	82
3.4.3.5. Kuyruk Üyeliği Raporu	83
3.4.3.6. Kullanıcı Listesi	83
3.4.4. Çağrı Raporları	83
3.4.5. Kampanya Raporları	86
3.4.5.1. Çağrı Geçmişi Raporu	86
3.4.5.2. Son Sonuç Kodu Raporu	86
3.4.5.3. Son Sonuç Kodu Raporu	87
3.4.6. Sesli Yanıt Sistemi Raporu	87
3.4.7. Değerlendirme Raporları	88

3.4.8.	Memnuniyet Anketi Raporu	89
3.4.9.	Entegrasyonlar	89
3.5.	Kalite Kontrol	90
3.5.1.	Çağrı Detayları.....	90
3.5.2.	Çağrı Değerlendirme;.....	91
3.5.3.	Çağrı dinleme;	92
3.6.	Operatör Konsol.....	92
3.7.	Dahili	93
4.	Erişim Kontrol	94

1. Çağrı Merkezi Bulutu

AloTech Çağrı Merkezi Bulutu kurum yöneticilerinin ve çağrı merkezinin operasyon yöneticilerinin çağrıları, kuyrukları, takımları ve müşteri temsilcilerini anlık izleyebilmelerini sağlar. AloTech çözümü bulut platformu üzerinde çalışır, HTML 5 teknolojisi kullanılarak geliştirilmiştir ve tüm modern tarayıcılar ile kullanılabilen web tabanlı bir uygulamadır.

1.1. Çağrı Merkezi Yönetiminde Karşılaşılan zorluklar

- Çağrı Merkezi genelinde oluşan problemlerin anlık görüntülenmesindeki yetersizlikler
- Yönetici uygulamalarının erişimindeki ve kullanımındaki zorluklar
- Yöneticilerin sorunları önceden tespit edebilmelerini ve çözebilmelerini sağlayacak uyarıların yetersizliği
- Yetersiz müşteri temsilcisi planlaması sebebiyle kuyruklarda oluşan birikimler
- Operasyon yöneticilerinin takip ettikleri müşteri temsilcileriyle anlık bilgi paylaşımının zorluğu
- Müşteri memnuniyet oranının düşük olması

2. AloTech Çözümünün Özellikleri

- Tamamı HTML5 kullanılarak geliştirilmiş bir web uygulamasıdır.
- Tüm işlemler kullanıcının arayüzden ayrılmasına gerek kalmadan çalıştırılabilir. Bu sayede kullanıcı istediği veriye zahmetsizce ve hızlı erişebilir.
- Veri güvenliği için geliştirilmiş session kontrol sistemi ile kurulum bilgilerine sadece login olan kullanıcılar erişebilir.
- AloTech Çağrı Merkezi Bulut'u tüm dünyaya yayılmış sunucularla Google altyapısını kullanmaktadır. Bu sayede erişim uygulamalara kesintisiz olarak sağlanmaktadır.
- Yönetici Konsolu, gerçek zamanlı istatistikleri Google görsel kütüphaneleri kullanarak kolay anlaşılır hale getirir.
- Yöneticiler gerçek zamanlı çağrı takibi yapabildikleri gibi Yönetici Konsolu üzerinden tek tıklamayla çağrıyı canlı olarak mobil telefonlarından dinleyebilirler.
- Yöneticiler gerçek zamanlı olarak takip ettikleri çağrılara dahil olarak Müşteri temsilcisine sufle verilebilir ve konuşmaya dahil olunabilir.
- Yönetici Konsolundan geçmişe dönük çağrı analizi yapılabildiği gibi geçmiş çağrılar dinlenerek değerlendirme yapılabilir.

Yönetici Konsolu operasyon yöneticilerinin gerçek zamanlı olarak kuyruk istatistiklerini takip etmeleri amacıyla kullanılabilir. Bu sayede kuyrukta bekleyen çağrı olup olmadığı anlık görülebilir ve müşterilerin uzun süre beklemesinden dolayı oluşan memnuniyetsizlik önlenir.

Kuyruk performansı anlık olarak takip edilerek cevaplama oranı ve servis seviyesi gibi anahtar performans hedefleri kontrol altında tutulabilir. Hedeflenen değerlere olan uzaklık grafiksel olarak aynı anda tüm yönetim tarafından da takip edilebilir.

Gelen çağrıların saatlik dağılımı gerçek zamanlı olarak takip edilerek dinamik vardiya yönetimi gerçekleştirilebilir. Operasyon yöneticileri Yönetici Konsolu aracılığıyla vardiya planlamasındaki hataları tespit edip anlık ve ileriye dönük önlemler alabilirler.

Gelen çağrıların ortalama konuşma süreleri anlık ve trend olarak izlenerek güncel çağrı projeksiyonu yapılabilir. Bu sayede operasyon yöneticileri vardiya için mola düzenini yönetebilirler.

Operasyon ve takım yöneticileri sorumlu oldukları ekip elamanlarını hem ekip bazında hem de bireysel takip edebilirler. Takip ettikleri elemanın kişisel performansını anlık görebildikleri için anlık geribildirimlerde bulunabilirler.

Operasyon ve takım yöneticileri sorumlu oldukları elemanlarına hem ekip bazında hemde bireysel olarak mesaj yollayabilir. Takip ettikleri elemanın aktif çağrısını dinleyebilir, sufle verebilir veya görüşmeye dahil olarak zorlu müşteriler karşısında yardımcı olabilir. Bu sayede müşteri memnuniyetsizliğinin önüne geçilebilir.

AloTech Çağrı Merkezi Bulut'u tüm dünyaya yayılmış sunucularla Google altyapısını kullanmaktadır. Bu sayede erişim uygulamalara kesintisiz olarak sağlanmaktadır.

2.1. AloTech Çözümü Kullanıcı Deneyimi

AloTech Çağrı Merkezi Bulutu, Yönetici Konsolu kullanıcılarına sunduğu rahat erişebilme, altyapısındaki modern internet teknolojileri, hızlı öğrenme ve kolay kullanım avantajlarıyla eşsiz bir kullanıcı deneyimi oluşturmayı hedeflemektedir.

Bunun yanı sıra, kurum ve çağrı merkezi yöneticilerinin hizmet verdikleri sektöre özel anahtar performans göstergelerine de yer vererek nokta atışı aksiyonlar alabilmelerini sağlamaktadır.

Modern internet teknolojilerinin kullanılmasıyla elde edilen görsellik, kullanıcılara dinamik bir şekilde operasyonel analizler yapabilmelerine imkân vermektedir.

2.2. Yönetici Konsoluna Giriş

Kurumlar AloTech Çağrı Merkezi Bulut Platformuna, AloTech tarafından kendilerine tanımlanan <https://{kurumadi}.alo-tech.com> adresinden ulaşabilmektedir. Uygulama kişisel kullanıcı adı ve parola ile giriş yapılarak kullanılır.



Sisteme kaydı henüz yapılmamış olan kullanıcılar “Kaydol” butonuna (Resim 1) basarak ekrana gelen sayfadaki (Resim 2) Yeni Kullanıcı bilgilerini doldurup kayıt yapabilirler.

Kullanıcı bilgilerinin, AloTech’in sistem yöneticisi tarafından onaylanmasından sonra kullanıcının hesabı aktif olacaktır. Artık kullanıcının kendi oluşturduğu kullanıcı adı (e-mail) ve şifre ile sisteme giriş yapması mümkündür.

3. Ana Menü



3.1. Sistem Yöneticisi

Sistem Yöneticisi modülü içinde karşılaşılabileceğiniz tüm menüler ve içlerindeki tüm butonlar aşağıda listelenmiştir.



Yeni Ekle butonu



Silme butonu



Düzenleme (Edit) butonu

Sistem Yöneticisi modülündeki menüler

- Kullanıcılar
- Gelen Çağrılar
- Karşılama Menüleri
- Kuyruklar
- Kampanyalar
- Anonslar
- Statüler
- Web URL
- Sistem Kayıtları
- Takımlar
- Uygulamalar
- Etiketler
- Entegrasyonlar
- Arama Planı
- Kontaklar
- Kayıt Değerlendirme
- Dağıtım Grupları
- Kapanış Kodları
- IP Telefon
- Scripter
- Gramer

3.1.1. Kullanıcılar

Sistem Yöneticisi içindeki 'Kullanıcılar' menüsüne giriş yapıldığında sisteme kayıtlı olan tüm kullanıcılar görüntülenebilecektir. Yeni kullanıcı oluşturma, kullanıcı silme, kullanıcılara yetki tanımlama, rollerin belirlenmesi ve bildirim ayarları bu menü adımıyla gerçekleştirilir.

Kullanıcı Adı	İstasyon Numarası	Dahili Numara	Aktif	Sistem Yöneticisi	Müşteri Temsilcisi	Takım Lideri	Raporlama	Kalite Kontrol	Dahili
baris.akin@alo-tech.com	1211279	1103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
bedriye.ozsoy@alo-tech.com	658893	1112	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
burak.yildiz@alo-tech.com	112044	1110	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
can.akkus@alo-tech.com	129202	1108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
dumny@alo-tech.com	638930		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
emre.calis@alo-tech.com	121225	1106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
esragokcekarakaduman@gmail.com	658177	1215	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
gokce.karakaduman@hotmail.com	658081	1212	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
evren.akbulut@alo-tech.com	594887	1107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
gokce.karakaduman@alo-tech.com	563579	1213	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

3.1.1.1. Kullanıcı Ekleme

Yeni kayıt eklemek için “Yeni Ekleme” butonunun kullanılması gereklidir.

Açılan ekran üzerindeki bilgiler doldurulup, kullanıcıya verilecek yetkiler belirlendikten sonra kaydet tuşuna basılır.

Yeni Kullanıcı

Kullanıcı Adı (E-posta)

Ad Soyad

Şifre

Şifre Tekrar

Aktif ☐

Sistem Yöneticisi ☐

Operasyon Yöneticisi ☐

Müşteri Temsilcisi ☐

Raporlama ☐

Kalite Kontrol ☐

Dahili ☐

Kaydet Kapat

Kullanıcının sisteme giriş yapabilmesi için yetkisinin ‘Aktif’ hale getirilmesi gereklidir.

3.1.1.2. Kullanıcı Güncelleme

Var olan kullanıcıyı güncellemek için “Düzenleme Butonu”nun kullanılması gereklidir. Buradan kullanıcının yetkileri değiştirilebilir, kullanıcıya sistem içi aramalar için dâhili numara tanımlanabilir. Kullanıcının cevaplayamadığı bir çağrıyı farklı bir IVR’a (SYS) yönlendirmek için, “Cevap yok SYS” alanından seçim yapılır. Arama planı seçilebilir. Kullanıcıya göre dil tercihi yapılabilir.

Kullanıcıya verilmesi istenen yetkilendirmeler yukarıdaki resimde olduğu gibi seçilebilir.

Burada;

Sadece Telefon: seçeneği müşteri temsilcisi ekranı yerine yalnızca telefon kullanımı içindir.

IP Telefon Kullan: Müşteri temsilcisi yetkisi olan kullanıcıların müşteri temsilcisi ekranını IP telefon ile kullanacağını belirtir.

Dâhili: Bu seçenek iç aramalarda kullanıcılar arası erişimi sağlamak için verilen numaraları oluşturmak için kullanılır.

Dinle: İki tip dinleme seçeneği vardır. Süpervizör yetkisi olan kullanıcıya canlı çağrı dinleme yetkisi verilir.

1- Bilgisayardan Softphone yazılımı üzerinden dinleme

2- Kullanıcının “**Mobil Telefon Numarası**”na çağrının yönlendirilmesiyle dinleme

3.1.1.3. Kullanıcıyı Kuyruğa Ekle/Çıkart

“Düzenleme Butonu” kullanılarak açılan ekran içerisinde ‘Kuyruklar’ sekmesine geçilir.

“Kuyruk” seçeneğindeki açılır menüden istenilen kuyruk ismi seçilerek müşteri temsilcisinin bu kuyruğa eklenmesi sağlanır. Müşteri temsilcisi hemen altta yer alan ‘Sil’ (x) butonuyla kuyruktan çıkartılabilir.

Kuyruk	Öncelik	
AloTech_Q	80	x
Araç Kiralama	100	x
Esra_test_kuyruk	90	x
Gokce_Test_Q	70	x
Murat_Gökçe	100	x

Müşteri Temsilcisinin birden fazla kuyruğa tanımlı olduğu durumlarda, kendisine kuyruk önceliği ataması yapılabilir.

Aşağıda gözüken ekranda öncelik değeri tanımlanarak, kullanıcının kuyruk içerisindeki önceliği belirlenir.

Örn : Kullanıcıya tanımlanan değer 100 ise, kuyruk içerisinde çağrı önceliği o kullanıcıya verilmiş olur.

Kuyruk	Öncelik	
AloTech_Q	80	x
Araç Kiralama	100	x
Esra_test_kuyruk	90	x
Gokce_Test_Q	30	Tamamla x
Murat_Gökçe	100	x

Değer girildikten sonra “Tamam” butonuna basılması gerekir.

Kuyruk	Öncelik
AloTech_Q	80
Araç Kiralama	100
Esra_test_kuyruk	90
Gokce_Test_Q	30
Murat_Gökçe	100

3.1.1.4. Bildirim Ayarları

“Düzenleme Butonu” tıklanarak açılan kullanıcı düzenleme ekranından “Bildirimler” sekmesine geçilir. Yönetici Özet Raporu : Günlük, Haftalık ve Aylık seçeneklerine göre alınabilir. Yetki verildikten sonra seçilen süre doğrultusunda özet rapor bu kullanıcıya e-mail olarak gönderilir. Yeni Kullanıcı Bildirimi : Yeni bir kullanıcı oluşturulduğuna bu kullanıcıya bilgilendirme e-maili gönderilir. Konfigürasyon değişim bildirimi : Sistem üzerindeki kuyruk, karşılama menüsü içerisindeki değişiklikler ve değişiklik yapan kullanıcı bilgisi bu kullanıcıya e-mail olarak gönderilir.

3.1.1.5. Kullanıcı Silme

Var olan kullanıcıyı listeden kaldırmak için “Silme” (x) butonunun kullanılması gereklidir.

3.1.2. Gelen çağrılar

Gelen (Inbound) çağrılar bu menü içerisinde yapılan tanımlamalar çerçevesinde sisteme ulaşmaktadır. Çağrı alınacak numara yazılarak açılır menüden çağrının karşılanması istenilen Sesli Yanıt Sistemi (IVR) seçilir. Gün bazlı ve saat bazlı olarak farklı SYS’ne yönlendirme yapılabilir.

Gelen Çağrılar menüsünde bulunan alanlar:

- **Gelen Çağrılar:** Gelen çağrı için isim tanımlanır
- **Aranan Numara (DNIS):** Çağrıların karşılanacağı telefon numarası tanımlanır
- **Sesli Yanıt Sistemi:** Daha önceden sisteme tanımlanmış bir Karşılama Menüsü (IVR) seçilir.
- **Tarih:** Çağrıların karşılanacağı telefon numarası için belirlenecek tarihlerde farklı karşılama menülerine yönlendirmek için kullanılır.
- **Başlangıç Saati/ Bitiş Zamanı:** Seçilen tarihte çağrıların belirlenen saat aralığında karşılanabilmesi için kullanılır.
- **Haftanın Günleri:** Düzenli olarak haftanın seçilmiş olan günlerinde çalışması için kullanılır.
- **Varsayılan:** Özel olarak tarih, saat ve haftanın günü kriterlerinin olmadığı zamanlarda işleme girmesi için kullanılır.

Uyarılar :

- Tüm kriterleri aynı olacak ise; DNIS alanına virgül ile ayırarak (boşluksuz) birden fazla numara yazılabilir.
- Menüde Tarih seçeneği kullanılmışsa, Haftanın Günleri seçeneği kullanılamaz
- Tarih seçeneği kullanıldığı takdirde, başlangıç saati ve bitiş zamanı girilmelidir. Aynı şekilde Haftanın Günleri seçeneği kullanıldı ise yine başlangıç saati ve bitiş zamanı girilmelidir

Gelen Çağrılar

Aranan Numara (DNIS)

Gelen Çağrılar	Aranan Numara (DNIS) ▲	Sesli Yanıt Sistemi	Tarih	Haftanın Günleri	Varsayılan	
sanal numara	166058	denemeyeni	NaN NaN NaN:NaN:NaN		✓	<div><div></div><div></div></div>
ilyas	908505322163	denemeyeni	NaN NaN NaN:NaN:NaN		X	<div><div></div><div></div></div>
Gelen Çağrılar Gökçe	908505326058	murat-gokce	NaN NaN NaN:NaN:NaN		✓	<div><div></div><div></div></div>
30.05.2016	908505326058	denemegokces	NaN NaN NaN:NaN:NaN		X	<div><div></div><div></div></div>

<

>

3.1.2.1. Gelen Çağrı Ekleme

Yeni kayıt eklemek için ekle (+) butonunun kullanılması gerekmektedir.

Gelen Çağrılar

Aranan Numara (DNIS)

Sesli Yanıt Sistemi

Tarih

Başlangıç Saati

Bitiş Zamanı

Haftanın Günleri

☐ Pazartesi
☐ Salı
☐ Çarşamba
☐ Perşembe
☐ Cuma
☐ Cumartesi
☐ Pazar

Varsayılan

☐

Kaydet

Kapat

3.1.2.2. Gelen Çağrı Düzenleme

Tanımlanan Gelen Çağrı 'nın güncellenebilmesi için düzenleme butonunun kullanılması gerekmektedir.

✕

🔒 Gelen Çağrı Düzenleme

Gelen Çağrılar

sanal numara

Aranan Numara (DNIS)

166058

Sesli Yanıt Sistemi

denemeyeni ▼

Tarih

Başlangıç Saati

Bitiş Zamanı

Haftanın Günleri

☐ Pazartesi
☐ Salı
☐ Çarşamba
☐ Perşembe
☐ Cuma
☐ Cumartesi
☐ Pazar

Varsayılan

☒

Kaydet

Kapat

3.1.3. Gelen Çağrı Silme

Var olan Gelen Çağrı tanımını listeden kaldırmak için silme (X) butonu kullanılır.

3.1.4. Karşılama Menüleri

Müşteriye dinletilen Sesli Yanıt Sistemi(IVR) içerisindeki düzenlemeler bu menü adımıyla yapılır.

Karşılama Menüsü	Çağrı Limiti	
değişkenler	0	✓ ✕
gokce-hunt-test	0	✓ ✕
ivr.26.10	0	✓ ✕
M.A.Gökçe	0	✓ ✕
yemeksepeti	0	✓ ✕
yeni3	0	✓ ✕
Staging1-alo-tech transfer	0	✓ ✕
02.05.2016	0	✓ ✕
Gokce_User Transfer	0	✓ ✕
DENEME-IVR	0	✓ ✕

3.1.4.1. Karşılama Menüsü Ekleme

Yeni bir karşılama menüsü eklemek için “yeni ekle” butonunun kullanılması gerekir.

3.1.4.2. Karşılama Menusu Düzenleme

Yeni Karşılama Menüsü eklendikten sonra “Düzenleme” butonuna basarak adımlar tanımlanır.

Karşılama Menüsü Adımları:

Root	Başlangıç adımı otomatik olarak karşınıza gelir
<u>Anons</u>	Belirlenmiş olan giriş anonsunun eklendiği adımdır (XX Firmasına hoşgeldiniz anonsu gibi)
<u>Tuşlama</u>	Arayanın IVR içerisinde tuşlama yaparak belirlenmiş adıma gitmesi için kullanılır. Müşteri bu adımdan sonra istemiş olduğu birime yönlendirilir. (Örn : Sipariş için 1'i, Teknik Destek için 2'yi tuşlayınız Müşteri Temsilcisine bağlanmak için lütfen bekleyiniz anonsu)
<u>Git (Go to)</u>	Bu adım sayesinde farklı bir IVR ya da adıma yönlendirme yapılabilir.
<u>Kuyruk</u>	Çağrının gelmesi istenilen kuyruk seçimi yapılır.

Alias(Dahili) Tercihli Kuyruk	Belirlenen Kuyruk içerisinde seçilen dahiliye öncelik verilen adımdır.
<u>Kullanıcı Tercihli Kuyruk</u>	Belirlenen Kuyruk içerisinde seçilen kullanıcıya öncelik verilen adımdır.
<u>Transfer</u>	Çağrının farklı bir numaraya yönlendirilmesi bu adımda sağlanır
Değişkene Transfer	Belirlenen değişkene çağrı aktarma
İç Transfer	Birden fazla tenant üzerinden hizmet veren çağrı merkezlerinin birbirlerine , şubelerin kendi aralarında veya merkeze çağrı aktarılmasını sağlamak için kullanılan adımdır
Alias Transfer	Belirlenen dahiliye(IPPhone) çağrının transfer edileceği adımdır.
Dahili Arama (Alias Dialing)	Tuşlanan dahili numaraya çağrının transfer edilmesi sağlanır.
Dahili Transfer	Belirlenen dahili numaraya çağrının yönlendirilmesi bu adımda gerçekleştirilir.
<u>Kullanıcıya Transfer</u>	Belirlenen kullanıcıya çağrının yönlendirilmesi bu adımda gerçekleştirilir.
Kapat	İstenilen adımdan sonra çağrının sonlandırılması için kullanılır.
Makro	
<u>Geri Arama</u>	Kaçan çağrıların bilgilerinin mail olarak bildirilmesi
Sesli Mesaj	Yanıt verilemeyen müşterinin arama nedenini ses kaydı olarak bırakması sağlanır, kayıtlar mail olarak gelir.
<u>Zaman Kontrolü</u>	Belirli zaman aralığında çağrının farklı alanlara yönlendirilmesini bu adım da gerçekleştirir
<u>Gün Kontrolü</u>	Belirlenen gün aralığında gelen çağrılar ve seçilmeyen günlerde gelen çağrıların hangi adıma gideceği belirlenir

Değişken Tanımla	Bu adımda değişken tanımlamaları yapılır geçici yada kalıcı bilgiler olarak belirlenir.(k.kartı tanımlamaları gibi)
Sonuç Kodu Tanımla	Sistem tarafından gerçekleştirilen memnuniyet vb içerikli aramalarda, müşterinin tuşlama yaparak puan vermesini sağlayan adımdır.
Web Hook	IVRda geliştirilen kredi kartı , bayi sorgulama, sipariş durum sorgulama gibi çözümlerde, müşteri tarafından hazırlanan web servise bir değer gönderilerek, dönen sonucun alınması ve sonuca göre IVRda farklı adımlara yönlendirme yapılması veya metin okunabilmesi gibi işlemlerin yapılmasını sağlamaktadır.
<u>Memnuniyet Anketi Sorusu</u>	Sesli yanıt sistemi kullanarak müşterilere anket yapılması sağlanan adımdır.
Dağıtım Grubu	Gelen çağrıların tanımlanan IP Phonelara yönlendirilmesi sağlanmaktadır.
Çağrı Bildirimi	IP telefon kullanan kullanıcıları seçilen bildirim olaylarına göre, çağrı durumuna istinaden müşteri tarafından hazırlanan ve Webhook ile tanımlanan web servisin tetiklendiği adımdır.
Metin Okuma	Müşterinin web servisinden dönen cevabı okumak için kullanılır.(Kargom nerede ? gibi)
Ses Tanıma	Oluşturulan gramer içerisinde ki değerleri tanıma için kullanılır.(Servis? "istanbul")
Koşullu Yönlendirme	Değişkenden dönen cevaba veya müşteri tarafından hazırlanan web servisten dönen standart cevaplara göre (örn: İptal, Sipariş Hazırlanıyor, Kargoda gibi) çağrının IVR'ın belirli bir adımına gönderilmesini sağlamaktadır.
<u>Arayan Numara Kontrolü</u>	Arayan numaranın kaç defa aradığı, hangi dakikalar içerisinde aradığı, hangi kuyruktan aradığı,kaçan çağrı olup olmadığıyla ilgili bilgiler doğrultusunda diğer bir adıma geçişi için kullanılır.

<u>Son Görüşülene Transfer</u>	Daha önce gelen bir çağrının, en son görüştüğü müşteri temsilcisine aktarılması sağlanır.
Ses Kaydına Başla	IVR içerisinde hangi adımdan sonra çağrı kaydının başlayacağını ayarlamamıza fayda sağlamaktadır.
Tuşla	Bu adım Tuşla mobil uygulamasıyla entegre IVR kullanabilmemize fayda sağlamaktadır.

Karşılama Menüsü Oluşturulduktan sonra “Düzenleme Butonu”nu kullanarak yukarıda belirtilen adımlar eklenebilir, çıkartılabilir akışa uygun bir IVR hazırlanabilir.

Karşılama Menüsü Düzenle

Karşılama Menüsü

değişkenler

Eşzamanlı Çağrı Limiti (0=∞)

0

Transfer Edilebilir

☐

Transfer sonrası kullanıcı statüsü

wrapup

Yeni Adım Ekle

Yeni Adım Ekle

Ad ▲	Adım Tipi	Önceki Adım	Sonraki Adım	Tuş	
00.değişkenler_Root	Root		01.değişken tanımla		
01.değişken tanımla	SetVariable		02.Değişkene Transfer	None	
02.Değişkene Transfer	VariableTransfer			None	
hoşgeldiniz	Playback			None	
q	Queue			None	
tuşlama	Input			None	
İç Transfer	InternalTransfer	tuşlama		2	

Kaydet

Kapat

3.1.4.3. Karşılama Menüsü Silme

Silme butonuyla tanımlanan IVR menüsü silinir.

3.1.5. Kuyruklar

Kuyruk, sistemde “Hazır” statüsünde müşteri temsilcisi olmadığı takdirde, otomatik çağrı dağıtım sisteminin (ACD) gelen (inbound) çağrıları müşteri temsilcilerine dağıtmak üzere beklettiği çağrı havuzudur. Kuyruklar aynı zamanda çağrı ve/veya müşteri temsilcisi önceliklendirme ve servis seviyesini

raporlama amacıyla da kullanılır.

