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 müdahelelere imkan vererek değiştirilmesi, kullanıcı yönetimi, kampanya yönetimi, sistem loglarının izlenmesini sağlayacak şekilde dizayn edilmiştir.

Süpervizor 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 çağrılarını 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.

Raporlarlama modülü ise kurumun AloTech Çağrı Merkezi Bulut'undaki çağrı, kuyruk, kullanıcı, kampanya vb. raporlarının görüntülendiği ve dışarıya aktarılabildiği uygulamadır.

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

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 Menusu 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 Kontrolu 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 Temsicisi 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 uyaranların yetersizliği
- Yetersiz müşteri temsilcisi planlaması sebebiyle kuyruklarda oluşan birikmeler
- 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 önlenebilir.
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 karşında 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.

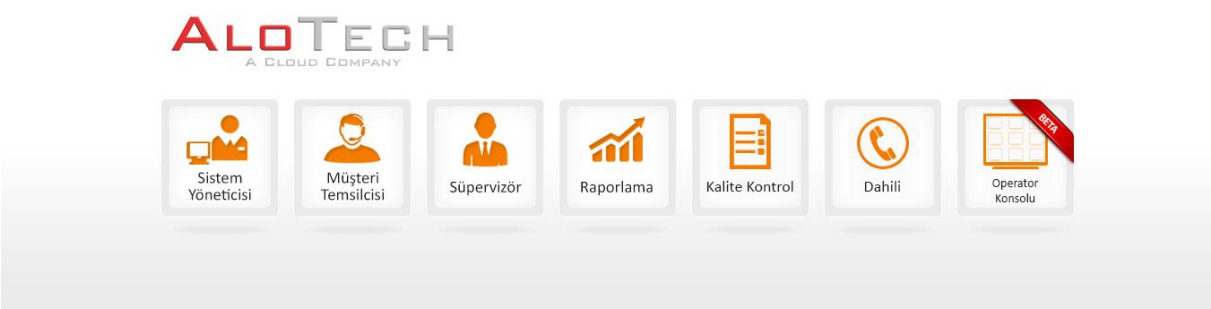
2.2. Yönetici Konsoluna Giriş

Kurumlar AloTech Çağrı Merkezi Bulut Platformuna, AloTech tarafından kendilerine tanımlanan https://{kurumadı}.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 karşılaşabileceğiniz tüm menüler ve içlerindeki tüm butonlar aşağıda listelenmiştir.

Yeni Ekle butonu

Silme butonu

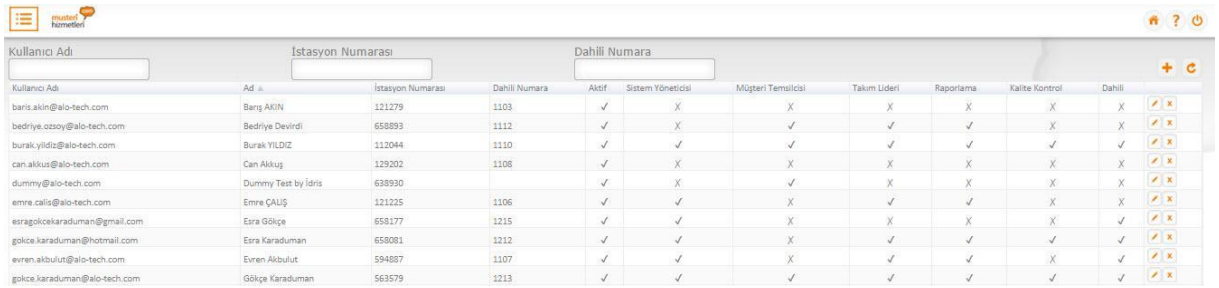
Düzenleme (Edit) butonu

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

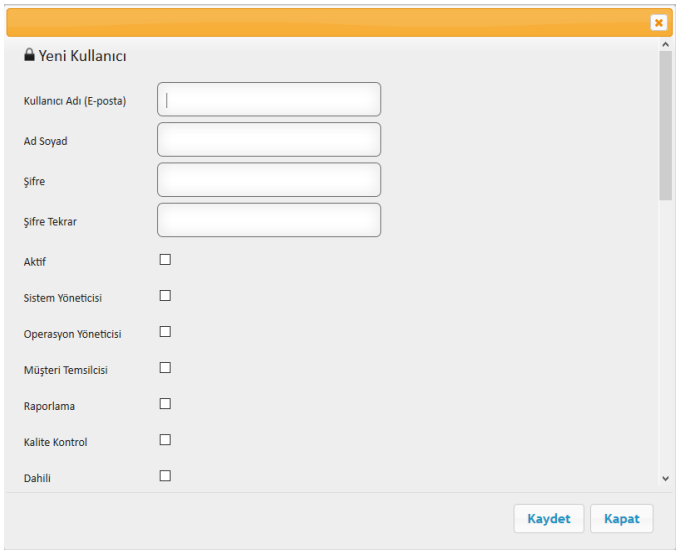
Sistem Yöneticisi içindeki 'Kullanıcılar' menüsüne giriş yapıldığında sisteme kayıtlı olan tüm kullanıcılar görüntülenebilecektir. Yeni kullanıcı oluşturma, kullanıcı silme, kullanıcılara yetki tanımlama, rollerin belirlenmesi ve bildirim ayarları bu menü adımında gerçekleşir.



Kullanıcı Adı	Ad	İstasyon Numarası	Dahili Numara	Aktif	Sistem Yöneticisi	Müşteri Temsilcisi	Takım Lideri	Raporlama	Kalite Kontrol	Dahili
baris.akin@alo-tech.com	Barış AKIN	121279	1103	✓	X	X	X	X	X	X
bedriye.ozsoy@alo-tech.com	Bedriye Devirdi	658893	1112	✓	X	✓	✓	✓	X	X
burak.yildiz@alo-tech.com	Burak YILDIZ	112044	1110	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
can.akkus@alo-tech.com	Can Akkuş	129202	1108	✓	X	X	X	X	X	X
dummy@alo-tech.com	Dummy Test by İdris	638930		✓	X	✓	X	X	X	X
emre.calis@alo-tech.com	Emre ÇALIŞ	121225	1106	✓	✓	X	✓	✓	X	X
esragokcekaraduman@gmail.com	Esra Gökçe	658177	1215	✓	✓	X	X	X	X	✓
gokce.karaduman@hotmail.com	Esra Karaduman	658081	1212	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
evren.akbulut@alo-tech.com	Evren Akbulut	594887	1107	✓	✓	X	✓	✓	X	✓
gokce.karaduman@alo-tech.com	Gökçe Karaduman	563579	1213	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

3.1.1.1. Kullanıcı Ekleme

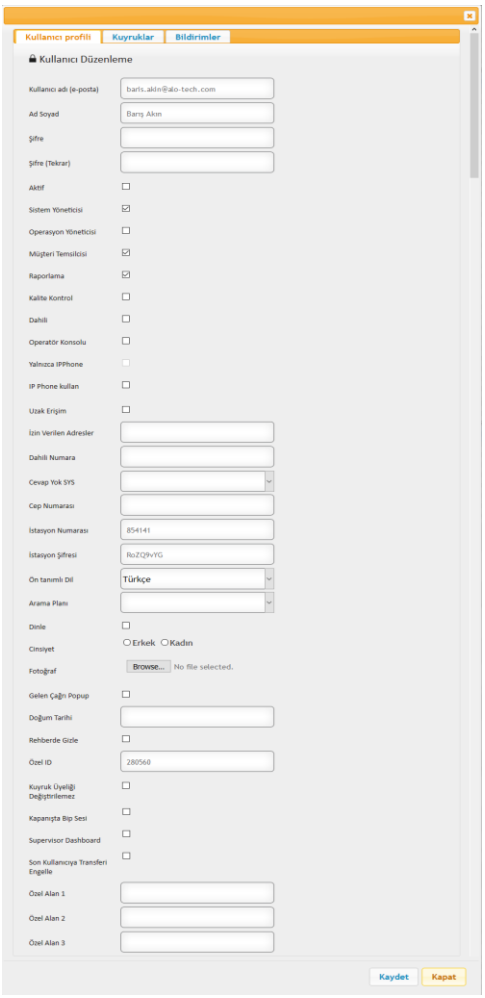
Yeni kayıt eklemek için ''Yeni Ekleme'' butonunun kullanılması gereklidir.
Açılan ekran üzerindeki bilgiler doldurulup, kullanıcıya verilecek yetkiler belirlendikten sonra kaydet tuşuna basılır.



Kullanıcının sisteme giriş yapabilmesi için yetkisinin 'Aktif' hale getirlmesi 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 yapabilir.

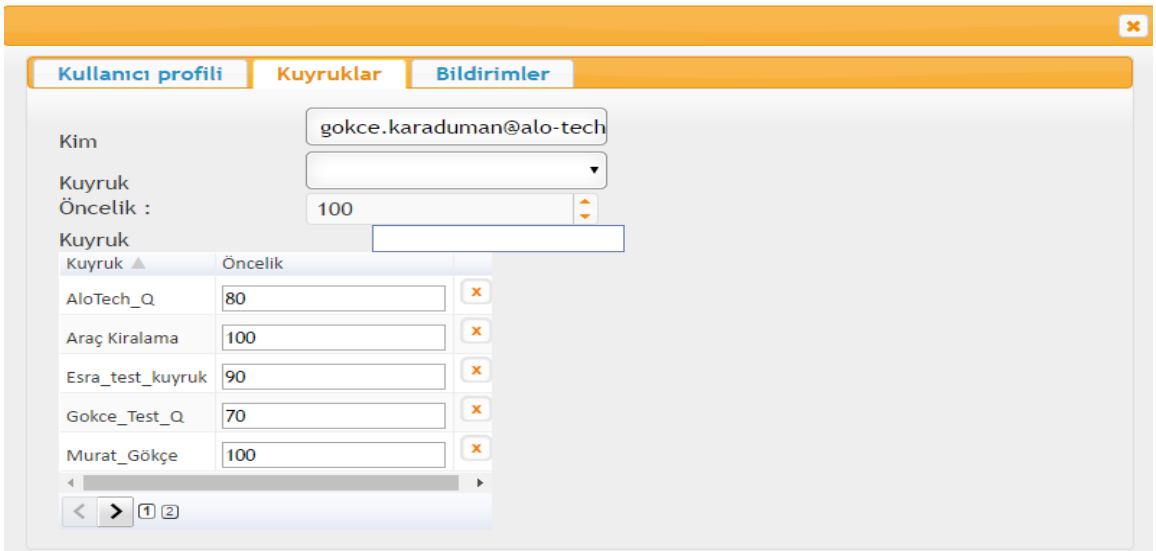


Kullanıcıya verilmesi istenen yetkilendirmeler yukarıdaki resimde olduğu gibi seçilebilir.
Burada;
Sadece Telefon: seçeneği müşteri temsilcisi ekranı yerine <u>yalnızca</u> telefon kullanımı içindir.
IP Telefon Kullan: Müşteri temsilcisi yetkisi olan kullanıcıların müşteri temsilcisi ekranını IP telefon 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.

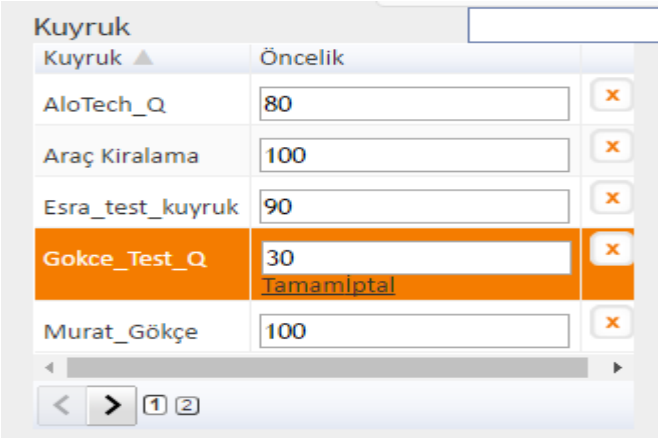
1- Bilgisayardan Softphone yazılımı üzerinden dinleme
2- Kullanıcının "**Mobil Telefon Numarası**"na çağrının yönlendirilmesiyle dinleme

3.1.1.3. Kullanıcıyı Kuyruğa Ekle/Çıkart

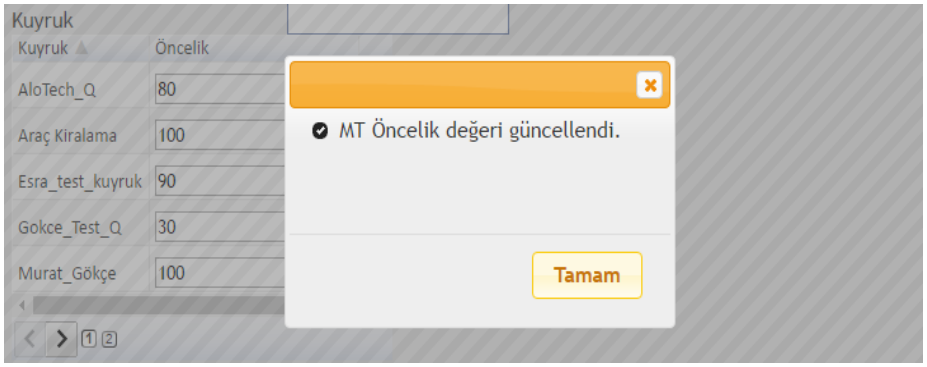
''Düzenleme Butonu'' kullanılarak açılan ekran içerisinden 'Kuyruklar' sekmesine geçilir.
''Kuyruk'' seçeneğindeki açılır menüden istenilen kuyruk ismi seçilerek müşteri temsilcisinin bu kuyruğa eklenmesi sağlanır. Müşteri temsilcisi hemen altta yer alan 'Sil' (x) butonuyla kuyruktan çıkartılabilir.



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.

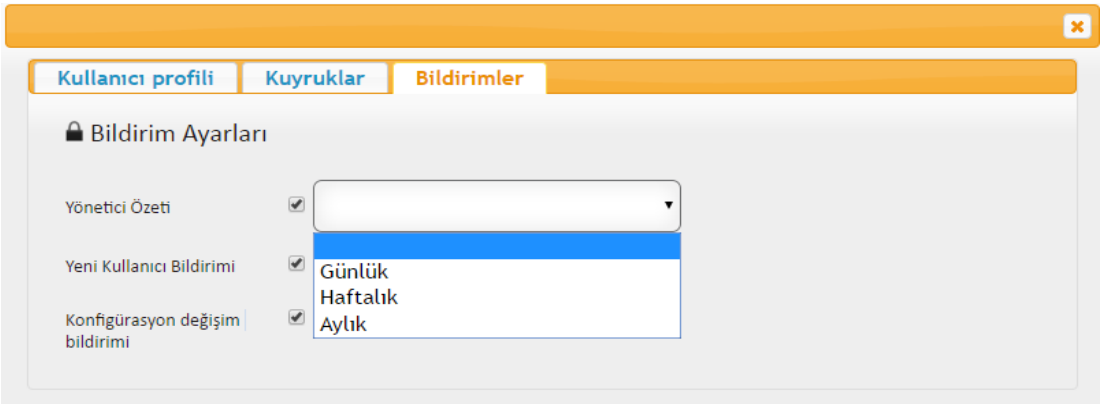


Değer girildikten sonra ''Tamam'' butonuna basılması gerekir.



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 değişilik 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:

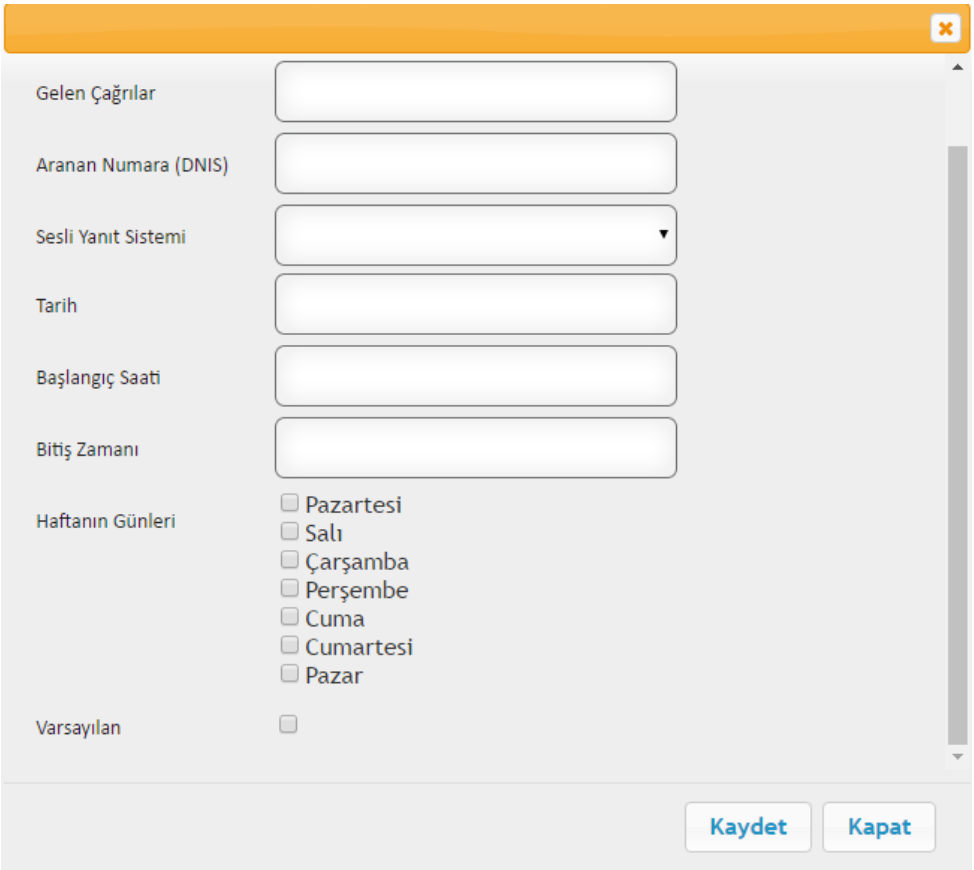
- **Gelen Çağrılar:** Gelen çağrı için isim tanımlanır
- **Aranan Numara (DNIS):** Çağrıların karşılanacağı telefon numarası tanımlanır
- **Sesli Yanıt Sistemi:** Daha önceden sisteme tanımlanmış bir Karşılama Menüsü (IVR) seçilir.
- **Tarih:** Çağrıların karşılanacağı telefon numarası için belirlenecek 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 kullanımışsa, 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

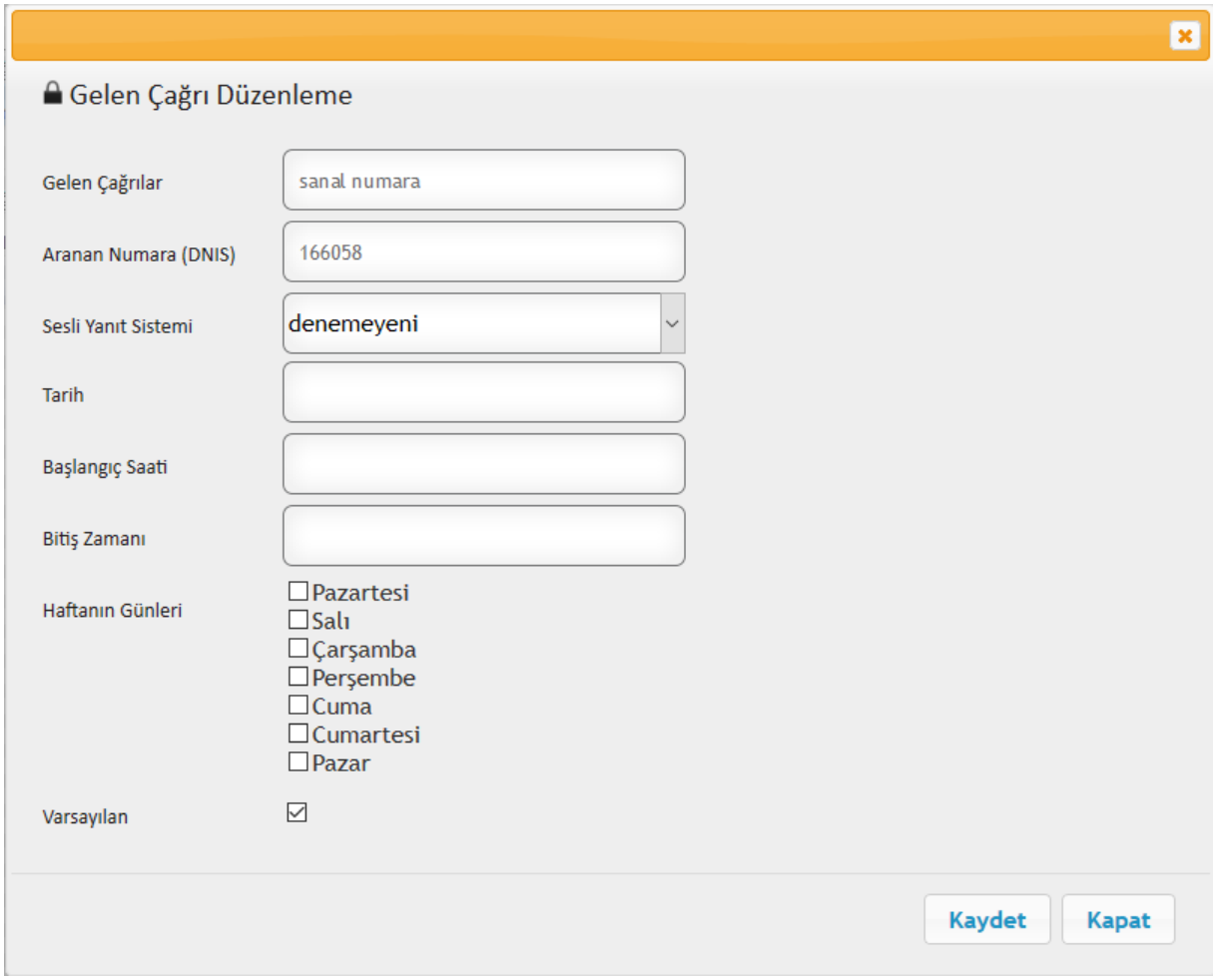
3.1.2.1. Gelen Çağrı Ekleme

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



3.1.2.2. Gelen Çağrı Düzenleme

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

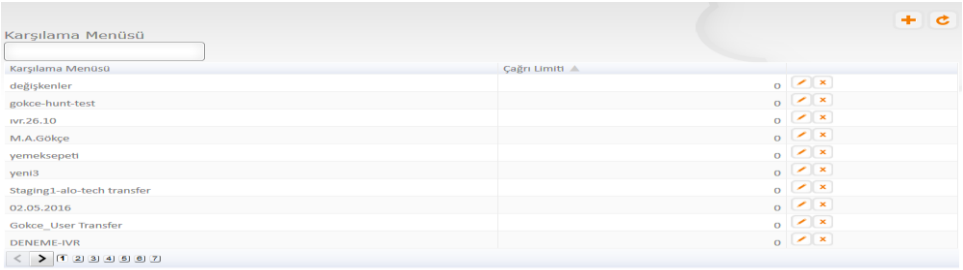


3.1.3. Gelen Çağrı Silme

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

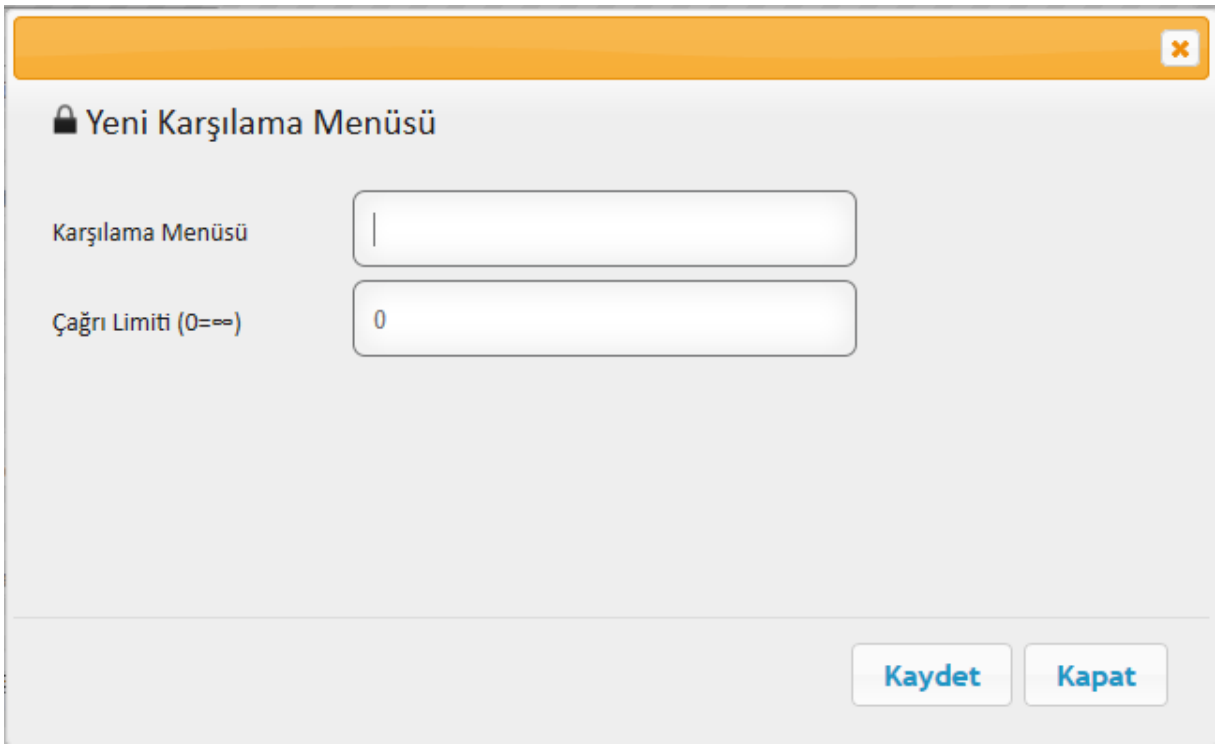
3.1.4. Karşılama Menüleri

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



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:

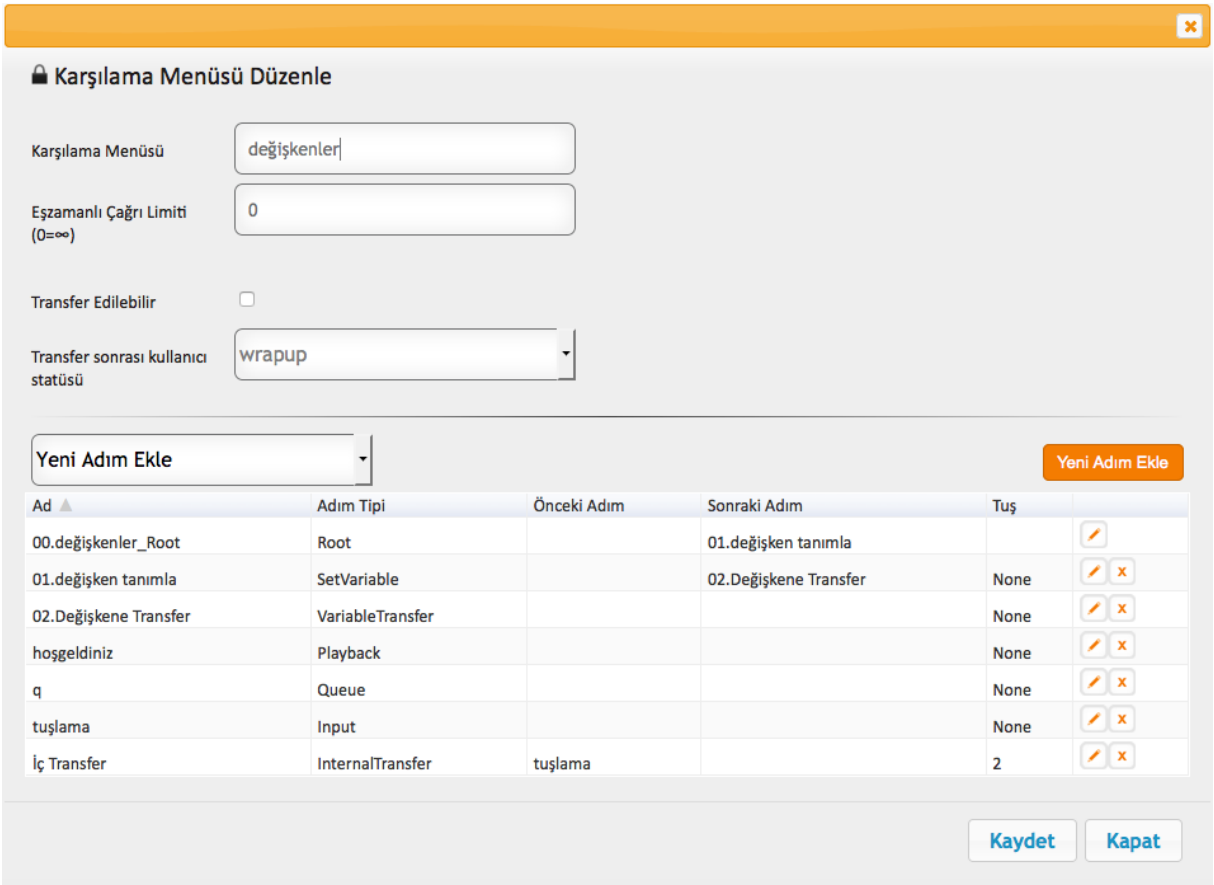
Root	Başlangıç adımı otomatik olarak karşınıza gelir
Anons	Belirlenmiş olan giriş anonsunun eklendiği adımdır (XX Firmasına hoşgeldiniz anonsu gibi)
Tuşlama	Arayanın IVR içerisinde tuşlama yaparak belirlenmiş adıma gitmesi için kullanılır. Müşteri bu adımdan sonra istemiş olduğu birime yönlendirilir.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

Alias(Dahili) Tercihli Kuyruk	Belirlenen Kuyruk içerisinde seçilen dahiliye öncelik verilen adımdır.
Kullanıcı Tercihli Kuyruk	Belirlenen Kuyruk içerisinde seçilen kullanıcıya öncelik verilen adımdır.
Transfer	Çağrının farklı bir numaraya yönlendirilmesi bu adımda sağlanır
Değişkene Transfer	Belirlenen değişkene çağrı aktarma
İç Transfer	Birden fazla tenant üzerinden hizmet veren çağrı merkezlerininin 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.
Kullanıcıya Transfer	Belirlenen kullanıcıya çağrının yönlendirilmesi bu adımda gerçekleştirilir.
Kapat	İstenilen adımdan sonra çağrının sonlandırılması için kullanılır.
Makro	
Geri Arama	Kaçan çağrıların bilgilerinin mail olarak bildirilmesi
Sesli Mesaj	Yanıt verilemeyen müşterinin arama nedenini ses kaydı olarak bırakması sağlanır, kayıtlar mail olarak gelir.
Zaman Kontrolü	Belirli zaman aralığında çağrının farklı alanlara yönlendirilmesini bu adım da gerçekleşir
Gün Kontrolü	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.
Memnuniyet Anketi Sorusu	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.
Arayan Numara Kontrolü	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.