Kuyruk	Öncelik	Servis Seviyesi	Servis Seviyesi Hedefi	Bekleme Süresi	Kısa Çağrı Süresi	Çaldırma Süresi	Popup	Popup Seçenekleri	Giden Çağrı Ön ek	Varsayılan
tü Günlük Araç Kiralama	63	20	80	15	10	30			112	X
AloTech_Q	100	20	80	15	10	30	31.05.2016		858475	X
Araç Kiralama	100	20	80	20	10	30	Yeni dialer test		112	X
Beta_AloTech_Q	100	20	80	15	10	30			127	X
Esra_test_kuyruk	100	20	80	3	8	30			123456	X
Gokce_Test_Q	100	20	80	15	10	10	beta web url		48485	✓
Murat_Gökçe	100	20	80	2	10	30			3231332423424324234	X
Yeni Kuyruk	100	20	80	15	10	30			84598426596	✓
gokcesra_kuyruk	100	20	80	2	10	30			12345	X
tasmatetest	100	20	80	15	10	5			899989	X

3.1.5.1. Kuyruk Ekleme

Yeni kuyruk eklemek için “Yeni Ekle” butonunu kullanmanız gereklidir.

Kuyruk

Öncelik

Servis Seviyesi (sn)

Servis Seviyesi Hedefi (%)

Bekleme Süresi (sn)

Kısa Çağrı Süresi (sn)

Çaldırma Süresi (sn)

Taşma Stratejisi

Taşma Zamanlaması (sn)

Popup

Popup Seçenekleri

Bekleme Müziği

Giden Çağrı Ön ek

Varsayılan

Otomatik Cevapla

Kuyruk sırasını söyle

Kuyruk Menüsündeki alanlar ve kısa tanımlamaları aşağıda listelenmiştir:

- **Kuyruk:** İsim tanımlama
- **Öncelik:** Birden fazla kuyruk oluşturulduğu durumlarda, gelen çağrının önce hangi kuyruğa düşmesi isteniliyorsa o kuyruğa öncelik vermek için kullanılır. Örn: Öncelik tanımlaması 100 olan bir kuyruk gelen çağrının ilk yönlendirileceği kuyruktur.
- **Servis Seviyesi (sn):** SL hesaplamaları için, gelen çağrının cevaplanması istenilen süre tanımlanır.

- **Servis Seviyesi Hedefi (%):** Tanımlanan süre içinde yanıtlanan çağrıların bu süre dışında yanıtlanan çağrılara oranı ile belirlenir. Service Level(SL) oranını görebilmek için kullanılır.
- **Bekleme Süresi:** Çağrı sonlandırıldığında “wrap-up statüsü”nde bekleme süresi yazılır.
- **Kısa Çağrı Süresi:** Tanımlanan süre dışında yanıtlanan çağrılar kaçan çağrı olarak belirler. Hedef koyma açısından önemlidir.
- **Çaldırma Süresi:** Arayanın müşteri temsilcisine atandıktan sonra müşteri temsilcisinin cevaplamaması halinde tekrardan atanmanın yapılması için beklenecek süredir.
- **Taşma Stratejisi:** Tanımlanan süre dışına çıktığında arayan kişiyi aktarma ya da çağrıyı reddetmek için kullanılır.
- **Zaman Aşımı Süresi:** Taşma stratejisi için süre burada belirlenir.
- **Pop up:** Çağrı geldiğinde müşteri temsilcisinin önüne istenilen pop-up ekranını açmak için tanımlanır. Gerekli parametreler ve pop-up’ın açılacağı url ‘i tanımlamanız yeterli olacaktır. “third party” uygulamalar da kullanılabilir. Örn : Salesforce, Zoho, mi4biz gibi CRM lerle sistem halihazırda entegredir.
- **Bekleme Müziği:** Arayanın kuyrukta beklerken dinletilen müziktir. Arka planda sisteme yüklenen anonslardır.
- **Giden Çağrı Ön Ek:** Doldurulması zorunlu alandır. Özgün (unique) bir değer yazılmalıdır.

3.1.5.2. Kuyruk Güncelleme

Var olan kuyruğu güncellemek için “Düzenleme Butonu” kullanılır. Bu butonuna bastığınız karşınıza çıkacak ekran görüntüsü aşağıdadır. Kuyruğa eklenecek kullanıcılar ‘Kullanıcılar’ sekmesinden seçilebilir. Kuyrukta bulunan kullanıcıların yapacakları aramalar ‘Arama Kuralları’ sekmesinden tanımlanır.

x

Ayarlar
Kullanıcılar
Arama Kuralları
Transfer

Kuyruk Düzenleme

Kuyruk

Öncelik

Servis Seviyesi (sn.)

Servis Seviyesi Hedefi (%)

Bekleme Süresi (sn.)

Kısa Çağrı Süresi (sn.)

Çaldırma Süresi (sn.)

Taşma Stratejisi

Yönlendirme Stratejisi

Bekleyen çağrı eşiği

Taşma Zamanaşımı (sn.)

Popup

Popup Seçenekleri

Bekleme müziği

Giden Çağrı Ön ek

Kaydet
Kapat

3.1.5.3. Kuyruğa Müşteri Temsilcisi Ekleme

Kuyruğa kullanıcı eklemek için açılır menüden istenilen kullanıcı seçilir ve kullanıcılara göre önceliklendirme yapılabilir. Örn: Öncelik değeri 100 ise çağrı öncelikli olarak o kullanıcıya gider. Cevaplanmadığı takdirde ikinci öncelikli kullanıcıya aktarılır.

✕

Ayarlar
Kullanıcılar
Arama Kuralları
Transfer

▼

Kullanıcı Ekle: Öncelik : 100 ▲▼

Kullanıcı Adı

Kullanıcı Adı ▲	Statü	Öncelik	
Beta 1	logoff	<input type="text" value="100"/>	✕
Beta 2	logoff	<input type="text" value="100"/>	✕
Burak Yıldız	logoff	<input type="text" value="100"/>	✕
Can Karabulut	logoff	<input type="text" value="100"/>	✕
Cenk Soyak	logoff	<input type="text" value="100"/>	✕

◀ ▶
1 2 3

Kaydet

Kapat

3.1.5.4. Arama Kuralları

Kuyruktaki kullanıcıların dış arama yapabilmesi için arama kurallarının tanımlanması gerekmektedir.

✕

Ayarlar
Kullanıcılar
Arama Kuralları
Transfer

▼

Arama Kuralı

Arama Kuralı ▲

Arama Kuralı ▲	Aranacak Numara	Arayan Numara	Geçit	
dahili	3			✎ ✕
dış arama	0	908505326058	908505326058	✎ ✕

◀ ▶

Kaydet

Kapat

'Yeni Ekle' butonuna tıklandırıldığında aşağıdaki ekran karşınıza gelecektir.

- Arama kuralları tanımlanırken aranacak numaranın formatına, arayan numaraya ve aramaların yapılacağı 'geçit'e dikkat edilmelidir.
- Tanımlamalar yapılırken kuyrukta ses kaydı tutulması isteniyorsa ses kaydı onay kutucuğu işaretli olmalıdır.
- Dış arama planı tanımlanırken 'Aranacak Numara' alanına, aranacak numaralar hangi rakam ile başlıyorsa o rakam yazılmalıdır. (0'lı numaralar, 444'lü numaralar gibi)
- Dahili arama planı tanımlanırken ise dahili onay kutucuğu işaretlenmeli ve 'Aranacak Numara' alanına sistem içerisinde kullanıcılara tanımlanmış olan dahili numaranın ilk hanesi yazılarak kaydedilmelidir.

3.1.6. Kampanya

Sistem Yöneticisi modülü içerisinde yer alan 'Kampanya' fonksiyonunu kullanabilmek için kampanya tanımlanması yapılmalıdır. Bunun için platformun içinde sizi yönlendiren ve bu kampanyayı oluşturmaya yardımcı olacak bir ara yüz bulunmaktadır.

Predictive ve SYS (IVR) olarak iki farklı kampanya tipi mevcuttur.

Predictive : Sistem kampanya kapsamındaki numaraları otomatik olarak arayarak o an müsait olan müşteri temsilcisinin önüne gelen çağrı olarak çıkarır. Müşteri temsilcisi çağrıyı kabul ettiği anda, eğer tanımlanmış bir 'Scripter/Yazılı Metin' var ise, ekranına popup olarak açılır.

SYS (IVR) : Müşteri temsilcisine yönlendirmeden otomatik IVR aramalarının yapıldığı kampanya tipidir. Memnuniyet anketi, bilgilendirme vb kampanya tipleri için uygundur.

3.1.7. Kampanya Oluşturma

Kampanya oluşturmak için 'Yeni Ekle' butonuna tıklanır ve aşağıdaki ekran açılır.

Kampanya oluşturma ekranında bütün alanlar doldurulmak zorundadır.

Adım	Açıklama
Kampanya Adı	Kampanya isim verilmesi gerekir
Kampanya Tipi	Predictive/SYS Kampanyalarından birinin seçilmesi gerekir
Sys Menü	Çağrının yönlendirilmesi istenilen IVR seçilir.(Sadece SYS kampanyaları için geçerlidir)
Kuyruklar	Çağrının çıkış yapılacağı kuyruk seçilir (Sadece Predictive kampanyalar için geçerlidir)
Scripter	Predictive kampanyalarda Müşteri temsilcisinin ekranına çıkması istenilen scripter seçilir
Arayan Numara	Çıkış yapmak istenilen numara "+90" (ülke kodu) ile başlamak kaydı ile yazılır
Ulaşma Oranı	0.1 ulaşma oranı otomatik olarak ekran düşer (Değiştirilebilir)
Maksimum Efor	İsteğe göre belirlenir
Maksimum Deneme	İsteğe göre belirlenir
Hız	SYS kampanyalarında doldurulur

Maksimum Günlük Arama	Günlük arama sayısı belirlenir
En çok kaç gün sonrasına randevu verilebilir	İsteğe göre belirlenir
Başlangıç Tarihi	Kampanyanın başlayacağı tarih
Bitiş Tarihi	Kampanyanın biteceği tarih
Çaldırma Süresi	Çaldırma süresi seçilmediğinde otomatik 21 olarak belirlenmiş demektir. İstenilirse hız değiştirilebilir.

3.1.7.1. Kampanya Arama Kuralları

Arama kuralları telefon tiplerine göre belirtilmektedir.

Telefon Profili :

- Cep
- Ev
- İş
- Diğer

Olarak 4 tanedir. **Diğer** telefon profili istenilen bir başka tip var ise doldurulur.

1 Kampanya Bilgileri
Kampanyanın genel bilgilerini giriniz

2 Arama Kuralları
Telefon numara tiplerine göre arama kurallarını giriniz.

Step 2: Arama Kuralları

Telefon Profili :
Maksimum Günlük Arama : 0
Maksimum Deneme : 0
Meşgul : 0 Ev
Cevap Yok : 0 Ev
Kaçan : 0 Ev
Geçersiz Numara : 0 Ev
Answering Machine : 0 Ev

Adımdaki hataları düzeltiniz: 1

Önceki Sonraki Sonlandır

Kampanya oluşturulduktan sonra kampanya listesinde yer alacaktır.

Kampanya Field/Alan Ekleme

Kampanya listesindeki(Data) başlıklara karşılık gelmesi istenen alanlar(field) ,aşağıdaki ekranda çerçeve içe alınan buton kullanarak oluşturulur.



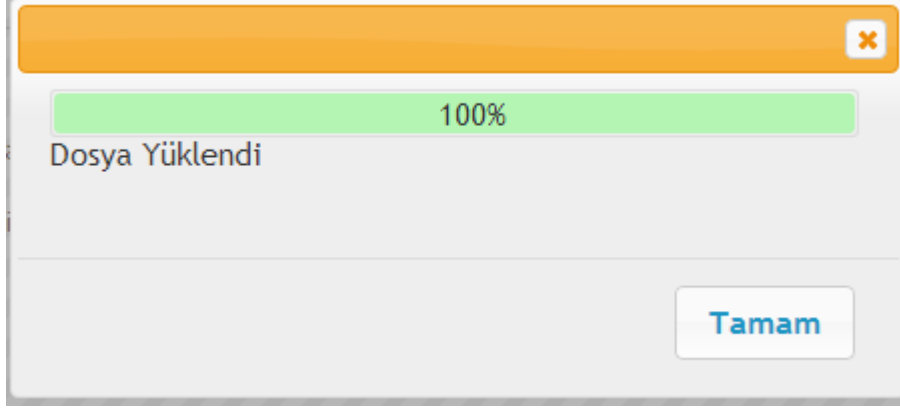
Açılan ekran içerisindeki kutuya alan isimi yazıp ekle denilmelidir. Bu sayede yüklenen data başlıkları kampanya içerisinde eşleştirilir.

3.1.7.2. Arama Listesi-Dosya Yükle

Kampanya ana ekranından liste oluşturulmak istenilen kampanya seçilerek “Dosya Yükle” butonu kullanılır. Açılan ekran içerisinde;

Statü	Liste Adı	Liste Durumu	Karşıya Yükleyen	Satır Sayısı	Tamamlanan Veri	Kalan veri	Listeyi Sil
✓	list1	●	Gökçe Karaduman	4	4	0	✕
✓	list2	●	Gökçe Karaduman	4	2	2	✕
✓	list4	●	Gökçe Karaduman	1	0	1	✕

Csv. formatında hazırlanmış olan data “Dosya Seç” butonu kullanılarak seçilir, “Karşıdan yükle” butonuna basıldığında sisteme yüklenmiş olacaktır. Hatalı liste yüklendiğinde sistemde uyarı verilmektedir.



Data içerisinde oluşturulan başlıklara karşılık gelen fieldlerin/alanların eşleştirilmesi gerekir.

Yüklenen datalar liste durumundaki buton ile aktif /pasif'e çekilebilir.

Datanın tamamlanıp, tamamlandığı tamamlanan veri ve kalan veri sütunlarından takip edilebilir.??

Statü	Liste Adı ▲	Liste Durumu	Karşıya Yükleyen	Satır Sayısı	Tamamlanan Veri	Kalan veri	Listeyi Sil
✓	list1		Gökçe Karaduman	4	4	0	
✓	list2		Gökçe Karaduman	4	2	2	
✓	list4		Gökçe Karaduman	1	0	1	

Kampanya içerisine birden fazla liste yüklenebilir. Dikkat edilmesi gereken husus yüklenilen ikinci listede aynı telefon numaralarının olmamasıdır. Bu durum mükerrer kayıt olarak geri dönüş sağlar.

3.1.7.3. Kampanyayı Düzenle

Oluşturulan kampanyayı düzenlemek için tabloda “Düzenle” butonunun kullanılması gereklidir.

✕

Kampanya Ayarları

Arama Kuralları

Sonuç Kodları

Contact Notifications

Kampanya Düzenleme

Kampanya Adı :	<input type="text" value="AlotechCampaing"/>
Kampanya Tipi :	<input type="text" value="SYS"/> ▼
SYS Menü :	<input type="text" value="memnuniyet_anketi_gökçe"/> ▼
Kuyruk :	<input type="text" value=""/> ▼
Scripter	<input type="text" value=""/> ▼
Arayan Numara :	<input type="text" value="908505322163"/> ▼
Arama Planı	<input type="text" value="ilyas"/> ▼
Ulaşma Oranı :	<input type="text" value="0.1"/>
Maksimum Efor :	<input type="text" value="0"/>
Maksimum Arama :	<input type="text" value="0"/>
Varsayılan Hız :	<input type="text" value="1"/>
Otomatik Hız :	<input type="checkbox"/>
Günlük Arama Limiti :	<input type="text" value="0"/>
Toplam Arama Limiti :	<input type="text" value="0"/>
Maksimum Randevu Limiti :	<input type="text" value=""/>
Maksimum Randevu Tarihi :	<input type="text" value="0"/>
Başlangıç Tarihi :	<input type="text" value="2016-04-13"/>
Bitiş Tarihi :	<input type="text" value="2016-04-30"/>
Başlangıç Saati :	<input type="text" value="09:00:00"/>
Bitiş Zamanı :	<input type="text" value="18:00:00"/>
Çaldırma Süresi :	<input type="text" value="21"/>

Kampanya düzenleme ekranında değişiklik yapılabilir. İstenirse önceden belirlenen arama kuralları değiştirilebilir. Bir önemli husus da oluşturulan kampanyaya sonuç kodlarının tanımlanmasıdır.

Sonuç Kodu Düzenleme

Kategoriler :

Sonuç Kodu :

Başarılı : ☐

Kategori	Sonuç Kodu ▲	Başarılı	
completed	completed	✓	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/> <input type="button" value="info"/>
Scheduled	scheduled	X	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/> <input type="button" value="info"/>

Sonuç kodlarını belirlemek için ilk önce hangi kategoride (Tamamlandı, Randevu, Ulaşılamadı, Hatalı Numara) olduğu seçilerek karşılık gelmesi istenilen sonuç kodu yazılır. Ayarlar yapıldıktan sonra kampanyanın başlaması için “Başlat” butonuna basılması gerekmektedir.

3.1.7.4. Listeyi Döndür

Tablodan Tekrar Aranacak butonuna basıldığında açılan ekran içerisinde seçili kampanyanın Arama listesi, Kampanya Sonuç Kodu, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi filtrelenerek belirtilen kriterlere göre tekrar aranması için sisteme aktarılır.

Kampanya Kriterlerini Tanımla

Kampanya Listesi:

Kampanya Sonuç Kodları:

Başlangıç Tarihi:

Bitiş Tarihi:

Haziran 2016

Pt	Sa	Ça	Pe	Cu	Ct	Pz
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

3.1.8. Anonslar

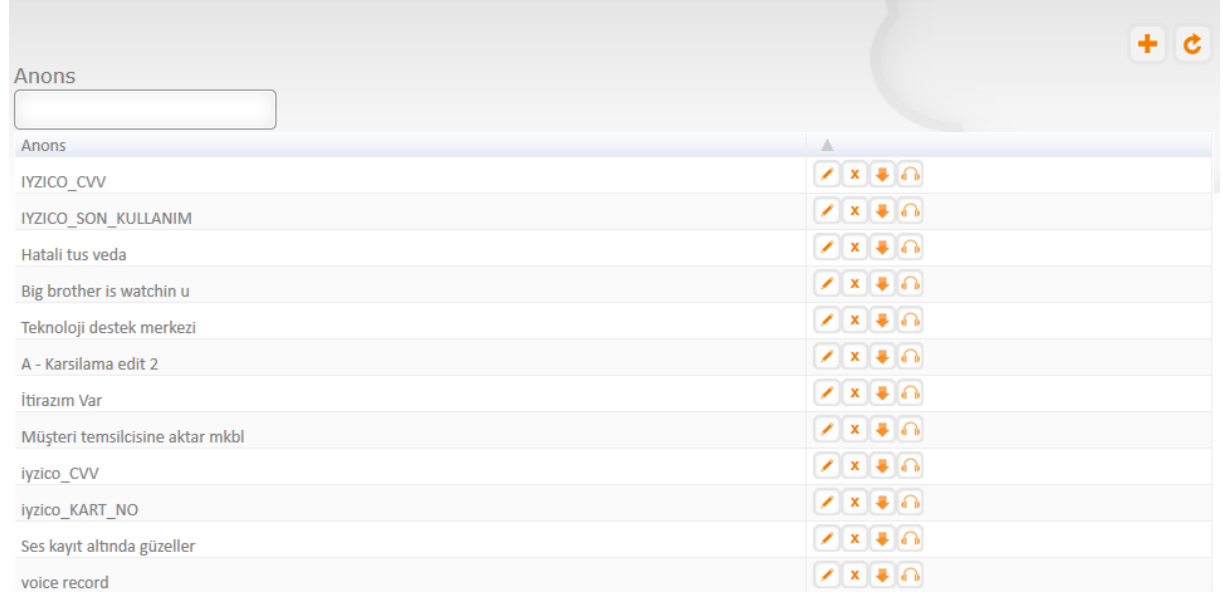
Karşılama menüleri (IVR) içerisinde kullanılan anonsların yüklendiği menüdür.

Yeni anons eklemek için “Yeni Ekle” butonunun kullanılması gerekir.

Sisteme yüklenecek ses dosyalarının 8000Hz bant genişliğinde, tek kanallı (mono), 16bit ve dosya uzantısı .wav olmalıdır.

3.1.8.1. Anons İndirme ve Silme

Sisteme yüklenen olan ses dosyaları indirilebilir, dinlenebilir ve kullanılmıyorsa silinebilir.



Anons	
IZICO_CVV	
IZICO_SON_KULLANIM	
Hatalı tus veda	
Big brother is watchin u	
Teknoloji destek merkezi	
A - Karsilama edit 2	
İtirazım Var	
Müşteri temsilcisine aktar mkbl	
iyzico_CVV	
iyzico_KART_NO	
Ses kayıt altında güzeller	
voice record	

3.1.9. Statüler

Statüler sistemde kayıtlı olan müşteri temsilcisi rolüne sahip kullanıcılar için tanımlanır. Hangi statüde ne kadar durabileceği ve belirlenen süre aşıldığında uyarı pop-up çıkması için düzenlemelerin yapıldığı alandır.

Örnek:

Tanımlanan mola süresi 20 dakika ise ve müşteri temsilcisi 20 dakikadan fazla sistemde molada kalırsa supervisor ekranında o müşteri temsilcisinin bulunduğu alan boyanır ve size o müşteri temsilcisinin 20 dakikadan fazla molada kaldığını işaret eder ya da müşteri temsilcisi ekranında “uzun süredir aynı statüdesiniz lütfen statünüzü değiştiriniz” uyarısı çıkar.

Varsayılan Statüler

Alarm (dk) / Pop up (sn)

Konuşuyor	0	0
Aranıyor	2	0
Hazır	1	0
kısa mola	1	0
Yemek	1	1
Toplantı	1	1
Eğitimde	1	8
ACW	1	20
Çalıyor	2	0
Wrapup	1	0
Chat	1	0
Giden	1	5
Back Office	2	0
Bekletme Mesajı	1	0
Cevap Vermiyor	2	0

Kaydet

Süpervizör ekranında bekleyen çağrıları takip edebilmek ve uyarı alınmasını sağlamak için bekleyen çağrı tanımlaması yapılır.

Bekleyen Çağrı Alarmı





















Çağrı Sayısı

Çağrı Süresi

Kaydet

3.1.10. Web URLs

Çağrı geldiğinde Müşteri Temsilcisi'nin önüne pop-up açmak için tanımlanır. Gerekli parametrelerle 3. parti uygulamalar tetiklenerek yeni bir pencere açılması sağlanır. Müşteri kartı, ödeme ekranı gibi.

Popup	Çağrı ID ▲	Kuyruk	MT E-posta	Arayan Numara	Kontak KEY	Kampanya ID	
31.05.2016							 
Vestel_ivr_webhook							 
TeknosaTest				MobilePhoneNumber			 
Call_notification				callerid			 
beta web url				callerid			 
Params_test			username				 
Yeni dialer test				callerid	contactkey	campaignqueuekey	 
Gokce zoho							 
24 mart			mteposta				 
Yemeksepeti virtual number							 

Web URLs oluşturulurken URL alanına ilgili adres girilir. Kalan alanlar ihtiyaca göre ilgili webservice gönderilecek değişken tanımlarını içerir.

3.1.11. WebHook Düzenle

Oluşturulan Web Url'i düzenleyebilmek için "Düzenle" butonunun kullanılması gerekir.

✕

🔒

Webhook Düzenleme

Ad	<input type="text" value="31.05.2016"/>
Url	<input type="text" value="https://dub128.mail.live.com/?fid=flinbo"/>
MT E-posta	<input type="text"/>
MT ID	<input type="text"/>
Müşteri Temsilcisi Özel ID	<input type="text"/>
Kuyruk ID	<input type="text"/>
Kuyruk Adı	<input type="text"/>
Çağrı ID	<input type="text"/>
Çağrı Unique ID	<input type="text"/>
Çağrı Tarihi	<input type="text"/>
Arayan Numara	<input type="text"/>
Aranan Numara	<input type="text"/>
Kontak ID	<input type="text"/>
Kontak CRM ID	<input type="text"/>
Kampanya Kuyruk ID	<input type="text"/>
Oturum Anahtarı	<input type="text"/>
Kaynak Tenant	<input type="text"/>
Dahili	<input type="text"/>
Olay	<input type="text"/>

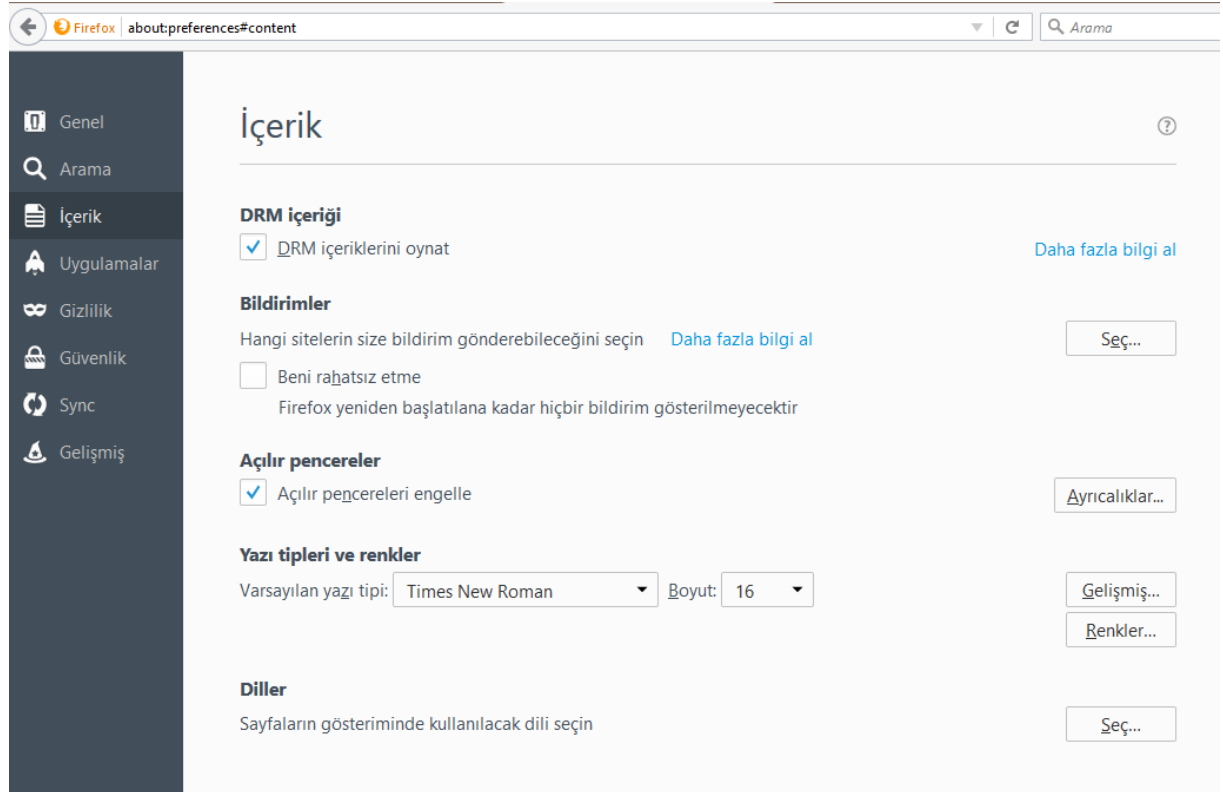
3.1.11.1. Popup Açılmaz ise;

Eğer çağrı geldiğinde kuyrukd içerisinde popup tanımlı ise ve popup ekranı açılmaz ise yapılması gerekenler;

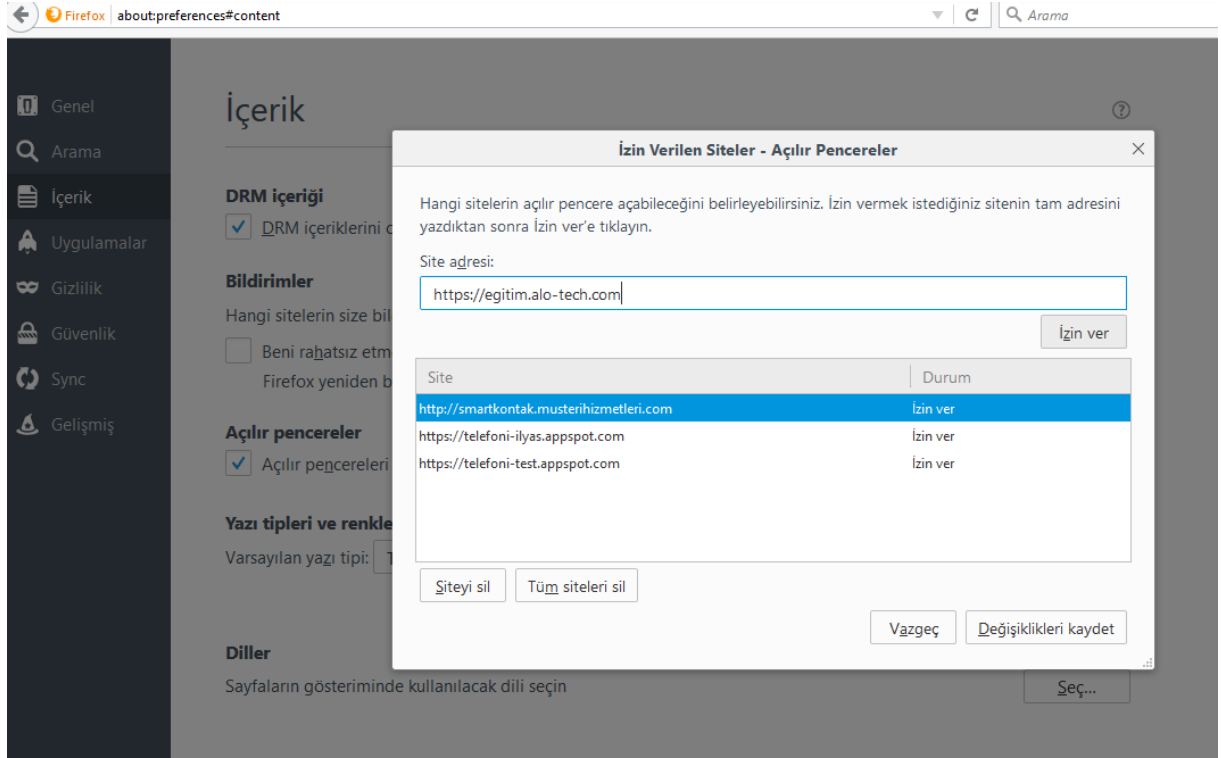
3.1.11.2. Popup Blocker Kontrolü

Browser da popup ayarlarının kontrol edilmesi gerekmektedir. Firefox için;

3.1.11.3. Firefox Seçenekler Menüsünden İçerik Ayarları'na girilmesi gerekiyor.



Ekran içerisindeki açılır pencereleri engelle checkbox'ı kaldırılarak pop-up açılmasına izin verilebilir. Tüm siteler için pop-up açılmasına izin verilmek istenmez ise **Ayrıcalıklar** butonuna tıklayarak kullanılan tenant adresine özel izin verilebilir.



Bu ayarlar doğru ise kontrol edilecek ikinci konu;
Tanımladığınız kuyrukta popup tanımlı mıdır?

Bekleme Süresi (sn.)	<input type="text"/>
Kısa Çağrı Süresi (sn.)	<input type="text"/>
Çaldırma Süresi (sn.)	<input type="text"/>
Taşma Stratejisi	<input type="text"/>
Yönlendirme Stratejisi	<input type="text"/>
Bekleyen çağrı eşiği	<input type="text"/>
Taşma Zaman aşımı (sn.)	<input type="text"/>
Popup	<input type="text"/>
Popup Seçenekleri	<div> 31.05.2016 Vestel_ivr_webhook TeknosaTest Notify test Call_notification beta web url Params_test Yeni dialer test Webhook Test Okan_test_popup Kenan webhook test Gokce zoho MESUT_WEB_URL 24 mart Yemeksepeti virtual number Kampanya Script Arzum test </div>
Bekleme müziği	
Giden Çağrı Ön ek	

Eğer kuyruk ayarlarında pop up tanımlı ise durumu destek@alo-tech.com 'a bildiriniz.

3.1.11.4. Sistem Kayıtları

Sistemdeki logların gösterildiği yerdir. Kaçan çağrıların logları, Supervisor tarafından değiştirilen müşteri temsilcisi statüsünün bulunduğu loglar, karşılama menülerinde, kuyruklarda yapılan değişiklik logları vs. yer almaktadır.







3.1.11.5. Takımlar

Sistemde tüm müşteri temsilcileri farklı takımlar altında toplanılabilir. Bu sayede aynı takımdaki müşteri temsilcileri birbirlerini takip edebilir, takımında ekli olduğu Süpervizör'e mesaj gönderebilir. Süpervizörler ise Takım bazlı olarak rapor çekilebilir. Takımda ekli olan kullanıcılara toplu mesaj gönderebilir.

3.1.11.6. Takım Oluşturma

"Oluştur" butonunu kullanarak istenilen isimde takım oluşturulabilir.

Oluştur

Takım Adı	Tarih ▲	Silindi	
Gökçe's	2016-03-24	X	 
selenium	2016-04-21	X	 
Cem	2016-05-30	X	 

<

>

Ayrıca “Düzenle” butonunu kullanılarak, açılan ekrandaki Açılır Menüden (Dropdown Menü) müşteri temsilcisi seçilerek takıma eklenir.

Takım Adı:

Barış Akın

Bedriye

Beta 1

Beta 2

Burak Yıldız

Can Karabulut

Cem Aydede

Cenk Soyak

Emma Baruh

Emre

Engin Bıçakçı

Esra Gökçe

Esra Karaduman

Evren Akbulut

Gökçe Kara

Gökçe Karaduman

Kenan

Kenan Kocaerkek

Meltem Tekinalp

Süpervizör ▲

Müşteri Temsilcisi

Kaydet

Kapat

Müşteri Temsilcisi'nin takıma eklendiğine dair pop-up açılacaktır.

Müşteri Temsilcisi takıma eklendi.

Tamam

3.1.12. Uygulamalar

AloTech API kullanılarak özel bir oturum anahtarı oluşturulur.

Kullanıcıların sadece kendi hesaplarına ait verileri api ile farklı bir platformda kullanabilmeleri için gerekli olan api anahtarıdır. Bu sayede Çağrı kayıtları, raporlara API metoduyla kolayca ulaşılabilir.

Bknz: <https://alotech.atlassian.net/wiki/display/PA1/Alotech+Public+API+v1>

Ad	IP Yetkilendirmesi	İzin verilen IP adresleri	Silme
24.03.2016	Pasif		[Sil]
28.03.2016_new_jahen	Pasif		[Sil]
BETA	Aktif		[Sil]

3.1.12.1. Uygulama Ekle

“Ekle” butonu kullanılarak yeni bir oturum anahtarı oluşturulabilir. Uygulamaya isim vermeniz gerekmektedir. “Düzenle” butonu kullanılarak güncelleme yapılır.

Sil (X) butonunu kullanılarak anahtar pasif hale getirilir. Silinen tokenlar listede gözükmeye devam edecektir fakat kullanılmayacaktır.

3.1.13. Kayıt Değerlendirme

Müşteri temsilcilerinin çağrılarını değerlendirebilmek için hazırlanan formlardır. Formlar metin, paragraf, seçenek butonu, onay kutusu, liste ve scale olarak oluşturulabilir.

Çağrı kayıtları ekranından Süpervizör veya Kalite Kontrol yetkisi olan kişiler formları kullanabilir ve görüntüleyebilirler.

Yayına alınmayan formlar düzenlenebilir ve silebilir ama yayına alınmış formlar sadece silinebilmektedir.

3.1.13.1. Kayıt Değerlendirme Formu Oluşturma

Yeni bir form oluşturabilmek için “Yeni Ekle” butonunun kullanılması yeterlidir.

Değerlendirme Formu	Oluşturan A.	Oluşturulma Tarihi	Form açıklaması	Yayınlandı
Dil denemesi	a.k.b.v@hotmail.com	2015-01-29 11:55:19	dil için deneme	✓
Untitled Header	gokce.karaduman@alo-tech.com	2015-08-21 14:40:04		✓
Untitled Header	gokce.karaduman@alo-tech.com	2015-08-21 10:52:57		✓
denemesi	gokce.karaduman@alo-tech.com	2015-11-11 10:41:28		✗
Esrn Değerlendirme	gokce.karaduman@alo-tech.com	2015-10-13 11:28:56		✓
Untitled Header	gokce.karaduman@alo-tech.com	2015-08-17 10:35:00		✓

“Yeni soru ekle” alanından soru formatı seçilmelidir. Oluşturulan her sorudan sonra "uygula" butonunun tıklanması gerekmektedir, aksi takdirde sorular kayıt olmayacaktır.

Uygula dedikten sonra istenirse “Sil” butonu kullanılarak soru kaldırılabilir.

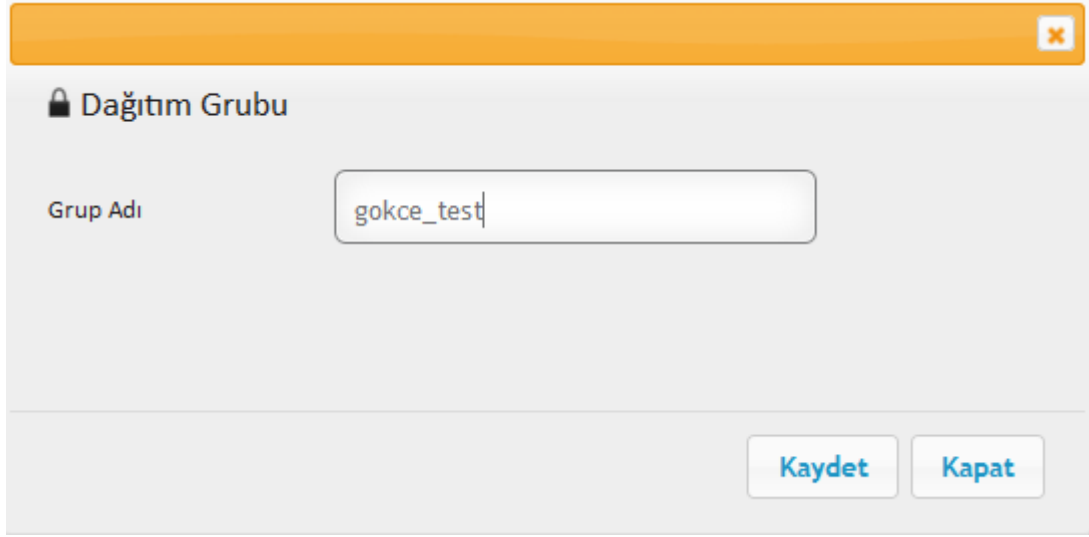
Soru hazırlanırken "gerekli" checkboxı işaretlendiğinde, sorunun cevaplanmasını zorunlu kılınır ve tüm sorulara farklı puan tanımlaması yapılabilir.

Formun kullanılabilir hale gelmesi için “Yayınlandı” butonu aktif hale getirilmelidir.

3.1.14. Dağıtım Grupları

Bu menü adımı sayesinde Ip Telefonlar bir grup altında toplanarak, gelen çağrılar tanımlanan sırada bu grup içerisinde yönlendirilir.

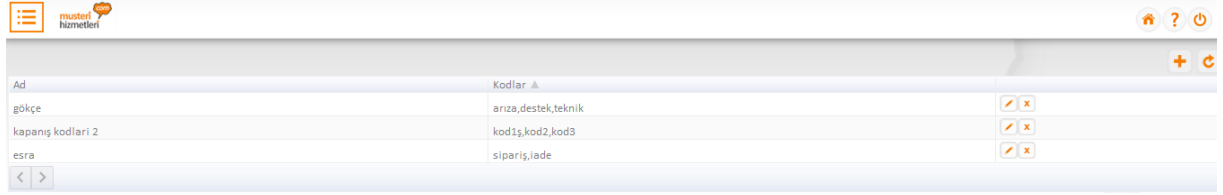
“Yeni” butonu kullanılarak, gelen ekranda bir grup ismi tanımlanıp kaydedilmesi gerekmektedir.



IP Telefon kullanıcısı tanımlamak için dağıtım grubu içindeki açılır menüden kullanıcı listesine girilip, atama yapılması gerekmektedir.

3.1.14.1. Kapanış Kodları

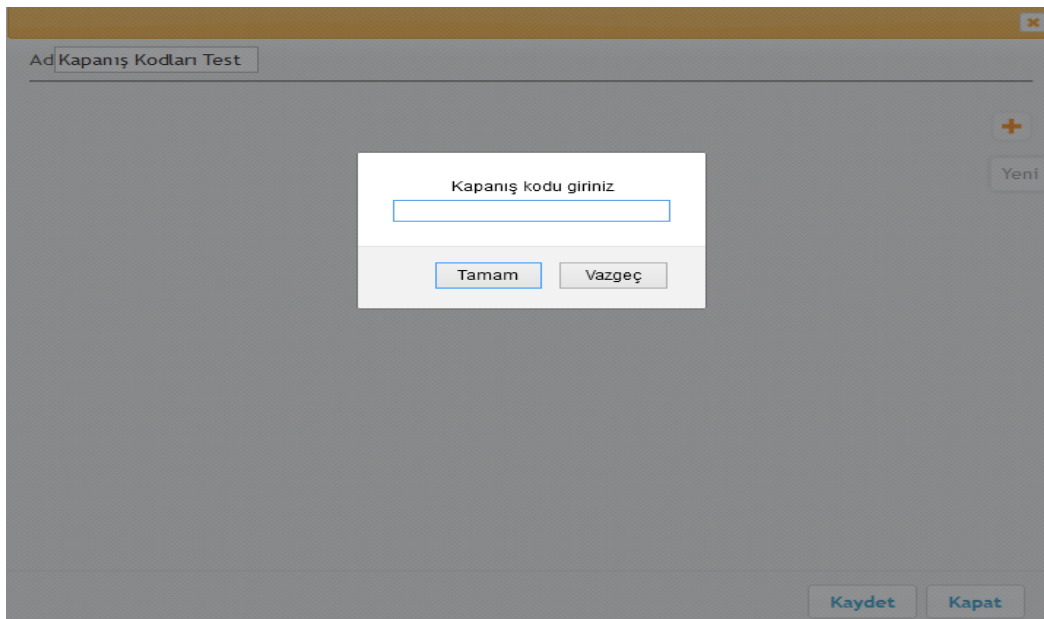
Bu menü adımı müşteri temsilcisinin çağrışı sonlandırdığında görüşmenin konusunu tanımlaması için kullanılır. Süpervizörler kapanış kodları sonuçlarına çağrı kayıtlarından ulaşır, rapor alabilirler.



Ad	Kodlar
gökçe	arıza,destek,teknik
kapanış kodları 2	kod1,kod2,kod3
esra	sipariş,iade

3.1.14.2. Kapanış Kodu Ekle





“Yeni” butonuna basıldığında çıkan ekranda, tanımlanmak istenilen kapanış kodları yazılarak tamam tuşuna basılması gerekmektedir.



3.1.15. Scripter



Scripter sadece Predictive Kampanyalarda kullanılır. Müşteri temsilcisinin karşısına açılacak olan scripter içerisinde yer alacak bilgiler; Metin, Paragraf, Radio Buton, Açılır Menü, Onay Kutuları kullanılarak düzenlenecektir.

Buton kullanımları;

  adım ekle/çıkart  Kaydet  kaydetmeden scripter anasayfasına döndür.

Scripter Listesi  

Göster 10 adet Arama :





Scripter Adı	Tarih	
SOSYAL AĞ	2015-07-30 14:24:13	 
SYS SCRIPTER	2015-09-16 12:21:18	 
TEST_GKCE	2015-09-16 15:22:06	 
YAŞ ORTALAMASI	2015-08-26 14:55:40	 

Önceki 1 2 3 Sonraki

Scripter Menü adımına giriş yapıldığında yukarıdaki ekran açılmaktadır.

3.1.15.1. Scripter Oluşturma

“Ekle” butonuna basarak yeni scripter oluşturma sayfasına erişilir.

Scripter Adı    

1. Adım

Alan Ekle Alanı Düzenle

Metin A Metin

Paragraf Onay Kutuları

Radio Butonlar Açılır Menü

Buton

“Alan Ekle” kısmından kullanılacak alan(Metin, Paragraf, Radio Buton, Açılır Menü, Onay Kutuları, Buton) seçildikten sonra, oluşturulan alanın üstüne tıklanarak sağ taraftaki “Alan Düzenle” kısmına geçilir bu şekilde içerik düzenlenmektedir.

Metin

“Metin” alanı kullanılarak kampanyaya yüklenen dataya göre fieldlar oluşturulabilir scripterde eşleştirme yaparak tüm bilgilerin datadan otomatik çekilmesi sağlanabilir.

Oluşturulacak değerin başında "\$" işareti konulması gerekmektedir. Bu sayede fieldları eşleştirebilir ve bilgiler ekrana yansıtılabilir.

Kampanya içerisindeki field/alanlar scripter içerisinde de aynı şekilde yazılmalıdır.(küçük harf ise küçük harf ile yazılır)

Scripter Adı

1. Adım

TCKN

STCKN

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

TCKN

☐ Gerekli ☐ Özet alanında göster

Doğrulama

TCKN

Değer

STCKN

PARAGRAF

Scripter Adı

1. Adım

Gökçe-Paragraf

müşterilere yapılacak bilgilendirme yazılabilir

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

Gökçe-Paragraf

☐ Gerekli ☐ Özet alanında göster

Value

müşterilere yapılacak bilgilendirme yazılabilir

RADIO BUTON

Scripter Adı

1. Adım

İşlemlerin yapılmasına onay veriyor musunuz?

☐ Onay veriyorum

☐ Onay vermiyorum

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

İşlemlerin yapılmasına onay veriyor musunuz?

☐ Gerekli ☐ Özet alanında göster

Options

☐ Onay veriyorum

☐ Onay vermiyorum

ONAY KUTULARI

Scripter Adı

1. Adım

Hangi sosyal ağları kullanıyorsunuz?

☐ Facebook

☐ Instagram

☐ Twitter

☐ LinkedIn

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

Hangi sosyal ağları kullanıyorsunuz?

☐ Gerekli ☐ Özet alanında göster

Options

☐ Facebook

☐ Instagram

☐ Twitter

☐ LinkedIn

AÇILIR MENÜ

Scripter Adı

1. Adım

Dropdown

1

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

Dropdown

☐ Gerekli ☐ Özet alanında göster

Options

1	<input type="button" value="Ekle"/>	<input type="button" value="Sil"/>
2	<input type="button" value="Ekle"/>	<input type="button" value="Sil"/>
3	<input type="button" value="Ekle"/>	<input type="button" value="Sil"/>

METİN

Scripter Adı

1. Adım

Gökyazı deneme

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

Gökyazı deneme

☐ Gerekli ☐ Özet alanında göster

BUTON

Butonları oluştururken önceki adım, sonraki adım, git ve scripteri bitir seçenekleri talebinize göre kullanabilirsiniz.

GOKCESKA

GİRİŞ

GELİŞME

SONUÇ

DENEME

1

2

3

4

GERİ İLERİ GİT BİTİR

Alan Ekle Alanı Düzenle

Label

BİTİR

Class

Kırmızı

Action

Scripteri Bitir

Adım Seçiniz

SONUÇ

Alanlar oluşturulurken scripter sonuçları rapor içerisinde gösterilmek istenirse mutlaka 'raporda göster' checkboxı işaretlenmelidir.

Oluşturulan Scripter kaydedildikten sonra tekrar düzenlenebilir. Kullanılmak istenmez ise listeden çıkartılabilir.

Hazırlanan scripterin kullanılabilmesi için mutlaka çalışan bir kampanya içerisinde seçilmesi gerekmektedir.

3.1.16. Gramer

Bu menü, Karşılama Menüsü içerisindeki Ses Tanıma adımının kullanılabilmesi için gereken kelime listesinin oluşturulması için kullanılmaktadır. Burası bilgilerin .xml formatında sisteme eklendiği menüdür.

Ad	Açıklama
İlceler	
İller_gökçe	gökçe test

3.1.16.1. Gramer Listesi Ekleme

“Yeni” butonu kullanılarak .xml formatındaki liste seçilerek yüklenir. Yüklenen listeye isim verilerek kaydedilmesi gerekmektedir.

3.1.17. Arama Kuralları

Sistem üzerinden dış arama yapılabilmesi için arama kurallarının tanımlı olması gereklidir.

"Oluştur" butonu kullanılarak istenilen isimde bir arama planı oluşturulabilir.

- Arama kuralları tanımlanırken aranacak numaranın formatına, arayan numaraya ve aramaların yapılacağı geçite (aramayı yönlendir) dikkat edilmelidir. Tanımlamalar yapılırken kuyrukta ses kaydı tutulması isteniyorsa ses kaydı checkboxı işaretli olmalıdır.
- Dış arama planı tanımlanırken aranacak numara kısmına, aranacak numaralar hangi rakam ile başlıyorsa o rakam yazılmalıdır. (0'lı numaralar, 444'lü numaralar gibi)
- Dahili arama planı tanımlanırken ise dahili checkbox işaretlenmeli ve aranacak numara kısmına sistem içerisinde kullanıcılara tanımlanmış olan dahili numaranın ilk hanesi yazılarak kaydedilmelidir.

3.1.18. Kontaklar

Müşteri Temsilcileri kontak listesindeki kişileri, ekranlarındaki kontaklar sekmesinden seçerek arayabilirler. Tek tek kişi eklenebileceği gibi toplu olarak csv. formatında bir liste de yüklenebilir.

Ad	E-posta	Ad	Şirket	Doğum Tarihi	Ev	İş	Cep	Diğer
		Kenan Kocaerkek					05392111479	
		Kenan Kocaerkek					05071511029	
	gokce.karaduman@hotmail.com	esra karaduman					05071798189	
	gokce.karaduman@alo-tech.com	gökçe karaduman					05318910976	
		İlyas Çamuralı					05071511027	
		İlyas Çamuralı					05417702828	

Tek bir kişi eklenmek istenildiğinde ‘yeni’ butonuna basılır ve kişi bilgileri doldurularak kaydedilir. İstenirse bilgiler tekrar düzenlenebilir.

Profil Düzenleme

Ad

Şirket

Doğum Tarihi

Cinsiyet ☐ Erkek ☐ Kadın

TC Kimlik Numarası

E-posta

Ev Telefonu

İş Telefonu

Cep Telefonu

Diğer Telefon

Ev Adresi

İş Adresi

Açıklama

Kaydet Kapat

Toplu olarak bir kontak listesi eklemek istenirse liste csv. formatında kontak listesindeki başlıklara uygun olarak hazırlanmalıdır. Kontaklar ekranındaki import tuşunu kullanarak açılan ekrana hazırlanmış olan data yüklenir, başlıkların eşleştirilerek kaydedilmesi gerekmektedir.