Son Görüşülene Transfer	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.



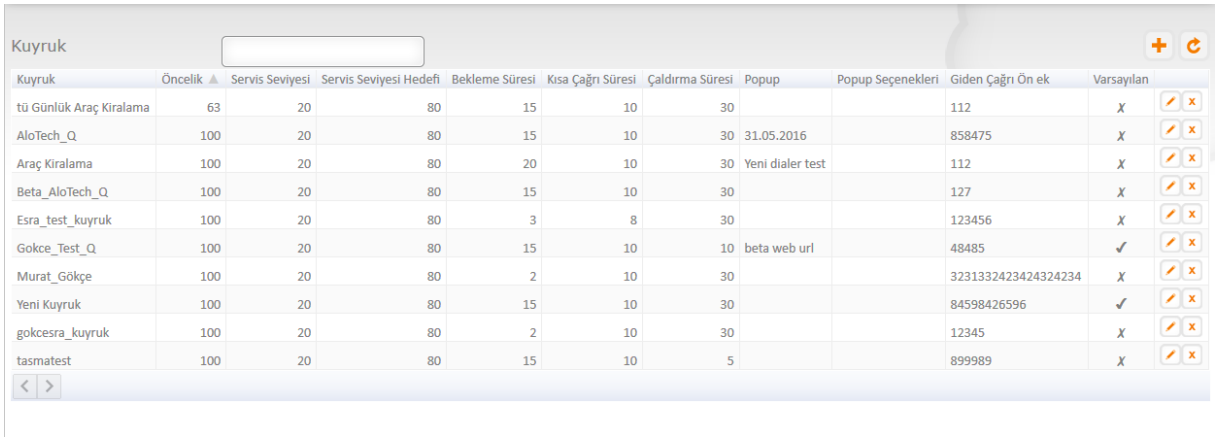
3.1.4.3. Karşılama Menüsü Silme

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.

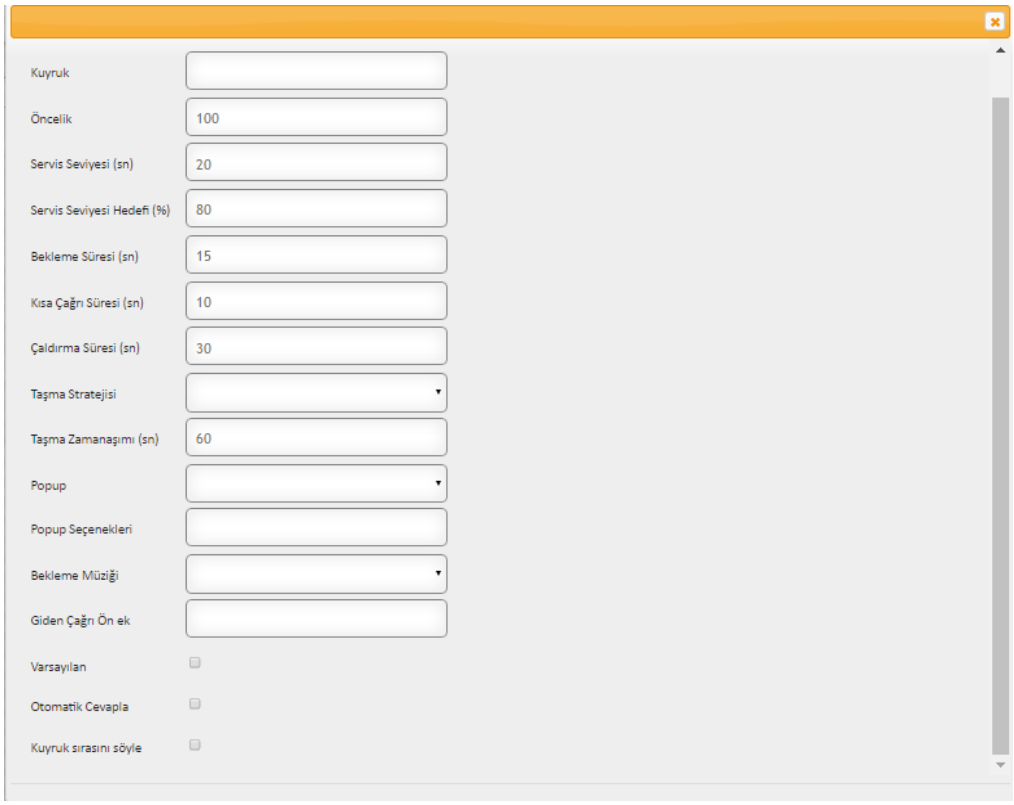


Kuyruk

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	✗
AloTech_Q	100	20	80	15	10	30	31.05.2016		858475	✗
Araç Kiralama	100	20	80	20	10	30	Yeni dialer test		112	✗
Beta_AloTech_Q	100	20	80	15	10	30			127	✗
Esra_test_kuyruk	100	20	80	3	8	30			123456	✗
Gokce_Test_Q	100	20	80	15	10	10	beta web url		48485	✓
Murat_Gökçe	100	20	80	2	10	30			3231332423424324234	✗
Yeni Kuyruk	100	20	80	15	10	30			84598426596	✓
gokcesra_kuyruk	100	20	80	2	10	30			12345	✗
tasmatest	100	20	80	15	10	5			899989	✗

3.1.5.1. Kuyruk Ekleme

Yeni kuyruk eklemek için ''Yeni Ekle'' butonunu kullanmanız gereklidir.



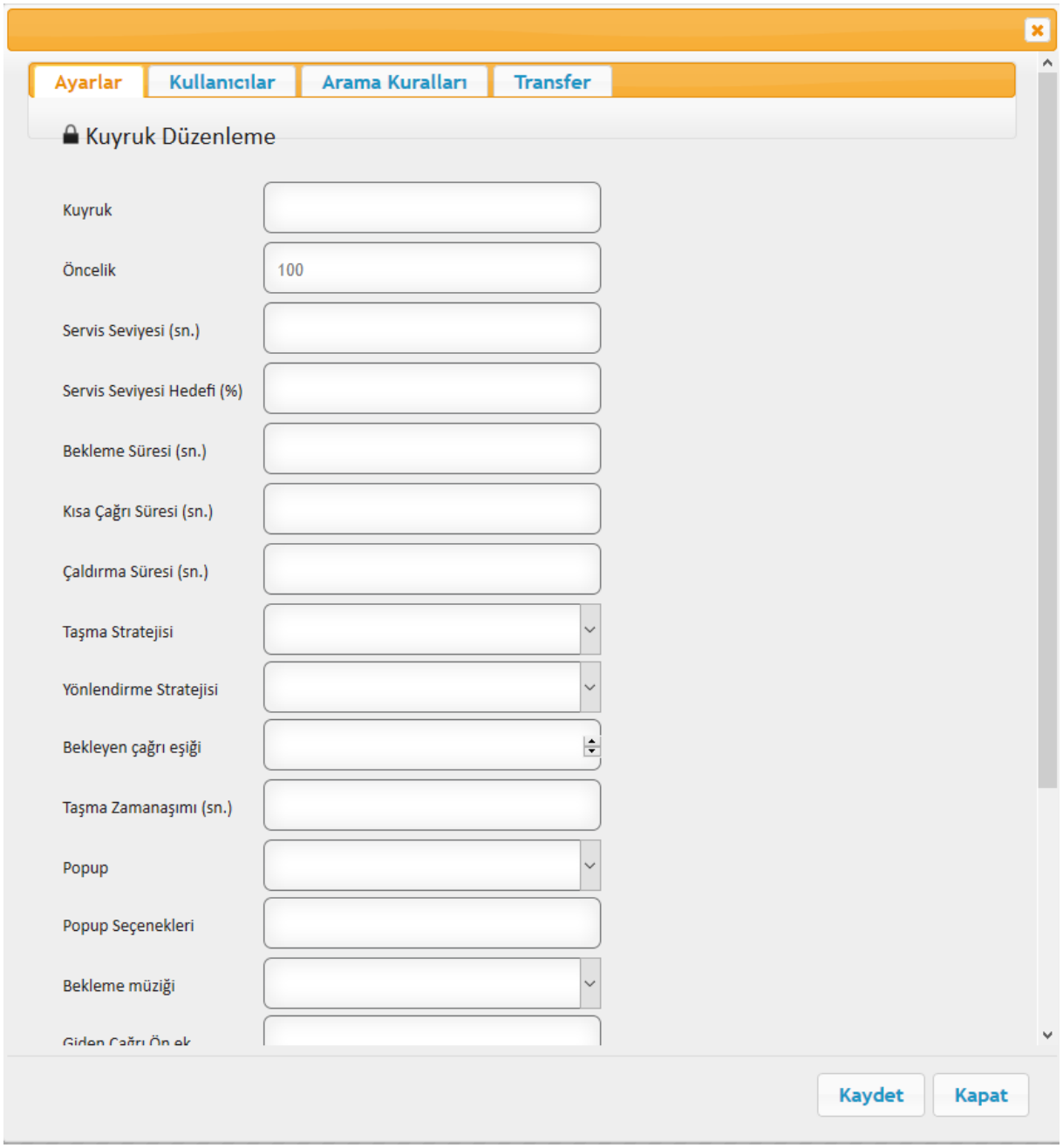
Kuyruk Menüsündeki alanlar ve kısa tanımlamaları aşağıda listelenmiştir:

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

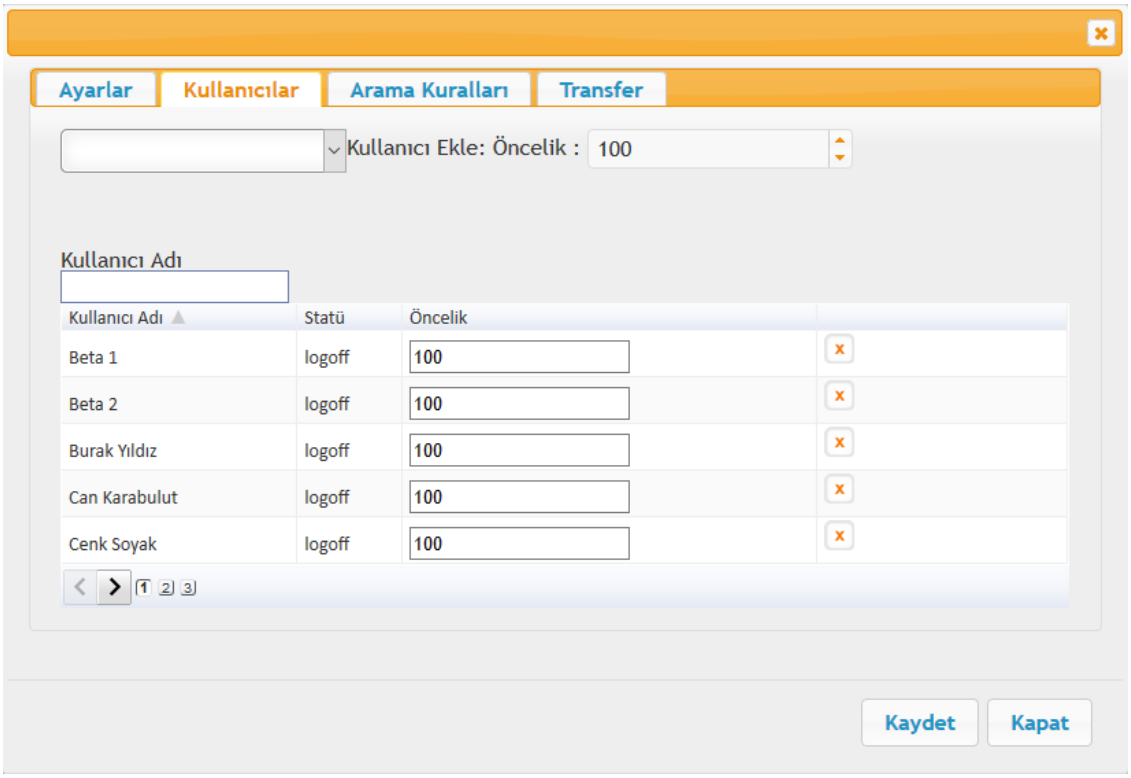
3.1.5.2. Kuyruk Güncelleme

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.



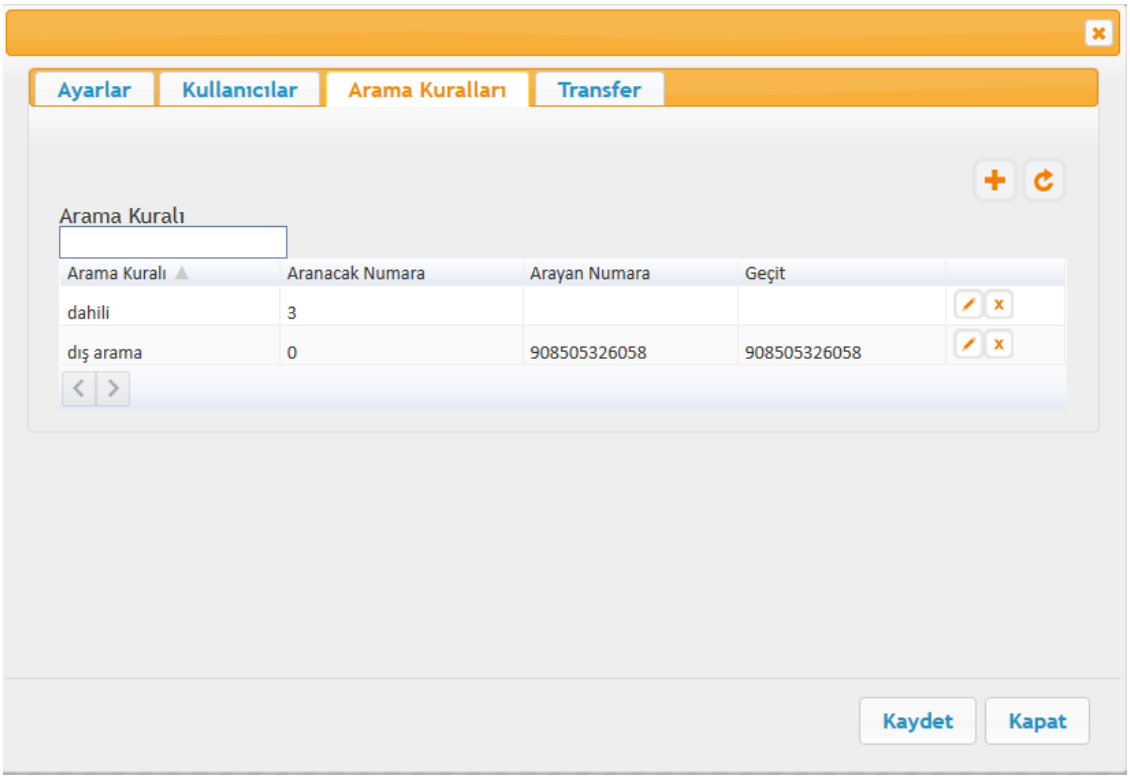
3.1.5.3. Kuyruğa Müşteri Temsilcisi Ekleme

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.

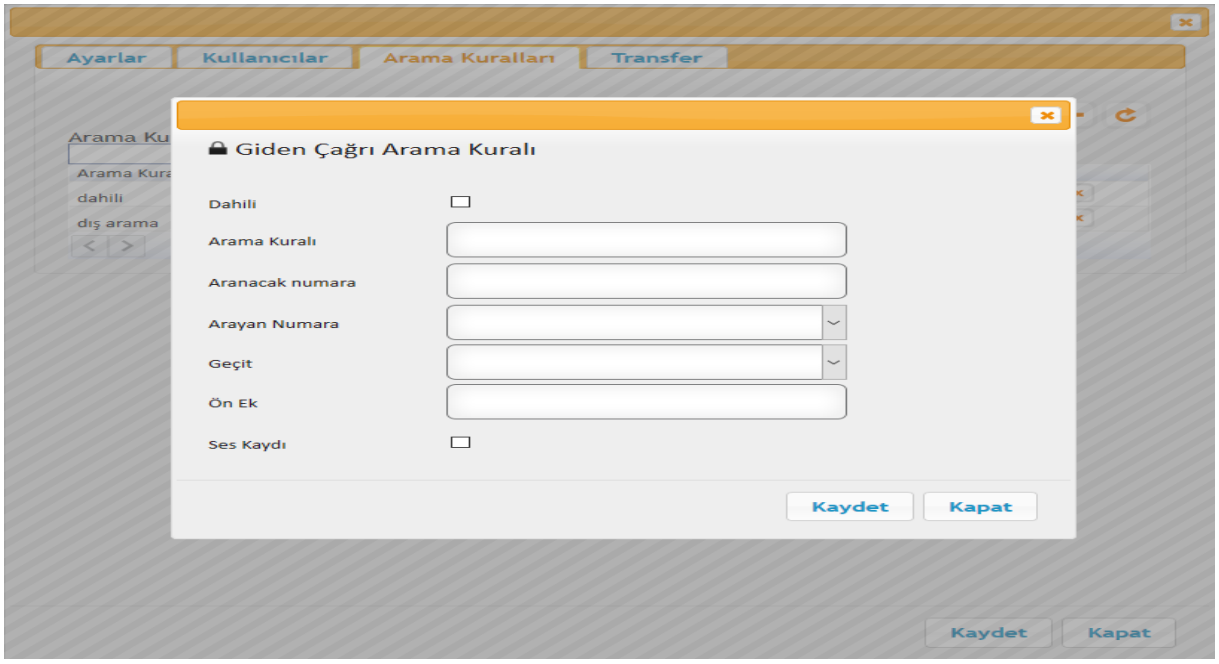


3.1.5.4. Arama Kuralları

Kuyruktaki kullanıcıların dış arama yapabilmesi için arama kurallarının tanımlanması gerekmektedir.



‘Yeni Ekle’ butonuna tıklandırğında 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.

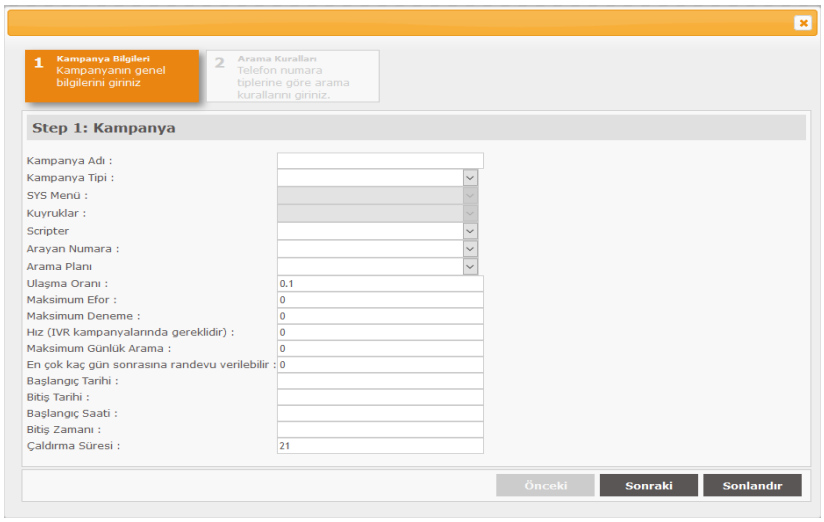
Predictive ve SYS (IVR) olarak iki farklı kampanya tipi mevcuttur.

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.

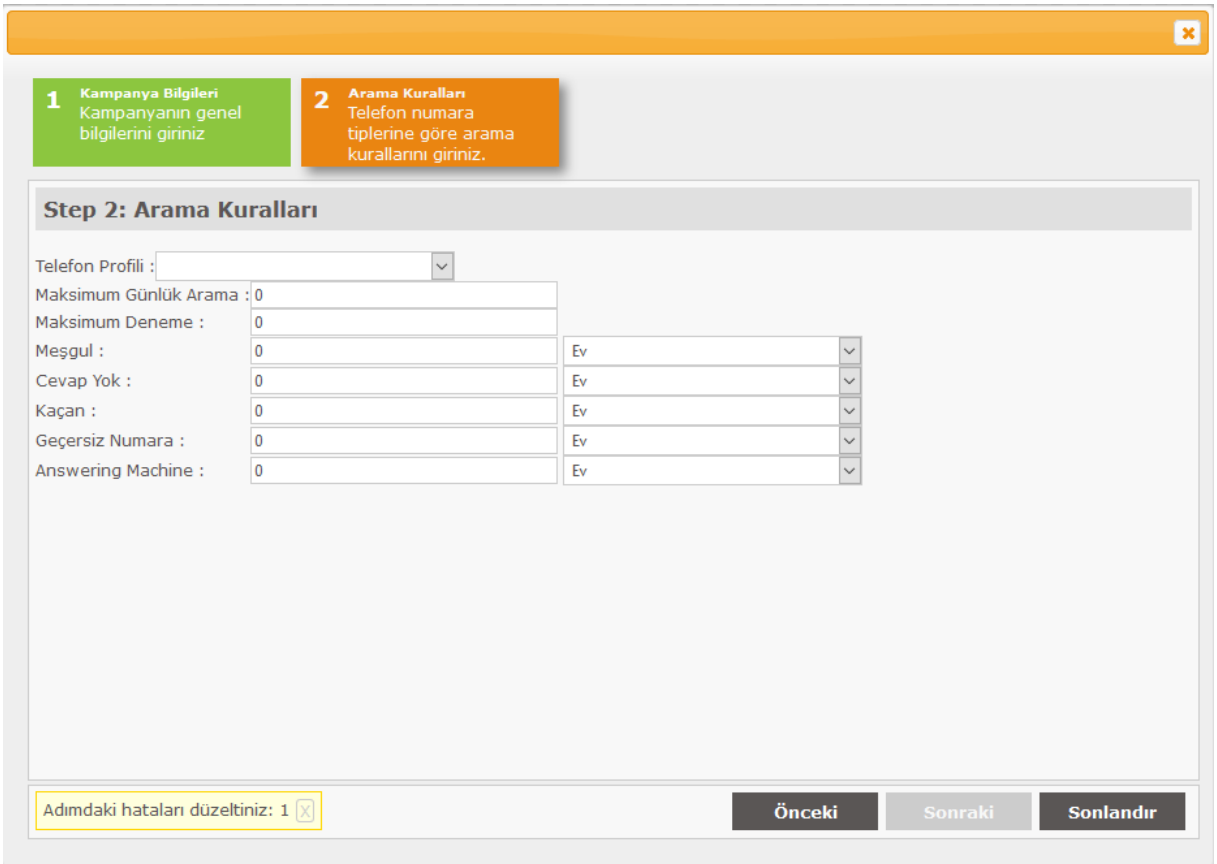
3.1.7.1. Kampanya Arama Kuralları

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.



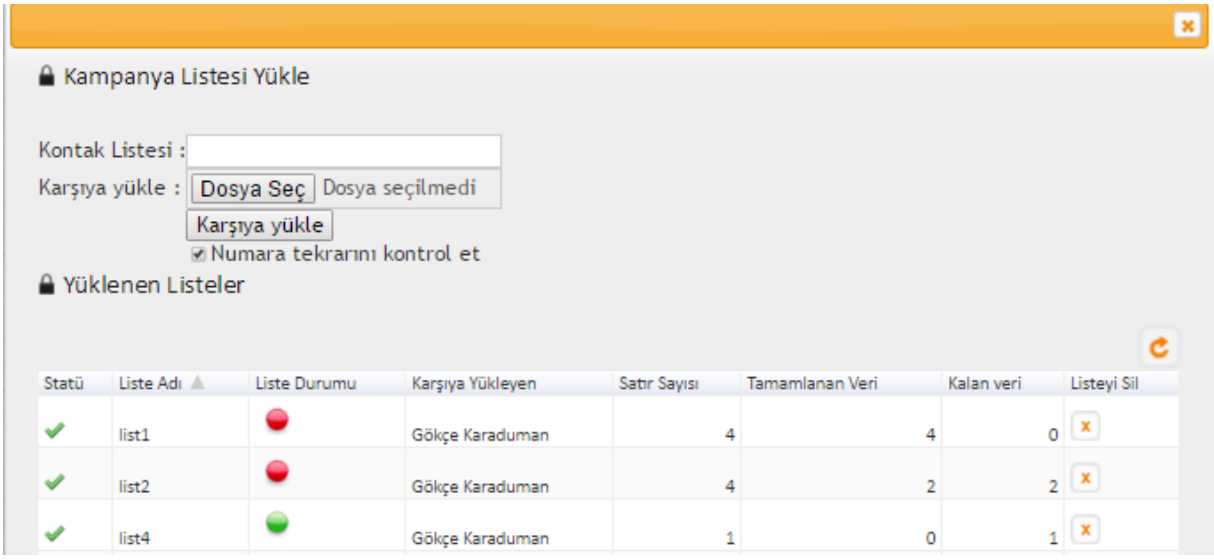
Kampanya oluşturulduktan sonra kampanya listesinde yer alacaktır.

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

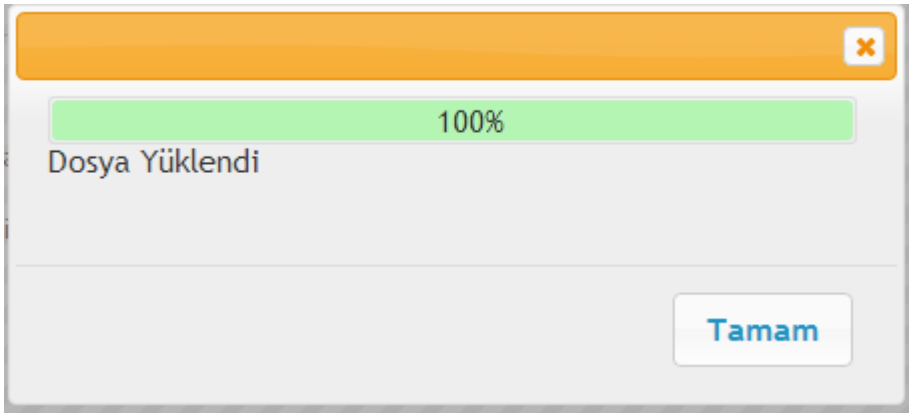
Açılan ekran içerisindeki kutuya alan isimi yazıp ekle denilmelidir. Bu sayede yüklenen data başlıkları kampanya içerisinde eşleştirilir.