Yeni kampanya listesi yükle

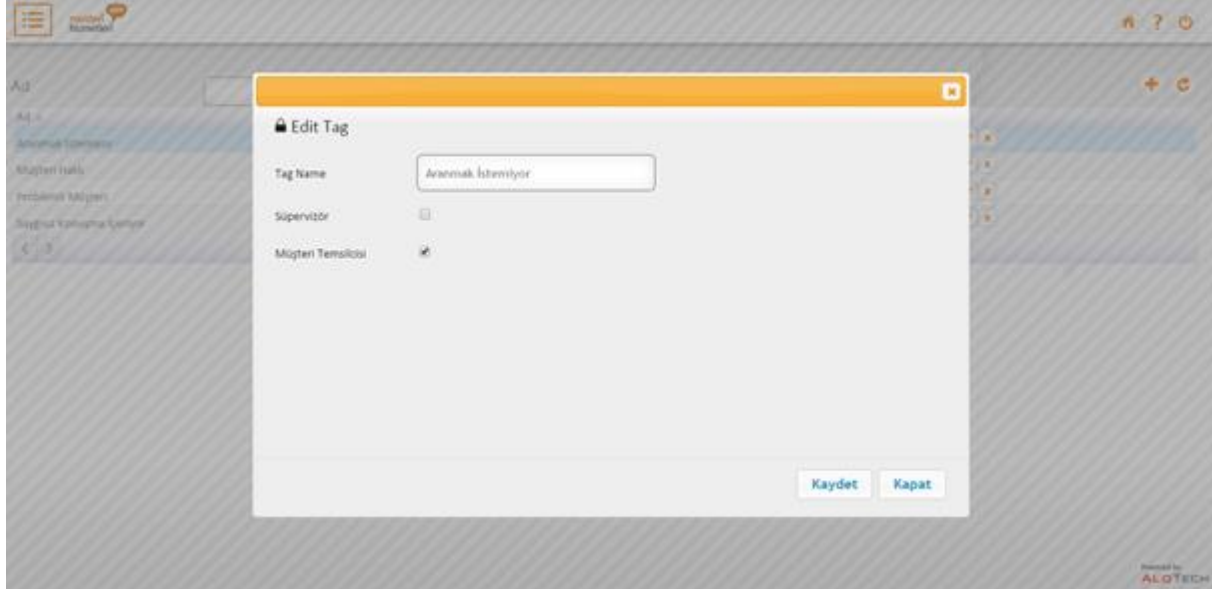
Karşıya yükle : Dosya Seç Dosya seçilmedi

Karşıya yükle

☒ Dosyada başlık satırı var

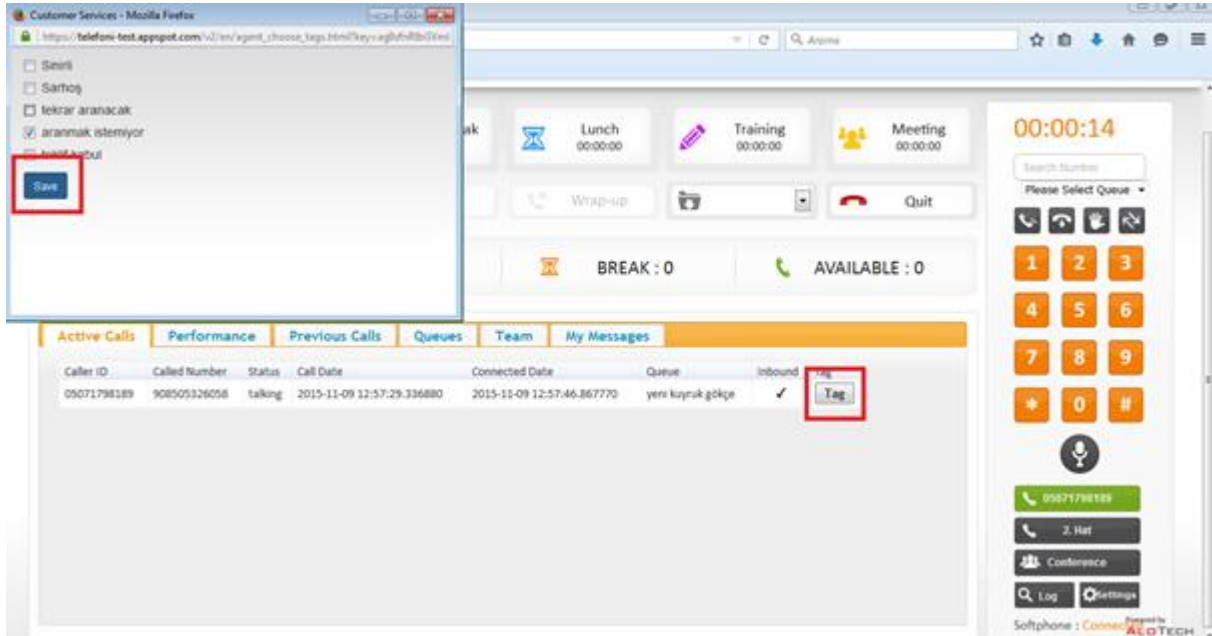
3.1.19. Etiketler

Çağrı Etiketleme 3 farklı şekilde yapılır; Süpervizör ve Müşteri Temsilcisi tarafından yapılan manuel etiketlemeler ve IVR adımı içerisinde yapılan otomatik etiketleme (Çağrı etiketin seçili olduğu adıma geldiğinde otomatik etiketleme gerçekleşecektir).

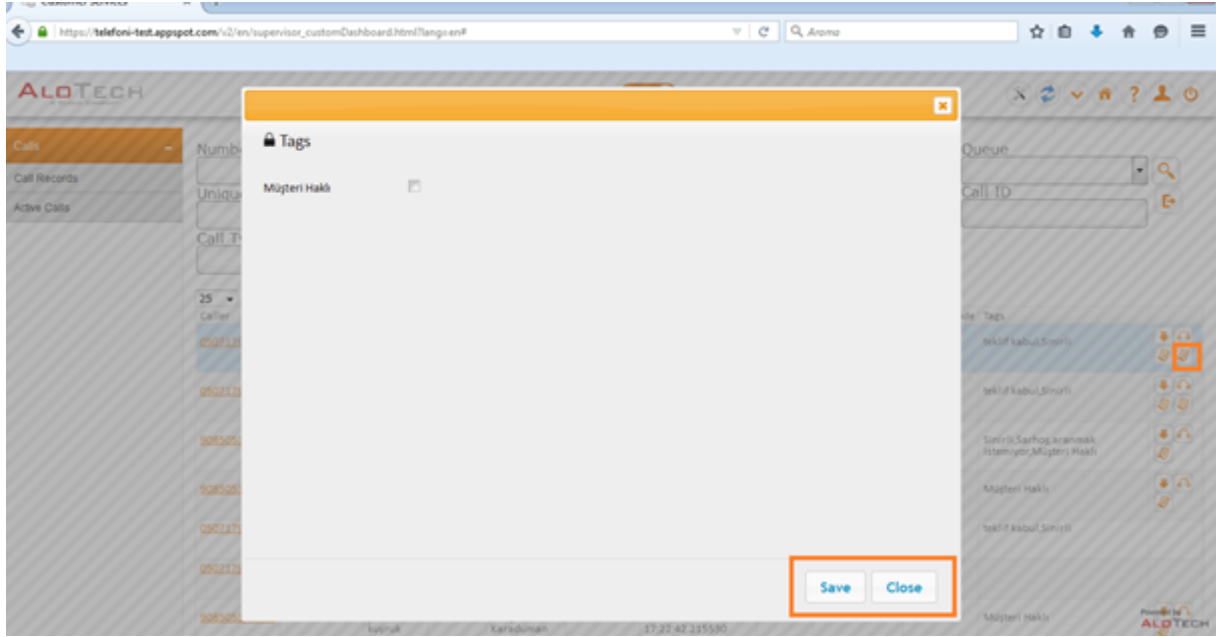


“Yeni” butonuna basarak belirlenen etiket yazılır ve etiketleme yetkisi tanımlanır.

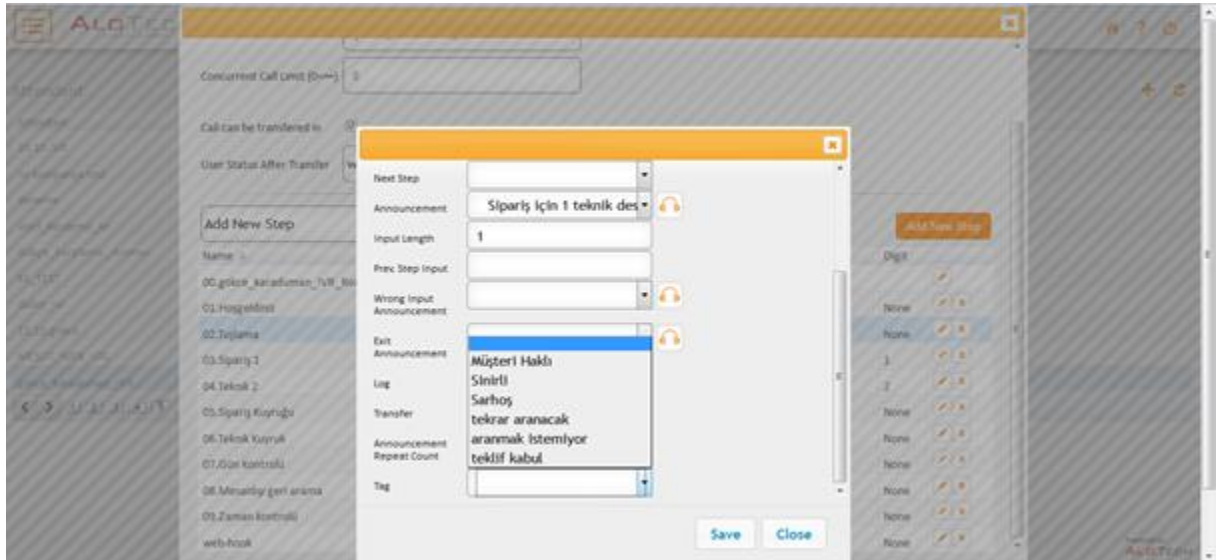
1.Agentlar çağrı esnasında aktif çağrılar bölümünde çıkan tag butonundan kayıtlı etiketlere ulaşarak ya da önceki çağrılar alanından istedikleri etiketleri seçerek kaydederler (problemlı müşteri ,tekrar aranmak istemiyor gibi).



2-Süpervizörler, MT'lerin etiketlemiş olduğu çağrılarda, gerekli gördükleri takdirde etiket değişimi yapabilirler.



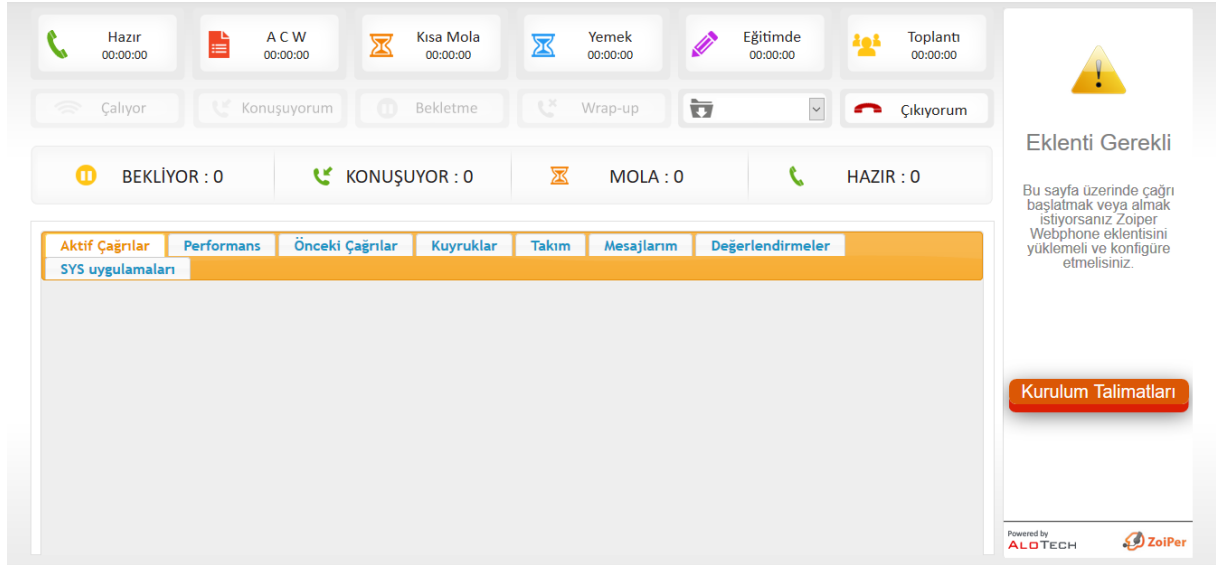
3-IVR adımları içerisinde istenilen adımda etiket seçilebilir.



Kalite kontrol ya da Süpervizör yetkisi olan kişiler çağrı kayıtlarından etiket sonuçlarına ulaşabilirler.

3.1.20. Yönetici Hareketleri

Sistem yöneticisi aktivite listesi içerisinde sistem üzerinde yapılan değişiklikler detaylı olarak görüntülenmektedir.



Softphone ekranının kullanılabilmesi için Zoiper eklentisinin kurulması gerekir.

3.2.1. Kurulum Talimatları

Aşağıda belirtilen adımlar doğrultusunda zoiper kurulumu yaparak Softphone ekranını aktif hale getirebilirsiniz.

3.2.1.1. Eklenti Kurulumu



Zoiper Webphone eklentisini indirin ve kurun.

**Zoiper Webphone
İndirme Sayfası**

Zoiper WebPhone indirme sayfası linkine girilir.



Webphone



Zoiper Web is a webphone designed to seamlessly integrate into your website and web solutions. It is fully-compliant with Internet Explorer, Firefox, Safari, Google Chrome, Opera on Windows.

Licensed per domain-name Zoiper Web allows unlimited concurrent calls and unlimited number of users. Zoiper Web comes with a smart user-friendly interface or with no interface at all.

Zoiper Web is the first SIP and IAX web-based softphone. Zoiper adds basic and advanced communication features to any web application or website making Zoiper the right choice for any business willing to benefit from VoIP.

Zoiper Web does not require desktop application installations – it automatically detects the client-side browser and installs the appropriate plugin.

With Zoiper Web's powerful API you can:

- ⚙️ Rapidly integrate and deploy your own web-based softphone into your web applications and website
- 🔧 Customize Zoiper Web's functionality to your needs
- 🔌 Provision Zoiper Web

[Buy Zoiper Web](#)
[Try the Demo](#)

Zoiper Web pack includes:

- Active-X and NPAPI plugins in order to seamlessly run on the most popular browsers
- Powerful API for customization of the functionality, provisioning (pre-configuration), and smooth integration with your website and web solutions
- JavaScript and HTML examples
- Unlimited concurrent calls and unlimited users
- Updates for three months

NPAPI support is no longer active on Google Chrome.

More downloads

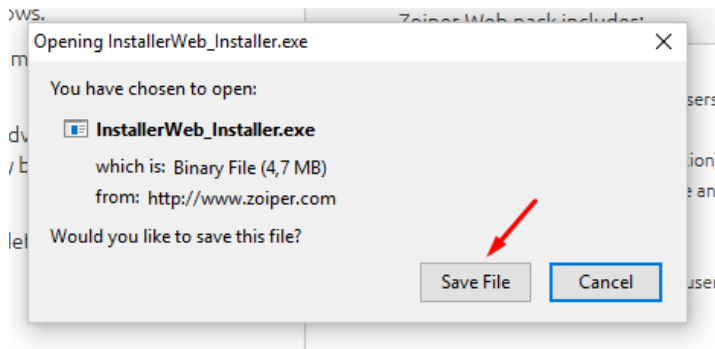
You can also [obtain Zoiper Web here](#) (unlicensed) and test the Zoiper Web API

📄 [Download the Zoiper Web API Documentation](#)

📄 [Download the Zoiper Web Installation Guide](#)

📄 [Download the JavaScript and HTML examples](#)

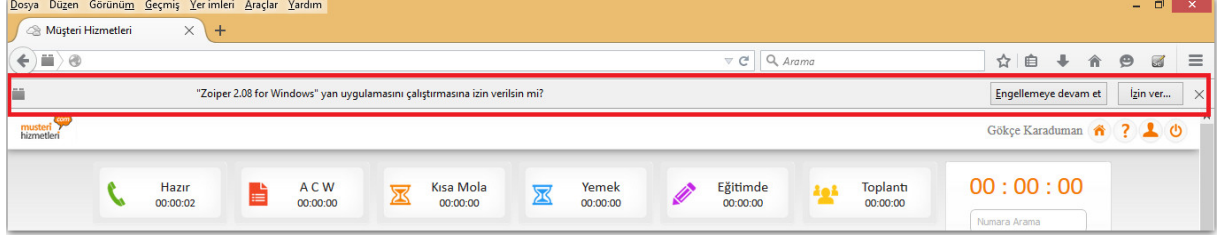
Web Zoiper Uygulaması seçilerek indirilir ve kurulum yapılarak çalıştırılmasına izin verilir.



3.2.1.2. Firefox Konfigürasyonu

Zoiper kurulumu yapıldıktan sonra Firefox'da AloTech Müşteri Temsilcisi ekranına girilir..

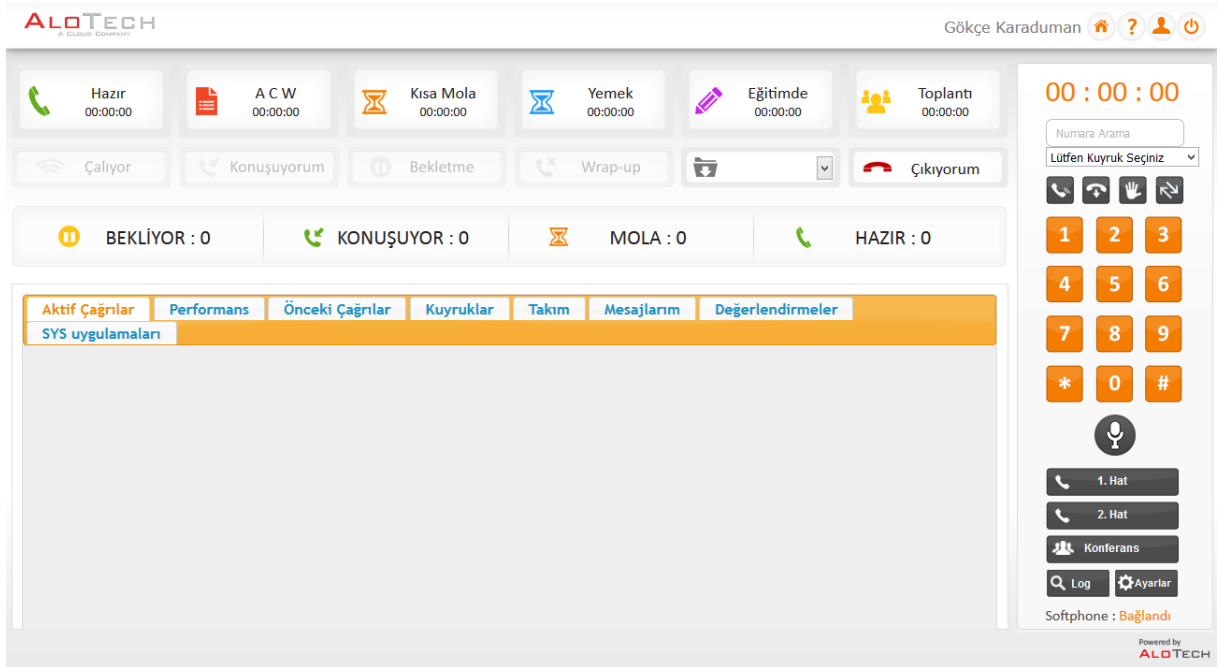
Ekrana gelen "Zoiper yan uygulamasının çalıştırılmasına izin verilsin mi?" uyarısına izin verilir.



İzin verildikten sonra çıkan pop-up içerisindeki "izin ver ve hatırla" seçeneğini tıklanır.



Softphone ekranının alt kısmında "Bağlandı" ibaresini gördükten sonra sistem kullanılmaya başlanabilir.



Çağrı alınabilmesi için Softphone konumunun "Bağlandı" durumunda olması gerekmektedir. Müşteri Temsilcisi gelen çağrıyı karşılamak istiyorsa "Hazırım" statüsünde olmalıdır. "Hazırım" dışında başka bir

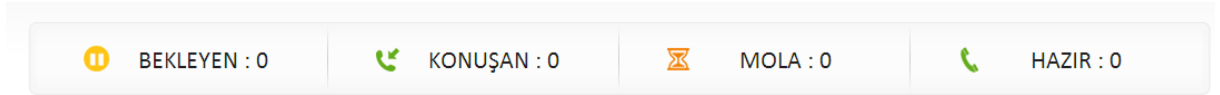
statüde ise kuyruğa gelen çağrılar kendisine yönlendirilmez. Dahilisinden aranıyor ise herhangi bir statüde olması yeterli olacaktır.

3.2.2. Müşteri Temsilcisi Statü Ekranları

“Hazırım” , “ACW” (Çağrı Sonrası Çalışması) , “Moladayım” , “Yemekteyim” , “Eğitimdeyim” , “Toplantıdayım” ve “Back Office” MT’lerin seçebilecekleri statülerdir. Çağrı alabilmeleri için “Hazırım” durumuna geçmeleri gerekmektedir. Çağrı sonrasında işlem yapmak isterlerse “ACW”, molaya çıkmak isterlerse “Moladayım” , yemeğe çıktıklarında ise “Yemekteyim” durumunu seçebilirler. Statüler menüsünde eklenmiş olan custom statüleri de kullanabilirler (örn : Revirde).

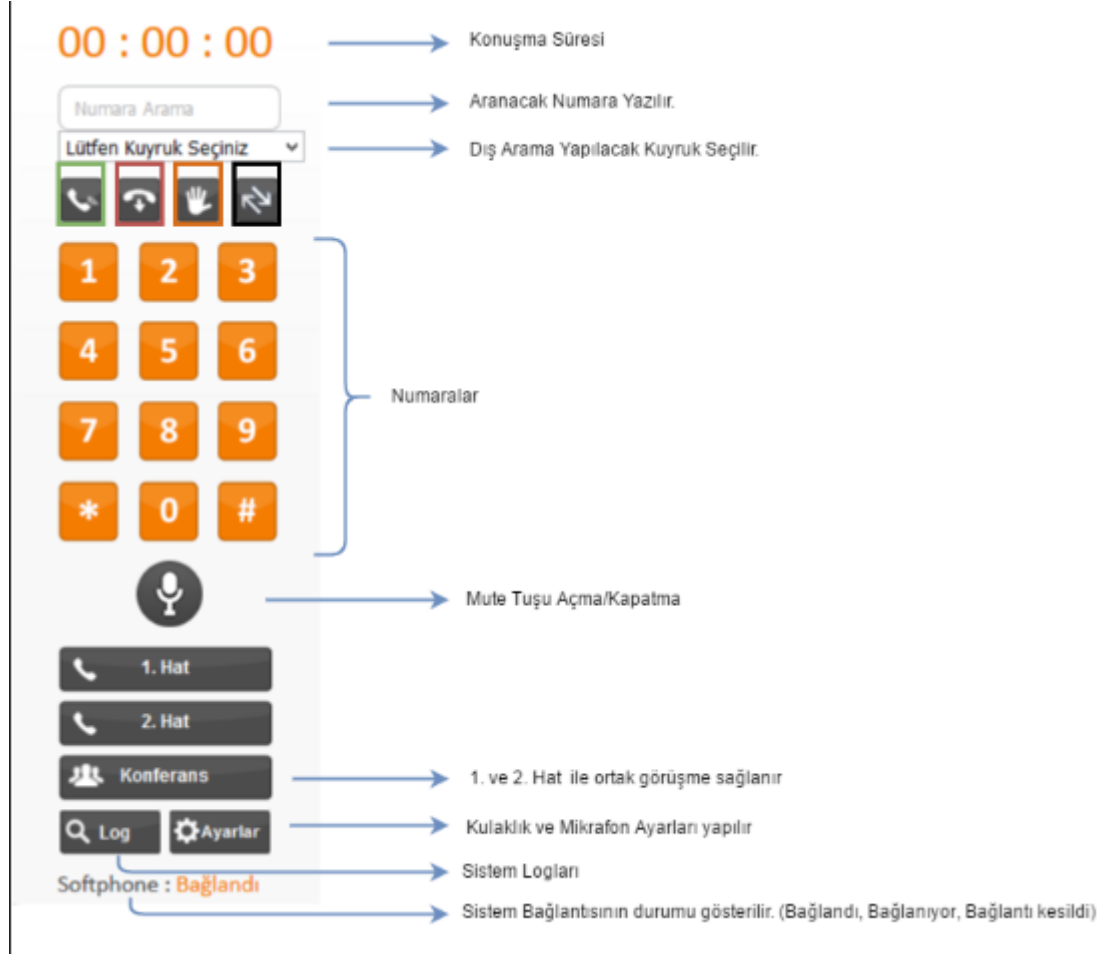


Çağrı geldiğinde ilk olarak “Çalışıyor”, çağrı cevaplandığında “Konuşuyorum” , çağrı kapatıldığında ise “Wrap-up” statüleri aktifleşir. MT’ler eğer arayanı bekletmeye alırlar ise “Bekletme” statüsü müşteri temsilcisini bilgilendirmek için aktifleşir.



Müşteri Temsilcileri kuyrukta bekleyen kişi sayısını yukarıdaki “BEKLEYEN” kutusunda görebilir. Ayrıca kaç müşteri temsilcisinin hazır, mola ya da konuşuyor statüsünde olduğunu yukarıdaki barda görebilmektedirler.

3.2.3. Softphone Kullanımı



Çerçeve içine alınmış tuşların fonksiyonları :

Yeşil çerçeve: Dış arama yapmak için kullanılır.

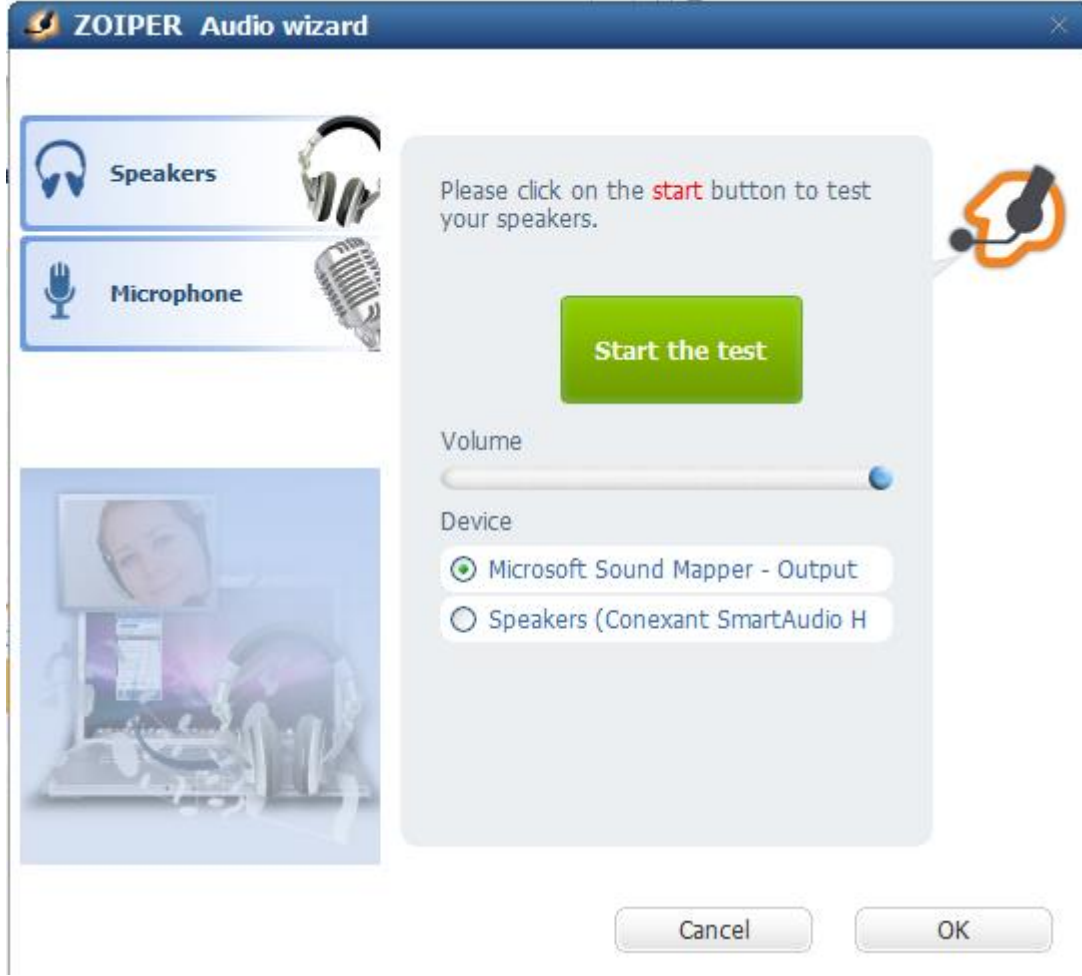
Kırmızı çerçeve: Gelen ve Giden aramaları kapatmak için kullanılır.

Turuncu çerçeve: Çağrılar bekletmeye alır.

Siyah çerçeve: Müşteriyi bir numaraya, kullanıcıya(dahiliye), kuyruklara, ve farklı bir Sesli Yanıt Sistemine transfer etmek için kullanılır.

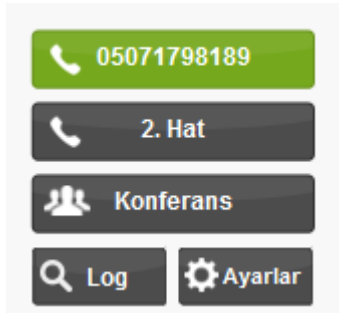
3.2.4. Kulaklık ve Mikrofon Ayarları

Softphone üzerinde bulunan ayarlar butonuna basılarak aşağıdaki ekran içerisinde kulaklık ve mikrofon ayarları test edilebilir (Kullanıcıya ait kulaklık/mikrofon modeli listeden seçilerek test edilmelidir).

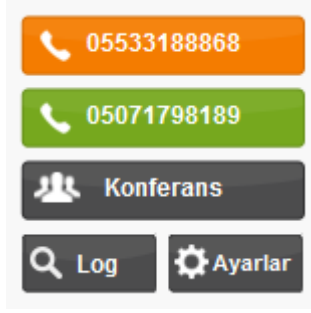


3.2.5. 1. Ve 2. Hat Kullanımı

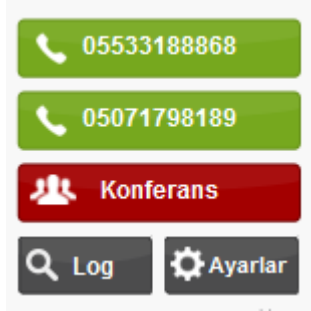
Çağrı gelirse veya bir çağrı başlatılırsa 1. Hat aktif konumuna geçecektir.



Daha sonrasında 1.Hat'ta bir müşteri ile konuşulurken 2. bir çağrı daha başlatılabilir (normal bir arama yapar gibi) ve bu durumda da 2. Hat aktif olup 1.Hat'ta müşteri "Hold" (Bekleme) statüsüne geçecektir. Aktif Hat Yeşil, Beklemede olan Hat Turuncu çerçeve içine alınır.




1. ve 2. Hat ile ortak bir görüşme yapılabilmesi için konferans butonuna basılması gerekmektedir. İsteğe göre 1. ya da 2. Hat üzerine gelinerek kapat tuşu ile çağrı sonlandırılabilir.



3.2.6. Softphone üzerinde Transfer

Aktif bir çağrıyı transfer etmek için;

Softphone üzerinde bulunan Transfer  butonuna basılır.

- **Direkt Numaraya Transfer** yapılacaksa, numara ya da dahili yazılır ve transfer et butonuna basılır. İstenirse transfer edilmeden önce 2. hattan görüşme başlatılarak sonrasında transfer edilebilir.



- **Kullanıcıya Transfer** yapılacaksa, kullanıcılar sekmesine geçilir ve listeden kullanıcı seçilerek transfer butonuna basılır.

00:00:13

05071798189

Lütfen Kuyruk Seçiniz ▼

☎ ☎ ☎ ☎

Direk Numara **Kullanıcılar** **Kuyruklar** **Kontaklar** **SYS**

🔍

Ad	Statü	Dahili ▼	Cep	
Gökçe Kara	logoff	3362		☎
Esra Gökçe	logoff	3361		☎
Esra Karaduman	logoff	3337	05071798189	☎
Gökçe Karaduman	available	3336	05071798189	☎
Burak Yıldız	logoff	3189		☎
Mesut Öner		3133		☎
Kenan Kocaerkek	logoff	3132		☎
İsmail Hakkı Eren	logoff	3131		☎
Kenan	logoff	3130		☎
esras	logoff	3066		☎

< > 1 2 3

- **Kuyruğa Transfer** yapılacaksa, kuyruklar sekmesine geçilir ve listeden kuyruk seçilerek transfer butonuna basılır.

00:00:11

05071798189

Lütfen Kuyruk Seçiniz ▼

☎ ☎ ☎ ☎

Direk Numara **Kullanıcılar** **Kuyruklar** **Kontaklar** **SYS**

Kuyruk ☎

Kuyruk	
Araç Kiralama	○
AloTech_Q	○
tasmatet	○
Beta_AloTech_Q	○
Murat_Gökçe	○
tü Günlük Araç Kiralama	○
gokcesra_kuyruk	○
Esra_test_kuyruk	○
Gokce_Test_Q	○
Yeni Kuyruk	○




< >

- **Sesli Yanıt Sistemine (IVR) Transfer** yapılacaksa, SYS (IVR) sekmesine geçilir ve listeden karşılama menüsü seçilerek transfer butonuna basılır. (Liste içerisinde tüm karşılama menüleri yer almaz sadece karşılama menüleri oluşturulurken transfer edilebilir checkboxı işaretli olan IVR'lar liste içerisinde gözükecektir.)

00:00:13

05071798189

Lütfen Kuyruk Seçiniz ▼

Direk Numara **Kullanıcılar** **Kuyruklar** **Kontaklar** **SYS**

SYS

SYS	
External Transfer	<input type="radio"/>
Staging1-alo-tech transfer	<input type="radio"/>
AloTech	<input type="radio"/>
gokce_karaduman_IVR	<input type="radio"/>
gokce-hunt-test	<input type="radio"/>
denemegokces	<input type="radio"/>
Gokce_User Transfer	<input type="radio"/>
KK_TEST	<input type="radio"/>
memnuniyet ivr	<input type="radio"/>
M.A.Gökçe	<input type="radio"/>
ivr.26.10	<input type="radio"/>
kk_gokces	<input type="radio"/>
iyzico	<input type="radio"/>
vesti_kkodeme_ivr	<input type="radio"/>
ESRA_IVR	<input type="radio"/>
sys_gokce_test	<input type="radio"/>
TEST.29	<input type="radio"/>
memnuniyet_anketi_gökçe	<input type="radio"/>

3.2.7. Müşteri Temsilci Paneli

Aktif Çağrılar **Performans** **Önceki Çağrılar** **Kuyruklar** **Takım** **Mesajlarım** **Değerlendirmeler**

SYS uygulamaları

Aktif Çağrılar: Gelen çağrının bilgileri gösterilir. (Arayan numara, hangi kuyruğa ait vs.) Aktif çağrı için istenilirse MT etiketleme yapılabilir.

Performans: Bu sekmede müşteri temsilcisi kendi performansını ve statülerde kaldığı süreleri takip edebilir.

Önceki Çağrılar: Müşteri Temsilcisi görüştüğü son 20 çağrıyı bu listede görmektedir. Çağrıları bu adımda etiketleyebilir (aktif çağrı esnasında etiketlenen çağrılar tekrar etikelenemez ve değiştirilemez).

Hazır
00:00:00

A C W
00:00:00

Kısa Mola
00:00:02

Yemek
00:00:00

Eğitimde
00:00:00

Toplantı
00:00:00

00:00:32

05071798189

Lütfen Kuyruk Seçiniz ▼

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

1. Hat

2. Hat

Konferans

Log

Ayarlar

Softphone : Bağlandı

BEKLİYOR : 0

KONUŞUYOR : 0

MOLA : 0

HAZIR : 1

Aktif Çağrılar
Performans
Önceki Çağrılar
Kuyruklar
Takım
Mesajlarım
Değerlendirmeler

SYS uygulamaları

Arayan	Aranan	Kuyruk	Çağrı Tarihi	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Süre	Etiket
908505322163	05071798189	Gokce_Test_Q	2016-06-09 17:10:01	2016-06-09 17:10:09	2016-06-09 17:10:42	00:00:32	Etiket
908505322163	05071798189	Gokce_Test_Q	2016-06-09 17:09:20	2016-06-09 17:09:27	2016-06-09 17:09:35	00:00:07	Etiket
908505322163	05071798189	Gokce_Test_Q	2016-06-09 17:08:18	2016-06-09 17:08:28	2016-06-09 17:09:14	00:00:46	Etiket
908505322163	05071798189	Gokce_Test_Q	2016-06-09 15:58:33	2016-06-09 15:58:40	2016-06-09 15:58:54	00:00:14	
908505322163	05071798189	Gokce_Test_Q	2016-06-09 15:57:57	2016-06-09 15:58:10	2016-06-09 15:58:28	00:00:17	
05071798189	908505326058		2016-06-09 11:21:29	2016-06-09 11:21:42	2016-06-09 11:21:45	00:00:03	Etiket
908505322163	05071798189	AloTech_Q	2016-06-09 10:38:08	2016-06-09 10:38:14	2016-06-09 10:38:26	00:00:11	Etiket
05071798189	908505326058	AloTech_Q	2016-06-07 10:28:13	2016-06-07 10:28:18	2016-06-07 10:28:22	00:00:03	Etiket
05071798189	908505326058	AloTech_Q	2016-06-07 10:27:19	2016-06-07 10:27:26	2016-06-07 10:27:33	00:00:07	Etiket

Kuyruklar: Müşteri temsilcisi gün içerisinde hangi kuyruktan kaç adet çağrı karşıladığını, cevapladığını, kaçırıldığını bu alandan takip edebilir.

Hazır
00:00:00

A C W
00:00:00

Kısa Mola
00:00:00

Yemek
00:00:07

Eğitimde
00:00:00

Toplantı
00:00:00

00:00:32

05071798189

Lütfen Kuyruk Seçiniz ▼

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

1. Hat

2. Hat

Konferans

Log

Ayarlar

Softphone : Bağlandı

BEKLİYOR : 0

KONUŞUYOR : 0

MOLA : 0

HAZIR : 1

Aktif Çağrılar
Performans
Önceki Çağrılar
Kuyruklar
Takım
Mesajlarım
Değerlendirmeler

SYS uygulamaları

Kuyruk	Toplam Çağrı Adedi	Kısa Çağrılar	Cevaplanan	Kaçan	Cevaplama hızı	Toplam Konuşma
Gokce_Test_Q	2	1	1	0	00:00:06	00:00:07
Toplam	2	1	1	0	00:00:06	00:00:07

Toplam: AR

Toplam: SL

Toplam: SL2

Takım: Müşteri temsilcisi aynı takımda ekli olduğu kullanıcıları görebilir ve kullanıcıların statülerini takip edilebilir.

00:00:32

05071798189

Lütfen Kuyruk Seçiniz

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

1. Hat

2. Hat

Konferans

Log Ayarlar

Softphone : Bağlandı

BEKLİYOR : 0 **KONUŞUYOR : 0** **MOLA : 0** **HAZIR : 0**

Aktif Çağrılar **Performans** **Önceki Çağrılar** **Kuyruklar** **Takım** **Mesajlarım** **Değerlendirmeler**

SYS uygulamaları

Ad

Ad	Statü	Statü Süresi
İsmail Hakkı Eren	logoff	00:00:00
İdris Avcı	logoff	151:51:19
esras	logoff	05:36:08
beta alotech	logoff	00:00:00
Yeni Kullanıcı	logoff	1848:49:27
Murat Sağlam	logoff	151:40:51
Kenan Kocaerkek	logoff	914:15:37
Kenan	logoff	00:00:00

Mesajlarım: Müşteri Temsilcisi takımında ekli olduğu süpervizörüne mesaj atabilir ve süpervizöründen mesaj alabilir. Bu konuşmaların görüldüğü sekmedir.

00 : 00 : 00

Numara Arama

Lütfen Kuyruk Seçiniz

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

1. Hat

2. Hat

Konferans

Log Ayarlar

Softphone : Bağlandı

BEKLİYOR : 0 **KONUŞUYOR : 0** **MOLA : 1** **HAZIR : 0**

Aktif Çağrılar **Performans** **Önceki Çağrılar** **Kuyruklar** **Takım** **Mesajlarım** **Değerlendirmeler**

SYS uygulamaları

Mola vermek istiyorum

Gönder

Adım Tipi	Tarih	Mesaj
Müşteri Temsilcisi	9/6/2016 17:28:25	gokce.karaduman@alo-tech.comKısa Mola İzni
Müşteri Temsilcisi	9/6/2016 17:28:25	gokce.karaduman@alo-tech.comKısa Mola İzni
Müşteri Temsilcisi	9/6/2016 17:28:26	gokce.karaduman@alo-tech.comKısa Mola İzni
supervisor	9/6/2016 17:28:44	Sender:Esra Karaduman Merhaba Gökce

Değerlendirmeler: Bu alanda müşteri temsilcisi Süpervizörü tarafından değerlendirilen çağrı detaylarına ulaşabilir ve isterse değerlendirme sonucuna itiraz edebilir.

Hazır
00:17:18

A C W
00:00:00

Kısa Mola
00:00:06

Yemek
00:00:00

Eğitimde
00:00:00

Toplantı
00:00:00

Çalıyor

Konuşuyorum

Bekletme

Wrap-up

Çıkıyorum

BEKLİYOR : 0

KONUŞUYOR : 0

MOLA : 0

HAZIR : 1

Aktif Çağrılar

Performans

Önceki Çağrılar

Kuyruklar

Takım

Mesajlarım

Değerlendirmeler

SYS uygulamaları

Çağrı Tarihi	Kapanma Tarihi	Kuyruk	Süre	Puan	Değerlendirme Tarihi	Değerlendiren Kullanıcı	Ses Kaydı	İtiraz	Değerlendirme Detayları
19 2016-03-07 14:36:48	2016-03-07 14:38:44	Esra_test_kuyruk	107	5	2016-03-07 16:26:45	betatest@gmail.com		İtiraz et	Detay
158 2016-05-30 10:21:21	2016-05-30 10:23:40	AloTech_Q	123	29	2016-05-30 10:24:42	gokce.karaduman@hotmail.com		İtiraz et	Detay
19 2016-04-11 14:11:34	2016-04-11 14:13:05	Esra_test_kuyruk	88	14	2016-04-11 14:18:41	xbeta@gmail.com		İtiraz et	Detay
158 2016-04-18 11:14:02	2016-04-18 11:14:16	Gokce_Test_Q	7	27	2016-04-18 11:20:23	tester@gmail.com		İtiraz et	Detay
19 2016-05-09 12:06:30	2016-05-09 12:07:20	Gokce_Test_Q	10	12	2016-05-09 12:08:31	gokce.karaduman@hotmail.com		İtiraz et	Detay
158 2016-02-15 14:31:29	2016-02-15 14:32:09	beta kuyruk	19	29	2016-02-15 14:45:05	gokce.karaduman@alo-tech.com		İtiraz et	Detay

00 : 00 : 00

Numara Arama

Lütfen Kuyruk Seçiniz

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

1. Hat

2. Hat

Konferans

Log

Ayarlar

Softphone : Bağlandı

SYS Uygulamaları: Entegre ürünleri kullanan müşteriler bu ekranı kullanacaktır.

Hazır
00:20:43

A C W
00:00:00

Kısa Mola
00:00:06

Yemek
00:00:00

Eğitimde
00:00:00

Toplantı
00:00:00

Çalıyor

Konuşuyorum

Bekletme

Wrap-up

Çıkıyorum

BEKLİYOR : 0

KONUŞUYOR : 0

MOLA : 0

HAZIR : 1

Aktif Çağrılar

Performans

Önceki Çağrılar

Kuyruklar

Takım

Mesajlarım

Değerlendirmeler

SYS uygulamaları

Tutar 0000 , 00

İyzico ile ödeme

00 : 00 : 00

Numara Arama

Lütfen Kuyruk Seçiniz

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

1. Hat

2. Hat

Konferans

Log

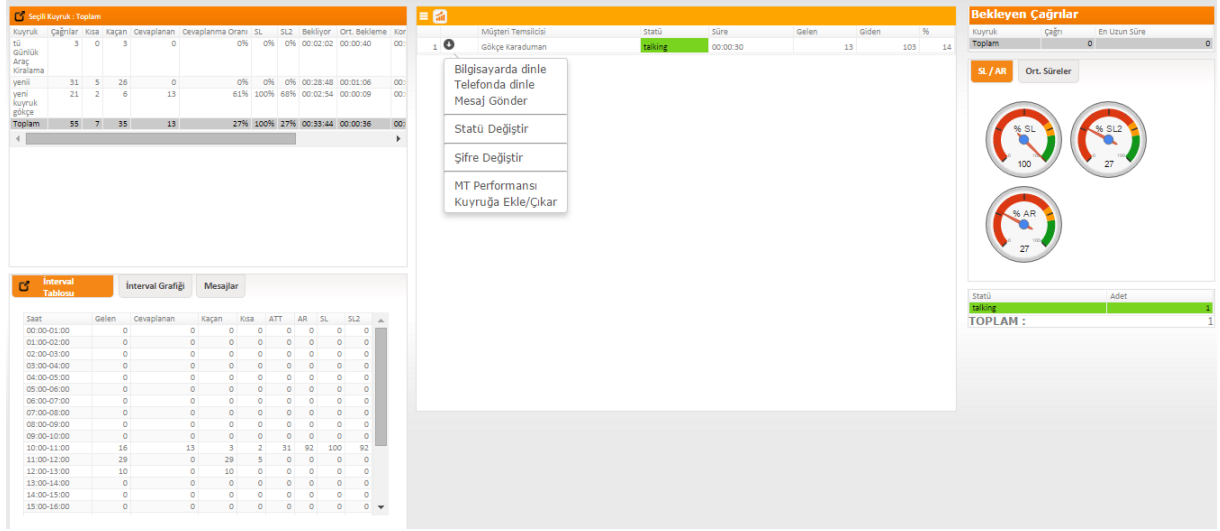
Ayarlar

Softphone : Bağlandı

3.3. Süpervizör

3.3.1. Varsayılan Süpervizör Ekranı

Süpervizör modülünde ilk girdiğinizde önünüze çıkacak ekran aşağıdaki gibidir.



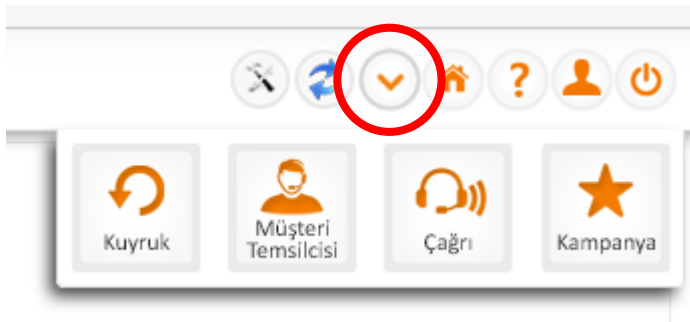
Bu ekranda kuyruk bilgileri, saatlik çağrı adetleri, müşteri temsilcilerinin statüleri, bekleyen çağrılar, servis seviyeleri, cevaplama oranları gibi bilgiler bulunmaktadır.

Otomatik Yenile

Dashboard olarak kullanılan süpervizör ekranı için otomatik yenileme özelliği mevcuttur.

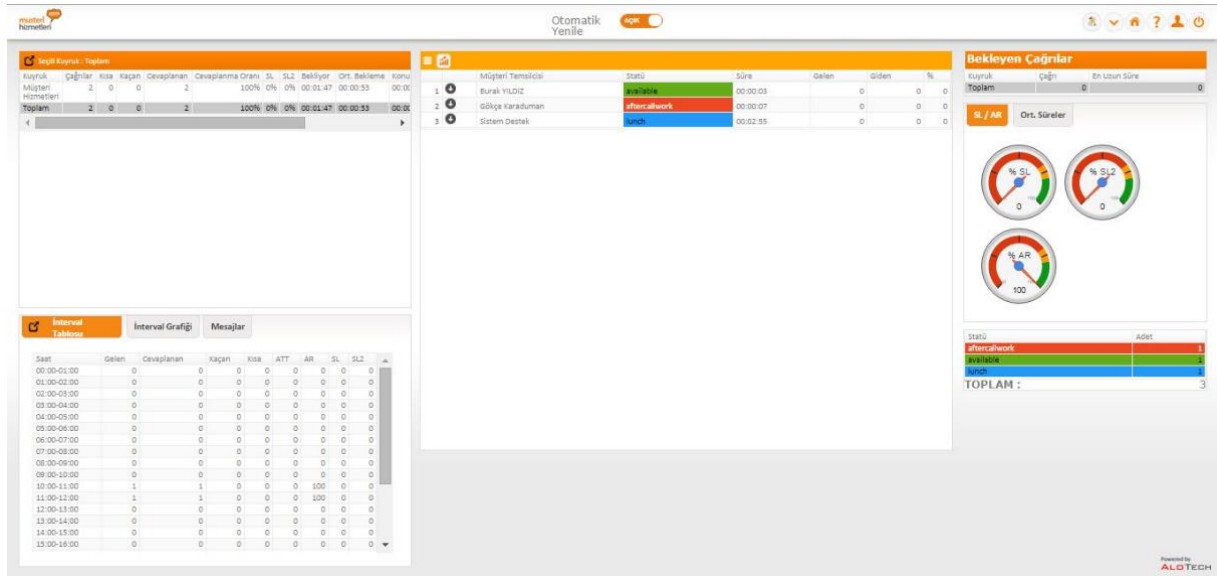
3.3.1.1. Süpervizör Menüler

Aşağıdaki ekran görüntüsünde kırmızı ile işaretlenmiş buton Supervisor ekranındaki menü seçeneklerini açar.




3.3.1.2. Süpervizör / Kuyruk

Bu ekranda kuyruk bilgilerini, saatlik çağrı bilgilerini, müşteri temsilcisi durumunu, bekleyen çağrılar bilgileri yer almaktadır.



Kuyruk Bilgileri

Sol üste bulunan  butonuna tıklandığında kuyruk bilgilerinin kapsamlı bir şekilde görüldüğü bir ekran açılır. Gelen çağrı, kısa çağrı, cevaplanan adetleri, oranlar ve toplam süreler bu alanda gözükmemektedir. Gelen çağrı, kaçan çağrı, toplam konuşma süresi ve kapatılan çağrı sayısı bilgileri bu ekranda görüntülenebilir.

Kuyruk	Çağrılar	Kısa	Kaçan	Cevaplanan	Cevaplanma Oranı	SL	SL2	Bekliyor	Ort. Bekleme	Konuşma	Ort. Konuşma	Lokal Kapatma
Müşteri Hizmetleri	2	0	0	2	100%	0%	0%	00:01:47	00:00:53	00:00:00	00:00:00	0
Toplam	2	0	0	2	100%	0%	0%	00:01:47	00:00:53	00:00:00	00:00:00	0

Ayrıca kuyruk bilgilerinin altında yer alan tablolarda;

Saatlik Çağrı Bilgileri

Saat bazlı gelen çağrıyı, yanıtlanan çağrıyı, servis seviyesi içinde yanıtlanmış çağrıların yüzdesi gibi bilgileri gösterir. Bu bilgiler kuyruk bazlı olacağı gibi bütün kuyrukların toplamı olarakda görüntülenebilir. Bunun için de tablodan istenilen kuyruğun ya da toplamın seçilmesi gerekmektedir.