3.1.7.2. Arama Listesi-Dosya Yükle

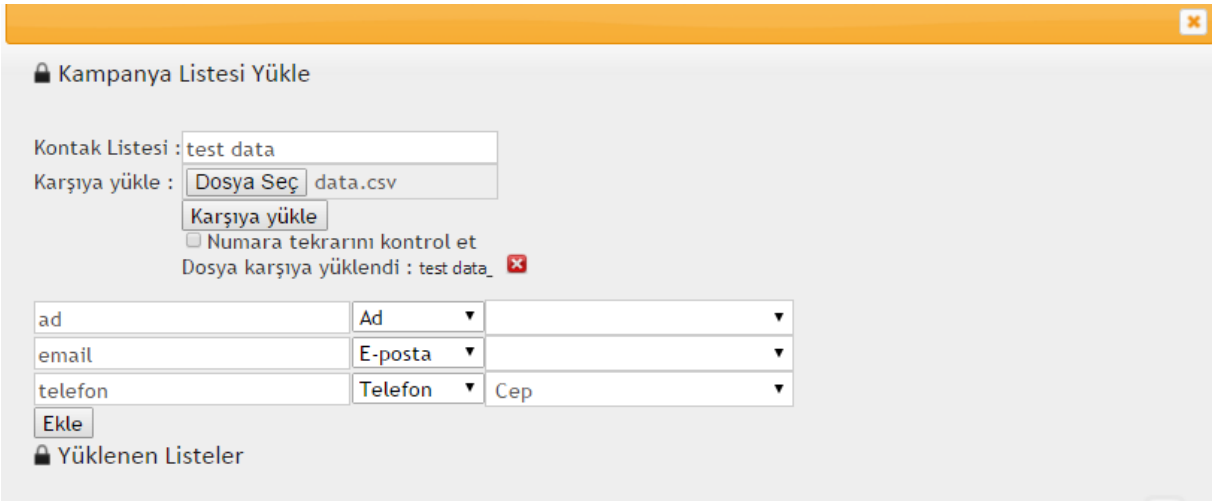
Kampanya ana ekranından liste oluşturulmak istenilen kampanya seçilerek “Dosya Yükle’’ butonu kullanılır. Açılan ekran içerisinde;



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.

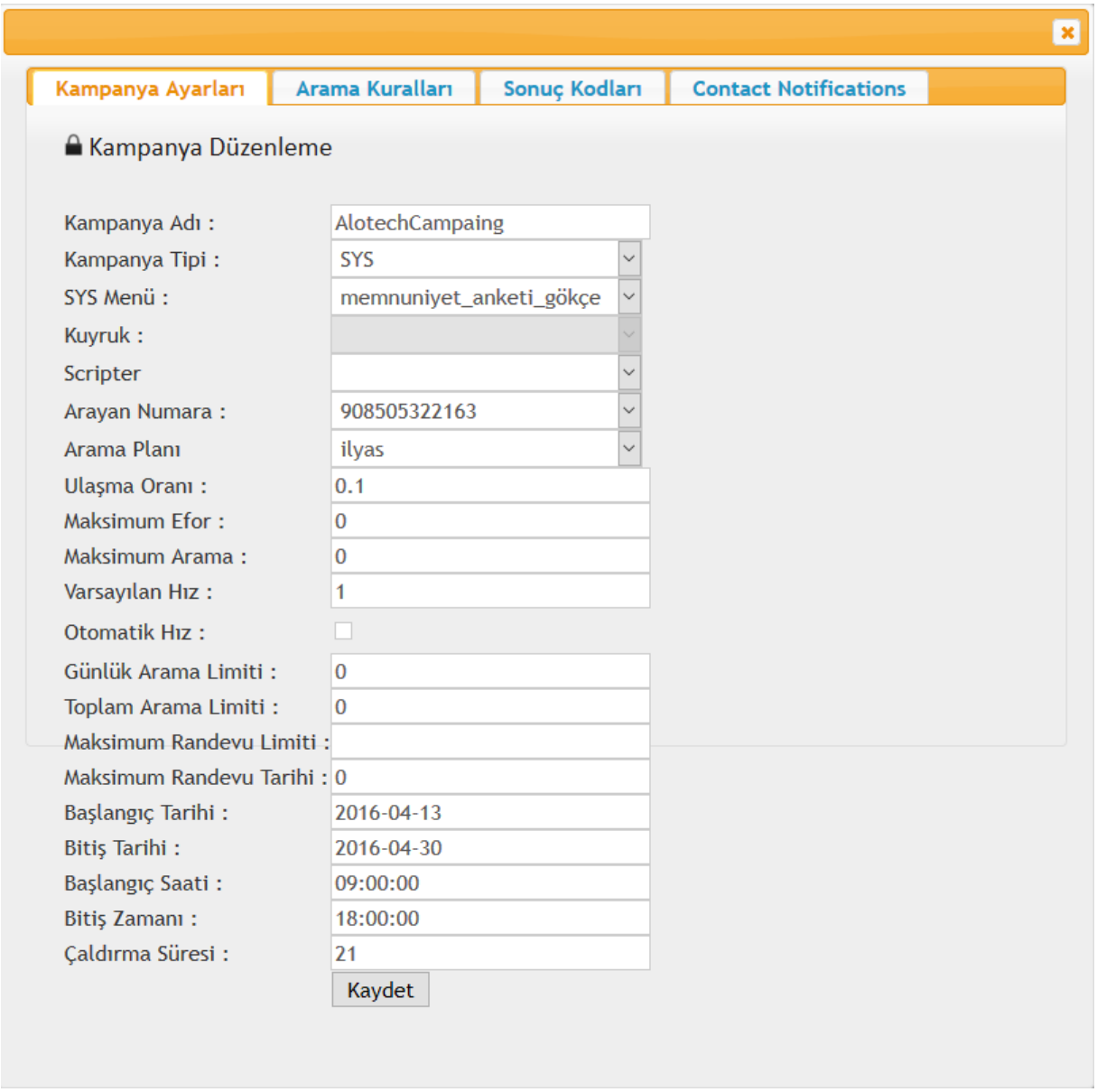
Datanın tamamlanıp, tamamlandığı tamamlanan veri ve kalan veri sütunlarından takip edilebilir.??

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

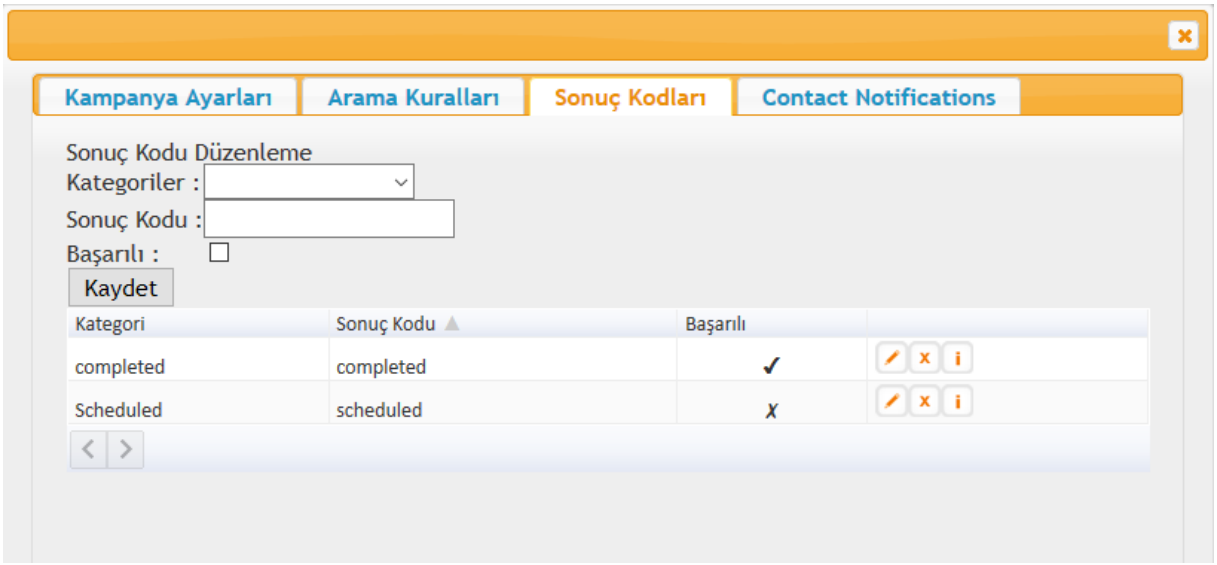
Kampanya içerisine birden fazla liste yüklenebilir. Dikkat edilmesi gereken husus yüklenilen ikinci listede aynı telefon numaralarının olmamasıdır. Bu durum mükerrer kayıt olarak geri dönüş sağlar.

3.1.7.3. Kampanyayı Düzenle

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



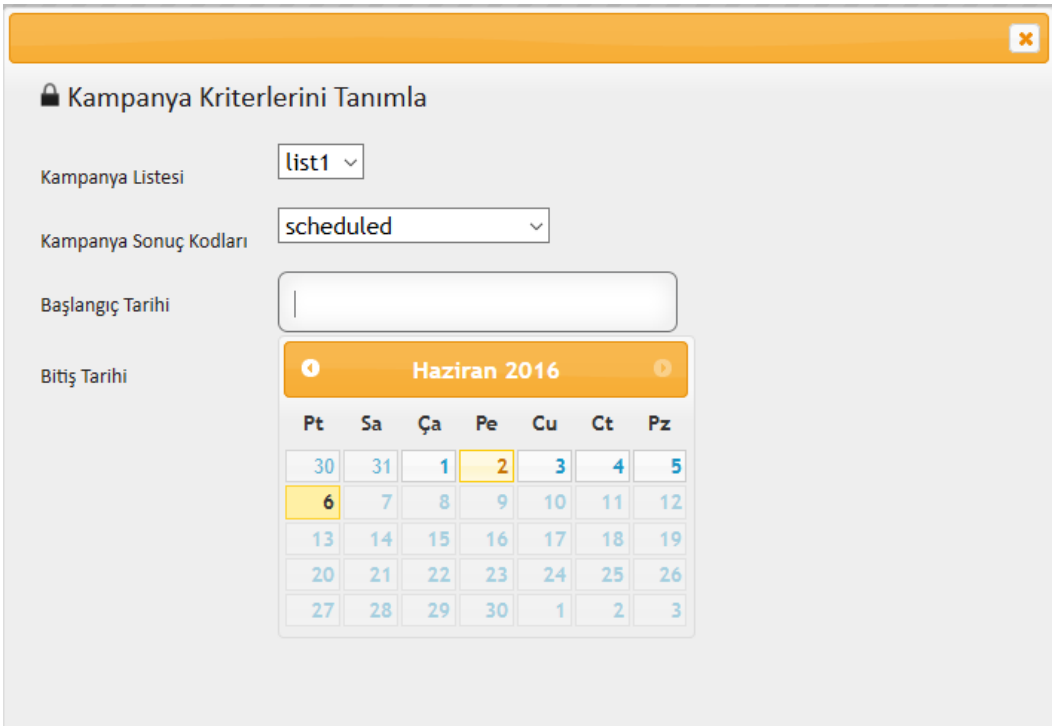
Kampanya düzenleme ekranında değişiklik yapılabilir. İstenirse önceden belirlenen arama kuralları değiştirilebilir. Bir önemli husus da oluşturulan kampanyaya sonuç kodlarının tanımlanmasıdır.



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 içerisinden seçili kampanyanın Arama listesi, Kampanya Sonuç Kodu, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi filtrelenerek belirtilen kriterlere göre tekrar aranması için sisteme aktarılır.

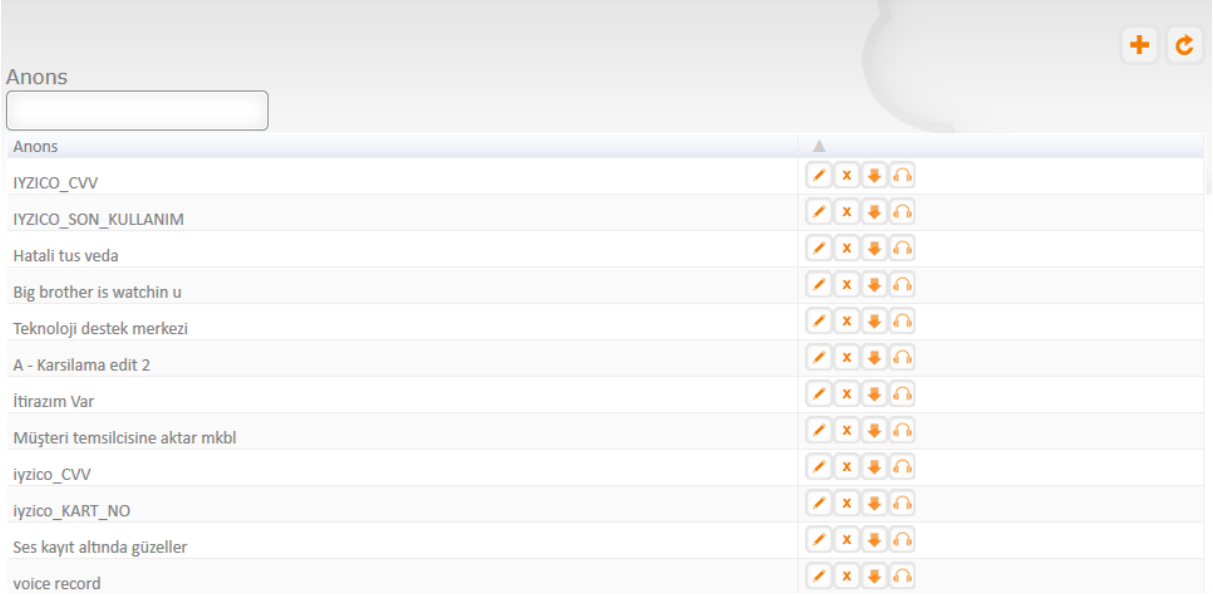


3.1.8. Anonslar

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.

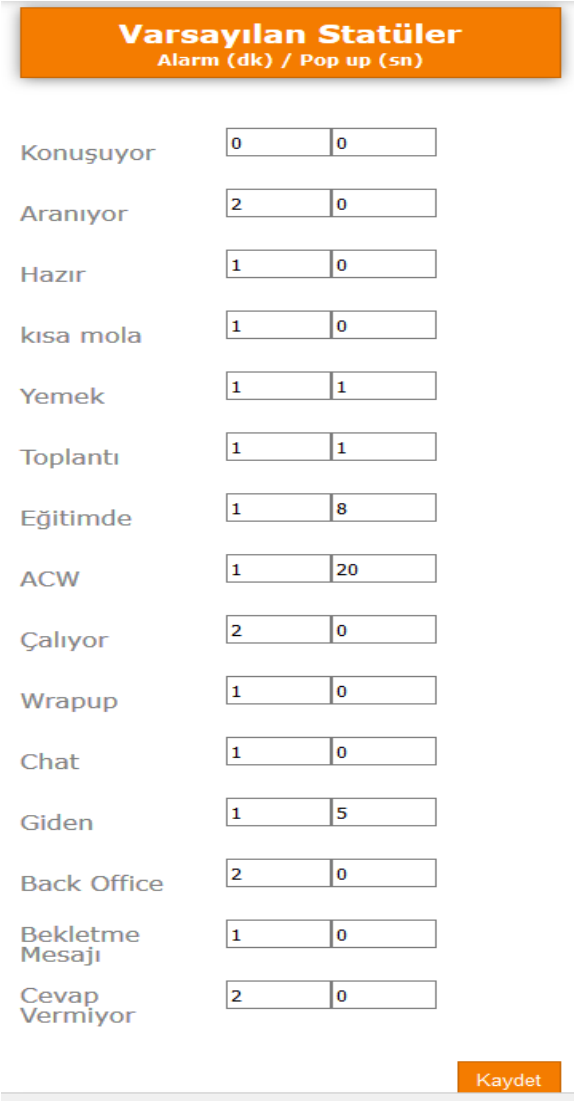
3.1.8.1. Anons İndirme ve Silme

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

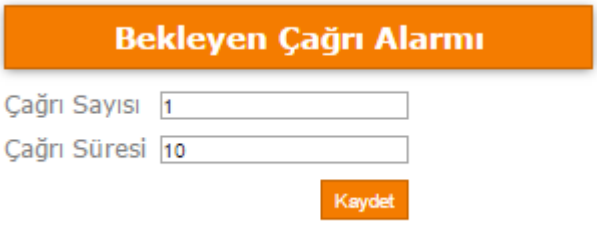


3.1.9. Statüler

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.



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



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

Kuyruk

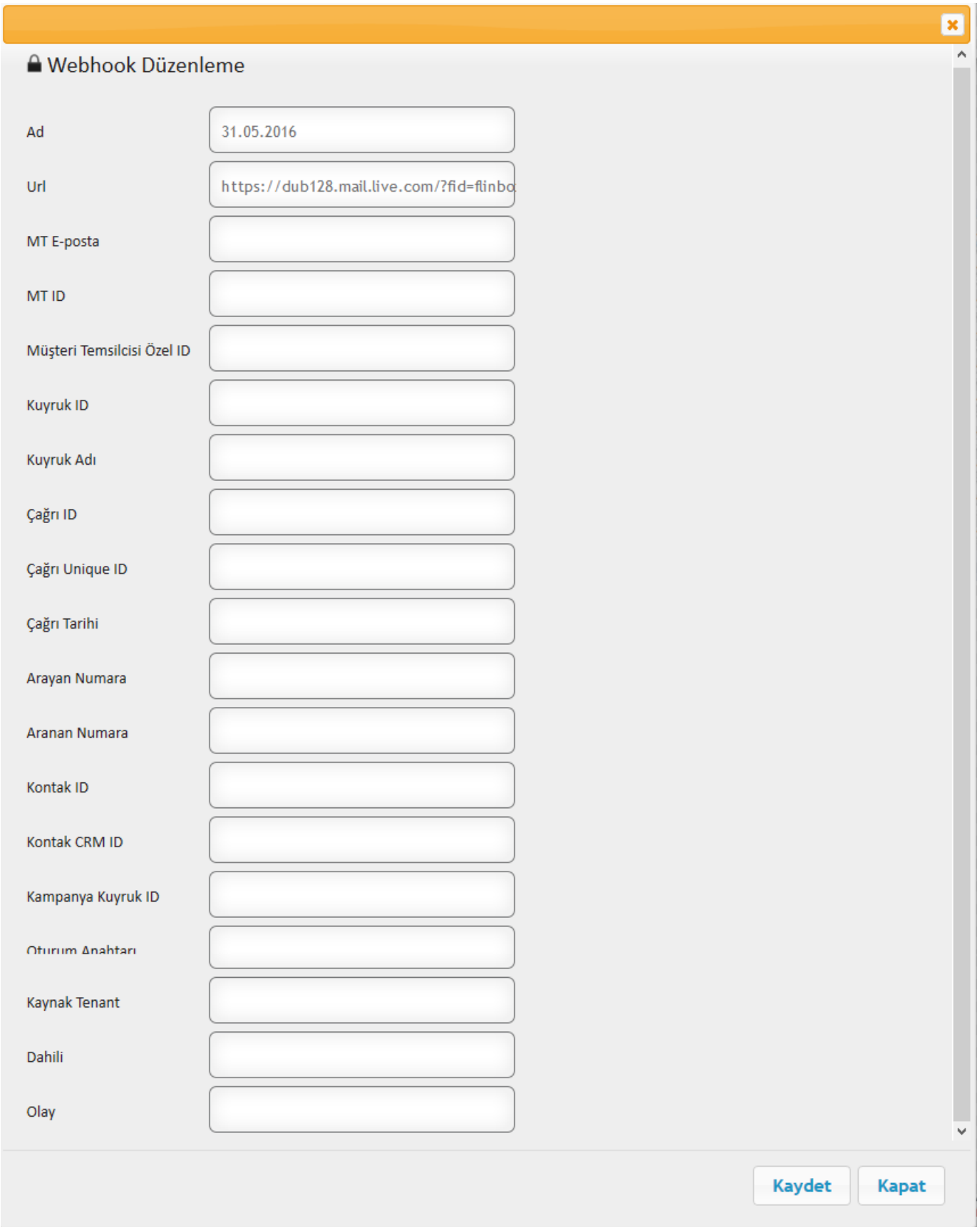
Popup	Çağrı ID	Kuyruk	MT E-posta	Arayan Numara	Kontak KEY	Kampanya ID
31.05.2016						
Vestel_ivr_webhook						
TeknosaTest				MobilePhoneNumber		
Call_notification				callerid		
beta web url				callerid		
Params_test			username			
Yeni dialer test				callerid	contactkey	campaignqueuekey
Gokce zoho	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

1 2

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

3.1.11. WebHook Düzenle

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



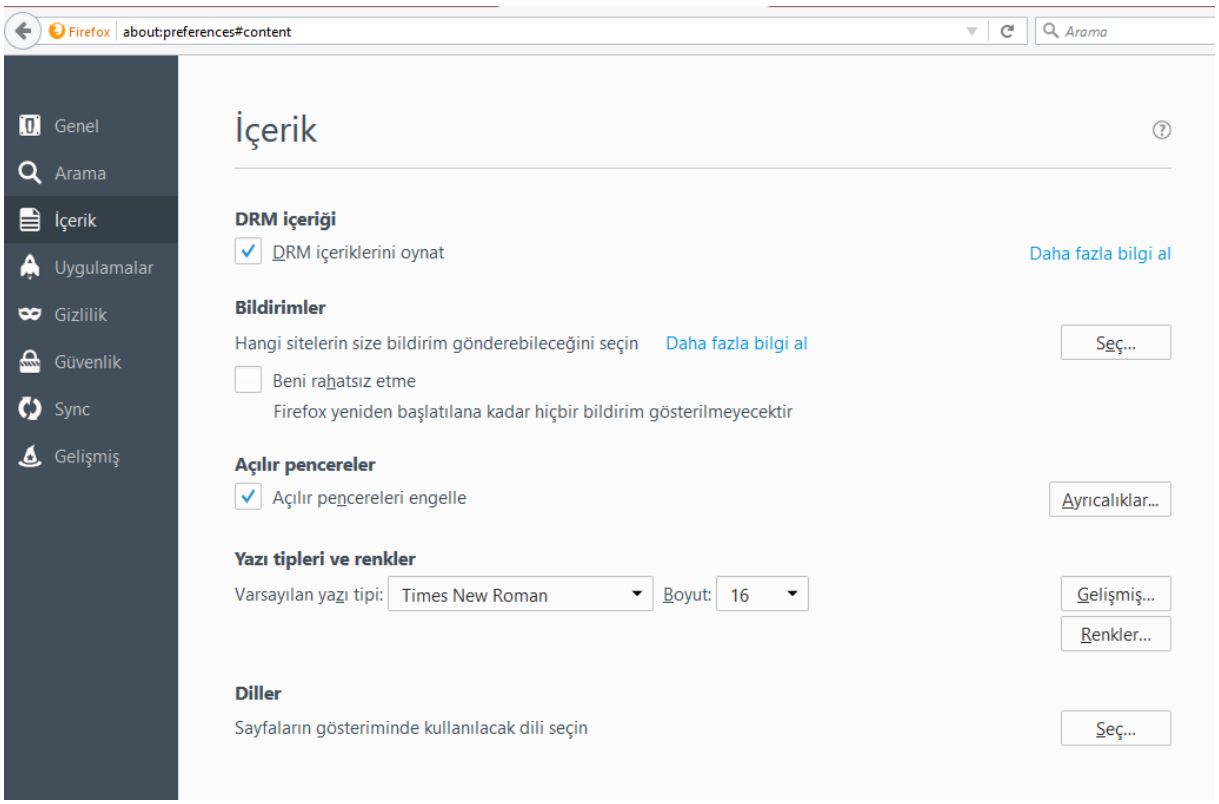
3.1.11.1. Popup Açılmaz ise;

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

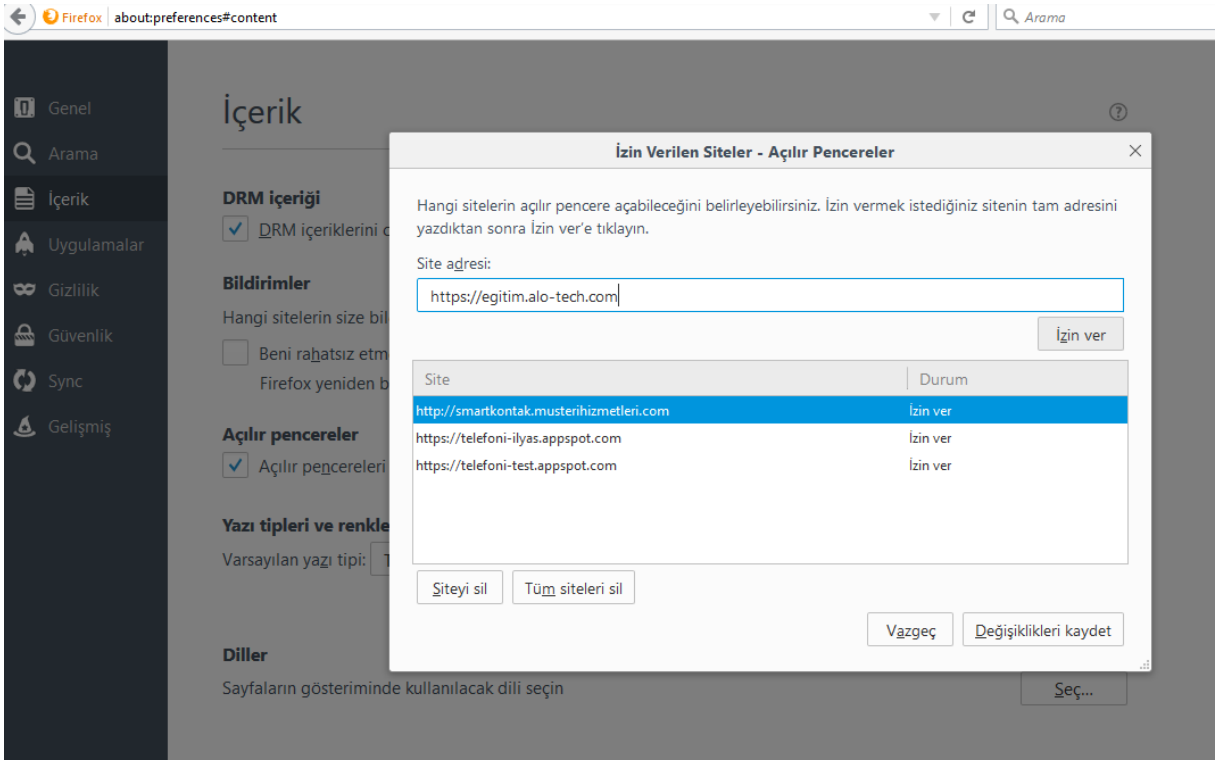
3.1.11.2. Popup Blocker Kontrolu

Browser da popup ayarlarının kontrol edilmesi gerekmektedir. Firefox için;

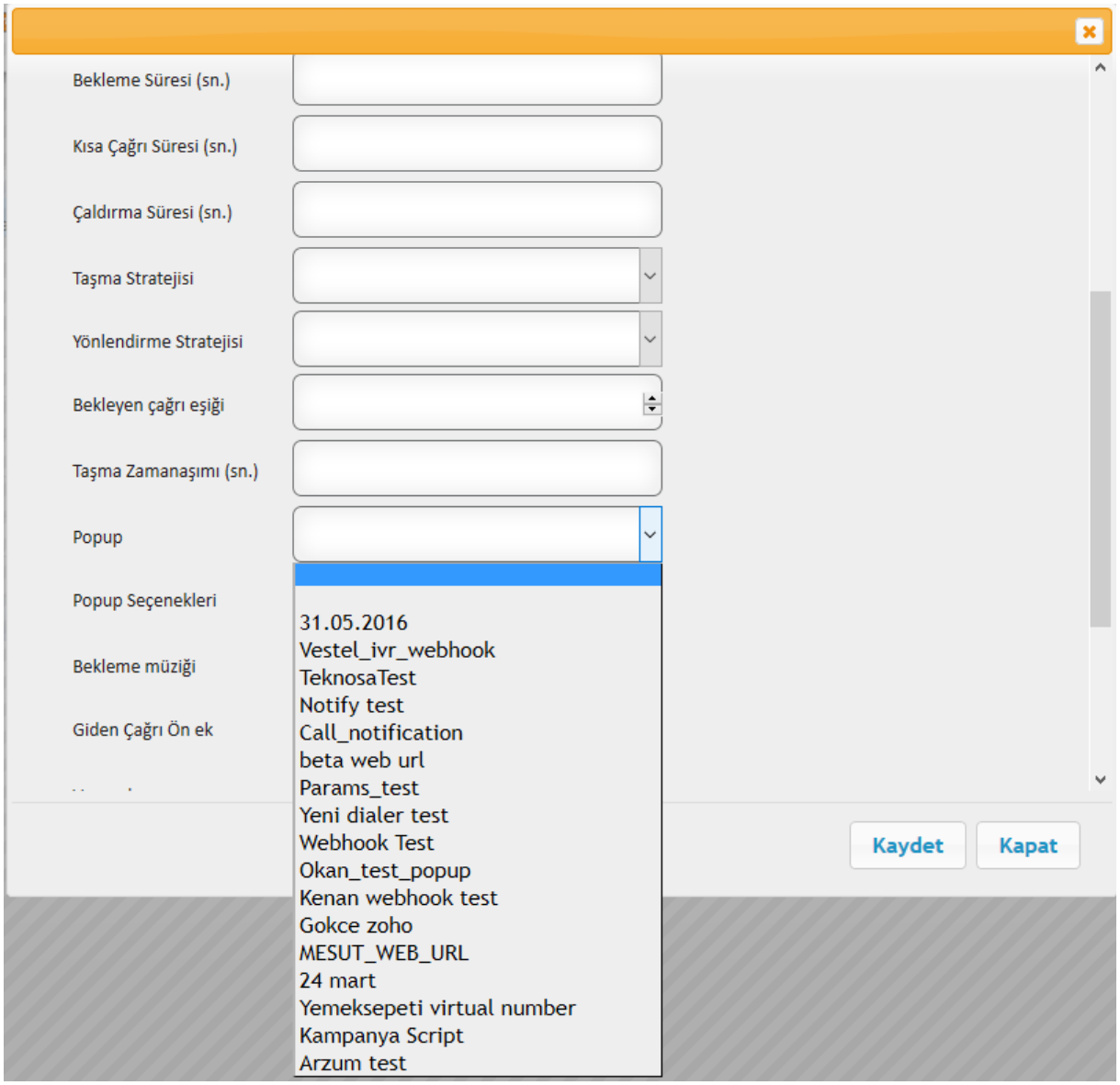
3.1.11.3. Firefox Seçenekler Menüsünden İçerik Ayarları'na girilmesi gerekiyor.



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?



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

3.1.11.4. Sistem Kayıtları

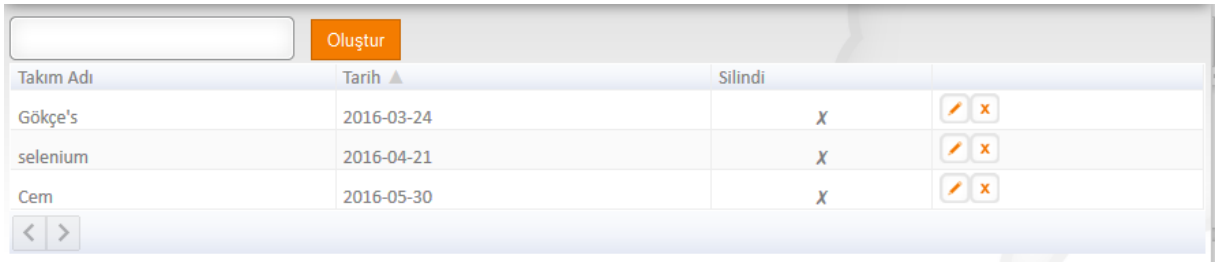
Sistemdeki logların gösterildiği yerdir. Kaçan çağrıların logları, Supervisor tarafından değiştirilen müşteri temsilcisi statüsünün bulunduğu loglar, karşılama menülerinde, kuyruklarda yapılan değişiklik logları vs. yer almaktadır.

3.1.11.5. Takımlar

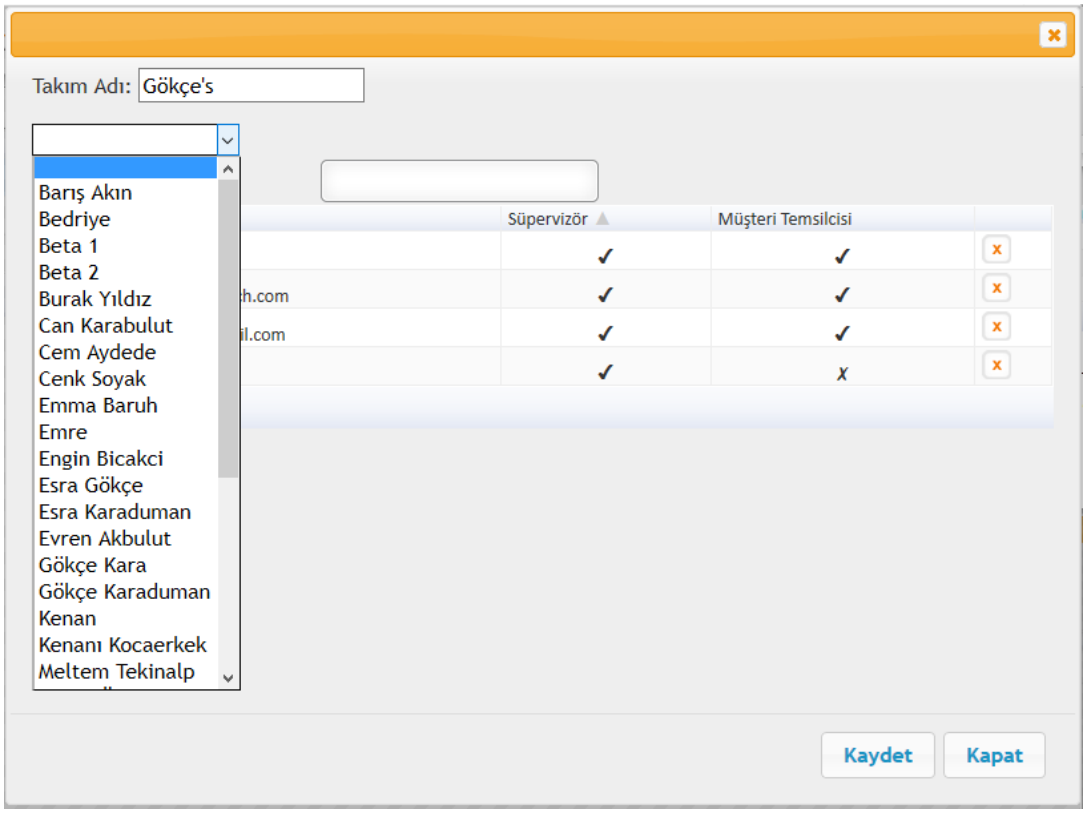
Sistemde tüm müşteri temsilcileri farklı takımlar altında toplanılabilir.Bu sayede aynı takımdaki müşteri temsilcileri birbirlerini takip edebilir ,takımında ekli olduğu Süpervizör'e mesaj gönderebilir.Süpervizörler ise Takım bazlı olarak rapor çekilebilir. Takımda ekli olan kullanıcılara toplu mesaj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

3.1.11.6. Takım Oluşturma

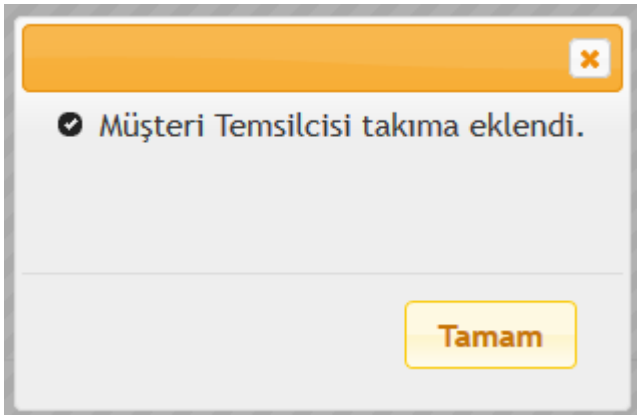
"Oluştur" butonunu kullanarak istenilen isimde takım oluşturulabilir.



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

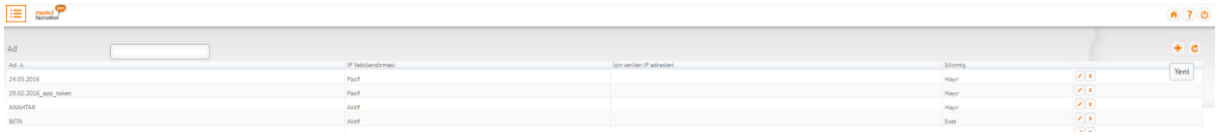


Müşteri Temsilcisi’nin takıma eklendiğine dair pop-up açılacaktır.



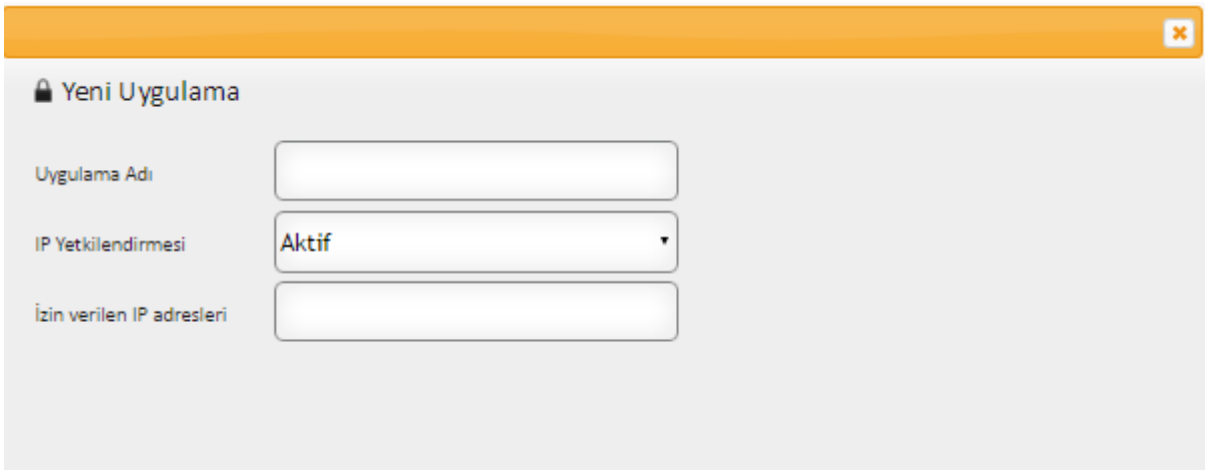
3.1.12. Uygulamalar

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



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.

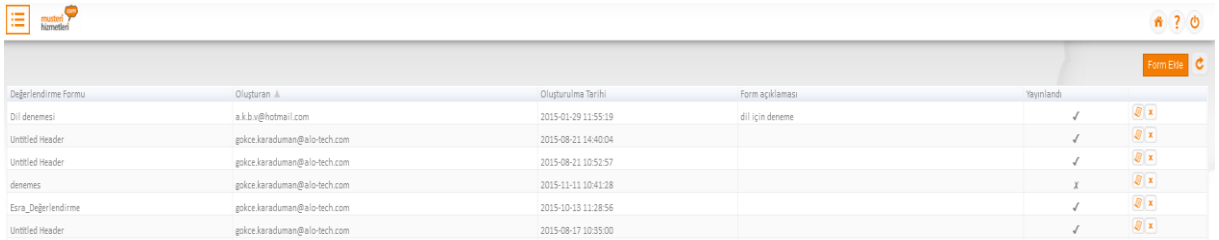
3.1.13. Kayıt Değerlendirme

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.

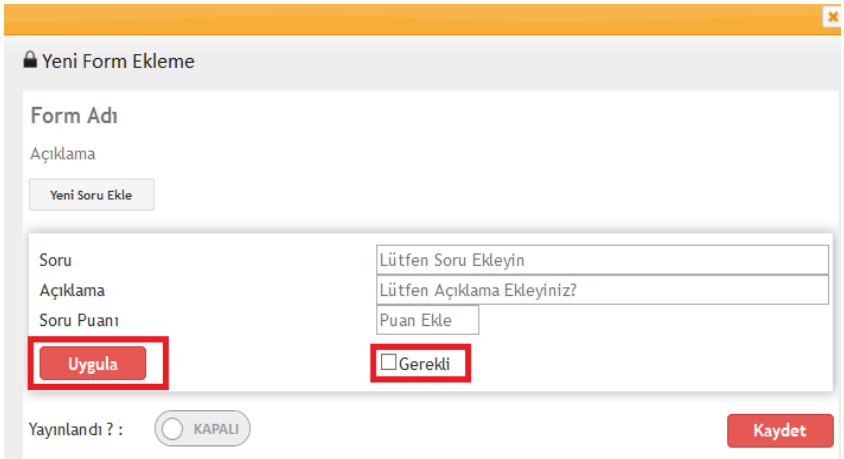
Yayına alınmayan formlar düzenlenebilir ve silebilir ama yayına alınmış formlar sadece silinebilmektedir.

3.1.13.1. Kayıt Değerlendirme Formu Oluşturma

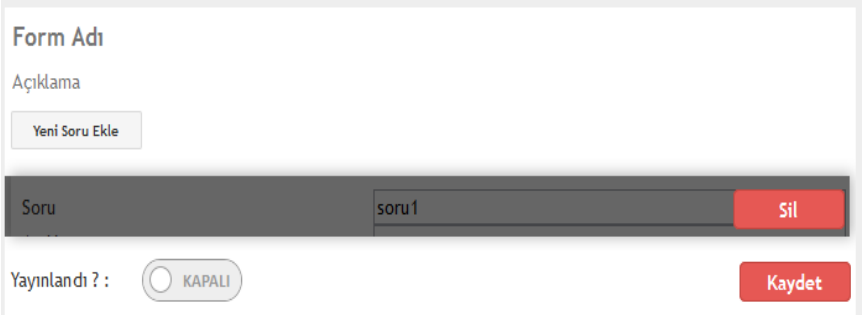
Yeni bir form oluşturabilmek için "Yeni Ekle" butonunun kullanılması yeterlidir.



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



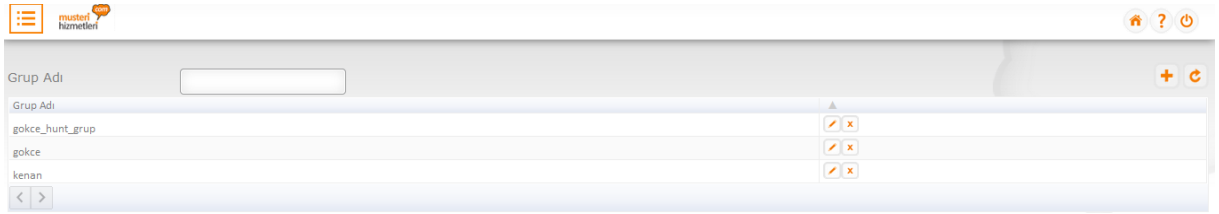
Uygula dedikten sonra istenirse “Sil” butonu kullanılarak soru kaldırılabilir.



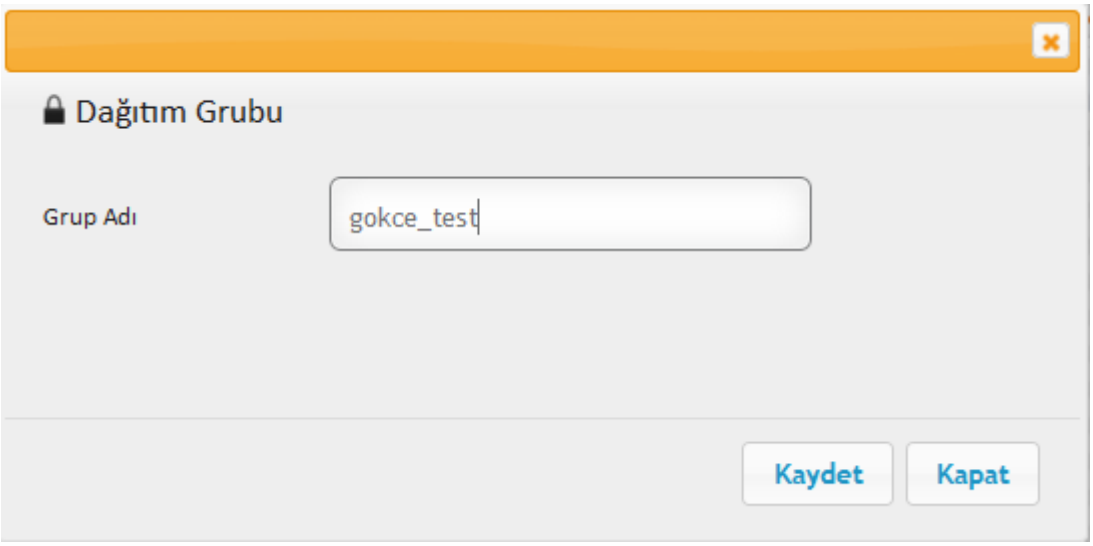
Soru hazırlanırken "gerekli" checkboxı işaretlendiğinde, sorunun cevaplanmasını zorunlu kılınır ve tüm sorulara farklı puan tanımlaması yapılabilir.
Formun kullanılabilir hale gelmesi için “Yayınlandı” butonu aktif hale getirilmelidir.

3.1.14. Dağıtım Grupları

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



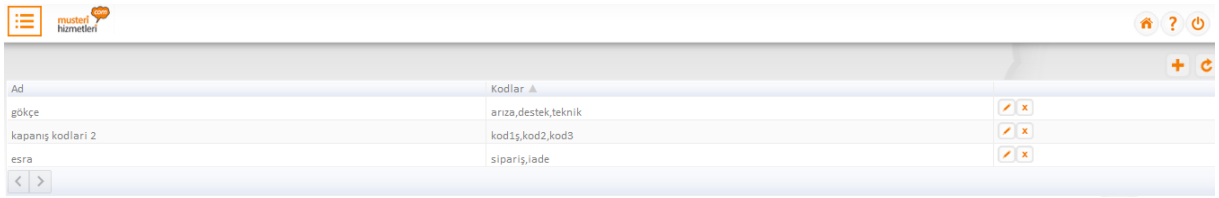
“Yeni” butonu kullanılarak, gelen ekranda bir grup ismi tanımlanıp kaydedilmesi gerekmektedir.



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

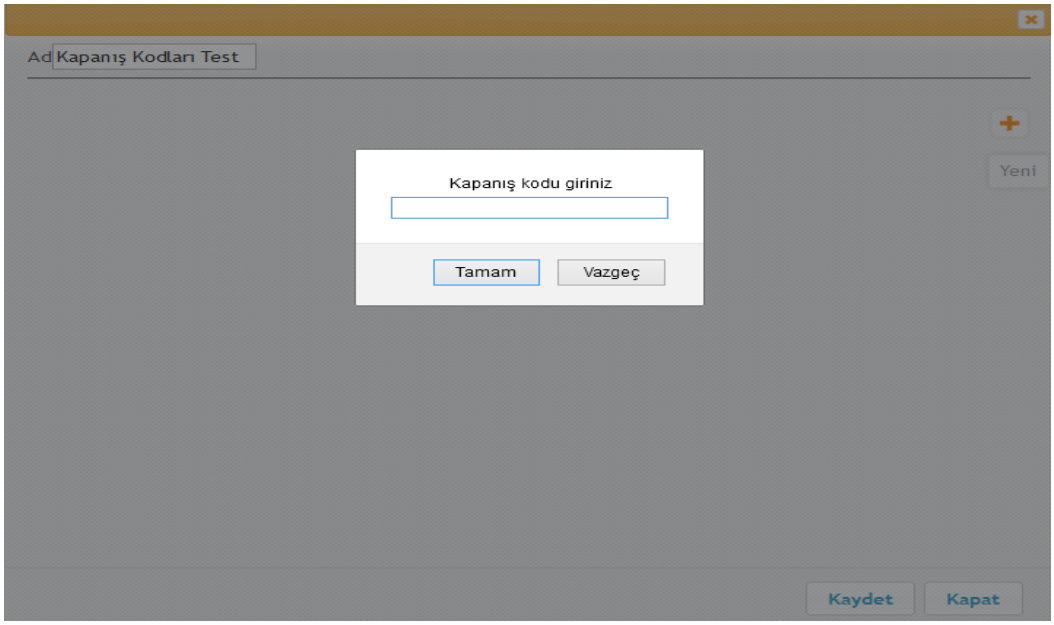
3.1.14.1. Kapanış Kodları

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



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.

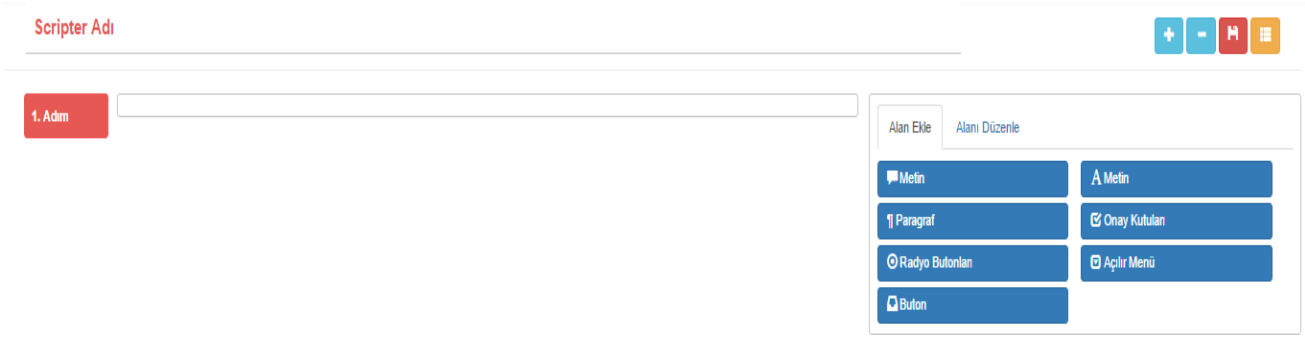
Buton kullanımları;

adım ekle/çıkart Kaydet kaydetmeden scripter anasayfasına döndür.

Scripter Menü adımına giriş yapıldığında yukarıdaki ekran açılmaktadır.

3.1.15.1. Scripter Oluşturma

“Ekle” butonuna basarak yeni scripter oluşturma sayfasına erişilir.



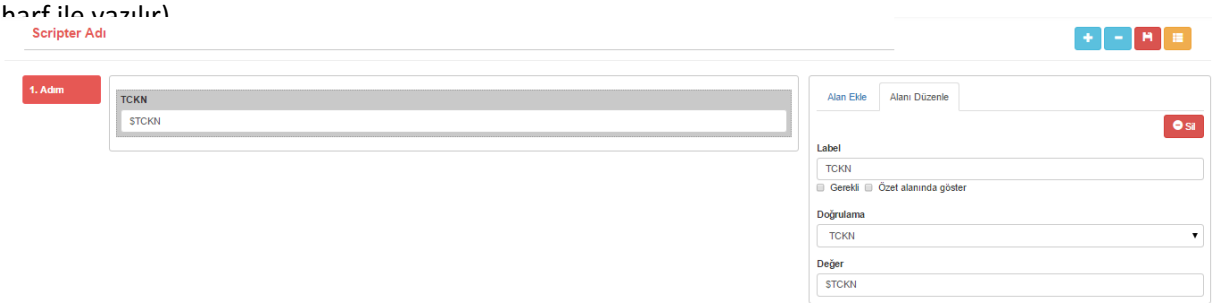
“Alan Ekle” kısmından kullanılacak alan(Metin, Paragraf, Radio Buton, Açılır Menü, Onay Kutuları, Buton) seçildikten sonra, oluşturulan alanın üstüne tıklanarak sağ taraftaki “Alan Düzenle” kısmına geçilir bu şekilde içerik düzenlenmektedir.

Metin

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

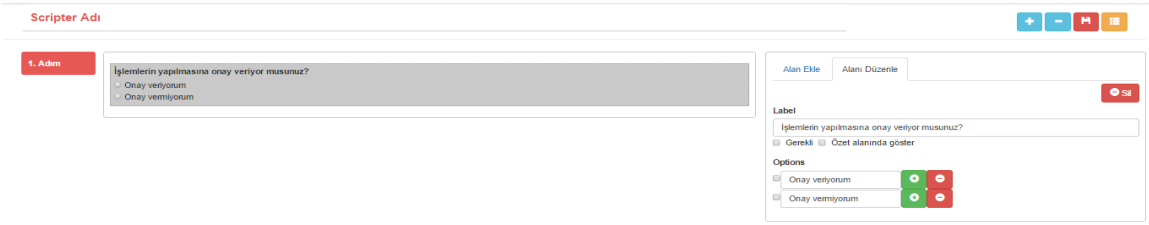
Oluşturulacak değerin başında "$" işareti konulması gerekmektedir. Bu sayede fieldları eşleştirebilir ve bilgiler ekrana yansıtılabilir.

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



PARAGRAF

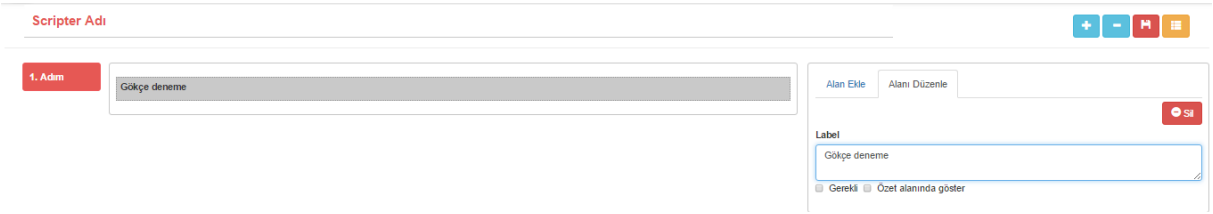
RADIO BUTON



ONAY KUTULARI

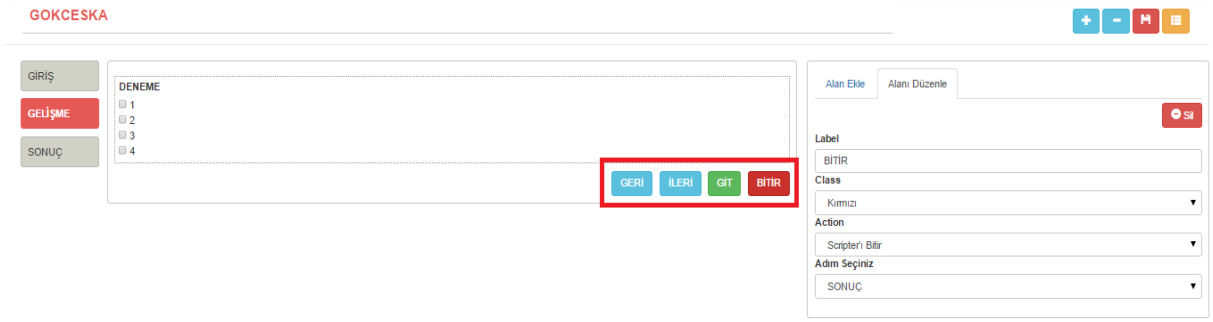
AÇILIR MENÜ

METİN



BUTON

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



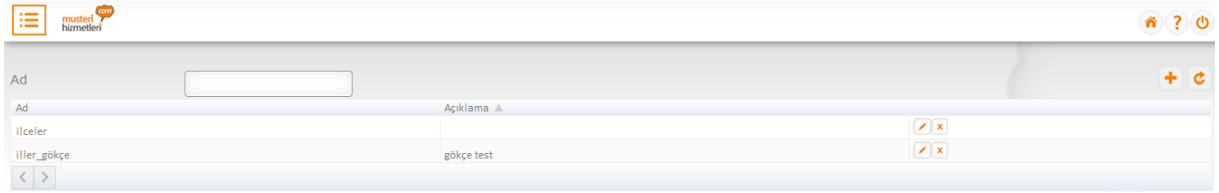
Alanlar oluşturulurken scripter sonuçları rapor içerisinde gösterilmek istenirse mutlaka ‘raporda göster’ checkboxı işaretlenmelidir.