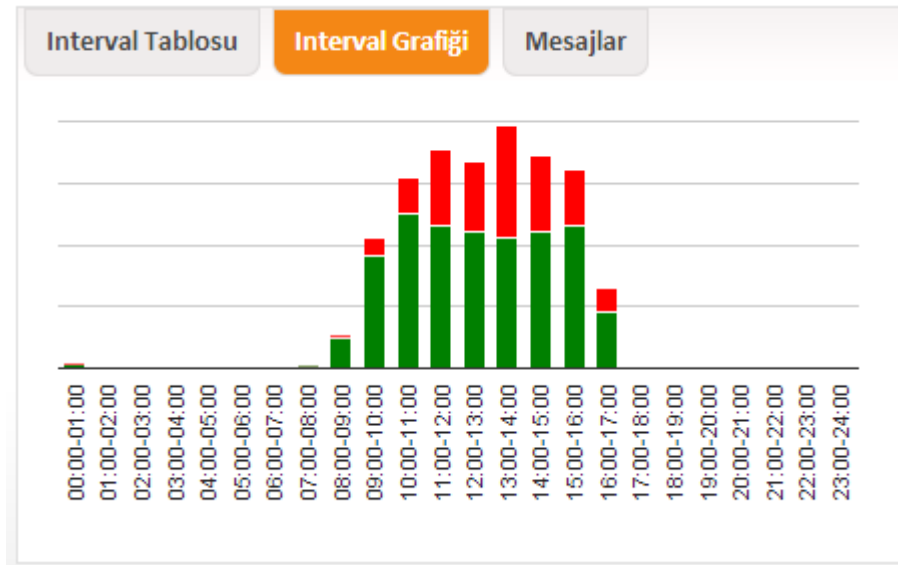
Seçili Kuyruk : Toplam								
Kuyruk	Çağrı	Kısa	Kacan	Yanıt	Y. Oran	SL	SL2	Bekle
Test 2	1	0	1	0	0%	0%	0%	00:00
Toplam	1	0	1	0	0%	NaN%	0%	00:00

Interval Tablosu	Interval Grafiği	Mesajlar
------------------	------------------	----------

Saat	Gelen	Yanıtlanan	Kacan	AR	SL	SL2
00:00-01:00	0	0	0	0	0	0
01:00-02:00	0	0	0	0	0	0
02:00-03:00	0	0	0	0	0	0
03:00-04:00	0	0	0	0	0	0
04:00-05:00	0	0	0	0	0	0
05:00-06:00	0	0	0	0	0	0
06:00-07:00	0	0	0	0	0	0
07:00-08:00	0	0	0	0	0	0
08:00-09:00	0	0	0	0	0	0

Saatlik Çağrı Grafiği

Gelen çağrıların grafiğe dökülmüş halidir. Yeşil sütunlar yanıtlanan çağrıları, kırmızı sütunlar ise kaçan çağrıları gösterir.



Mesajlar

Mesajlar sekmesinde; müşteri temsilcilerinden Supervizör'e gelen mesajlar görülebilir ve bunlara cevap yazılabilir.

3.3.1.3. Süpervizör / Müşteri Temsilcisi Dashboard

Aşağıdaki ekrandan sisteme giriş yapmış müşteri temsilcilerinin durumları, karşıladıkları çağrı adetleri, yaptıkları dış aramaları ve yanıtlama oranları görülebilir.

	Müşteri Temsilcisi	Statü	Süre	Gelen	Giden	%
1	SEVİL ABİK	DisArama	00:00:48	0	78	20
2	Semanur Ak	aftercallwork	00:00:01	0	85	16
3	Zeynep Şit	DisArama	00:23:56	0	91	3
4	Özlem Çaylak	DisArama	00:28:31	0	26	15
5	Ayfer Bozkaya	DisArama	00:11:12	0	74	13
6	Beyhan Yazici	dialing	00:00:06	0	56	4
7	Yasemin Orman	available	00:07:03	33	1	3
8	EMİNE PEHLİVAN	talking	00:00:29	0	106	20
9		talking	00:00:37	0	77	11
10		DisArama	00:00:21	0	72	7

Bilgisayarda dinle
 Telefonda dinle
 Mesaj Gönder
 Statü Değiştir
 Şifre Değiştir
 MT Performansı
 Kuyruğa Ekle/Çıkar

Tabloda yer alan “aşağı ok” linkine bastıldığında aşağıdaki menü açılır. Bu menüde;

- Bilgisayarda Dinle
- Telefonda Dinle
- Mesaj Gönder
- Statü Değiştir
- Şifre Değiştir
- MT Performansı
- Kuyruğa Ekle Çıkar

1- Bilgisayarda Dinle

Müşteri temsilcisi görüşme anında iken çağrı bilgisayarda dinlenebilir. Dinleme işleminin gerçekleştirilebilmesi için bilgisayarda softphone web eklentisinin (Quicktime) yüklü olması gerekmektedir.

2- Telefonda Dinle

Müşteri temsilcisi görüşme yaparken çağrı telefondan dinlenebilir. Bu işlemin yapılabilmesi için; takım liderinin sistemdeki kullanıcı bilgilerinde cep telefonu bilgisinin dolu olması gerekmektedir.

Dinleme seçenekleri yalnızca müşteri temsilcisi görüşme yaparken aktif olarak görünmektedir. Kullanıcı ayarlarında Dinle yetkisi bulunmayan kullanıcılar aktif çağrıları dinleyemezler.

3- Mesaj Gönderme

Seçilen müşteri temsilcisine mesaj tipine göre, mesaj gönderilebilir ya da popup özelliği kullanılarak müşteri temsilcisinin önüne istediği internet sayfasını açabilir.

4- Statü Değiştirme

Takım liderleri seçmiş olduğu müşteri temsilcisinin statülerini varsayılan ve custom statüler listesinden seçerek değiştirebilir.

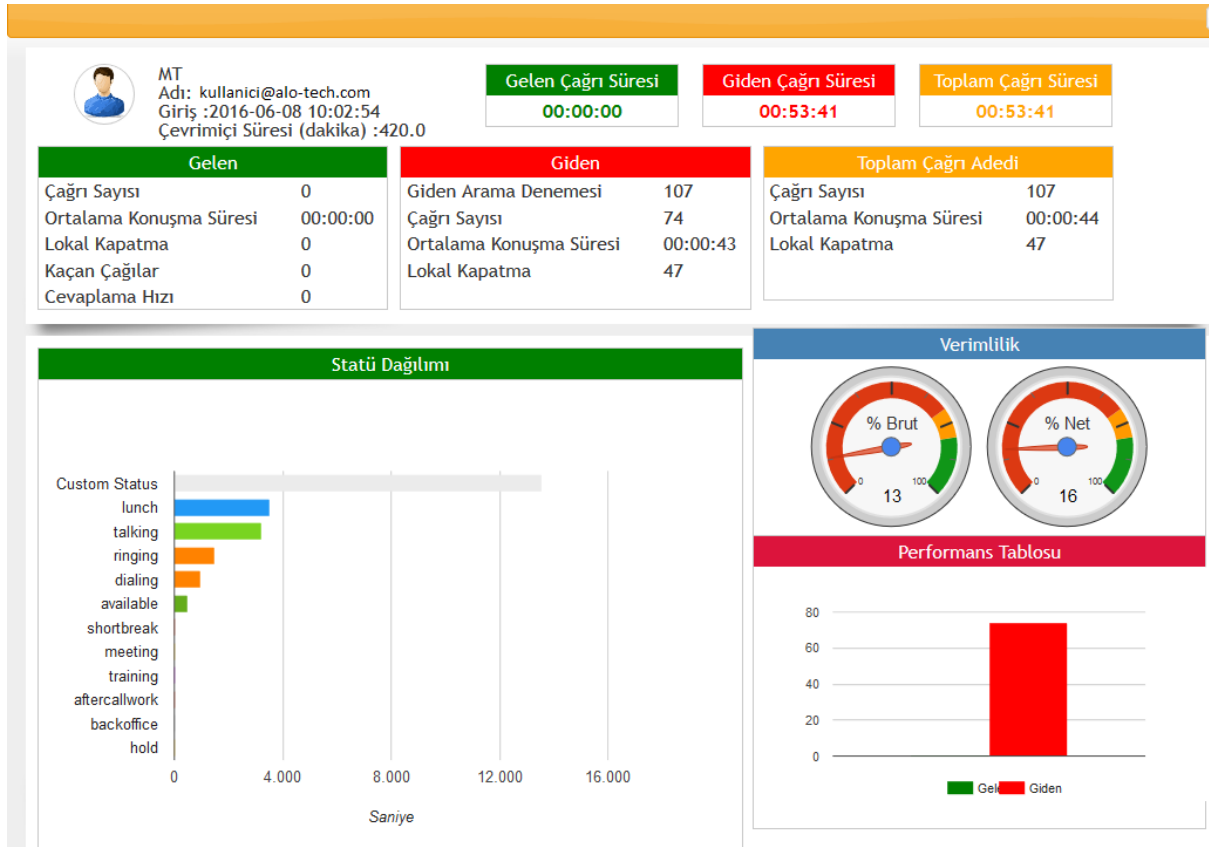
- Hazır
- Çağrı Sonrası Çalışma
- Molada
- Yemekte
- Eğitimde
- Toplantıda
- Backofiste
- Çıktı
- Custom Statüler

5- Şifre Değiştirme

Müşteri temsilcileri sisteme giriş şifrelerini unuttuğu / kaybettiği zaman, takım liderleri müşteri temsilcilerinin şifrelerini bu alandan değiştirebilirler.

6- MT Performansı

Müşteri temsilcisinin gün içindeki performansı detaylı olarak görüntülenebilir.



7- Kuyruk Ekle/Çıkart

Takım Lideri MT'lerinin ekli olduğu kuyrukları görüntüleyebilir. İsteğe göre kuyruktan çıkartabilir ve farklı bir kuyruğa ekleyebilir.

Kim

Kuyruk

Öncelik :

Kuyruk

Kuyruk
Öncelik

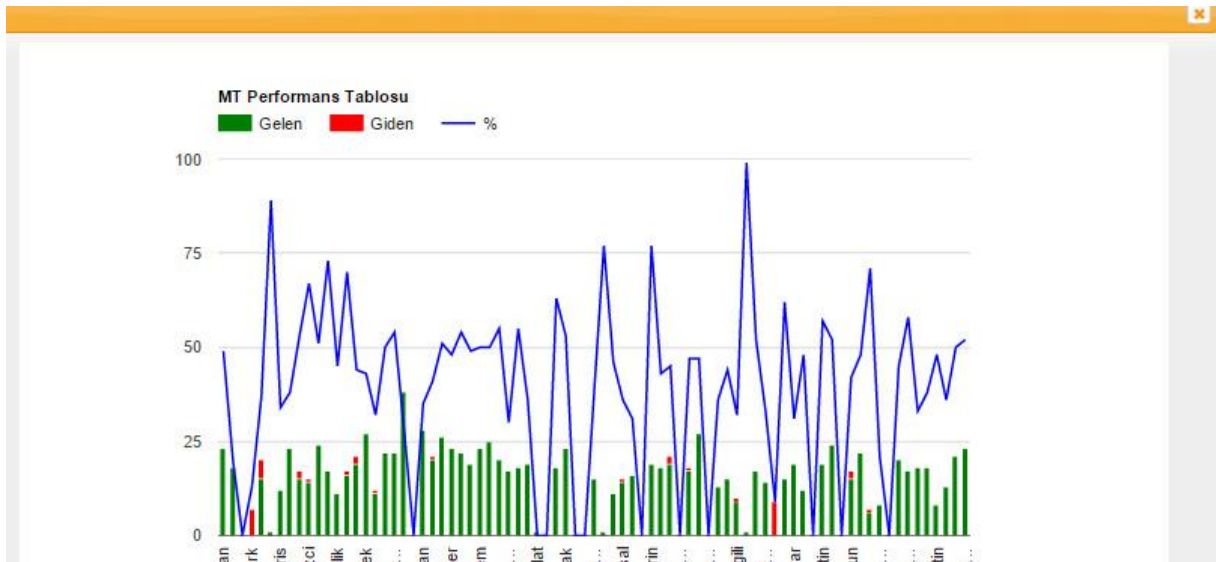
Müşteri Hizmetleri

Kapat

		Statü	Süre	Gelen	Giden	%
		DisArama	00:05:52			
		DisArama	00:00:33		0	16
		DisArama	00:20:18		0	19
		wrapup	00:07:13		0	32
		meeting	00:18:37		0	20
		available	00:11:25	9	0	2
		shortbreak	00:06:24		0	20
7	EMİNE PEHLİVAN	DisArama	00:22:38		0	16
8	NESLİŞAH ÇELİK	DisArama	00:22:14		0	7
9	NIHAN USTABASI	DisArama	00:24:44		0	7
10	SEVİL YILDIRIM	DisArama				

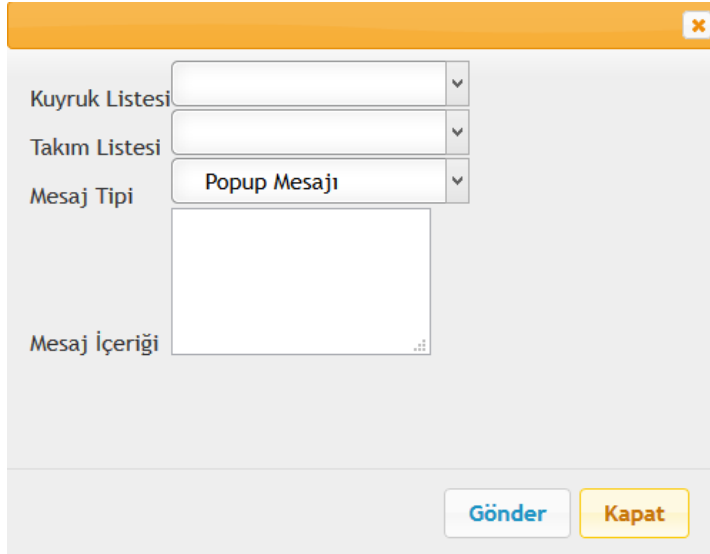
Yukarıdaki ekran görüntüsünde yer aldığı üzere, bu menüden Aktif olmayan müşteri temsilcilerini görebilir. Toplu olarak kuyruğa göre ya da takıma göre mesaj atılabilmektedir.

Ayrıca yine dashboard menüsünün yanında bulunan buton ile de toplu ya da filtrelenmiş şekilde MT Performans Tablosu da görüntülenebilir



8- Toplu Mesaj

Takım Lideri Takıma veya kuyruk listesine göre toplu mesaj gönderilebilir.



9- Takıma veya Kuyruğa Göre Filtreleme

Takım Lideri, Takım bazlı olarak veya kuyruk tablosundan seçtiği kuyruk olarak müşteri temsilcisi listesini filtreleyerek görebilmektedir.

3.3.1.4. Statüye Göre Müşteri Temsilcisi

Bu menüde müşteri temsilcilerini statülerine göre izleyebilirsiniz.

Statüye Göre

Hazır (1)

Ad

Statü

Süre

Yasemin Orman

available

00:04:23

<

>

Back Office (1)

Ad

Statü

Süre

Mehmet Eroglu

backoffice

00:05:19

<

>

ACW (1)

Ad

Statü

Süre

Semanur Ak

aftercallwork

00:00:25

<

>

Yemek ve Kısa Mola(0)

Ad

Statü

Süre

<

>

Eğitim ve Toplantı (1)

Ad

Statü

Süre

SEVİL ABİK

meeting

00:00:15

<

>

Konuşuyor (2)

Ad

Statü

Süre

Ayfer Bozkaya

ringing

00:05:17

EMİNE PEHLİVAN

talking

00:00:01

<

>

Cevap Vermiyor (0)

Ad

Statü

Süre

<

>

Bekleyen Çağrılar

Kuyruk

Bekleyen Çağrılar

En UzunBekleme

Avea Satış

1

29

Toplam

1

29

3.3.1.5. Süpervizör / Çağrı Kayıtları

1- Aktif Çağrılar

Aktif Çağrılar bölümünde anlık çağrılar listelenmektedir. Çağrı sisteme girdiği anda aktif çağrılarda görünür hale gelir. Müşteri temsilcisine atanıp görüşme başlandığı anda da görüşme süresi başlamaktadır. İstenildiği takdirde aktif çağrı sonlandırılabilir.

2- Çağrı Kayıtları

Bulut sisteminde yapılan konuşmalar kayıt edilmektedir. Geçmiş çağrılarının tümüne ses kayıtları ile birlikte bu alandan ulaşılabilir. Varsayılan olarak son 25 çağrı listelenir. Özel filtreleme alanları ile kriterler belirlenerek istenilen çağrıya ulaşılabilir. İstenirse seçilen çağrı değerlendirilebilir.

Çağrılar	Numara	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Müşteri Temsilcisi	Kuyruk	
Çağrı Kayıtları	Unique ID	Başlangıç Saati	Bitiş Saati	Sadece aktif MT'leri göster	Çağrı ID	
Aktif Çağrılar	Çağrı Tipi	Etiket	Kapanış Kodu			
25	Arayan	Aranan Numara	Kuyruk	Çağrı Tipi	Müşteri Temsilcisi	Konuşma Süresi
05071798189	908505326058	Gelen	esnas	00:14:43	2016-06-01 17:37:05:587900	✓
05071798189	908505326058	Giden	esnas	00:00:07	2016-06-01 17:33:57:290950	✓
05071798189	3361	Giden	esnas	00:00:32	2016-06-01 17:33:20:113870	✓
05071798189	908505326058	Gelen	esnas	00:14:39	2016-06-01 17:32:47:918390	✓
05071798189	908505326058	Giden	esnas	00:00:00	2016-06-01 17:30:40:236600	0
05071798189	908505326058	Gelen	esnas	00:00:00	2016-06-01 16:29:44:455080	X
05071798189	908505326058	Gelen	Gökçe Karaduman	00:00:03	2016-06-01 16:27:04:398000	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-06-01 16:22:36:770410	X
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-31 13:11:08:834580	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-31 13:05:50:628390	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-31 13:05:43:026110	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-31 13:05:34:213520	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-31 11:11:18:907460	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-31 11:09:13:626440	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:02	2016-05-31 10:56:16:159920	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:01:05	2016-05-31 10:52:33:838720	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:01:59	2016-05-30 15:29:25:104370	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:01:27	2016-05-30 15:59:38:142220	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:24	2016-05-30 15:58:31:352440	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:02	2016-05-30 10:52:00:393060	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:01:31	2016-05-30 10:49:03:717270	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:00	2016-05-30 10:47:54:434840	0
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:51	2016-05-30 10:47:22:077190	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:02:00	2016-05-30 10:44:51:050080	✓
05071798189	908505326058	Giden	Gökçe Karaduman	00:00:18	2016-05-30 10:43:09:548720	✓

Bu alanda kayıtlı çağrının arayan numara bilgisi, aranan numara bilgisi, çağrı tipi, müşteri temsilcisi gibi bilgiler listelenmektedir. Aranan numara alanı tıklanabilir özelliktedir. Tıklandığında çağrının ek detayları gösterilmek üzere popup açılır. Popup içinde yer alan sekmelerde;

“Çağrı Bilgileri” alanında detay bilgiler yer alır,

“Çağrı Geçmişi” alanında çağrının sesli yanıt sistemine girdiğinde izlediği adım tipleri yer alır,

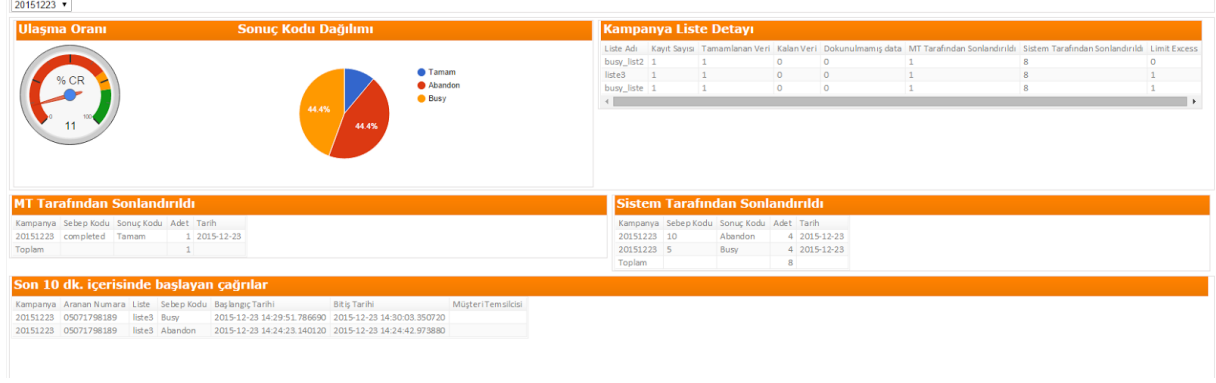
“Transfer Geçmişi” alanında çağrı transfer yolu ile başka bir sesli yanıt sistemine, dış numaraya, kuyruğa ve kullanıcıya aktarıldı ise bilgileri kaydedilmektedir.

Çağrı Bilgileri	
Çağrı Geçmişi	
Transfer Geçmişi	
Active Call Key	ag9zthRlbGVmb25pLXRlc3RyFwsScKfJdGI2ZUNhbGwYgiCAwO_MggMogEZdGVsZWZvbmtkdGVzdCShoHBzoG90LmNvbQ
ID	ag9zthRlbGVmb25pLXRlc3RyEQsSBENhbGwYgiCAwO-MxwgMogEZdGVsZWZvbmtkdGVzdCShoHBzoG90LmNvbQ
Tenant	telefonl-test.appspot.com
Tarih	2016-05-30 13:58:31.332440
Arayan Numara	908505322163
Aranan Numara	05071798189
Kuyruğa eklendi	<input checked="" type="checkbox"/>
Kuyruk	Gokce_Test_Q
Çağrı Tipi	Gliden
Kuyruk Tarihi	2016-05-30 13:58:31.332440
Atanan	<input checked="" type="checkbox"/>
Müşteri Temsilcisi	Gökçe Karaduman
Bekleme Süresi	9
Cevaplanan	<input checked="" type="checkbox"/>
Si içerisinde Cevaplanan	<input type="checkbox"/>
Cevaplanma Tarihi	2016-05-30 13:58:40.811150
Kapanma Tarihi	2016-05-30 13:59:05.102180
Süre	24
Lokal Kapatma	false
Kaçan	false
Kısa Çağrı	false
Kayıt karşıya yüklendi	<input checked="" type="checkbox"/>
Ort. Değerlendirme Puanı	Değerlendirilmedi
Etiketler	

3.3.1.6. Süpervizör / Kampanya Dashboard

Kampanya Bulut Sisteminde bulunan otomatik arama sistemini kullanmak için oluşturulur. Kampanya belirlenmiş kriterlere göre çalışır.

Kampanya ekranında eğer bir kampanya var ise o kampanya ile ilgili bilgiler görülebilir. Ulaşma oranları, sonuç kodları dağılımını, yüklenmiş listeleri, isteden kaç datanın arandığı, Sistem tarafından ve Müşteri Temsilcisi tarafından sonlandırılan çağrı sayıları ve sonuç kodları gibi bilgilere ulaşabilirler. Ayrıca Dialer Sisteminin aradığı son 10 dakikalık çağrı logları listelenmektedir.



3.3.1.7. Bekleyen Çağrılar

Kuyrukta kaç kişinin beklediği ve en uzun süre bekleyen çağrının bilgileri görülmektedir.

Bekleyen Çağrılar		
Kuyruk	Çağrı	En Uzun Süre
Alotech Q	9	108
Tablet/PC	4	88
Toplam	13	108

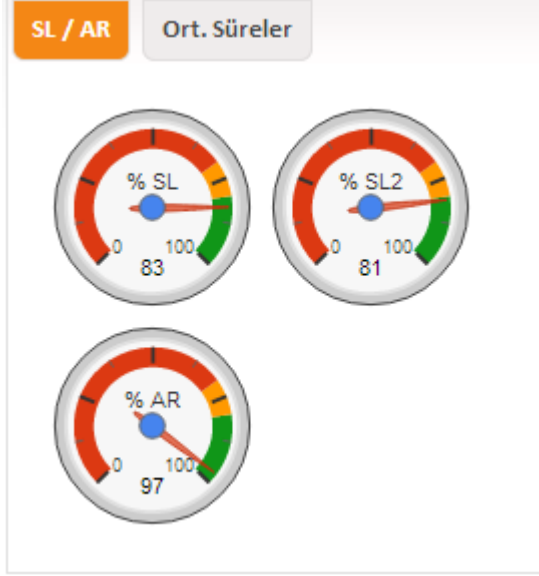
İsteğe göre Statüler menüsünde bekleyen çağrı alarmı oluşturularak uyarı anlamında renklendirme yapılması sağlanabilir.

Bekleyen Çağrılar		
Kuyruk	Çağrı	En Uzun Süre
tü Günlük Araç Kiralama	1	42
yenii	2	51
Toplam	3	51

3.3.1.8. SL/AR ve Ortalama Bekleme Süreleri

Bu tablarda;

3.3.1.9. SL/AR



Servis seviyesini ve yanıtlanma oranlarını görsel olarak görebilirsiniz.

Burada;

SL oranı:

$$\frac{\text{Yanıtlanan çağrılar}}{\text{Gelen çağrı} - \text{Kısa çağrı}}$$

SL2 oranı:

$$\frac{\text{Servis seviyesi içinde yanıtlanan çağrılar}}{\text{Gelen çağrılar} - \text{Kısa çağrılar}}$$

Yanıtlanma oranı (Answer Rate (AR)):

$$\frac{\text{Yanıtlanan çağrılar}}{\text{Gelen çağrılar}}$$

değerleri gösterir.

3.3.1.10. Ortalama Bekleme Süreleri

Seçili kuyruk için toplam ortalama konuşma ve bekleme süreleri gösterilir.

SL / AR

Ort. Süreler


Ort. Bekl.	<div></div>	19
Ort. Konuşma.	<div></div>	245

3.3.1.11. Statüler

Bu modülde müşteri temsilcilerinin statüleri listelenir. Ayrıca listedeki statüler tıklanarak o statüye göre müşteri temsilcileri filtrelenebilir.

aftercallwork	1
available	20
backoffice	20
shortbreak	3
talking	25
training	10
wrapup	1
TOPLAM :	80

3.3.2. Custom Süpervizör

Süpervizörler takip etmek istedikleri alanları kendileri belirleyerek özel bir monitoring (denetleme) sayfası oluşturabilirler. Aşağıdaki listede yer alan seçeneklerden görüntülenmesini istenen alanların seçilmesi gerekir.  butonu kullanarak ekran güncellenebilir.

Özelleştirilmiş Süpervizör Ekranını Güncelle

seç...

seç...