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

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

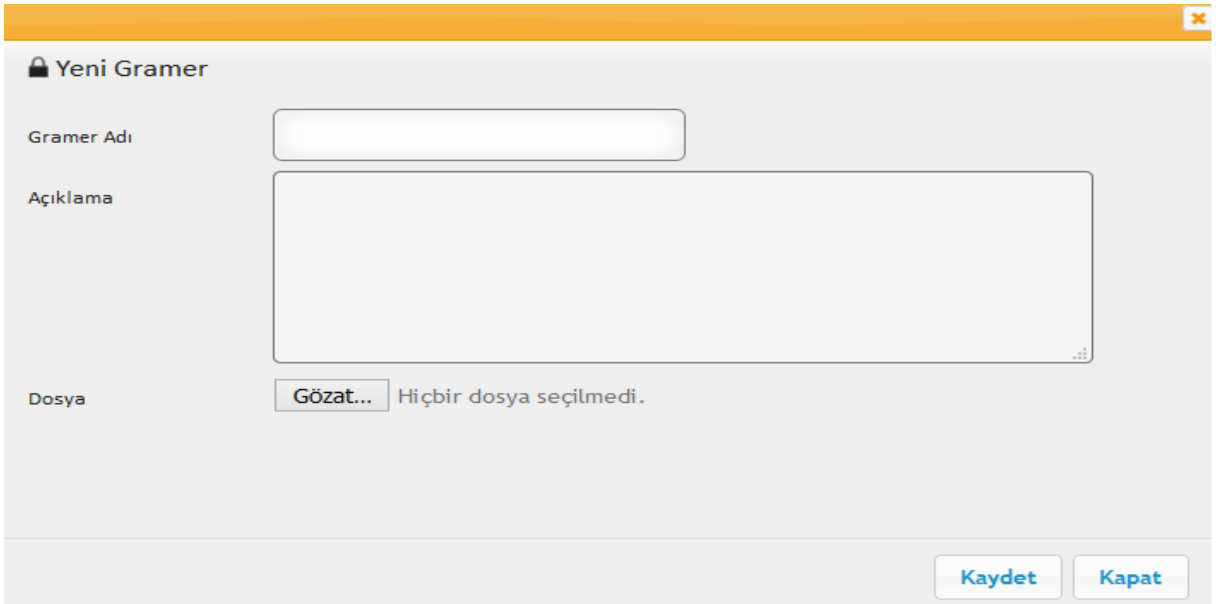
3.1.16. Gramer

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



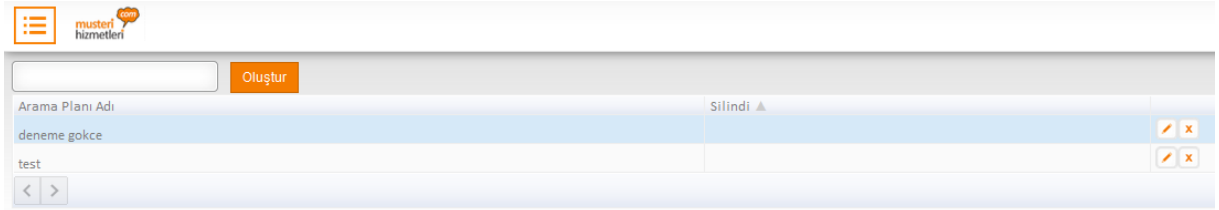
3.1.16.1. Gramer Listesi Ekleme

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

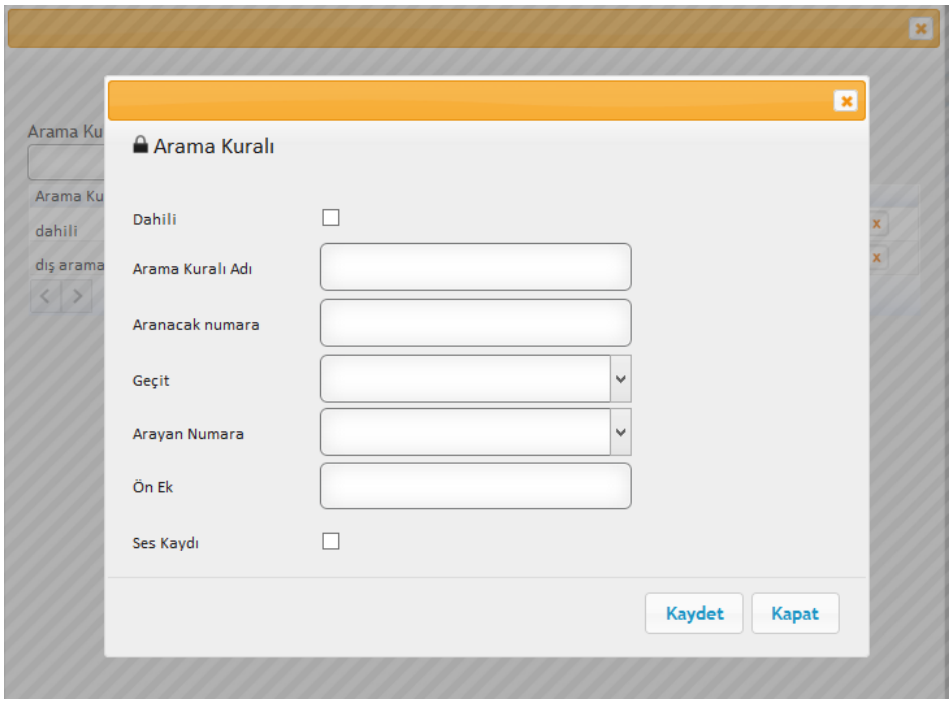


3.1.17. Arama Kuralları

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



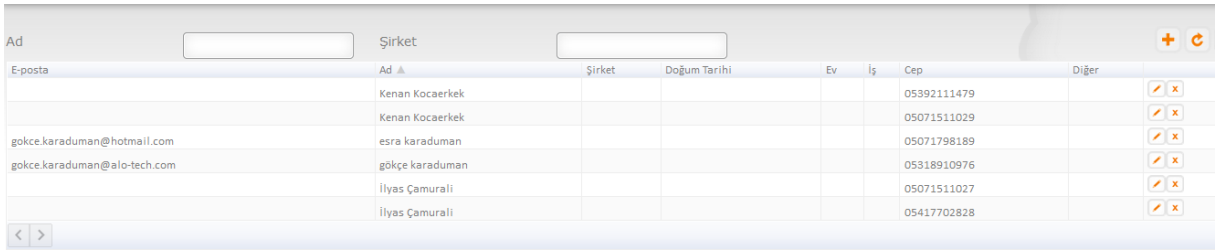
"Oluştur" butonu kullanılarak istenilen isimde bir arama planı oluşturulabilir.



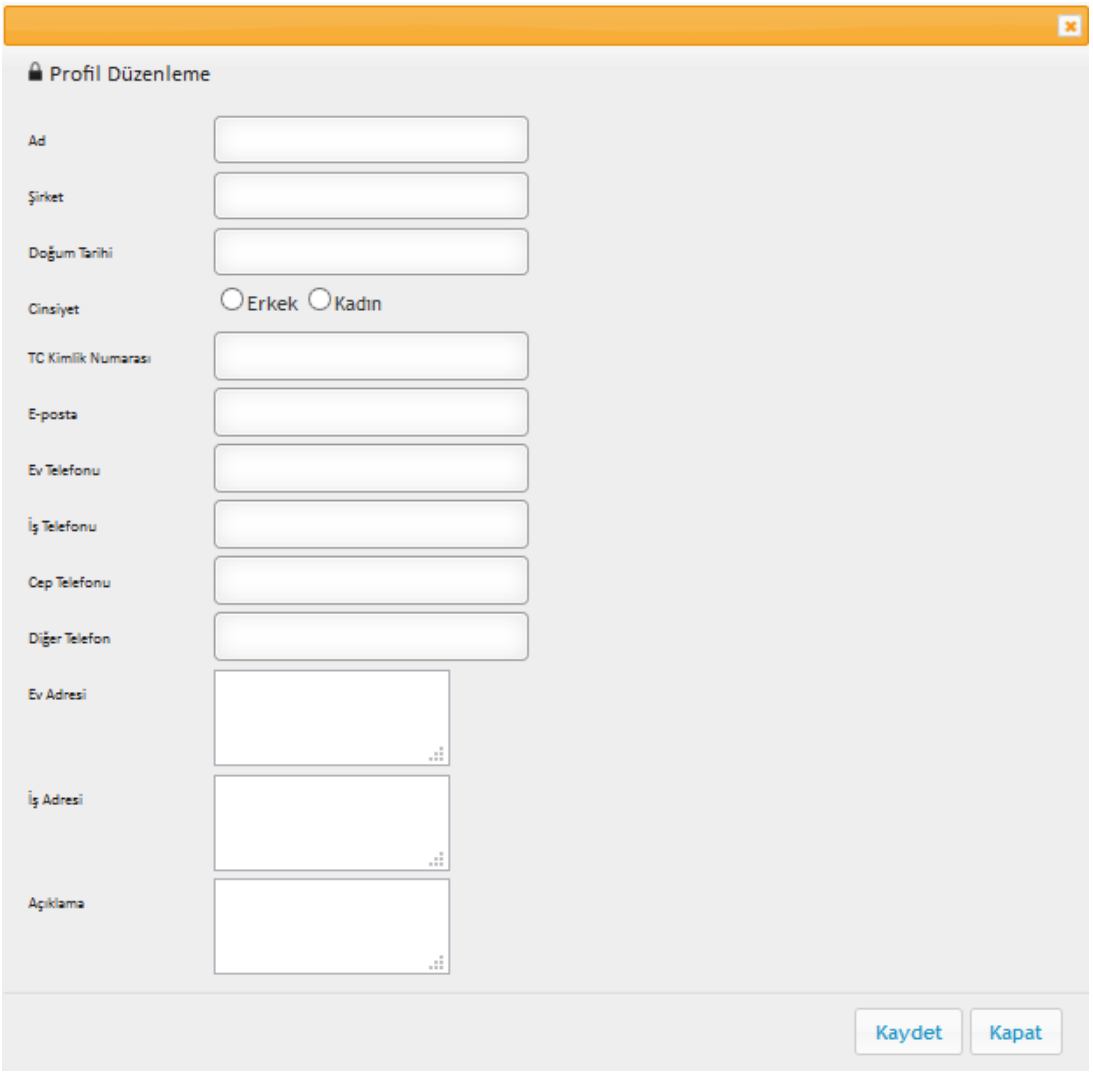
- Arama kuralları tanımlanırken aranacak numaranın formatına, arayan numaraya ve aramaların yapılacağı geçite (aramayı yönlendir) dikkat edilmelidir. Tanımlamalar yapılırken kuyrukta ses kaydı tutulması isteniyorsa ses kaydı checkboxı işaretli olmalıdır.
- Dış arama planı tanımlanırken aranacak numara 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

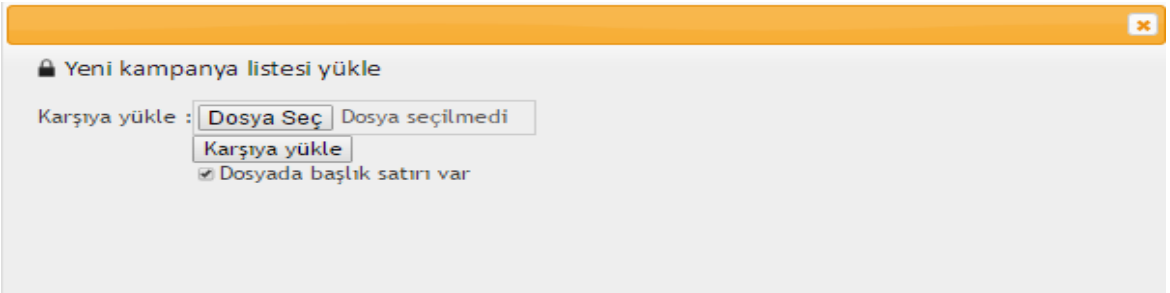
Müşteri Temsilcileri kontak listesindeki kişileri, ekranlarındaki kontaklar sekmesinden seçerek arayabilirler. Tek tek kişi eklenebileceği gibi toplu olarak csv. formatında bir liste de yüklenebilir.



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

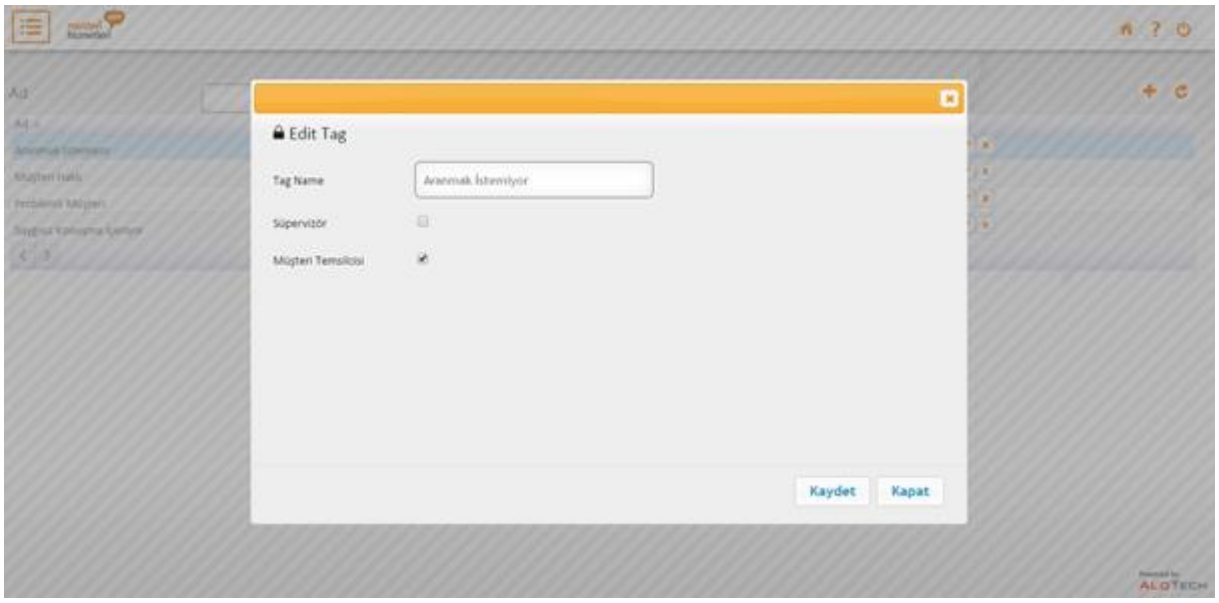


Toplu olarak bir kontak listesi eklemek istenirse liste csv. formatında kontak listesindeki başlıklara uygun olarak hazırlanmalıdır. Kontaklar ekranındaki import tuşunu kullanarak açılan ekrana hazırlanmış olan data yüklenir, başlıkların eşleştirilerek kaydedilmesi gerekmektedir.



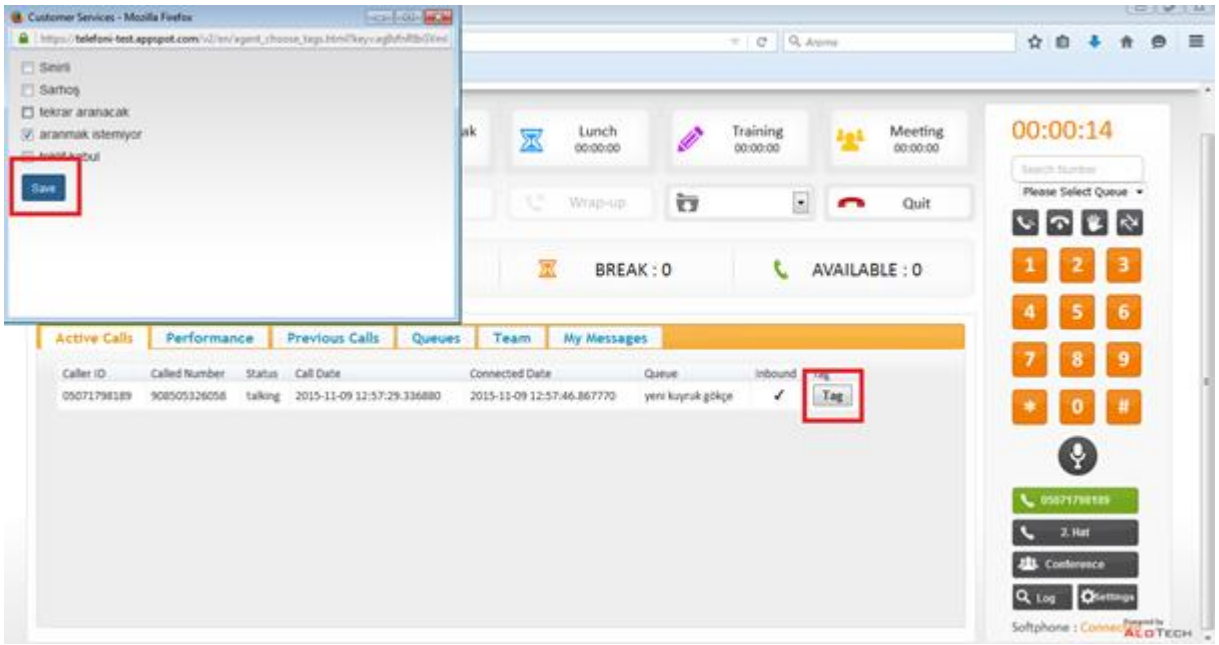
3.1.19. Etiketler

Çağrı Etiketleme 3 farkı 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).

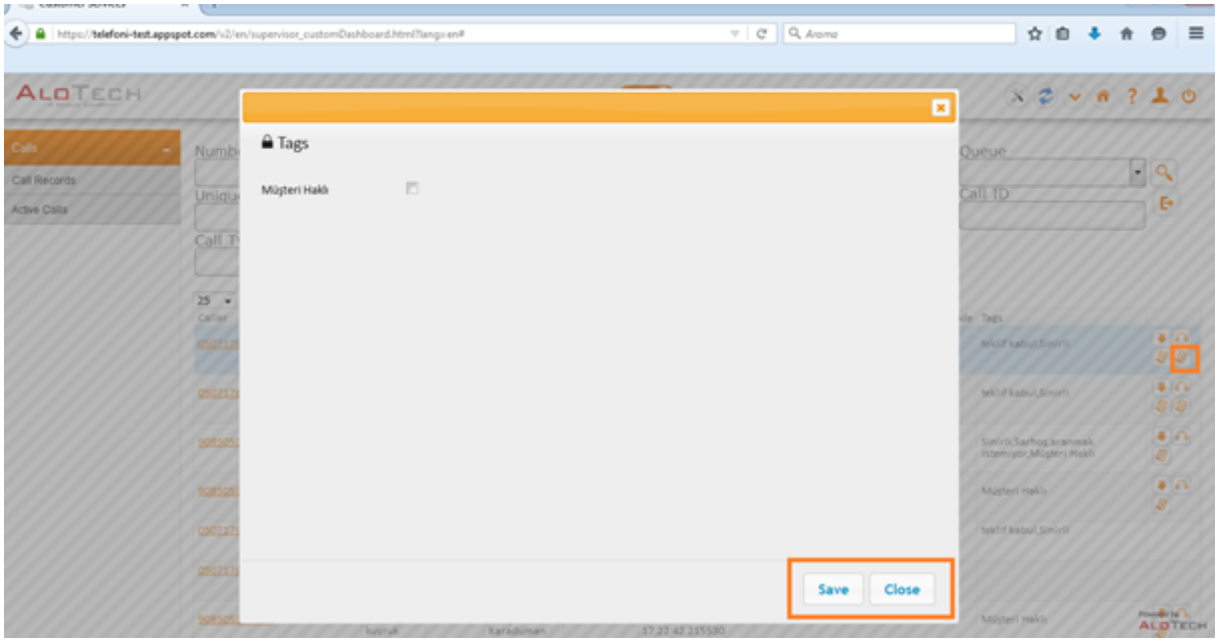


"Yeni" butonuna basarak belirlenen etiket yazılır ve etiketleme yetkisi tanımlanır.

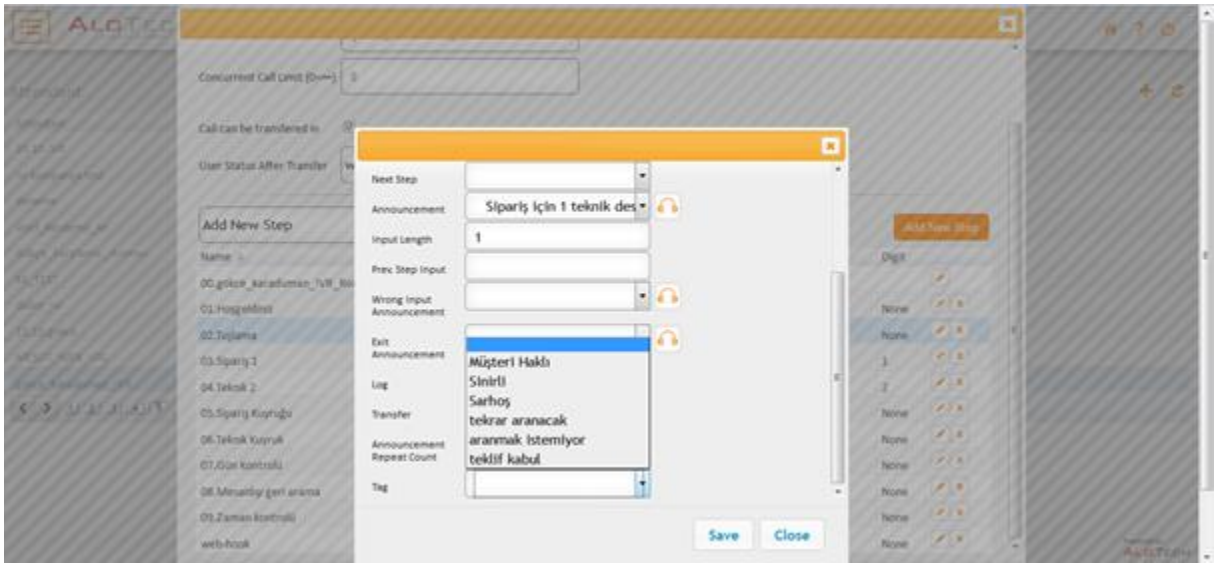
1.Agentlar çağrı esnasında aktif çağrılar bölümünde çıkan tag butonundan kayıtlı etiketlere ulaşarak ya da önceki çağrılar alanından istedikleri etiketleri seçerek kaydederler (problemli müşteri ,tekrar aranmak istemiyor gibi).



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



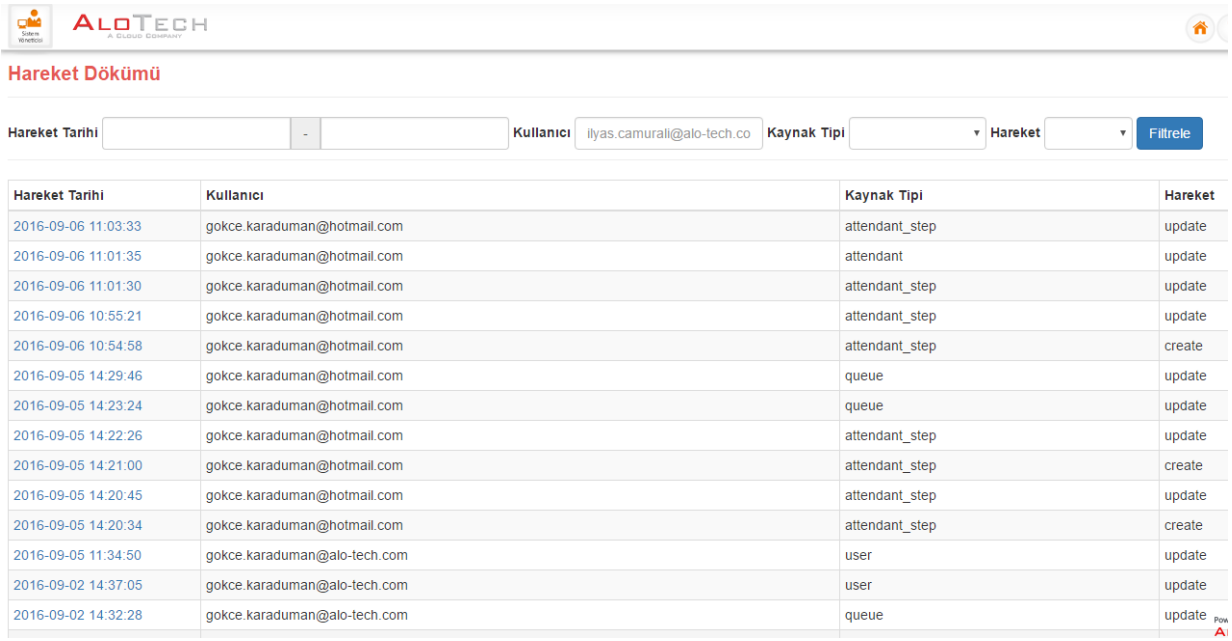
3-IVR adımları içerisinde istenilen adımda etiket seçilebilir.



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

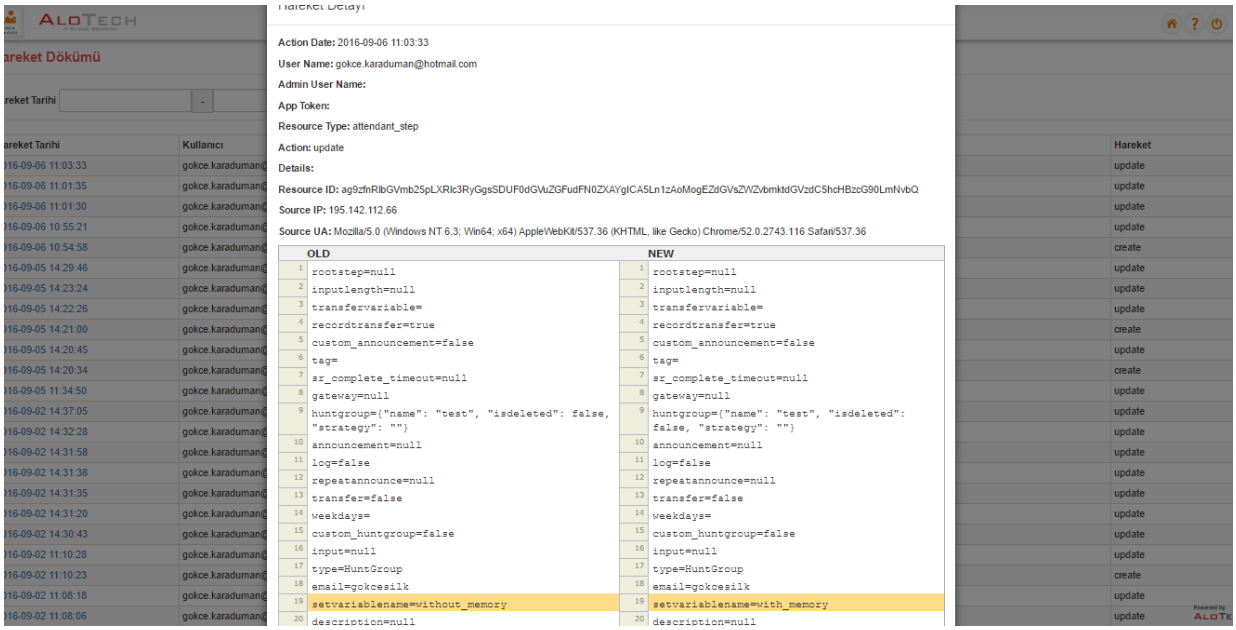
3.1.20. Yönetici Hareketleri

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



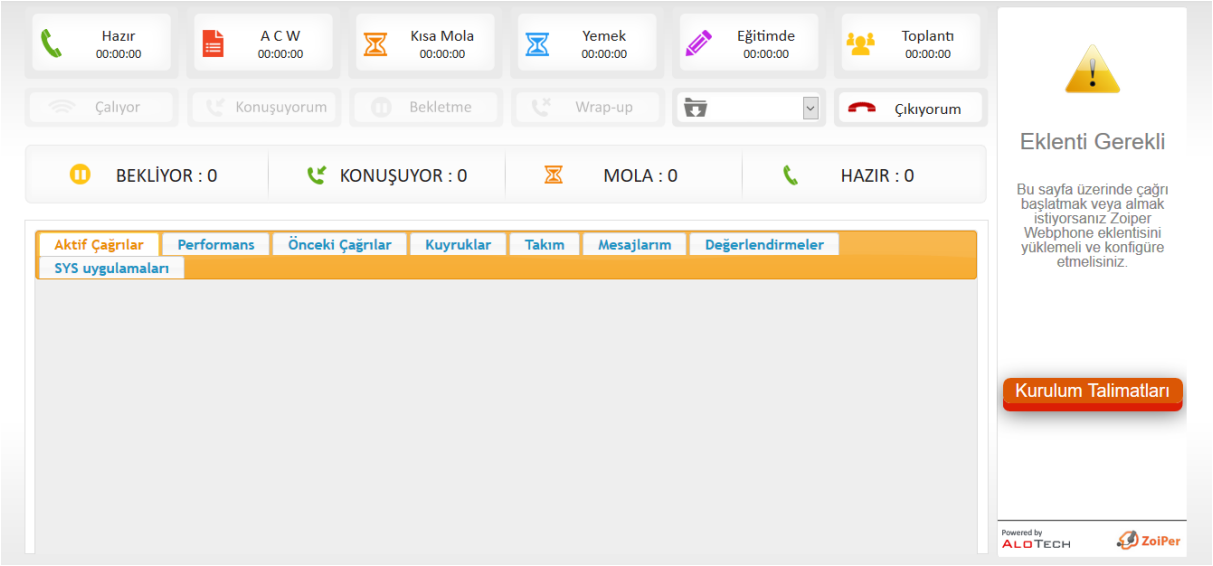
Hareket Tarihi	Kullanıcı	Kaynak Tipi	Hareket
2016-09-06 11:03:33	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	update
2016-09-06 11:01:35	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant	update
2016-09-06 11:01:30	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	update
2016-09-06 10:55:21	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	update
2016-09-06 10:54:58	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	create
2016-09-05 14:29:46	gokce.karaduman@hotmail.com	queue	update
2016-09-05 14:23:24	gokce.karaduman@hotmail.com	queue	update
2016-09-05 14:22:26	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	update
2016-09-05 14:21:00	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	create
2016-09-05 14:20:45	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	update
2016-09-05 14:20:34	gokce.karaduman@hotmail.com	attendant_step	create
2016-09-05 11:34:50	gokce.karaduman@alo-tech.com	user	update
2016-09-02 14:37:05	gokce.karaduman@alo-tech.com	user	update
2016-09-02 14:32:28	gokce.karaduman@alo-tech.com	queue	update

Kullanıcı, Kuyruk, Sesli Yanıt Sistemi silindiğinde, güncellendiğinde ve yeni oluşturulduğunda kim tarafından işlemlerin gerçekleştirildiği, tarih gibi hareket dökümüne ulaşılabilir.



3.2. Müşteri Temsilcisi

Müşteri Temsilcisi modülü Firefox Browser'da kullanılmalıdır. İlk defa sisteme giriş yapacak olan kullanıcıların karşısına gelecek ekran aşağıdaki gibidir.

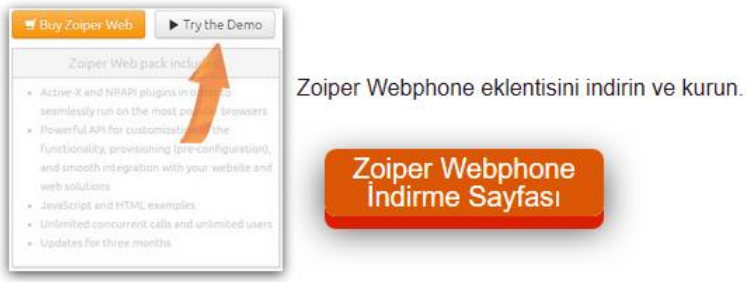


Softphone ekranının kullanılabilmesi için Zoiper eklentisinin kurulması gerekir.

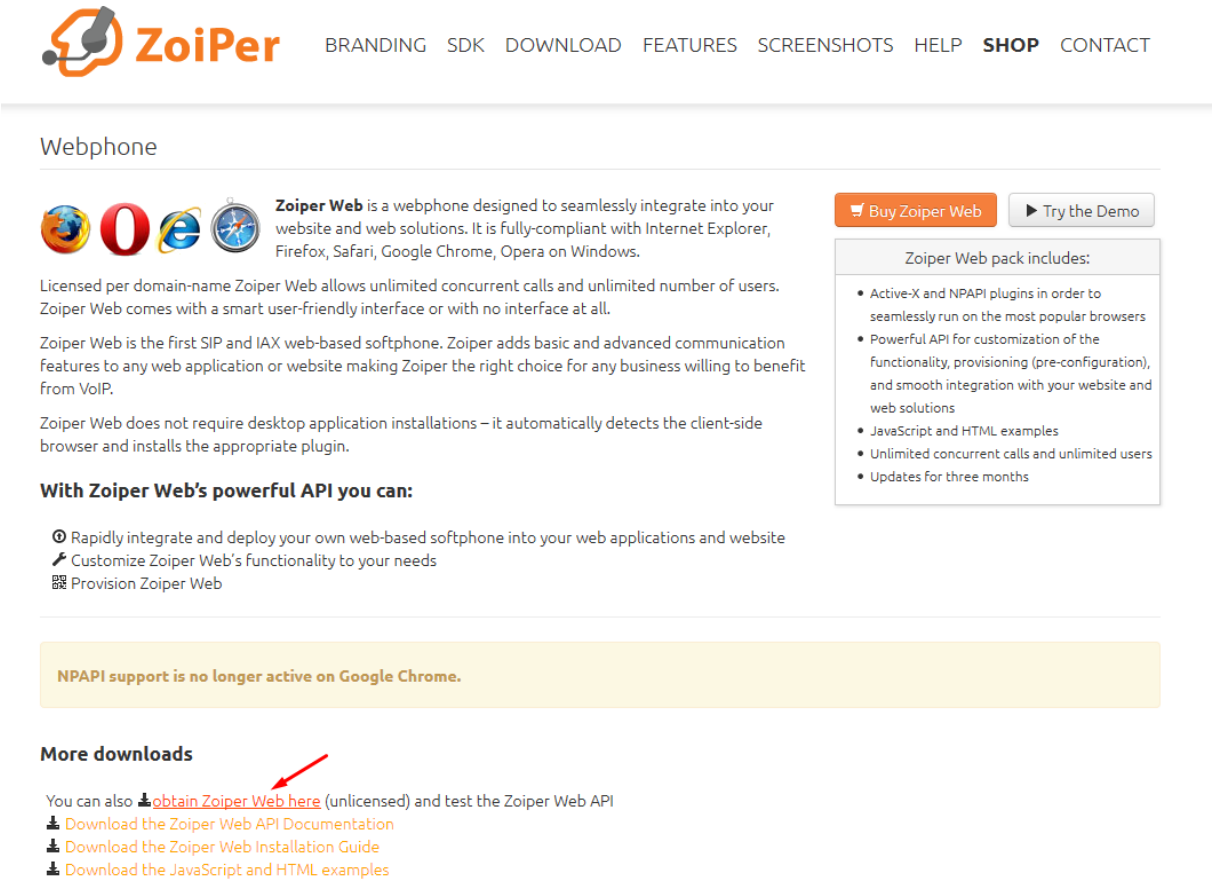
3.2.1. Kurulum Talimatları

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

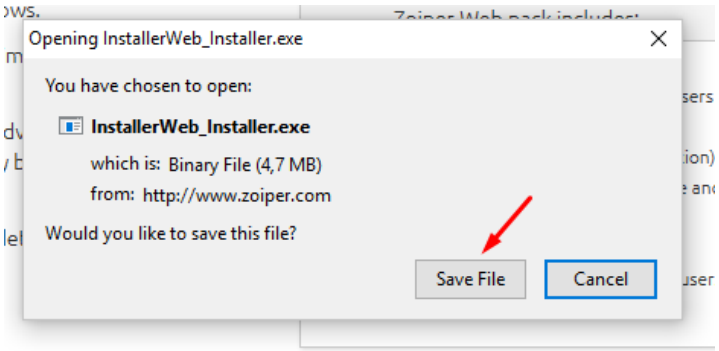
3.2.1.1. Eklenti Kurulumu



Zoiper WebPhone indirme sayfası linkine girilir.



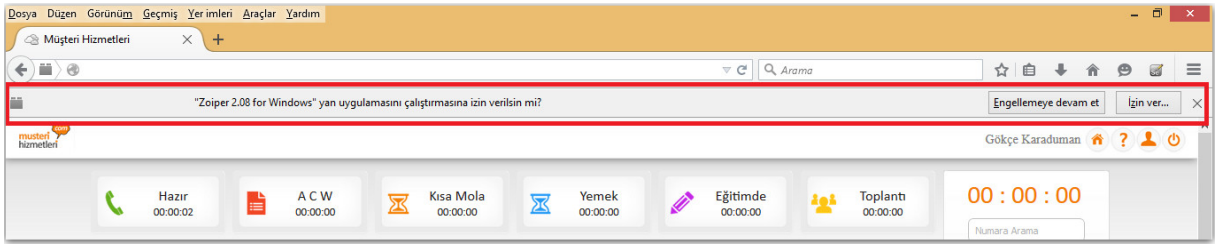
Web Zoiper Uygulaması seçilerek indirilir ve kurulum yapılarak çalıştırılmasına izin verilir.



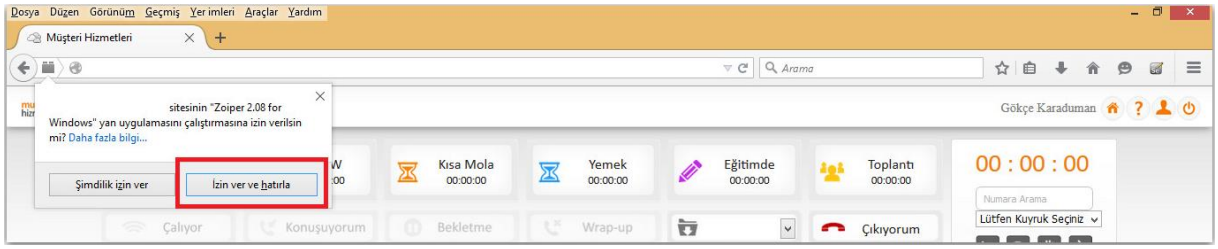
3.2.1.2. Firefox Konfigürasyonu

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

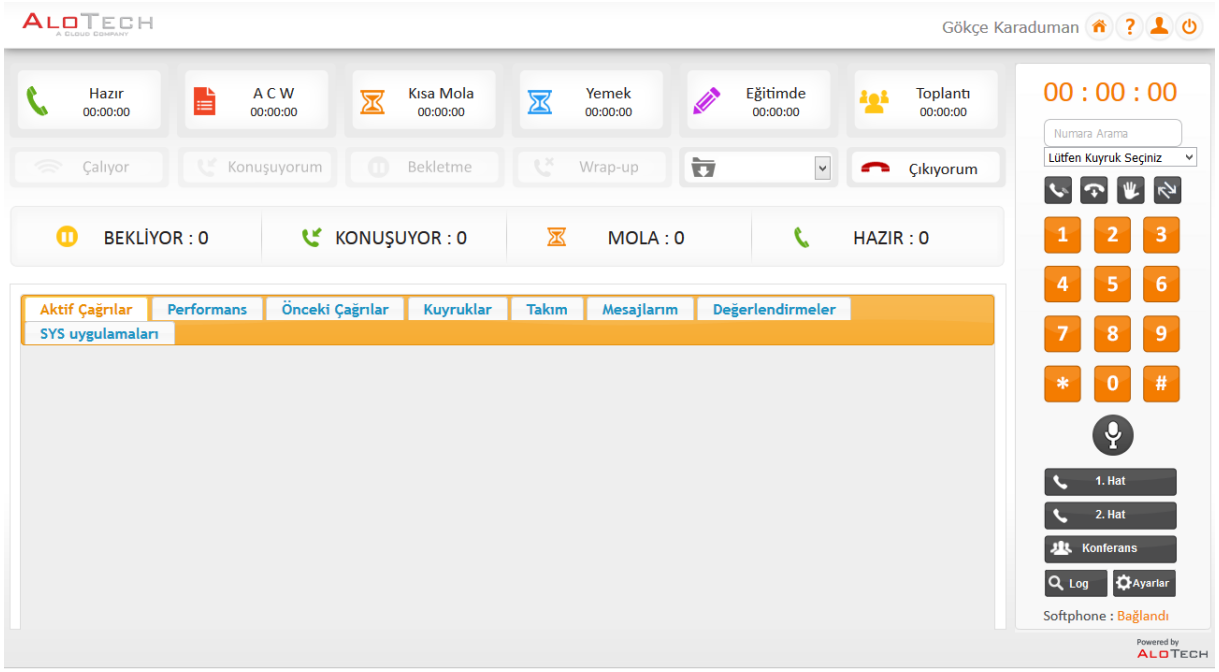
Ekrana gelen "Zoiper yan uygulamasının çalıştırılmasına izin verilsin mi?" uyarısına izin verilir.



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



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



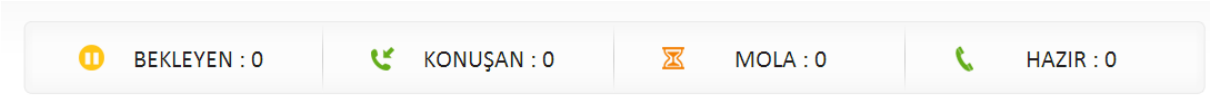
Çağrı alınabilmesi için Softphone konumunun “Bağlandı” durumunda olması gerekmektedir. Müşteri Temsilcisi gelen çağrıyı karşılamak istiyorsa “Hazırım” statüsünde olmalıdır. “Hazırım” dışında başka bir

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

3.2.2. Müşteri Temsilcisi Statü Ekranları

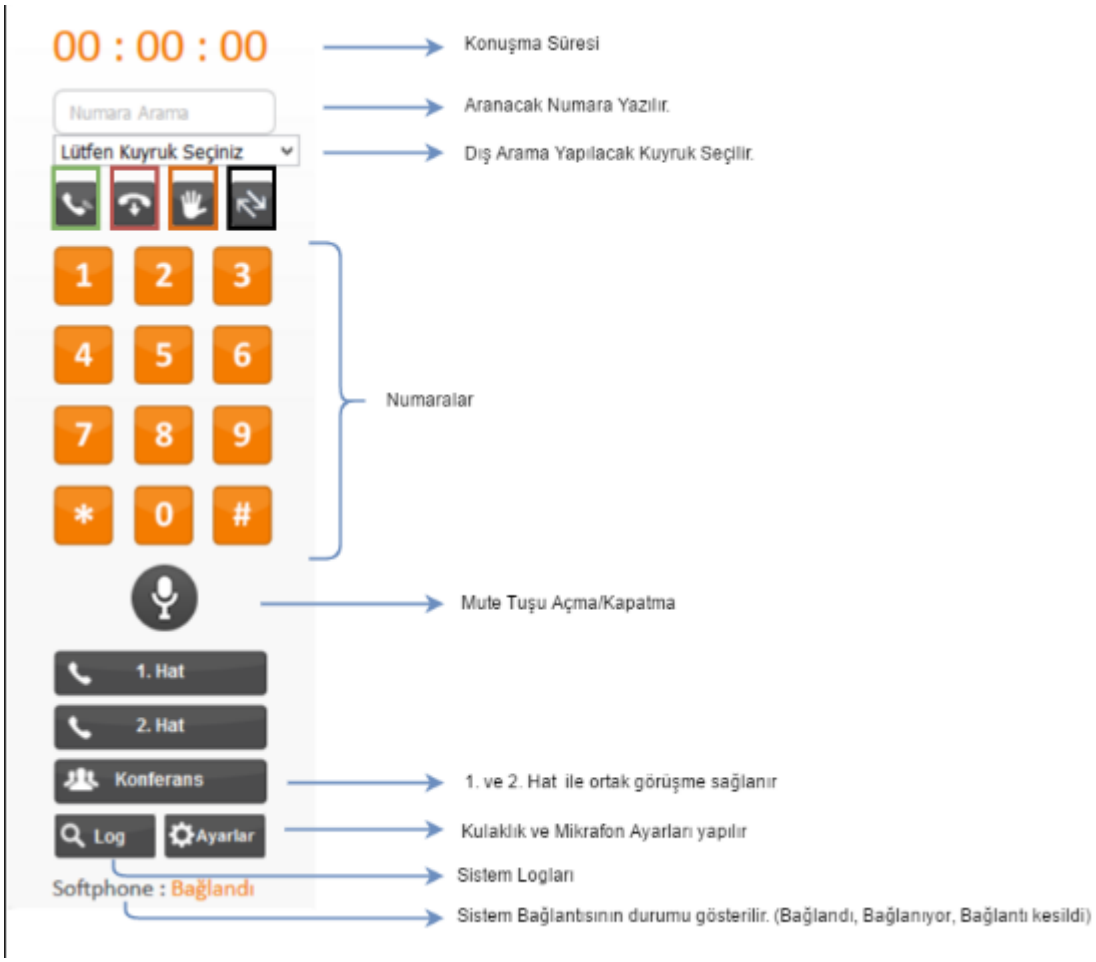
"Hazırım" , "ACW" (Çağrı Sonrası Çalışması) , "Moladayım", "Yemekteyim" , "Eğitimdeyim", "Toplantıdayım" ve "Back Office" MT'lerin seçebilecekleri statülerdir. Çağrı alabilmeleri için "Hazırım" durumuna geçmeleri gerekmektedir. Çağrı sonrasında işlem yapmak isterlerse "ACW", molaya çıkmak isterlerse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

Çağrı geldiğinde ilk olarak "Çalıyor", 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.

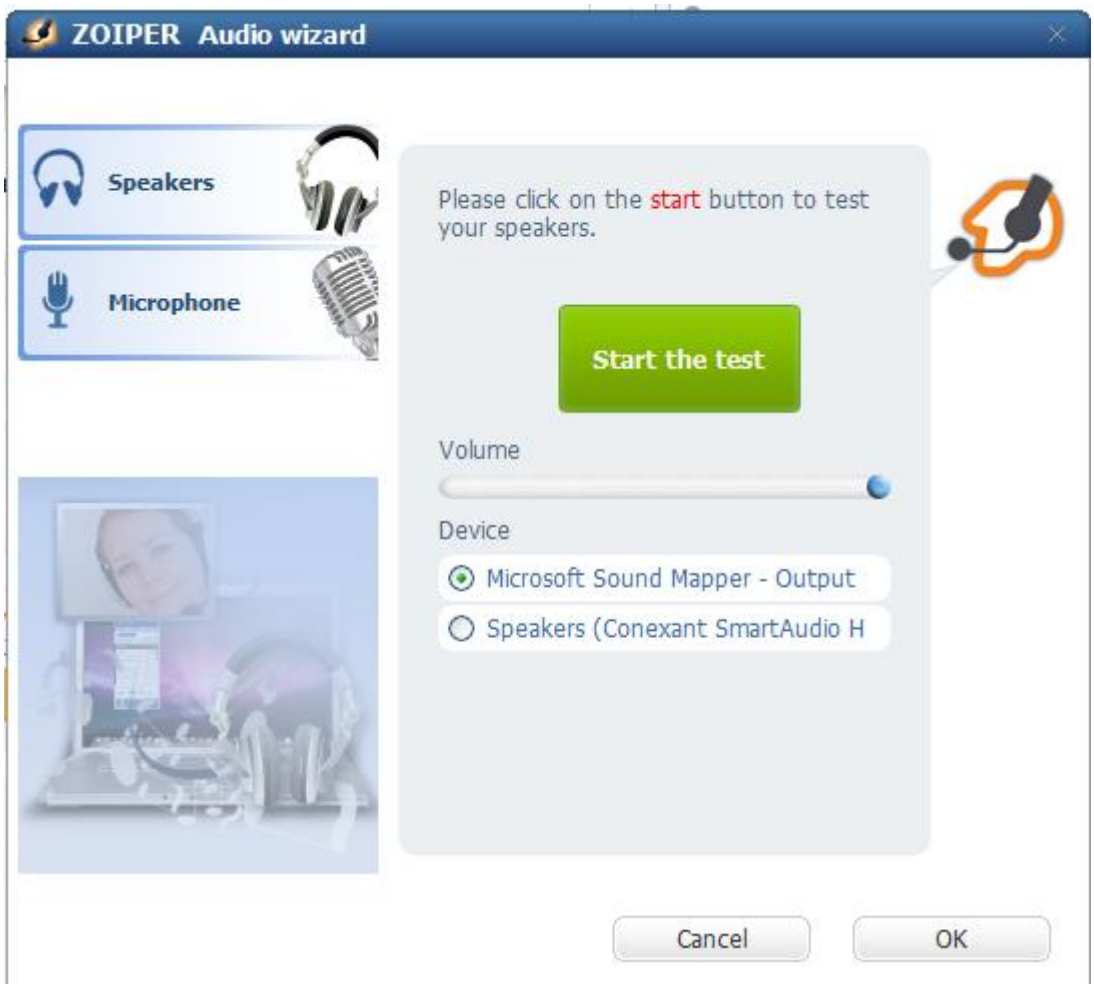
Kırmızı çerçeve: Gelen ve Giden aramaları kapatmak için kullanılır.

Turuncu çerçeve: Çağrıları bekletmeye alır.

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

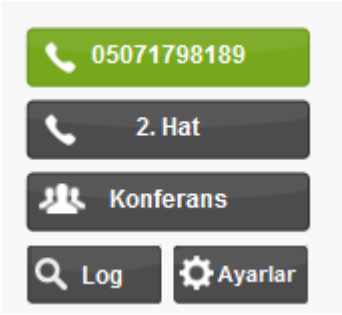
3.2.4. Kulaklık ve Mikrofon Ayarları

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

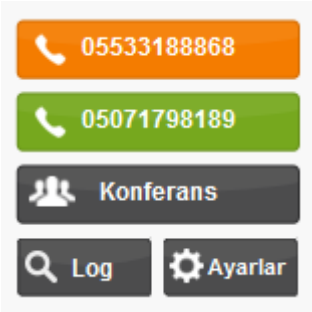


3.2.5. 1. Ve 2. Hat Kullanımı

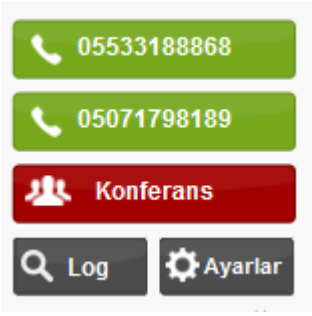
Çağrı gelirse veya bir çağrı başlatılırsa 1. Hat aktif konumuna geçecektir.



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.



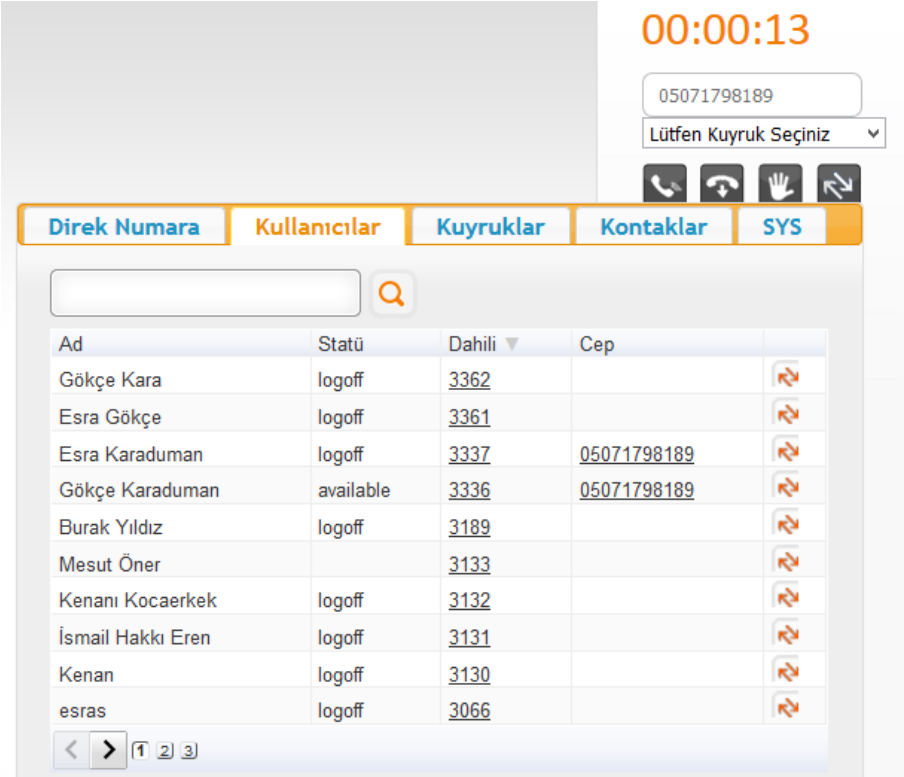
3.2.6. Softphone üzerinde Transfer

Aktif bir çağrıyı transfer etmek için;

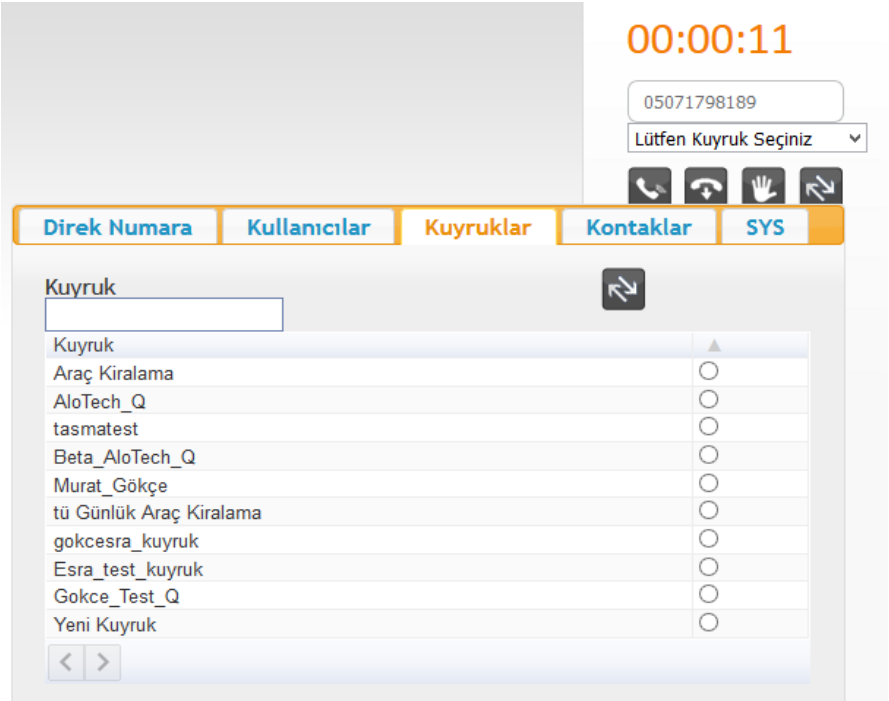
Softphone üzerinde bulunan Transfer butonuna basılır.

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

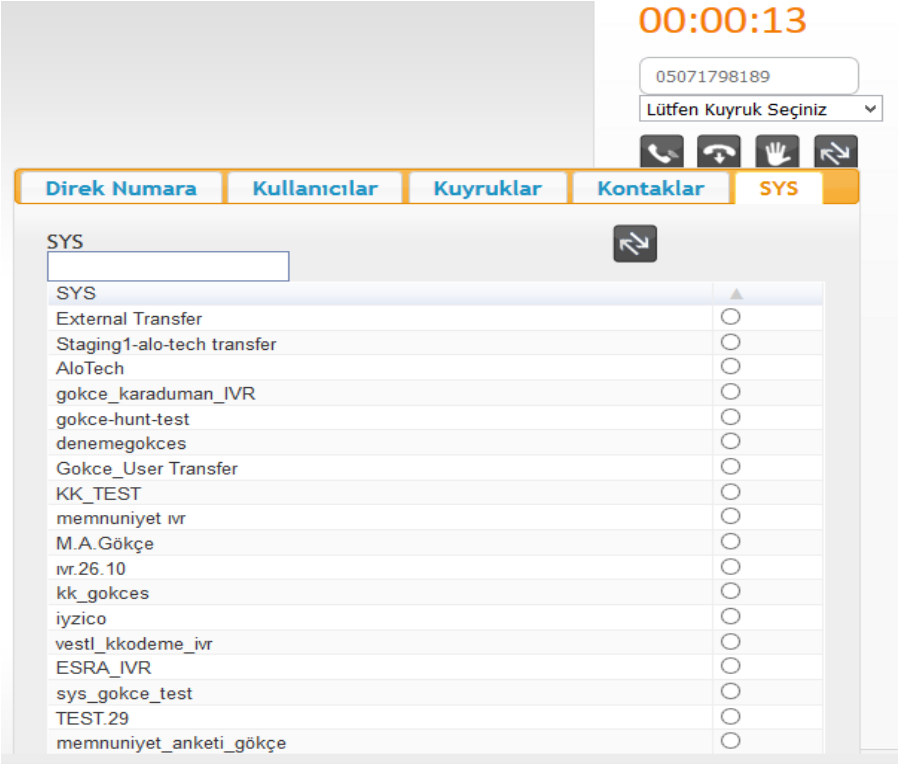
- **Kullanıcıya Transfer** yapılacaksa, kullanıcılar sekmesine geçilir ve listeden kullanıcı seçilerek transfer butonuna basılır.



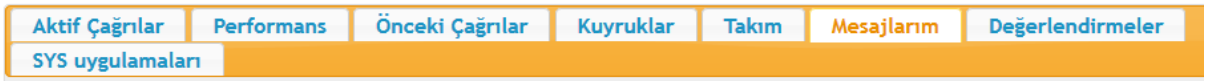
- **Kuyruğa Transfer** yapılacaksa, kuyruklar sekmesine geçilir ve listeden kuyruk seçilerek transfer butonuna basılır.