Aktif Çağrılar

Kuyruk Performansı

Statü Tablosu

seç...

Kuyruk Performansı

Interval Tablosu

Interval Grafiği

MT Performansı

Bekleyen Çağrılar

SL / AR

Ortalama Süre

Statü Tablosu

Aktif Çağrılar

MT Durum Listesi

Kuyruk Listesi

Dağıtım Grubu

seç...

MT Durum Listesi

Bekleyen Çağrılar

seç...

SL / AR

MT Performansı

Geri

Tamamla

Varsayılan Süpervizör ekranında yapabildiği tüm işlemler, Custom Süpervizör ekranında da yapılabilmektedir.

3.4. Raporlar

Raporlarda Tuşların işlevleri;



Raporda müşteri temsilcisi adına, kuyruk adına, başlangıç ve bitiş saatlerine göre filtreleme uygulamak için kullanılır.



Raporu excel formatında export etmek için kullanılır.



Rapor tablosunu yenilemek için kullanılır.

Rapor Çeşitleri

1. Kuyruk
 2. Dağıtım Grubu
 3. Müşteri Temsilcisi
 4. Çağrı
 5. Kampanya
 6. Sesli Yanıt Sistemi
 7. Değerlendirme
 8. Memnuniyet Anketi
 9. Entegrasyonlar
- olarak raporlama alınabilir.

3.4.1. Kuyruk Raporları

Bu rapor başlığı altında; Kuyruk Performans Raporu ve Kuyruk Saatlik Performans raporu yer almaktadır.

3.4.1.1. Kuyruk Performans Raporu

Seçilen kuyrukla ilgili, belirtilen tarihlerdeki çağrı bilgilerine ulaşılır. Kuyruk seçimi yapılmadığı takdirde, tenant üzerinde oluşturulan tüm kuyruklar hakkında rapor alınmaktadır. Filtrelenen rapor sonuçları tercihe göre excel formatında indirilebilir.

Kuyruk	Kuyruk Performans Raporu														
	Kuyruk		Başlangıç Tarihi		Bitiş Tarihi		Süre Birimi		Rapor seçenekleri						
	yeni kuyruk gökçe		2015-11-01		2015-11-25		Saniye								
Saatlik Kuyruk Performansı															
	Kuyruk	Tarih	Çağrılar	Kısa Çağrılar	Cevaplanan Çağrılar	Cevaplanma Oranı	SL İçerisinde Cevaplanan	Servis Seviyesi 1	Servis Seviyesi 2	Kaçan	Toplam Bekleme	Ort. Bekleme	Toplam Konuşma	Ort. Konuşma	Lokal Kapatma
Dağıtım Grubu	+	yeni kuyruk gökçe	2015-11-05	2	0	0	0%	0	0%	0%	2	145	73	0	0
		yeni kuyruk gökçe	2015-11-06	20	4	16	100%	16	100%	100%	0	62	3	354	22
Müşteri Temsilcisi	+	yeni kuyruk gökçe	2015-11-09	17	1	14	87%	14	100%	88%	2	158	9	799	57
		yeni kuyruk gökçe	2015-11-10	2	0	2	100%	2	100%	100%	0	9	4	34	17
Çağrı	+	yeni kuyruk gökçe	2015-11-12	12	1	1	9%	0	0%	0	10	508	46	3	3
		yeni kuyruk gökçe	2015-11-13	4	0	4	100%	4	100%	100%	0	11	2	108	27
		yeni kuyruk gökçe	2015-11-16	4	1	2	66%	0	0%	1	437	145	4	2	1
Kampanya	+	yeni kuyruk gökçe	2015-11-17	9	1	5	62%	5	100%	63%	3	91	11	68	13
		yeni kuyruk gökçe	2015-11-18	2	1	1	100%	1	100%	100%	0	6	6	54	54
Sesli Yanıt Sistemi	+	yeni kuyruk gökçe	2015-11-19	10	4	3	50%	3	100%	50%	3	104	17	17	5
		yeni kuyruk gökçe	2015-11-23	4	0	4	100%	3	75%	75%	0	87	21	49	12
Değerlendirmeler		yeni kuyruk gökçe	2015-11-24	5	1	0	0%	0	0%	0	4	101	25	0	0
		Toplam	91	14	52	57%	48	92%	62%	25	1720	79	1490	29	20
Memnuniyet Anketi	+														

3.4.1.2. Saatlik Kuyruk Performansı

Seçilen kuyrukla ilgili, seçili tarihlerdeki saatlik çağrı bilgileri ve SL/SL2/AR yüzdelerine ulaşılır. Tercihe göre excel formatında indirilebilir.

Kuyruk	Kuyruk	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Report Options
Kuyruk Performans Raporu	yeni kuyruk çıkış	2015-11-01	2015-11-25	
Saatlik Kuyruk Performansı	Saat	Gelen	Cevaplanan	Kaçan
Dağıtım Grubu	00:00-01:00	0	0	0
	01:00-02:00	0	0	0
	02:00-03:00	0	0	0
Müşteri Temsilcisi	03:00-04:00	0	0	0
	04:00-05:00	0	0	0
Çağrı	05:00-06:00	0	0	0
	06:00-07:00	0	0	0
Kampanya	07:00-08:00	0	0	0
	08:00-09:00	0	0	0
Sesli Yanıt Sistemi	09:00-10:00	0	0	0
	10:00-11:00	7	2	5
Değerlendirmeler	11:00-12:00	20	9	11
	12:00-13:00	6	5	1
Memnuniyet Anketi	13:00-14:00	2	2	0
	14:00-15:00	1	0	1
	15:00-16:00	21	14	7
	16:00-17:00	15	9	6
	17:00-18:00	19	11	8
	18:00-19:00	0	0	0
	19:00-20:00	0	0	0
	20:00-21:00	0	0	0
	21:00-22:00	0	0	0
	22:00-23:00	0	0	0
	23:00-24:00	0	0	0
Toplam		91	52	39

3.4.2. Dağıtım Grubu Raporu

Dağıtım gruplarına dahil edilmiş olan İp Telefon kullanıcılarının çağrı sonuçlarına ulaşılır. Dağıtım grubu, başlangıç ve bitiş zamanı seçilerek rapor filtrelenir.

Kuyruk	Dağıtım Grubu Adı	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Rapor seçenekleri
Dağıtım Grubu	gokce_hurt_grup	2015-09-01	2015-11-25	
Dağıtım Grubu Performansı	Ad	Tarih	Çağrılar	Cevaplanan
	gokce_hurt_grup	2015-09-29	5	5
Müşteri Temsilcisi	gokce_hurt_grup	2015-09-30	2	1
	gokce_hurt_grup	2015-10-01	3	0
Çağrı	gokce_hurt_grup	2015-10-02	4	3
	gokce_hurt_grup	2015-10-03	10	5
Kampanya	gokce_hurt_grup	2015-10-04	1	1
	gokce_hurt_grup	2015-10-05	7	5
Sesli Yanıt Sistemi	gokce_hurt_grup	2015-10-06	1	0
	gokce_hurt_grup	2015-10-07	1	1
Değerlendirmeler				
Memnuniyet Anketi				

3.4.3. Müşteri Temsilcisi Raporları

Müşteri Temsilcisi başlığı altında bulunan raporlar;

1. MT Performans Raporu
2. Kuyruk Bazlı MT Performans Raporu
3. Takım Performans Raporu
4. MT Durum Detay Raporu
5. Kuyruk Üyeliği
6. Kullanıcı Listesi

3.4.3.1. MT Performans Raporu

MT Performans raporunda, seçili müşteri temsilcisine ait performans raporuna ulaşılabilir. Hangi statüde ne kadar durmuş kaç cevaplanan çağrı sayısı , giden çağrı sayısı gibi bilgilere ulaşılabilir. Excel formatında indirilebilir.

Rapor içerisindeki Başlıklar;

Müşteri Temsilcisi : MT'nin adı

MT Özel ID : MT'nin ID'si

Tarih: Çağrının geldiği tarih

Toplam Çağrı Adeti : Gelen+giden çağrılarının toplam adeti

Toplam Konuşma Süresi: Gelen+giden çağrılarının konuşma süreleri toplamı

Toplam Ortalama Konuşma Süresi : Gelen+giden çağrı ortalama konuşma süreleri toplamı
Toplam Lokal Kapatma : MT Tarafından sonlandırılan toplam çağrı adeti
Cevaplanan: MT tarafından cevaplanan çağrıların toplam adeti
Gelen Çağrı Konuşma Süresi : Gelen çağrıların toplam konuşma süresi
Gelen Çağrı Ort. Konuşma Süresi: Gelen çağrıların ortalama konuşma sürelerinin toplamı
Gelen Çağrı Lokal Kapatma: MT tarafından sonlandırılan gelen çağrıların toplamı
Kaçan Çağrılar: Cevaplanmayan çağrılar
Giden Arama Denemesi: Başarısız olan giden çağrı toplam adeti
Giden Çağrılar : Giden çağrıların toplam adeti
Giden Çağrı Konuşma Süresi: Giden çağrıların toplam konuşma süresi
Giden Çağrı Ortalama Konuşma Süresi: Giden çağrıların ortalama konuşma sürelerinin toplamı
Giden Çağrı Lokal Kapatma : MT tarafından sonlandırılan giden çağrıların toplamı
Hazır: MT'nin HAZIR statüsünde kaldığı toplam süre
Çalıyor: MT'nin ÇALIYOR statüsünde kaldığı toplam süre
Çağrı Sonrası İşlem : MT'nin ACW statüsünde kaldığı toplam süre
Wrap Up: MT'nin WRAP-UP statüsünde kaldığı toplam süre
Mola: MT'nin MOLA statüsünde kaldığı toplam süre
Yemek : MT'nin YEMEK statüsünde kaldığı toplam süre
Toplantı: MT'nin TOPLANTI statüsünde kaldığı toplam süre
Eğitimde : MT'nin EĞİTİM statüsünde kaldığı toplam süre
Back Office: MT'nin BACKOFFICE statüsünde kaldığı toplam süre
Toplam Süre: Statülerde(custom statüler dahil) geçen sürelerin toplamı
Bekletmeler: Çağrının bekletme durumuna alınma adeti
Bekletme Süresi: Çağrının beklemeye alındığında geçen toplam süre
İlk Login : MT'nin gün içerisinde sisteme ilk defa giriş yaptığı tarih/saat

Son Çıkma : MT'nin gün içerisinde son kez çıkış yaptığı tarih/saat

Çıkış Yapma Sayısı : MT'nin gün içerisinde toplam sistemden çıkış adeti

Üretim : Üretime dahil olan statüde geçen süre yazılır

Mola Yemek : Mola+Yemek statülerindeki toplam süre

Eğitim+Toplantı : Eğitim+Toplantı statülerindeki toplam süre

Özel Statü: Özel statülerdeki toplam süre

Cevaplama Hızı : MT'nin çağrısı cevaplama süresi

Kuyruk

Müşteri Temsilcisi

Başlangıç Tarihi

Bitiş Tarihi

Süre Tipi

Rapor seçenekleri

Saniye

Dağıtım Grubu

Müşteri Temsilcisi

Müşteri Temsilcisi

Tarih

Kuyruk

Toplam Çağrı Adedi

Toplam Konuşma Süresi

Toplam Ortalama Konuşma Süresi

Toplam Lokal Kapatma

Gelen

Gelen Çağrı Konuşma Süresi

Gelen Çağrı Ort. Konuşma Süresi

Gelen Çağrı Lokal Kapatma

Kaçan Çağrılar

Giden Ara

MT Performans

Can Karabulut

2015-11-26

Toplam

4

33

16

1

0

0

0

0

0

Kuyruk Bazlı MT Performans

Can Karabulut

2015-11-26

gokceara_kuyruk

2

12

6

0

0

0

0

0

0

Tekim Performans

Can Karabulut

2015-11-26

yeni_kuyruk

2

21

10

1

0

0

0

0

0

MT Durum Detay

Gökçe Karaduman

2015-11-26

Toplam

15

59

7

9

5

26

5

3

0

Kuyruk Üyelili

Gökçe Karaduman

2015-11-26

beta_kuyruk

1

7

7

1

0

0

0

3

0

Kullanıcı İstatisi

Gökçe Karaduman

2015-11-26

esra_test_kuyruk

1

6

6

1

0

0

0

3

0

Gökçe Karaduman

2015-11-26

gokceara_kuyruk

4

3

0

1

1

3

3

3

0

Çağrı

Gökçe Karaduman

2015-11-26

yeni_kuyruk

8

43

5

6

4

23

5

3

0

Kampanya

Gökçe Karaduman

2015-11-26

Araç Kiralama

1

0

0

0

0

0

0

3

0

Sesli Yanıt Sistemi

Toplam

19

92

5

10

5

26

5

3

0

3.4.3.2. Kuyruk Bazlı MT Performans Raporu

Gelen-Giden çağrılar, hangi kuyruktan geldiğiyle ilgili çağrı detaylarına ve MT'lerin statülerine ulaşabilen raporlardır. Müşteri Temsilcisine ve tarihe göre rapor filtrelenebilir ve excel formatında indirilebilir. Rapor içerisindeki alanların açıklamaları MT Performans raporu ile aynıdır bu rapor içerisinde sadece MT Özel ID alanı eklenmemiş ve Kuyruk alanı eklenmiştir.

Rapor İçerisindeki Başlıklar

Müşteri Temsilcisi/Tarih/Kuyruk/Toplam Çağrı Adeti/Toplam Konuşma Süresi/Toplam Ortalama Konuşma Süresi/Toplam Lokal Kapatma/Gelen/Gelen Çağrı Konuşma Süresi/Gelen Çağrı Ort. Konuşma Süresi/Gelen Çağrı Lokal Kapatma/Kaçan Çağrılar/Giden Arama Denemesi/Giden Çağrılar/Giden Çağrı Konuşma Süresi/Giden Çağrı Ortalama Konuşma Süresi/Giden Çağrı Lokal Kapatma/Hazır/Çalıyor/Araniyor/Konuşuyor/Chat/Çağrı Sonrası İşlem/Wrap Up/Mola/Yemek/Toplantı/Eğitimde/Giden/Back Office/Toplam Süre/Bekletmeler/Bekletme Süresi/ilk Login/Son Çıkma/Üretim/Mola+Yemek/Eğitim+Toplantı/Özel Statü/Cevaplama hızı

Kayıt	+	Müşteri Temsilcisi	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Süre Tipi	Rapor seçenekleri								
Dağılım Grubu	+				Saniye									
Müşteri Temsilcisi	-	Müşteri Temsilcisi	Tarih	Kayıt	Toplam Çağrı Adedi	Toplam Konuşma Süresi	Toplam Ortalama Konuşma Süresi	Toplam Lokal Kapatma	Gelen	Gelen Çağrı Konuşma Süresi	Gelen Çağrı Ort. Konuşma Süresi	Gelen Çağrı Lokal Kapatma	Kaçan Çağrılar	Giden Ara
MT Performansı		Can Karabulut	2015-11-26	Toplam	4	33	16		1	0	0		0	0
Kayıt Başlı MT Performansı		Can Karabulut	2015-11-26	gokcesra_kayit	2	12	6		0	0	0		0	0
Takım Performansı		Can Karabulut	2015-11-26	yeni kayit	2	21	10		1	0	0		0	0
MT Durum Detay		Gökçe Karaduman	2015-11-26	Toplam	15	59	7		9	5	26		3	0
Kayıt Üyelgi		Gökçe Karaduman	2015-11-26	beta kayit	1	7	7		1	0	0		3	0
Kullanıcı İstatisi		Gökçe Karaduman	2015-11-26	esra_test_kayit	1	6	6		1	0	0		3	0
Çağrı	+	Gökçe Karaduman	2015-11-26	gokcesra_kayit	4	3	0		1	1	3		3	0
Kampanya	+	Gökçe Karaduman	2015-11-26	yeni kayit	8	43	5		6	4	23		3	0
	+	Gökçe Karaduman	2015-11-26	Araç Kiralama	1	0	0		0	0	0		3	0
Sevli Yanıt Sistemi	+	Toplam			19	92	5		10	5	26		3	0

3.4.3.3. Takım Performans Raporu

Belli bir takım içerisindeki Müşteri Temsilci'lerinin çağrı bilgilerine ve takım içerisindeki Müşteri Temsilcilerinin statü detaylarına ulaşılabilir. Takım adına ve tarihe göre filtrelenebilir excel formatında indirilebilir. Rapor içerisindeki alanların açıklamaları MT Performans raporu ile aynıdır, tek fark Takım adı rapor içerisinde yer almaktadır.

Rapor İçerisindeki Başlıklar

Müşteri Temsilcisi/Tarih/Toplam Çağrılar/Toplam Konuşma Süresi/Genel Ort. Konuşma Süresi/Toplam Lokal Kapatma/Gelen Çağrılar/Gelen Çağrı Konuşma Süresi/Gelen Çağrı Ort. Süre/Gelen Çağrı Lokal Kapatma/Kaçan Çağrılar/Giden Çağrılar/Giden Çağrı Konuşma Süresi/Giden Çağrı Ort. Konuşma Süresi/Giden Çağrı Lokal Kapatma/Hazır/Çalıyor/Araniyor/Konuşuyor/Chat/Çağrı Sonrası İşlem/Wrap Up/Mola/Yemek/Toplantı/Eğitimde/Giden/Back Office/Toplam Süre/Bekletmeler/Bekletme Süresi/Giriş Tarihi/Üretim/Mola+Yemek/Eğitim+Toplantı

Kayıt	+														
Dağıtım Grubu	+	Takımlar	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Süre Birimi	Rapor seçenekleri									
		Gökçe Takım	2015-11-12	2015-11-26	Saniye										
Müşteri Temsilcisi	-														
		Müşteri Temsilcisi	Tarih	Toplam Çağrılar	Toplam Konuşma Süresi	Genel Ort. Konuşma Süresi	Toplam Lokal Kapatma	Gelen Çağrılar	Gelen Çağrı Konuşma Süresi	Gelen Çağrı Ort. Süre	Gelen Çağrı Lokal Kapatma	Kaçan Çağrılar	Giden Çağrılar	Giden Çağrı Konuşma Süresi	
MT Performansı		Gökçe Karaduman	2015-11-12	2	3	3	0	1	3	3	0	0	2	0	0
Kayıt Başlı MT Performansı		Esra Karaduman	2015-11-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Takım Performansı		Esra Karaduman	2015-11-13	39	857	21	19	4	108	27	0	0	1	32	749
MT Durum Detay		Esra Gökçe	2015-11-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kayıt Üyelgi		Gökçe Karaduman	2015-11-16	2	4	2	1	2	4	2	1	1	1	0	0
Kullanıcı İstatisi		Esra Karaduman	2015-11-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Toplam	2015-11-17	41	861	45	20	6	117	47	1	3	32	749	749

3.4.3.4. MT Durum Detay Raporu

Müşteri Temsilcilerinin statü durumları, statüleri değiştirdikleri saat/ tarih aralıkları, bir statüde kaldığı sürelerin detaylı olarak görüntülediği raporlardır. Müşteri temsilcisi , takım ve tarihe göre filtreleme yapılabilir. Raporun görüntülenebilmesi için excel formatında indirilmesi gerekmektedir.

Müşteri Temsilci	Statü	Tarih	Süre
Gökçe Karaduman	available	26.11.2015 10:09	3
Gökçe Karaduman	aftercallwork	26.11.2015 10:09	2

Gökçe Karaduman	available	26.11.2015 10:09	25
Gökçe Karaduman	ringing	26.11.2015 10:10	4
Gökçe Karaduman	talking	26.11.2015 10:10	14
Gökçe Karaduman	wrapup	26.11.2015 10:10	16
Gökçe Karaduman	ringing	26.11.2015 10:10	5
Gökçe Karaduman	talking	26.11.2015 10:10	9
Gökçe Karaduman	wrapup	26.11.2015 10:10	6
Gökçe Karaduman	available	26.11.2015 10:11	29
Gökçe Karaduman	ringing	26.11.2015 10:11	4


3.4.3.5. Kuyruk Üyelği Raporu

Kuyruklardaki ekli kullanıcı bilgileri, kullanıcıların güncel statüleri ve kuyruktaki öncelik değerleri yer almaktadır. İstenilirse rapor excel formatında indirilebilir.

Kuyruk	+	Kuyruk Rapor seçenekleri				
Dağıtım Grubu	+	<div> yeni kuyruk gökçe </div>	<div><div></div><div></div></div>			
Müşteri Temsilcisi	-	MT Adı	Kuyruk Adı	Statü	Son Statü	Önceki
MT Performansı		Esra Gökçe	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-11-26 11:52:31	100
		İlyas ÇAMURALI	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-09-18 11:52:05.086210	100
Kuyruk Bazı MT Performansı		Can Karabulut	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-11-26 11:47:56	100
		Esra Karaduman	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-11-23 17:56:53	100
Takım Performansı		İsmail Hakkı Eren	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-09-22 12:34:57.967980	100
		Gökçe Kara	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-11-26 11:41:44	100
MT Durum Detayı		Gökçe Karaduman	yeni kuyruk gökçe	logoff	2015-11-26 10:50:32	100
Kuyruk Üyelği						
Kullanıcı listesi						

3.4.3.6. Kullanıcı Listesi

Tenant içerisinde kayıtlı olan tüm kullanıcılar ve yetki durumları listelenir. Excel formatında indirilebilir.

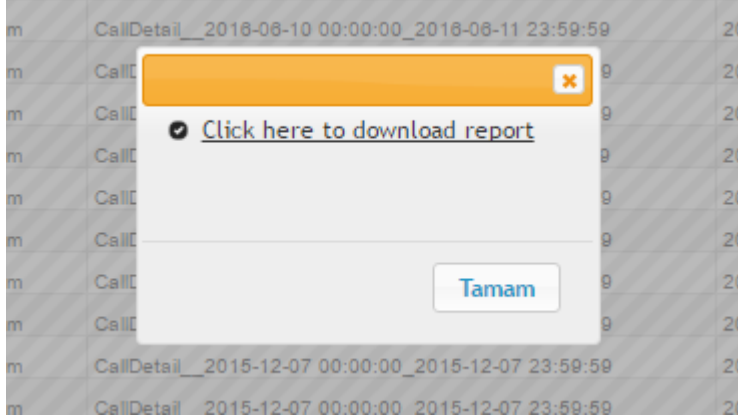
Kuyruk	+	Rapor seçenekleri								
Dağıtım Grubu	+									
Müşteri Temsilcisi	-	Kullanıcı Adı	Ad	Kullanıcı Numarası	Özellik ID	Sistem Yöneticisi	Müşteri Temsilcisi	Takım Lideri	Raporlama	Asıl
MT Performansı		Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Kuyruk Bazı MT Performansı		Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Takım Performansı		Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
MT Durum Detayı		Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Kuyruk Üyelği		Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Kullanıcı listesi		Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Çağrı	+	Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Kampanya	+	Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Sesli Yöntem Sistemi	+	Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Değerlendirme	+	Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Memnuniyet Anketi	+	Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					
Emriye raporları	+	Esra Gökçe	Esra Akın	854141	201509					

3.4.4. Çağrı Raporları

1-Çağrı Detay Raporu

Rapor içerisinde tüm çağrılarının detaylı bilgileri yer almaktadır. Kuyruğa göre, MT adına göre ,Başlangıç ve Bitiş saatine göre filtreleme yapılabilir.Ses kayıtlarının rapor içerisinde gelmesi istenirse” Ses kaydı URL

dahil et” seçeneği işaretlenmelidir. Raporu isim vermek opsiyonel olup isim vermeden de rapor excel formatında indirilebilir. Raporun hazırlandığına dair bilgilendirme amaçlı pop up açılır ve linke tıklayarak rapor yüklenir. Liste içerisindeki indir butonu kullanılarak da rapor indirilebilir.



Rapor İçerisindeki Başlıklar;

Çağrı ID: Çağrının ID'si.

Kanal: Çağrının geldiği ve çıkış yapılan kanal.

Kuyruğa Eklendi: Eğer çağrı kuyruğa girdi ise “1” girmedi ise “0” olarak belirtilir.

Cevaplanan: Çağrı cevaplandı ise “1” cevaplanmadı ise “0” olarak belirtilir.

Atanan: Çağrı müşteri temsilcisine atandı ise “1” atanmadı ise “0” olarak belirtilir.

Kaçan: Çağrı kaçtı ise “1” cevaplandı ise “0” olarak belirtilir.

Çağrı Tarihi: Çağrının sisteme düştüğü tarih ve saat.

Kuyruk Tarihi: Çağrının kuyruğa girdiği tarih ve saat.

Bağlanma Tarihi: Çağrının müşteri temsilcisine bağlandığı tarih ve saat.

Kapanma Tarihi: Çağrının kapandığı tarih ve saat.

Bekleme Süresi: Çağrının kuyrukta beklediği süre,

Çağrı Süresi: Görüşme süresi.

Bekletme: Müşteri temsilcisi tarafından çağrının kaç kere hatta bekletildiği.

Bekletme Süresi: Çağrının müşteri temsilcisi tarafından bekletildiği süre.

Service Seviyesi: Gelen Çağrı servis seviyesi içinde cevaplandı ise “1” cevaplanmadı ise “0” olarak belirtilir.

Kısa Çağrı: Çağrı servis seviyesi içinde kapatıldıysa “1” olarak belirtilir.

Arayan Numara : Arayan kişinin telefon numarası.

Aranan Numara: Aranan kişinin telefon numarası.

Çağrı Yönü: Çağrı gelen çağrı ise “Inbound” , dışa yapılan bir çağrı ise “Outbound” olarak belirtilir.

Kuyruk: Gelen ya da giden çağrının hangi kuyruğa geldiğini ya da hangi kuyruktan çıktığını belirtir.

Müşteri Temsilcisi: MT'nin adı.

MT Özel ID : MT'nin özel ID'si.

Lokal Kapatma: Eğer MT çağrıyı kapattı ise “1” müşteri kapattı ise “0” olarak belirtilir.

Ses Kaydı: Çağrı için bir ses kaydı var ise “1” ses kaydı yazılamamışsa ya da yoksa “0” olarak belirtilir.