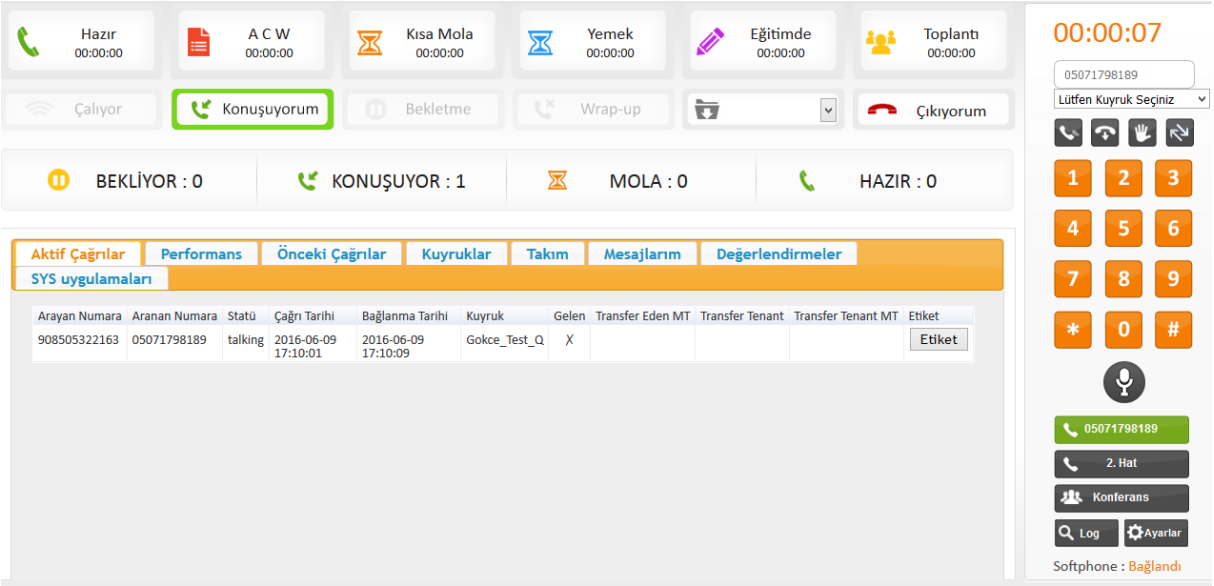
- **Sesli Yanıt Sistemine (IVR) Transfer** yapılacaksa, SYS (IVR) sekmesine geçilir ve listeden karşılama menüsü seçilerek transfer butonuna basılır. (Liste içerisinde tüm karşılama menüleri yer almaz sadece karşılama menüleri oluşturulurken transfer edilebilir checkboxı işaretli olan IVR'lar liste içerisinde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



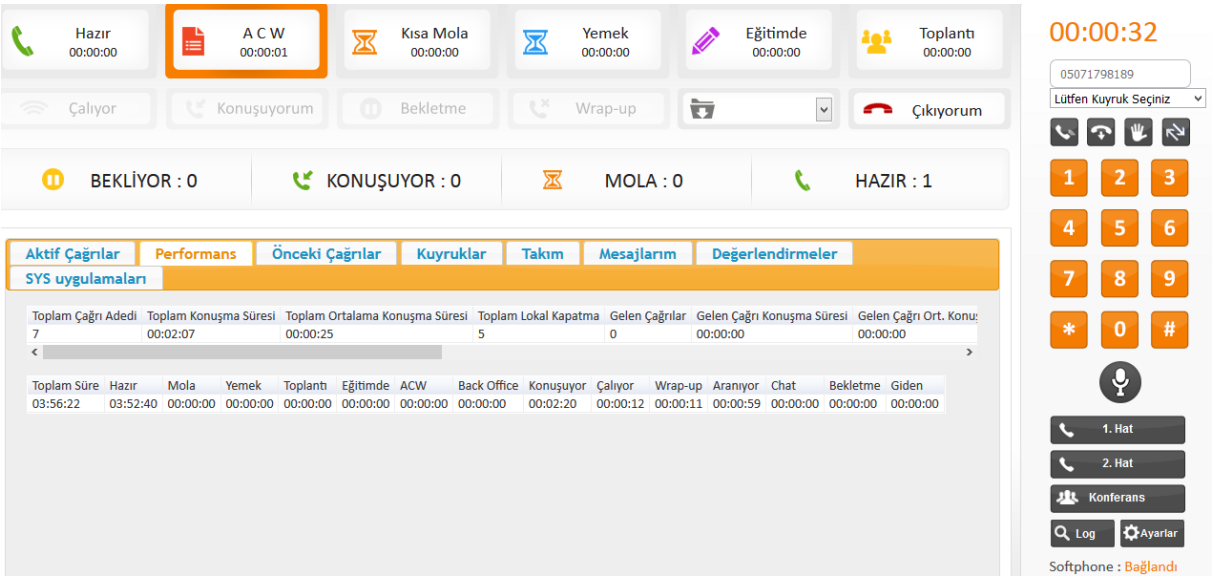
3.2.7. Müşteri Temsilci Paneli



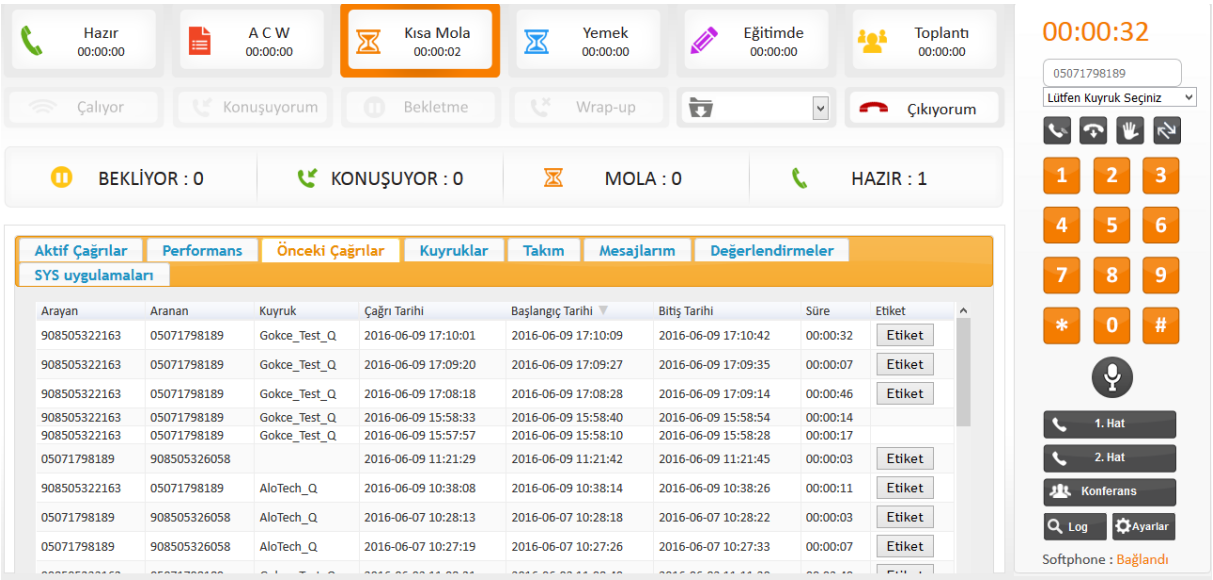
Aktif Çağrılar: Gelen çağrının bilgileri gösterilir. (Arayan numara, hangi kuyruğa ait vs.) Aktif çağrı için istenilirse MT etiketleme yapabilir.



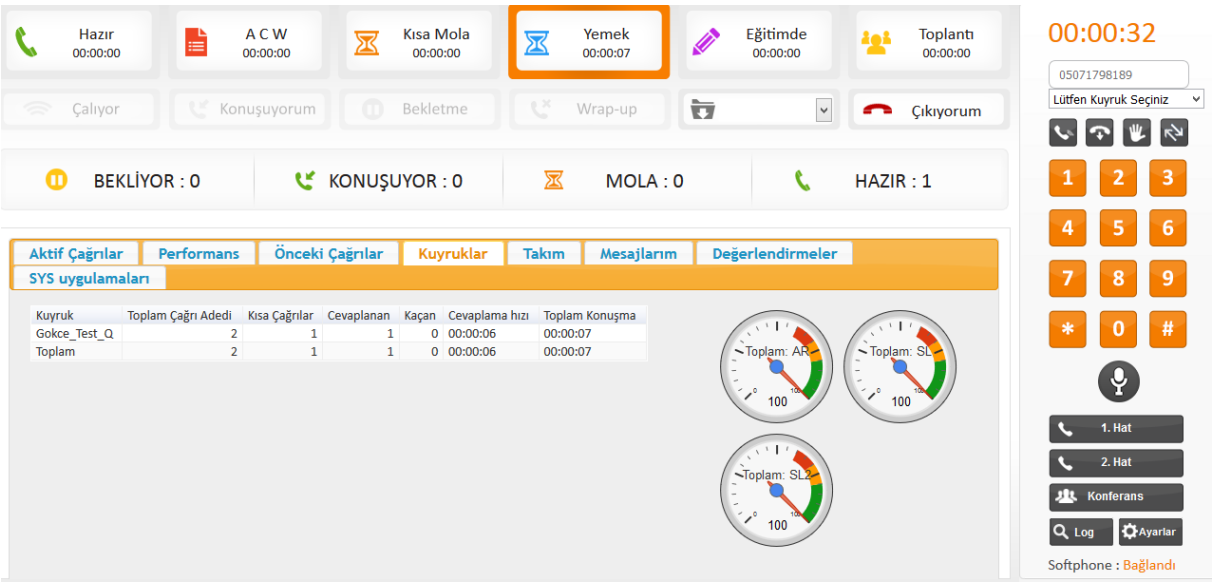
Performans: Bu sekmede müşteri temsilcisi kendi performansını ve statülerde kaldığı süreleri takip edebilir.



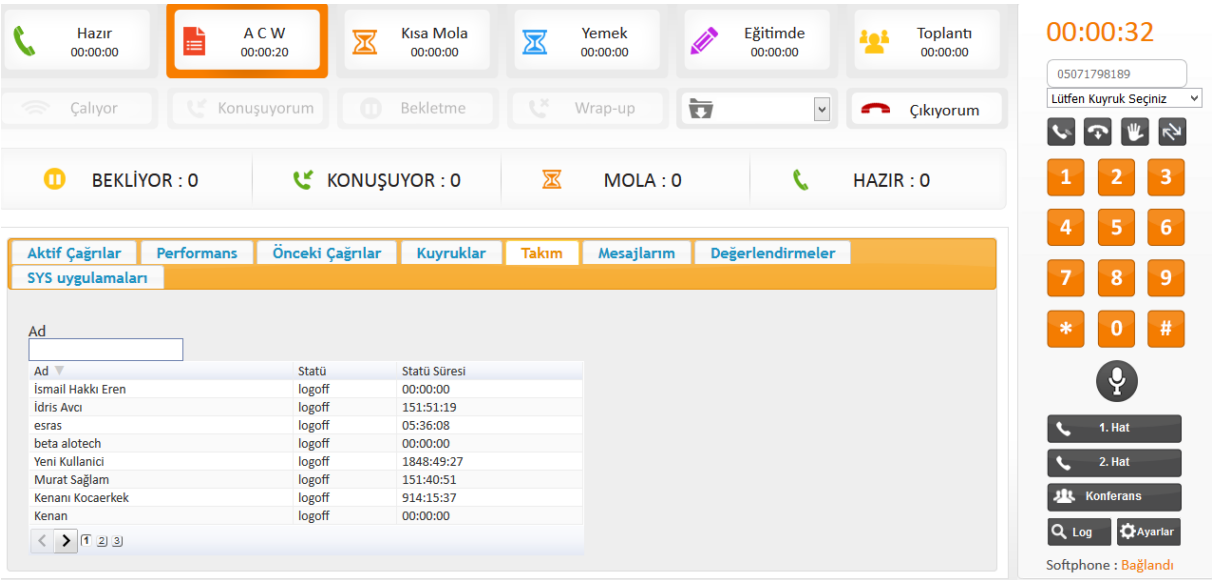
Önceki Çağrılar: Müşteri Temsilcisi görüştüğü son 20 çağrıyı bu listede görmektedir. Çağrıları bu adımda etiketleyebilir (aktif çağrı esnasında etiketlenen çağrılar tekrar etikelenemez ve değiştirilemez).



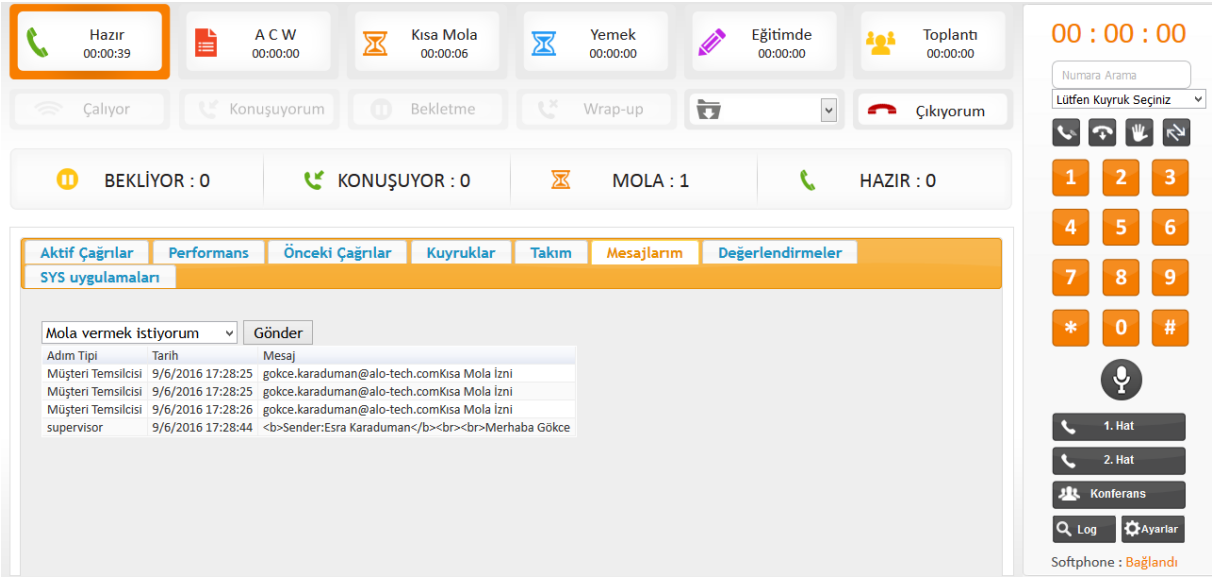
Kuyruklar: Müşteri temsilcisi gün içerisinde hangi kuyruktan kaç adet çağrı karşıladığını, cevapladığını, kaçırdığını bu alandan takip edebilir.



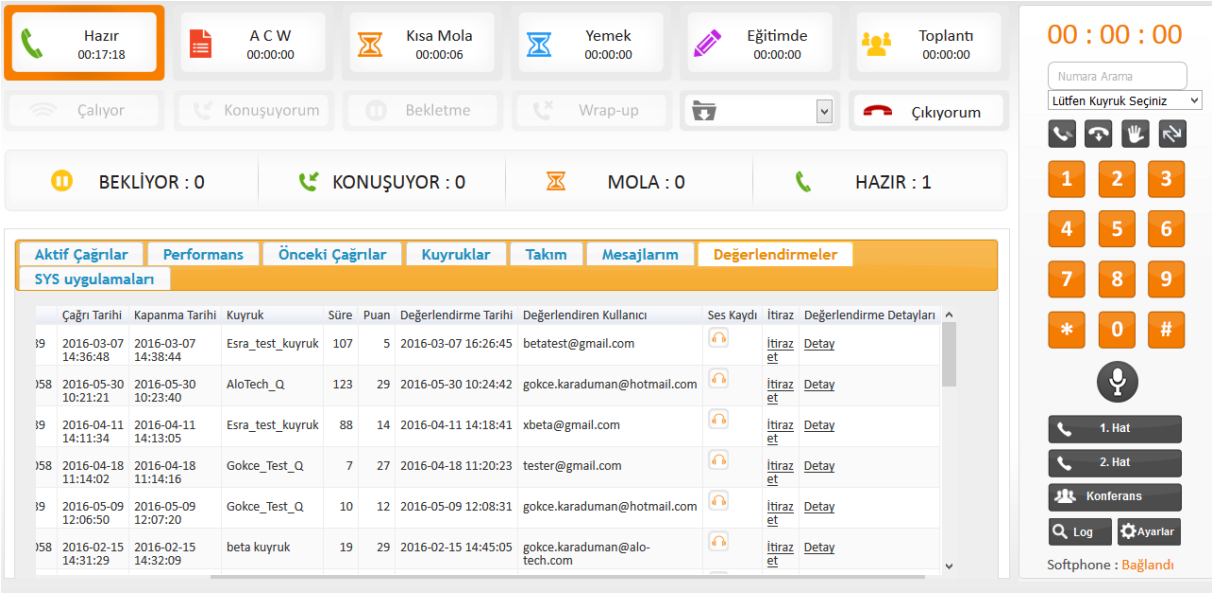
Takım: Müşteri temsilcisi aynı takımda ekli olduğu kullanıcıları görebilir ve kullanıcıların statülerini takip edilebilir.



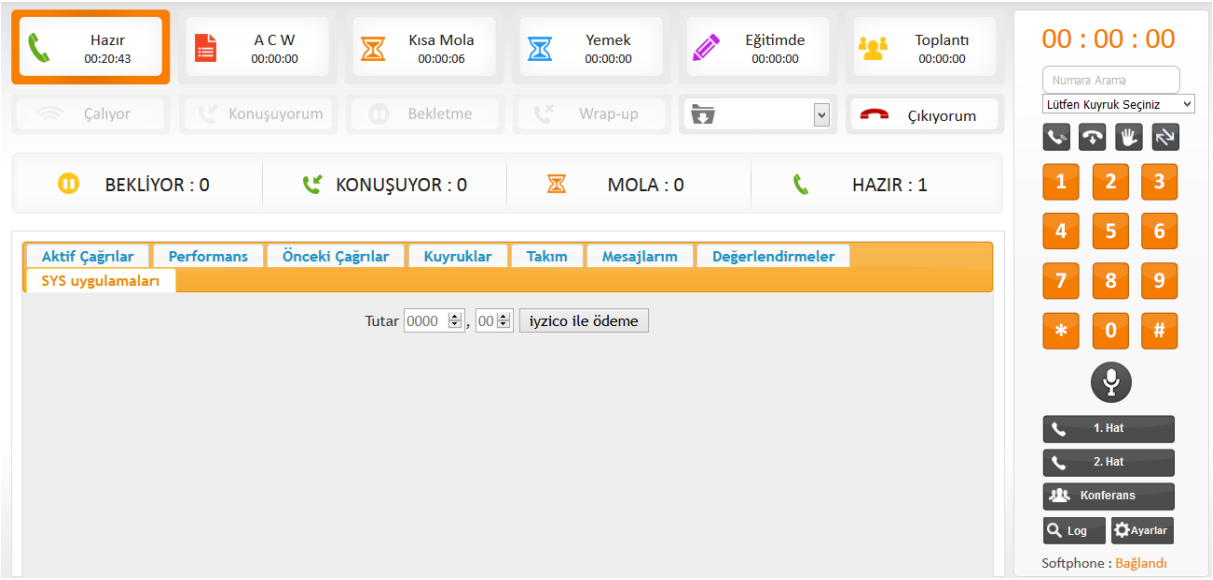
Mesajlarım: Müşteri Temsilcisi takımında ekli olduğu süpervizörüne mesaj atabilir ve süpervizöründen mesaj alabilir. Bu konuşmaların görüldüğü sekmedir.



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



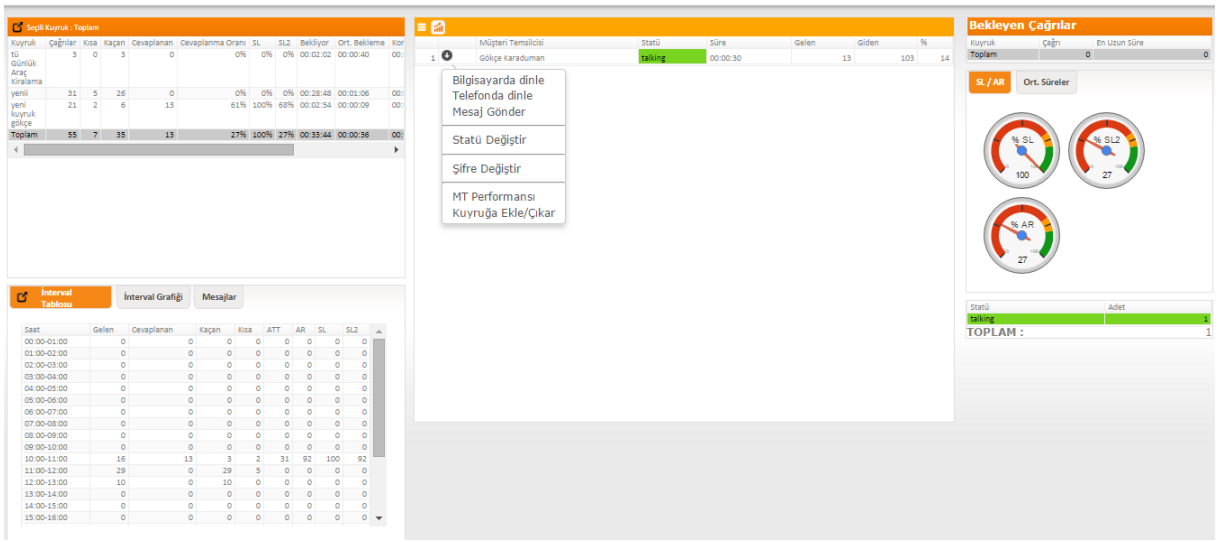
SYS Uygulamaları: Entegre ürünleri kullanan müşteriler bu ekranı kullanacaktır.



3.3. Süpervizör

3.3.1. Varsayılan Süpervizör Ekranı

Süpervizör modülünde ilk girdiğinizde önünüze çıkacak ekran aşağıdaki gibidir.



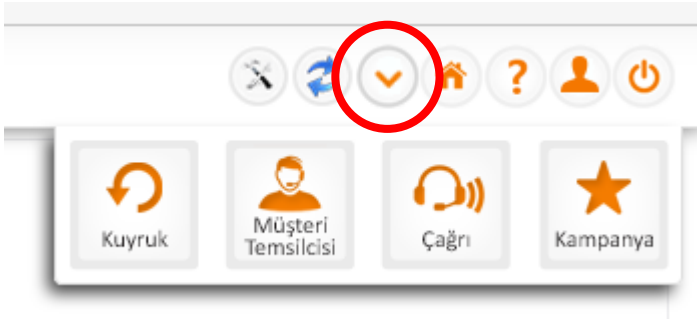
Bu ekranda kuyruk bilgileri, saatlik çağrı adetleri, müşteri temsilcilerinin statüleri, bekleyen çağrılar, servis seviyeleri, cevaplama oranları gibi bilgiler bulunmaktadır.

Otomatik Yenile

Dashboard olarak kullanılan süpervizör ekranı için otomatik yenileme özelliği mevcuttur.

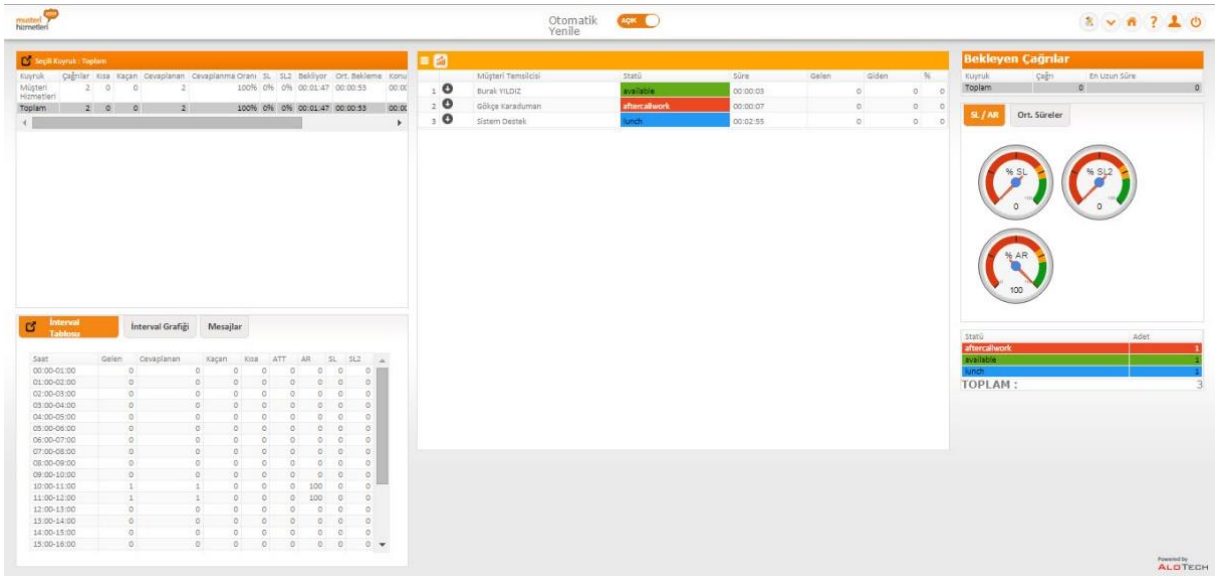
3.3.1.1. Süpervizör Menüler

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



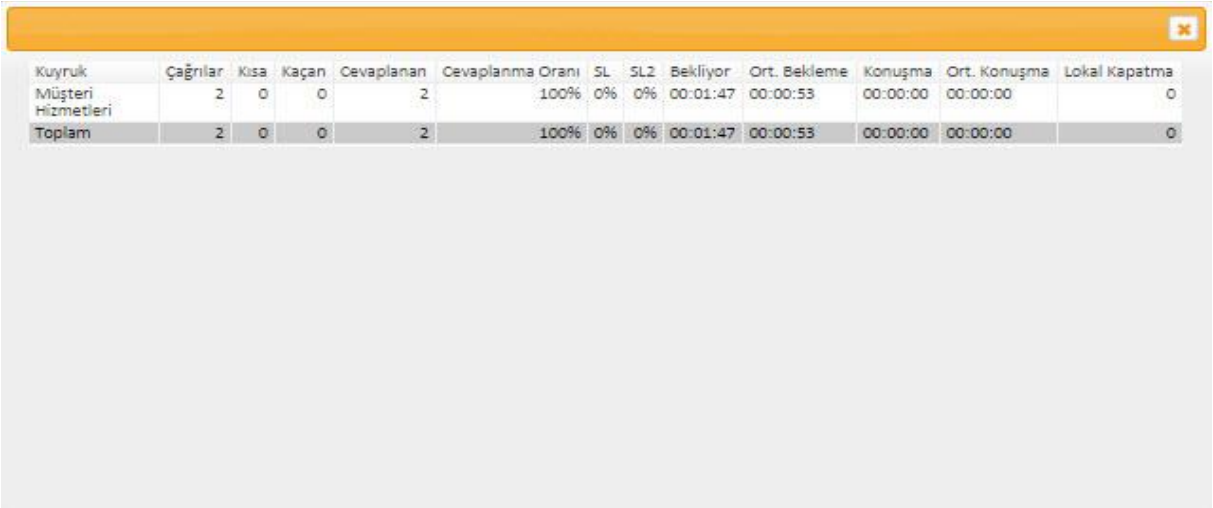
3.3.1.2. Süpervizör / Kuyruk

Bu ekranda kuyruk bilgilerini, saatlik çağrı bilgilerini , müşteri temsilcisi durumunu, bekleyen çağrılar bilgiler 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 gözükmektedir. Gelen çağrı, kaçan çağrı, toplam konuşma süresi ve kapatılan çağrı sayısı bilgileri bu ekranda görüntülenebilir.

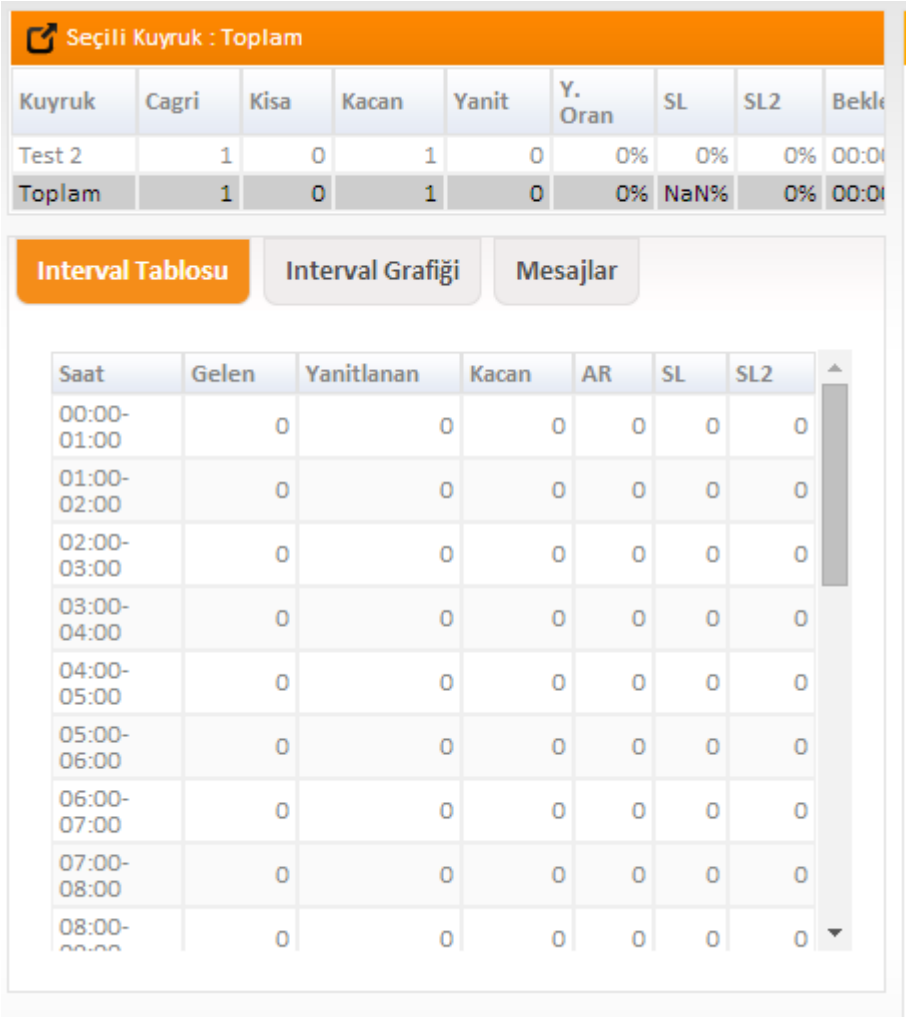


Kuyruk	Çağrılar	Kısa	Kaçan	Cevaplanan	Cevaplanma Oranı	SL	SL2	Bekliyor	Ort. Bekleme	Konuşma	Ort. Konuşma	Lokal Kapatma
Müşteri Hizmetleri	2	0	0	2	100%	0%	0%	00:01:47	00:00:53	00:00:00	00:00:00	0
Toplam	2	0	0	2	100%	0%	0%	00:01:47	00:00:53	00:00:00	00:00:00	0

Ayrıca kuyruk bilgilerinin altında yer alan tablarda;

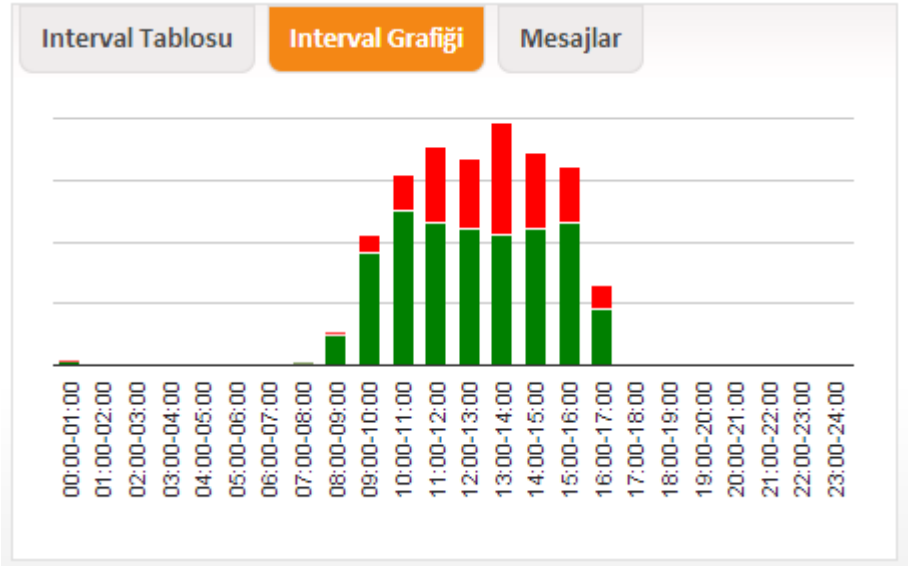
Saatlik Çağrı Bilgileri

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.