Özel Değişkenler: IVR içerisinde tanımlanan çağrı değişkenleri.

Kaynak Tenant: Çağrı detay raporu çekilen tenant.

ACD Tarih: Çağrının dağıtım tarihi.

ACD İlk Kuyruk: Çağrının ilk gönderildiği kuyruk.

Son Menü Adımı: Çağrının sonlandırıldığı menü adımı.

Etiketler: Çağrı için yapılan etiketlemeler.

Transfer Tenant: İç transfer veya sanal numara ile çağrıyı gönderen tenant.

Transfer Tenant MT : Transferi yapan agent.

Disposition : Çağrının durumuyla ilgili otomatik sonuç kodları yazılır (Chanunavail , cancel, answer, busy)

STS Geçen Süre : IVR'da geçen toplam süre.

Ses Kaydı URL : Çağrının ses kaydı linki.

ALOTECH					
Kuyruk	+	Kuyruk	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Rapor adı (Opsiyonel)
Dağıtım Grubu	+	Müşteri Temsilcisi	2016-06-10	2016-06-11	MT Özel ID
Müşteri Temsilcisi	+	Başlangıç Saati		Bitiş Saati	Dışa Aktar(Export)
Çağrı	-		Ses kaydı URL dahil et.		Sadece Benim Raporlarım
Çağrı Detayı					
Genel Çağrı Trafik					
Raporu Oluşturan		Dosya Adı	Oluşturulma Tarihi	Tamamlandı	İndir
Kampanya	+	esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2016-06-10 00:00:00_2016-06-11 23:59:59	2016-06-11 12:51:22.018780	✓
Sesli Yanıt Sistemi	+	esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2016-01-27 00:00:00_2016-01-31 23:59:59	2016-06-11 12:17:28.938570	✓
Değerlendirmeler	+	esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2016-04-08 00:00:00_2016-05-10 23:59:59	2016-06-11 12:15:04.896120	✓
Memnuniyet Anketi	+	esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2016-08-08 00:00:00_2016-08-11 23:59:59	2016-06-11 12:02:53.338610	✓
Entegrasyonlar	+	esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2016-05-05 00:00:00_2016-05-05 23:59:59	2016-05-05 10:35:43.118630	✓
		esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2015-12-28 00:00:00_2016-01-04 23:59:59	2016-01-04 14:30:58.180550	✓
		esragokoekeaduman@gmail.com	CallDetail_2015-12-17 00:00:00_2015-12-17 23:59:59	2015-12-17 12:11:53.140550	✓

2.Genel Çağrı Grafiği

E-posta yoluyla, Günlük, Haftalık ve Aylık seçeneklerine göre kullanıcılara gönderilen Yönetici Özet Raporunun bilgileri yer almaktadır. (Tanımlama Kullanıcı Bildirim Ayarlarından yapılmaktadır.)

Kaynak	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Rapor seçenekleri
Dağıtım Grubu	2018-08-08	2018-08-08	
Müşteri Temsilcisi	Tarih	Gelen Çağrı	Cevaplanmayan Gelen Çağrı
Çağrı	2018-08-08	17	0
Çağrı Detayı	2018-08-08	2	0
Genel Çağrı Trafik			
Kampanya			
Beklenti Yöntemi			
Değerlendirmeler			
Memnuniyet Anketi			
Entegrasyonlar			

3.4.5. Kampanya Raporları

Kampanya raporu;

1. Çağrı Geçmişi Raporu,
2. Sonuç Kodu Raporu,
3. Son Sonuç Kodu Raporu

3.4.5.1. Çağrı Geçmişi Raporu

Kampanya aramalarının sonuçlarının, çağrı bilgilerinin, özel alanların, notların, planlanan ziyaret tarihlerinin (tekrar aranacak tarih) ve scripter sonuçlarının görüntülediği raporlardır.

Başlangıç-Bitiş Tarihi, -yüklenen listeye (data), MT ve kampanya adına göre filtreleme yapılabilir. Raporun görüntülenebilmesi için excel formatında indirilmesi gerekmektedir.

Kaynak	Kampanya	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Rapor adı (Opsiyonel)
Dağıtım Grubu	Liste	Başlangıç Saati	Bitiş Saati	Müşteri Temsilcisi
Müşteri Temsilcisi				
Çağrı	Önceden hazırlanan raporları aşağıdaki listede bulabilirsiniz.			
Kampanya	Raporu Oluşturan	Dosya Adı		
Çağrı Geçmişi	gokce.karaduman@alo-tech.com	CampaignCallHistory_2016-05-11 00:00:00_2016-06-13 23:59:59		
Sonuç Kodları	esragokcekaraduman@gmail.com	CampaignCallHistory_2014-09-01 00:00:00_2016-06-11 23:59:59		
Son Sonuç Kodu	esragokcekaraduman@gmail.com	CampaignCallHistory_2016-04-25 00:00:00_2016-06-11 23:59:59		
	esragokcekaraduman@gmail.com	CampaignCallHistory_2015-11-30 00:00:00_2016-06-11 23:59:59		

Raporun hazırlandığına dair bilgilendirme amaçlı pop up açılır ve linke tıklayarak rapor yüklenir. Liste içerisindeki indir butonu kullanılarakda rapor indirilebilir.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Agent Name	Call Connected Time	Call Disconnected Time	Call Finish Time	Call Start Time	Campaign List Name	Contact Unique ID	Contact Name	Contact Email	Dialed	Planned Call Date	Finish Code	Phone Number	Reason Code	Notes	Campaign Custom Fields	
2	Gökçe Karaduman	2016-05-30 10:37:18	2016-05-30 10:37:19	2016-05-30 10:36:43	2016-05-30 10:36:43	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:05071798189	
3	Gökçe Karaduman	2016-05-30 10:38:26	2016-05-30 10:38:27	2016-05-30 10:37:30	2016-05-30 10:37:30	liste1				True		ziyaret	5071798189	Scheduled	Müşteri saat 10:00'da görüldü	phones:05071798189	
4	Gökçe Karaduman	2016-05-30 10:46:54	2016-05-30 10:46:55	2016-05-30 10:44:43	2016-05-30 10:44:43	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:05071798189	
5	Gökçe Karaduman	2016-05-30 10:48:16	2016-05-30 10:48:17	2016-05-30 10:47:13	2016-05-30 10:47:13	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:05071798189	
6	Gökçe Karaduman	2016-05-30 10:50:43	2016-05-30 10:49:42	2016-05-30 10:48:30	2016-05-30 10:48:30	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:05071798189	
7		2016-05-30 10:52:06			2016-05-30 10:51:30	liste1				True	2016-05-30 10:40:06	agent_answered	5071798189	agent_answered		phones:05071798189	
8																	

3.4.5.2. Son Sonuç Kodu Raporu

Kampanyanın sebep-sonuc kodlarına ve sonuç kodlarına ait adetlerin toplu olarak gösterildiği raporlardır. Çağrı bitiminde MT'lerin, işaretlediği kodların sonuçları bu alanda gözükmektedir. Excel formatında rapor indirilebilir.

ALOTECH

Kaynak: + Kampanya Start Date: 2016-05-30 Bitiş Tarihi: 2016-06-13 Rapor seçenekleri

Dağıtım Grubu: + 30.05.2016 2016-05-30 2016-06-13

Müşteri Temsilcisi: + Kampanya Sebebi Kodu: Scheduled Sonuç Kodu: Ziyaret Adet: 1

Çağ: + 30.05.2016 completed completed 4

Kampanya

Çağ Geçmişi

Sonuç Kodları

Son Sonuç Kodu

3.4.5.3. Son Sonuç Kodu Raporu

Kampanya içerisinde bir numaranın, son arandığında verilen sonuç kodu bu rapora yazmaktadır. Rapor içerisinde aranan numaranın kontak bilgileri, diğer numaraları ve ziyaret oluşturulduysa randevu oluşturma adeti gibi bilgilere ulaşılabilir.

ALOTECH

Kaynak: + Kampanya Başlangıç Tarihi: Bitiş Tarihi: Rapor adı (Opsiyonel)

Dağıtım Grubu: + Liste Başlangıç Saati: Bitiş Saati

Müşteri Temsilcisi: + Önceden hazırlanan raporları aşağıdaki listede bulabilirsiniz.

Çağ: + 25

Kampanya	Rapor Oluşturan	Dosya Adı	Oluşturulma Tarihi	Tamamlandı	İndir
Çağ Geçmişi	gokce.karaduman@alo-tech.com	LastReasonCode_2016-05-10 00:00:00_2016-06-13 23:59:59	2016-06-13 09:06:32.569030	✓	✕
Sonuç Kodları	gokce.karaduman@alo-tech.com	CampaignCallHistory_2016-05-11 00:00:00_2016-06-13 23:59:59	2016-06-13 08:48:55.784220	✓	✕
Son Sonuç Kodu	esragokcekaraduman@gmail.com	CampaignCallHistory_2016-05-01 00:00:00_2016-06-11 23:59:59	2016-06-11 13:50:38.658380	✓	✕
	esragokcekaraduman@gmail.com	CampaignCallHistory_2016-04-25 00:00:00_2016-06-11 23:59:59	2016-06-11 13:35:54.301430	✓	✕

Raporun hazırlandığına dair bilgilendirme amaçlı popup açılır ve linke tıklayarak rapor yüklenir. Liste içerisindeki indir butonu kullanılarak da rapor indirilebilir.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Campaign	Contact Unique ID	Contact Name	Contact Email	Effort/Finish Code	Last Called Phone Number	All Phone Number	Attempts	Notes	Dialed	List Name	Agent	Total Set-up	Call Date	Hangup Date	Talk Duration	Campaign Custom Fields				
2	Mayıs 2016				Tamamlandı	5071798189	5071798189	1	False	list	True	list		2016-05-05 11:03:00	2016-05-05 11:03:18	10	phones:05071798189				
3	Mayıs 2016				On Hold Answer	5071798189	5071798189	1	False	list	True	list		2016-05-05 11:03:00	2016-05-05 11:04:12	10	phones:05071798189				
4	Mayıs 2016				On Busy	5071798189	5071798189	2	False	list	True	list		2016-05-05 11:08:50	2016-05-05 11:09:08	10	phones:05071798189				
5																					
6																					

3.4.6. Sesli Yanıt Sistemi Raporu

Yönlendirme Performansı

Karşılama menüsü içerisindeki **Yönlendirme Performanslarına** buradan erişilebilir. IVR (SYS) adımları oluşturulurken “Log” seçeneği işaretli olan, IVR adımlarına seçili tarih içerisinde kaç defa gelindiği ve adımlardaki toplam bekleme sürelerinin belirtildiği raporlardır.

X

Tarih

Menü ▲

denemegokces

<
>

Tarih

2015-11-06


Adım	Adet ▲	Süre
01.Hoşgeldiniz	20	00:00:20
02.Tuşlama	20	00:04:24
05.Sipariş Kuyruk	20	00:07:40
00.denemegokces_Root	21	00:00:20

<
>

3.4.7. Değerlendirme Raporları

Kalite değerlendirme formları kullanılarak müşteri temsilcilerinin çağrıları değerlendirilir. Değerlendirme sonuçlarına bu rapor içerisinde ulaşılabilir. Müşteri temsilcisine, takım liderine ve tarihe göre filtrelenebilir. Excel formatında indirilebilir.

Kayıt	+											
Dağıtım Grubu	+	Müşteri Temsilcisi	Takım Lideri	Kuyruk	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Rapor seçenekleri					
Müşteri Temsilcisi	+	Anket	Değerlendirme Tarihi	Değerlendiren Kullanıcı	Değerlendirilen Kullanıcı	Puan	Kuyruk	Çağrı Tipi	Anayen Numara	Aranan Numara	Çağrı Tarihi	Süre (s)
Çağrı	+	Değerlendirme Soruları	2016-02-12 17:15:06	golice.karaduman@alo-tech.com	golice.karaduman@hotmail.com	48	Esra_test_kuyruk	Giden	908505326058	05071798189	2016-02-12 16:42:12	34
Kampanya	+	Değerlendirme Soruları	2016-02-12 17:29:52	golicesakkaraduman@gmail.com	golice.karaduman@hotmail.com	44	Esra_test_kuyruk	Giden	908505326058	05071798189	2016-02-12 16:42:12	34
Sesli Yanıt Sistemi	+	Beta Değerlendirme Formu	2016-02-15 14:45:05	golice.karaduman@alo-tech.com	golice.karaduman@alo-tech.com	29	beta_kuyruk	Gelen	05071798189	908505326058	2016-02-15 14:31:29	19
Değerlendirmeler	-	Beta Değerlendirme Formu	2016-02-15 17:01:22	golice.karaduman@alo-tech.com	golice.karaduman@alo-tech.com	21	beta_kuyruk	Giden	908505326058	05071798189	2016-02-15 16:17:22	21
Değerlendirme Raporları		20160107-aylas	2016-02-15 17:01:39	golice.karaduman@alo-tech.com	golice.karaduman@alo-tech.com	8	betachrome	Gelen	05071798189	908505326058	2016-02-15 16:15:42	10

Değerlendirilen çağrının detaylı sonuçlarına ulaşmak için  butonu kullanılır.

© AloTech 2016

Sayfa 88

Question	Answer	Score
Etkin Selamlama	Kötü	0
Dinleme Algılama	İyi	10
Yasak İfade Kullanılması	İyi	10
Çağrıyı Uygun Şekilde Kapatma		
Talebin Doğru Şekilde Alınması	İyi	10
Doğru Çözüm Uygulama	İyi	10

Close

3.4.8. Memnuniyet Anketi Raporu

IVR (SYS) içerisinde tanımlan memnuniyet anketi sorularına cevap olarak, müşterilerin yapmış olduğu tuşlama değerlerine ulaşılan raporlardır.

Rapor Başlangıç-Bitiş tarihi veya telefon numarasına göre filtrelenebilir, excel formatında indirilebilir.

Kayıt	Telefon Numarası	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Rapor seçenekleri
Dağıtım Grubu				
Müşteri Temsilcisi	Müşteri Temsilcisi	Kayıt	Çağrı Tarihi	Araç Numara
Çağrı		2015-04-14 14:47:23	05071511029	908505322074 00:00:00
Kampanya		2015-04-14 14:53:09	05071511029	908505322074 00:00:00
Sesli Yant Sistemi		2015-04-14 14:53:09	05071511029	908505322074 00:00:00
Değerlendirmeler		2015-04-14 16:15:08	05071511029	908505322074 00:00:00
Memnuniyet Anketi		2015-04-14 16:22:06	05071511029	908505322074 00:00:00
Memnuniyet Anketi		2015-10-05 15:57:06	05071798189	908505326058 00:00:00
Memnuniyet Anketi		2015-10-07 15:57:06	05071798189	908505326058 00:00:00

3.4.9. Entegrasyonlar

Bu bölümde sistemin entegre olduğu farklı hizmetlere ait bağlantıların kullanılabileceği başlıklar yer almaktadır. Bu entegrasyonlarla ilgili olarak kurulum ve kullanım konusunda AloTech teknik ebinin yönlendirmesine başvurulmalıdır.

[illegible]

3.5. Kalite Kontrol

Kalite kontrol modülünde müşteri hesabı içerisindeki tüm çağrı kayıtlarına ulaşılır. Çağrılar dinlenebilir, değerlendirilebilir, etiketlenebilir ve indirilebilir.

Numara, tarih, MT, çağrı tipi, çağrı id'si, kapanış kodları etiketlere göre filtrelenerek Excel formatında indirilebilir.

[illegible]

3.5.1. Çağrı Detayları

Aranan numara alanı tıklanabilir özelliktedir. Numara üzerine tıklandığında çağrının ek detaylarının gösterildiği bir sayfa açılır. Ekran içerisinde yer alan sekmelerde;

“Çağrı Bilgileri” alanında detay bilgiler yer alır,

“Çağrı Geçmişi” alanında çağrının sesli yanıt sistemine girdiğinde izlediği adım tipleri yer alır,

“Transfer Geçmişi” alanında çağrı, transfer yolu ile başka bir sesli yanıt sistemine, dış numaraya, kuyruğa ve kullanıcıya aktarıldı ise bilgiler kaydedilir.

Çağrı Bilgileri	
Active Call Key	ag9zfhRlbGVmb25pLXRlc3RyFwsScKfjdGIZUNhbGwYgICAvO_lggMogEZdGVsZWZlbmtdGVzdC5hcHBzoG90LmNvbQ
ID	ag9zfhRlbGVmb25pLXRlc3RyEQsSBENhbGwYgICAvO-lmwgMogEZdGVsZWZlbmtdGVzdC5hcHBzoG90LmNvbQ
Tenant	telefon-test.appspot.com
Tarih	2016-05-30 13:58:31.332440
Arayan Numara	908505322163
Aranan Numara	05071798189
Kuyruğa eklendi	<input checked="" type="checkbox"/>
Kuyruk	Gokce_Test_Q
Çağrı Tipi	Giden
Kuyruk Tarihi	2016-05-30 13:58:31.332440
Atanan	<input checked="" type="checkbox"/>
Müşteri Temsilcisi	Gökçe Karaduman
Bekleme Süresi	9
Cevaplanan	<input checked="" type="checkbox"/>
SI İçerisinde Cevaplanan	<input type="checkbox"/>
Cevaplanma Tarihi	2016-05-30 13:58:40.811150
Kapanma Tarihi	2016-05-30 13:59:05.102180
Süre	24
Lokal Kapatma	false
Kaçan	false
Kısa Çağrı	false
Kayıt karşıya yüklendi	<input checked="" type="checkbox"/>
Ort. Değerlendirme Puanı	Değerlendirilmedi
Etiketler	

3.5.2. Çağrı Değerlendirme;

Çağrılarının sonunda bulunan değerlendirme butonuna basıldığında hazırlanan formların listesi gelmektedir. Seçili form üzerinde değerlendirme yapılarak kaydedilmesi gerekmektedir.

Etkin Selamlama

karşılama anonsu tam yapılması, isim söylenmesi

☐ Kötü
☐ İyi

Gerekli

Dinleme Algılama

talebin anlaşılması, tekrar sorular sorulmaması

☐ Kötü
☐ İyi

Yasak İfade Kullanılması

hımm, ee gibi ifadeler kullanılmaması

☐ Kötü
☐ İyi

Çağrının Uygun Şekilde Kapatma

☐ Kötü
☐ İyi

Talebin Doğru Şekilde Alınması

☐ Kötü
☐ İyi
☐ İyi

Gerekli

Doğru Çözüm Uygulama

☐ Kötü
☐ İyi
☐ İyi

Gerekli

Kaydet

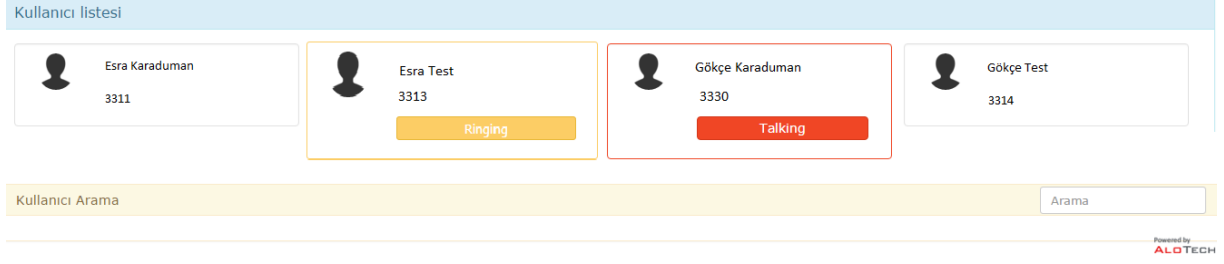
Kapat

3.5.3. Çağrı dinleme;

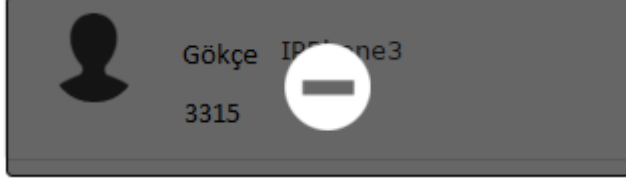
Çağrılar dinlenebilmesi için "OuickTime" yan uygulamasının yüklenmiş olması gerekmektedir. Uygulama yüklendikten sonra dinle butonu kullanılarak çağrı dinlenebilir.


3.6. Operatör Konsol

Operator konsol ekranı, listeye eklenen IP Telefon kullanıcılarının statü durumlarının (çalışıyor/konuşuyor/müsait) takip edilebilmesi için kullanılır.



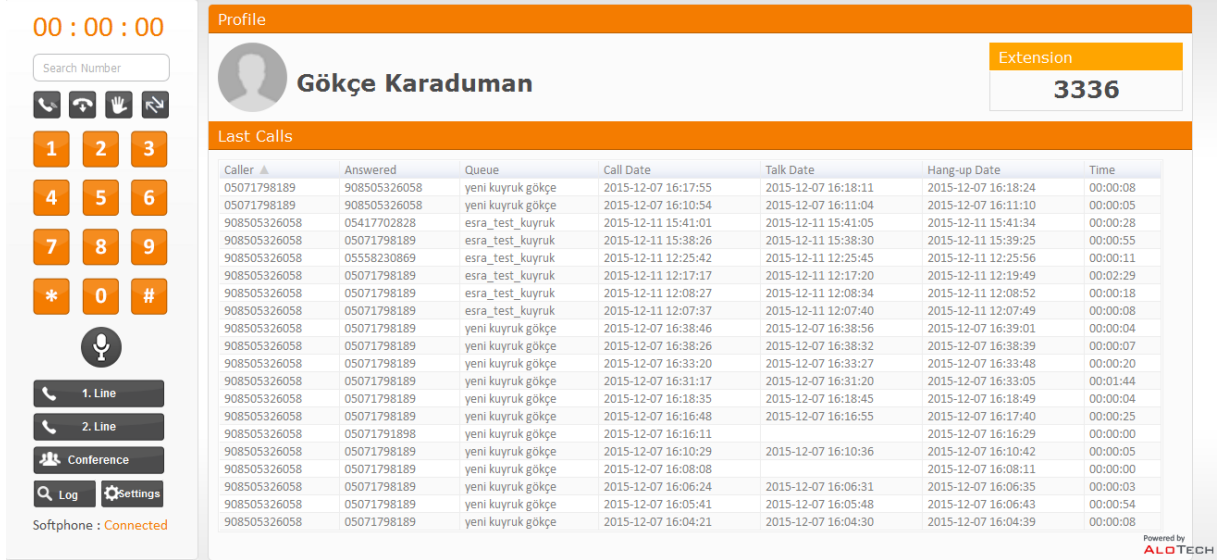
Kullanıcı arama alanına gelerek, IP Telefon kullanıcısının ismi yazılır ve listeye eklenir.




Ekli kullanıcı üstüne gelindiğinde çıkan,  butonuyla listeden kaldırılabilir.

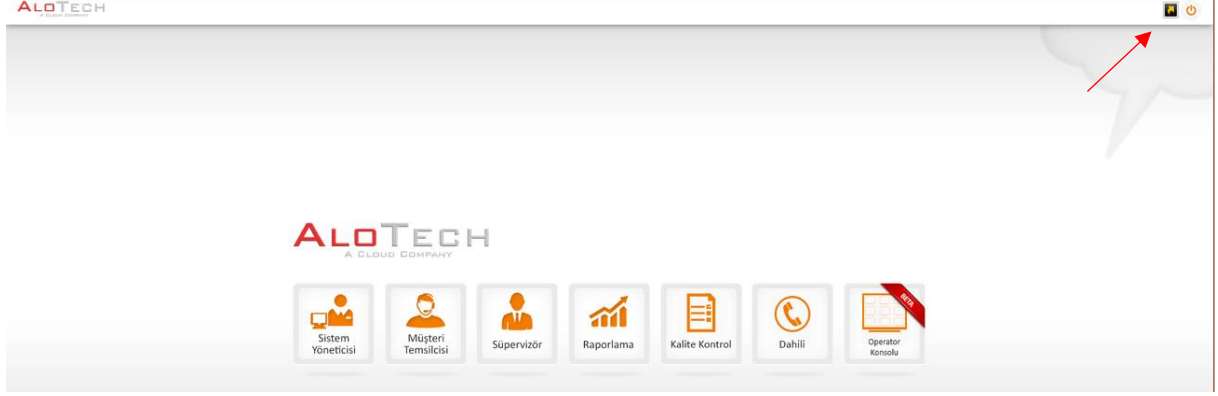
3.7. Dahili

Dahili ekranının kullanılabilmesi için kullanıcı oluşturulurken dahili yetkisi verilmeli ve dahili numara tanımlanmalıdır. Kullanıcıların arama yapabilmesi için mutlaka dahili arama planı olması gerekmektedir. Dahili arama planı olmayan kullanıcılar bu ekranda arama yapamazlar. Softphone ekranı üzerinde 1. Ve 2. Hattan çağrı başlatıp konferans yapılabilir ve çağrı farklı bir dahiliye transfer edilebilir.



4.Erişim Kontrol

Verimli bir çalışma için gerekli URL'lere ve SIP sunuculara erişiminin kontrol edilmesi, aynı zamanda erişim hızının da ölçülebilmesi için erişim kontrol butonun kullanılması kolaylık sağlamaktadır. Anamenü ekranındaki  butonunu kullanarak erişim testi kolayca yapılabilir.



Ekran görüntüsünde ok işareti ile gösterilen butona basıldığında test otomatik olarak başlayacak ve adımlar kontrol edilerek sonuçları yazılacaktır. Adres kısmına farklı bir tenant bilgisi girilerek test gerçekleştirilebilir.



Access Control

egitim.alo-tech.com

Begin Test

Test	HTTP	HTTPS
Tenant	✓ 434ms	✓ 813ms
Softphone	✓ 575ms	✓ 621ms
Google JS	✓ 157ms	✓ 87ms
Talkgadget	✓ 201ms	✓ 201ms
UDS	✓ 81ms	✓ 86ms
AJAX	✓ 153ms	✓ 164ms
Loggly	✓ 74ms	✓ 80ms
Zoiper	Zoiper installed.	