Saatlik Çağrı Grafiği

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

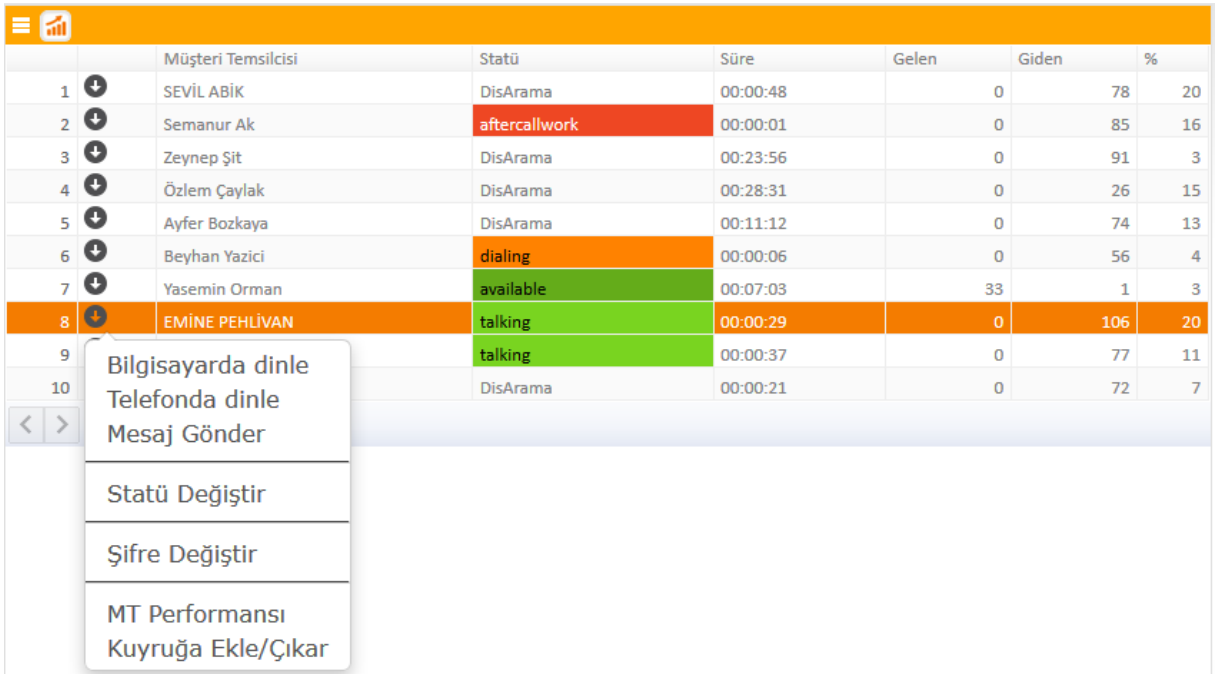


Mesajlar

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.



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.

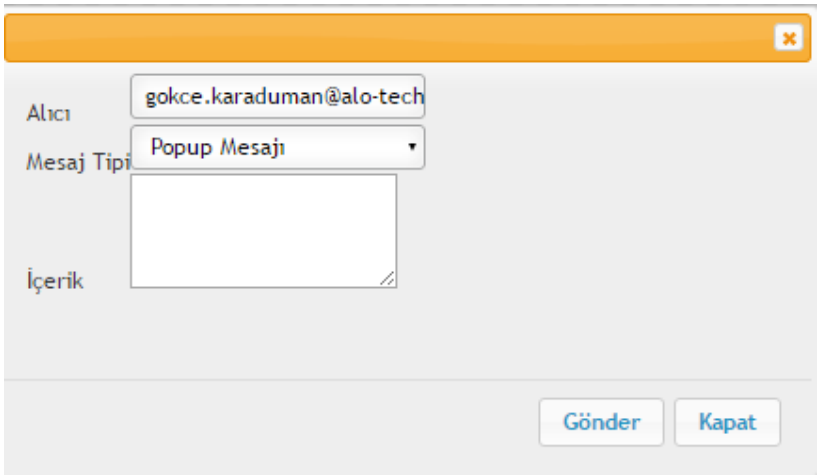
2- Telefonda Dinle

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

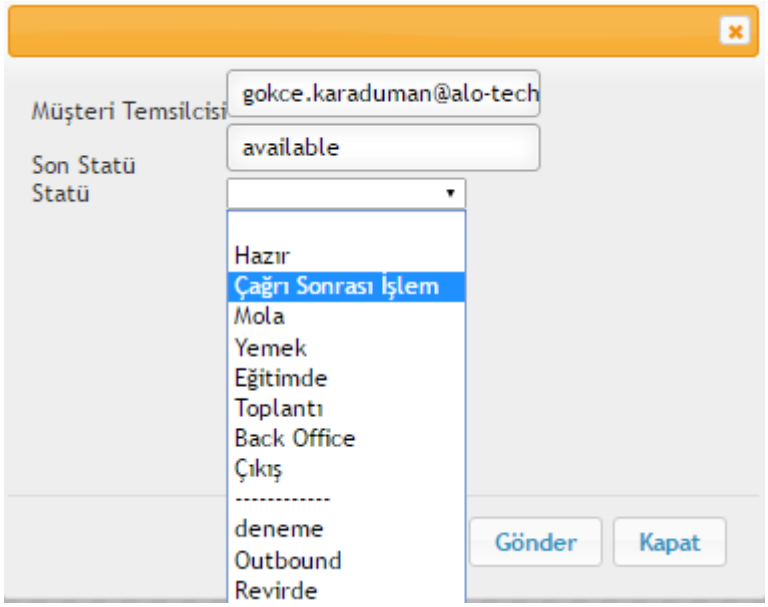
Seçilen müşteri temsilcisine mesaj tipine göre,mesaj gönderilebilir ya da popup özelliği kullanılarak müşteri temsilcisinin önüne istediği internet sayfasını açabilir.



4- Statü Değiştirme

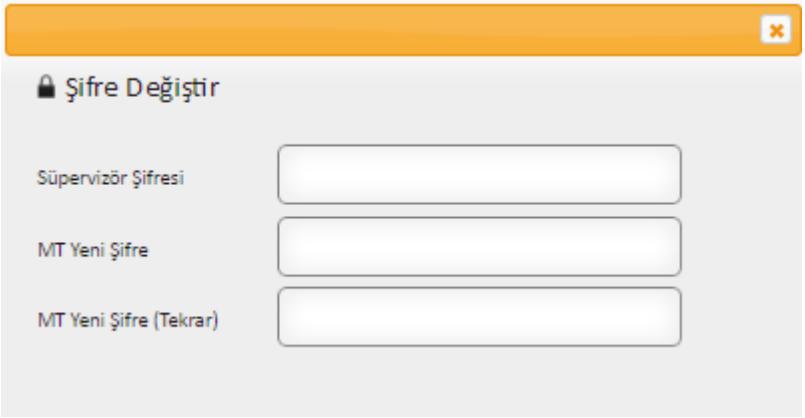
Takım liderleri seçmiş olduğu müşteri temsilcisinin statülerini varsayılan ve custom statüler listesinden seçerek değiştirebilir.

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



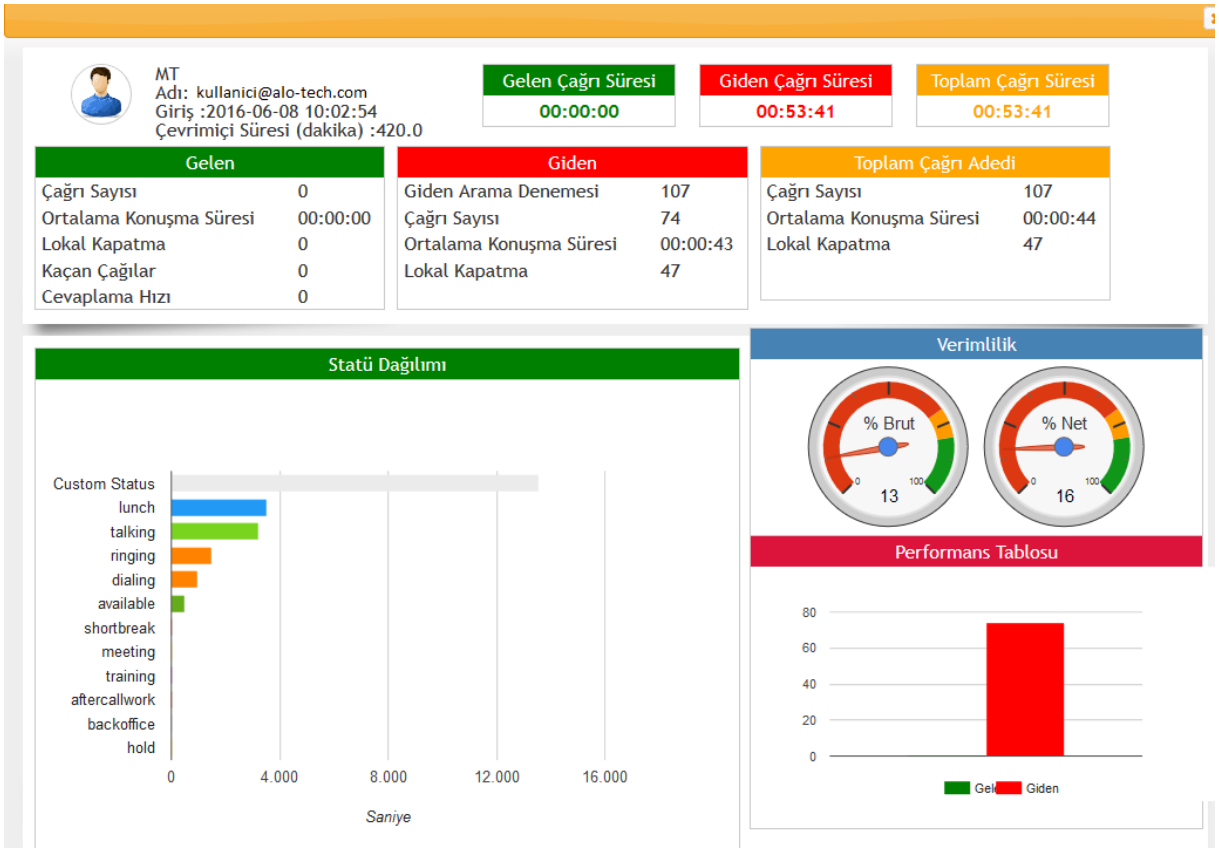
5- Şifre Değiştirme

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



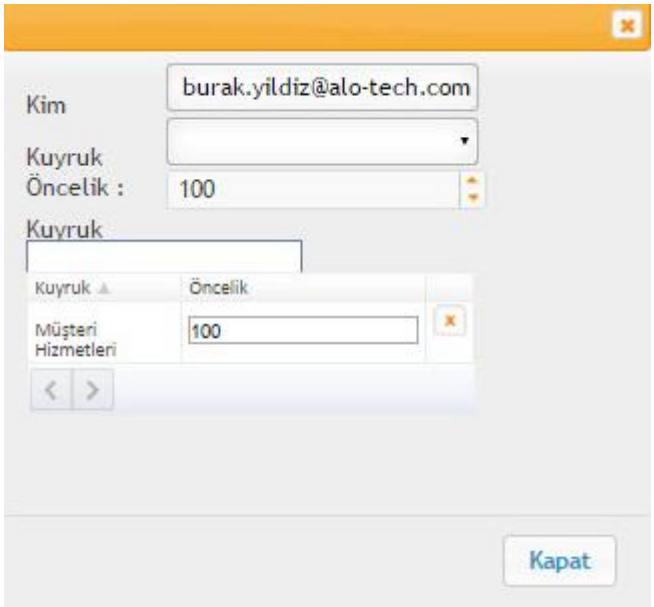
6- MT Performansı

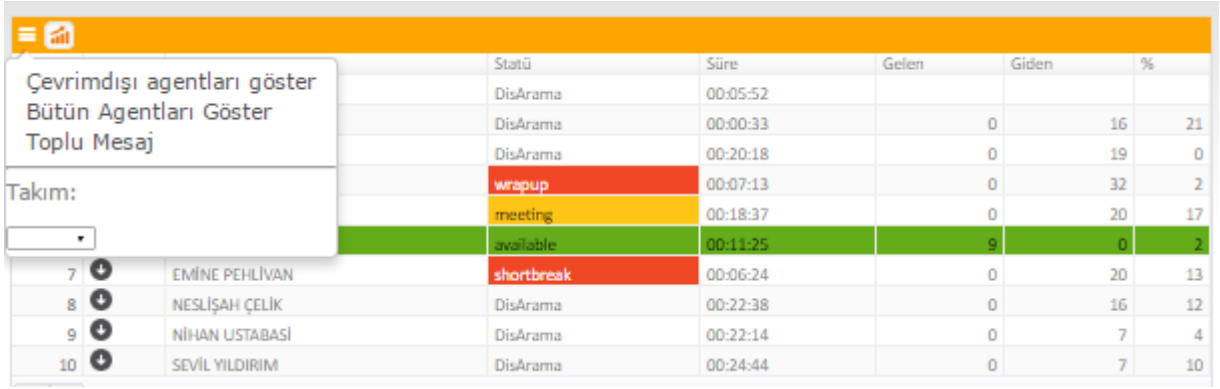
Müşteri temsilcisinin gün içindeki performansı detaylı olarak görüntülenebilir.



7- Kuyruk Ekle/Çıkart

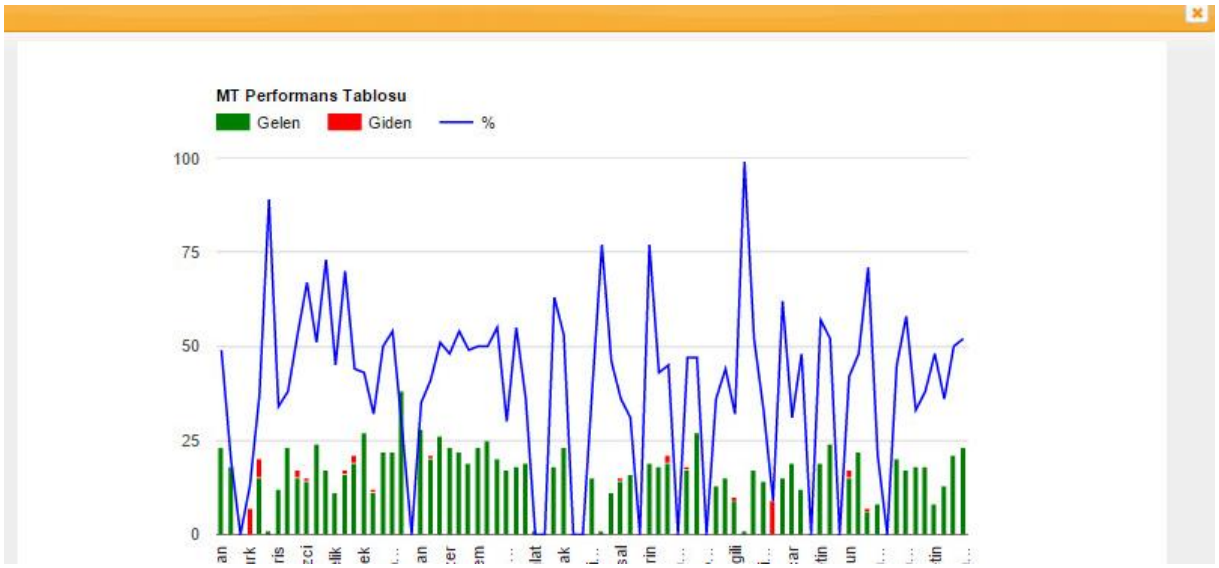
Takım Lideri MT'lerinin ekli olduğu kuyrukları görüntüleyebilir. İsteğe göre kuyruktan çıkartabilir ve farklı bir kuyruğa ekleyebilir.





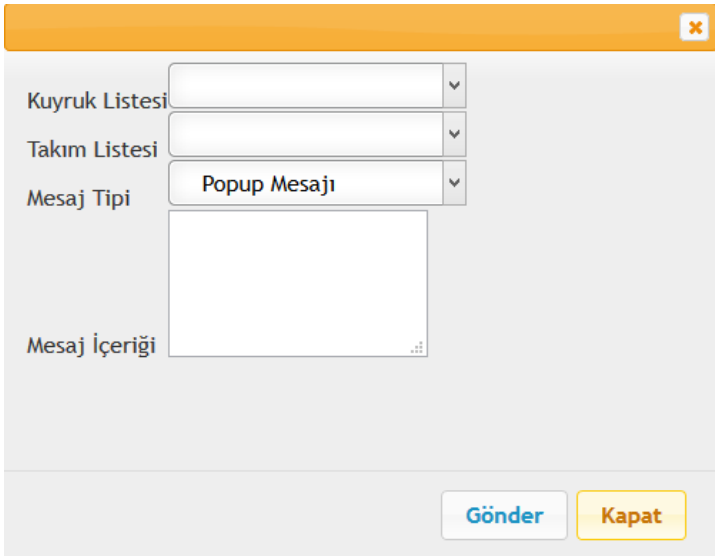
Yukarıdaki ekran görüntüsünde yer aldığı üzere, bu menüden Aktif olmayan müşteri temsilcilerini görebilir. Toplu olarak kuyruğa göre ya da takıma göre mesaj atılabilmektedir.

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.

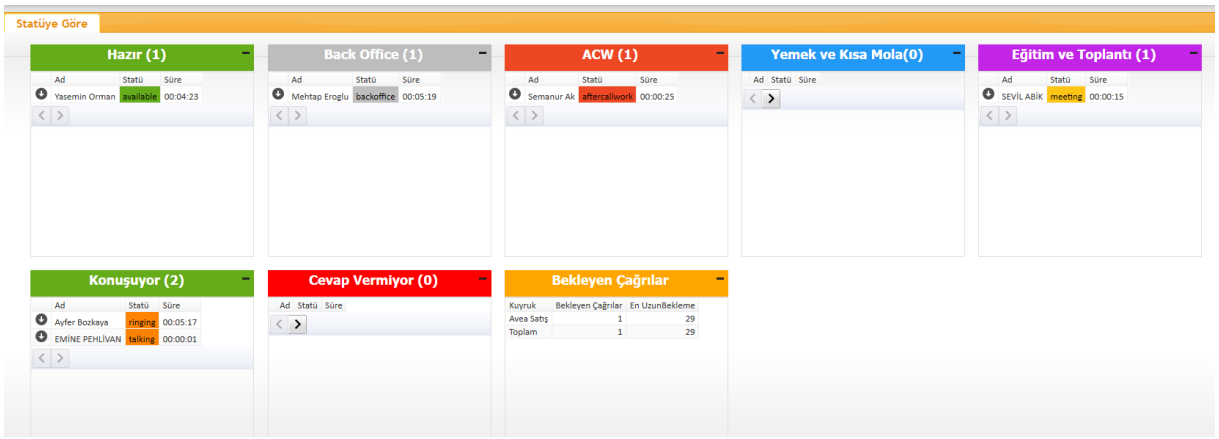


9- Takıma veya Kuyruğa Göre Filtreleme

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.



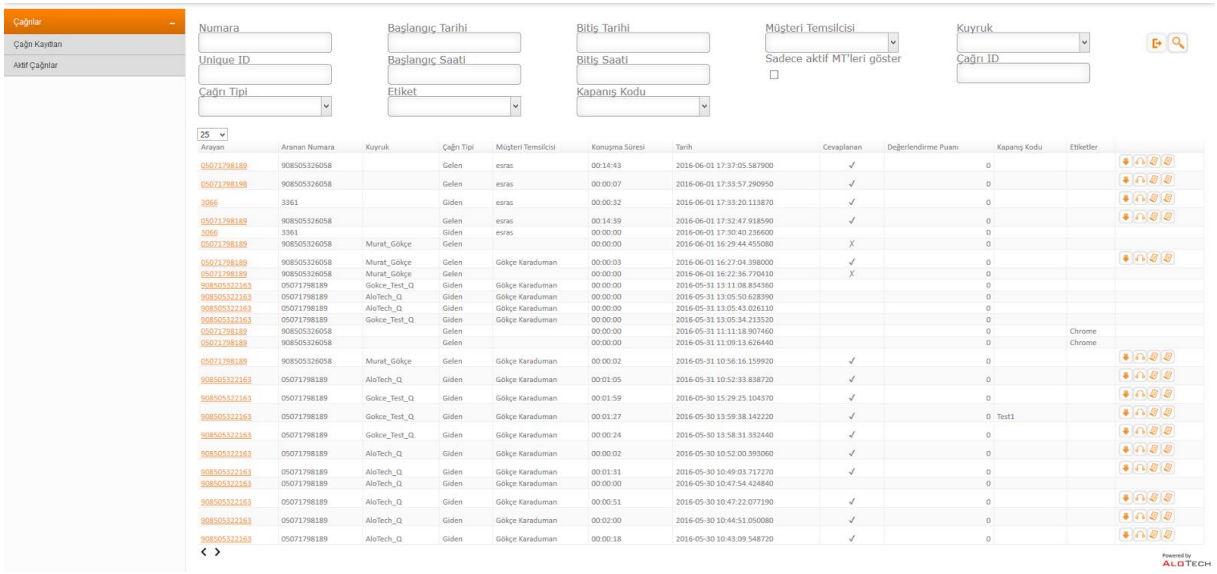
3.3.1.5. Süpervizör / Çağrı Kayıtları

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 çağrıların 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.

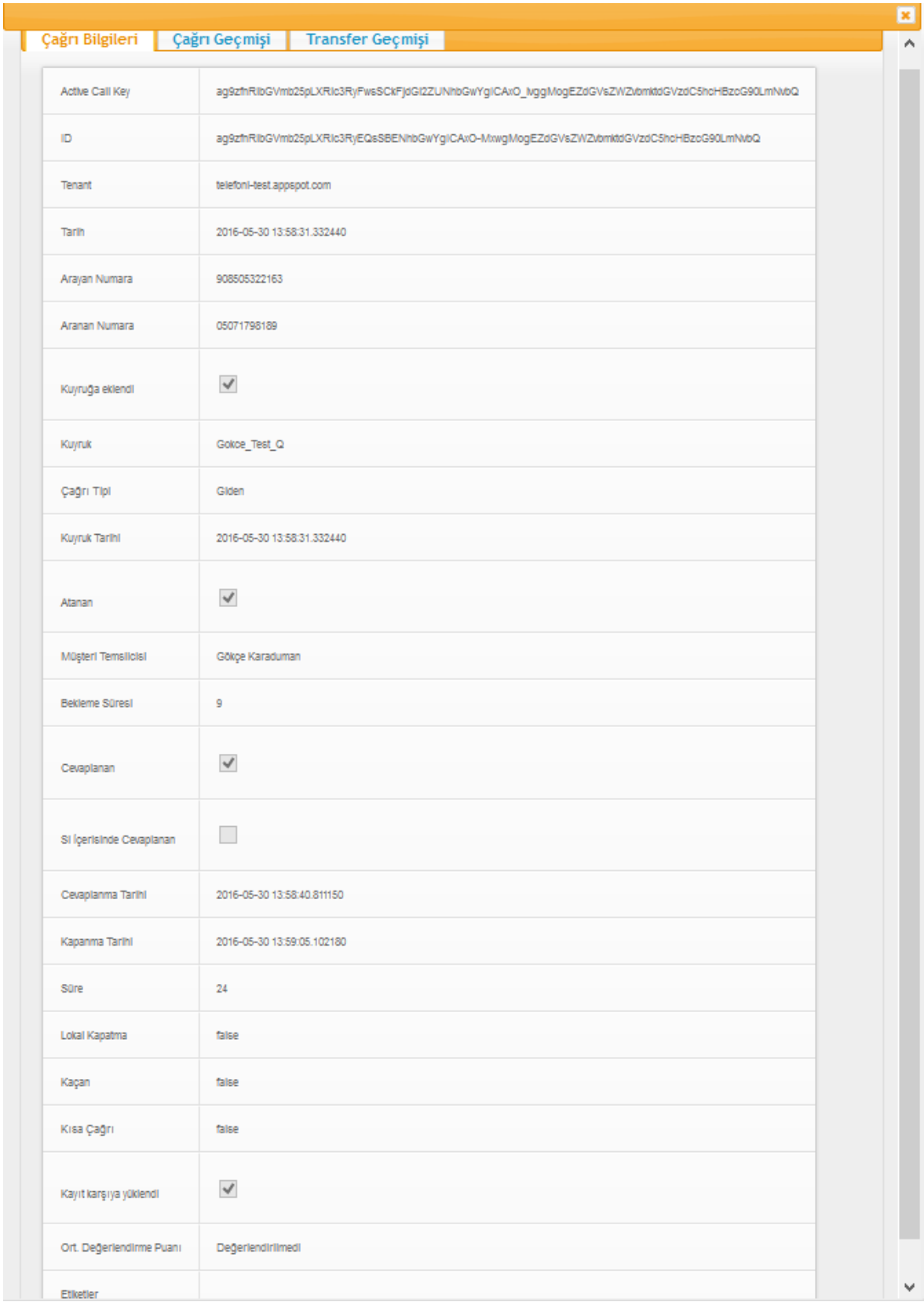


Bu alanda kayıtlı çağrının arayan numara bilgisi, aranan numara bilgisi, çağrı tipi, müşteri temsilcisi gibi bilgiler listelenmektedir. Aranan numara alanı tıklanabilir özelliktedir. Tıklandığında çağrının ek detayları gösterilmek üzere popup açılır. Popup içinde yer alan sekmelerde;

"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	ag9zfnRlbGVmb25pLXRlc3RyFwsSCkFjdGl2ZUNhbGwYgICAxO_lvggMogEZdGVsZWZvbmktdGVzdC5hcHBzcG90LmNvbQ
ID	ag9zfnRlbGVmb25pLXRlc3RyEQsSBENhbGwYgICAxO-MxwgMogEZdGVsZWZvbmktdGVzdC5hcHBzcG90LmNvbQ
Tenant	telefoni-test.appspot.com
Tarih	2016-05-30 13:58:31.332440
Arayan Numara	908505322163
Aranan Numara	05071798189
Kuyruğa eklendi	☑
Kuyruk	Gokce_Test_Q
Çağrı Tipi	Giden
Kuyruk Tarihi	2016-05-30 13:58:31.332440
Atanan	☑
Müşteri Temsilcisi	Gökçe Karaduman
Bekleme Süresi	9
Cevaplanan	☑
SI İçerisinde Cevaplanan	☐
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	☑
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.

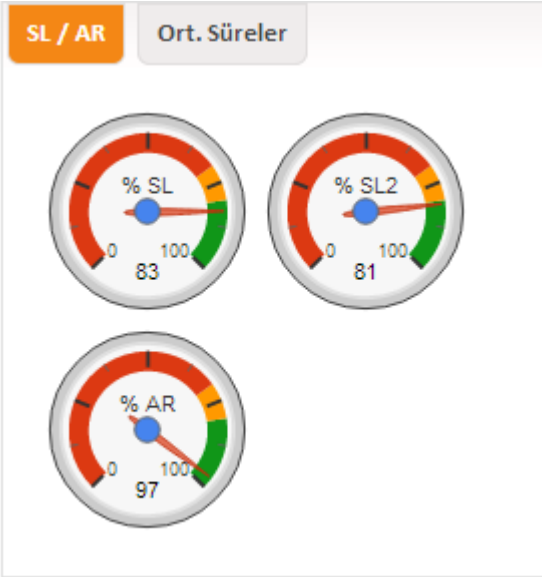
Bekleyen Çağrılar

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:

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

SL2 oranı:

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

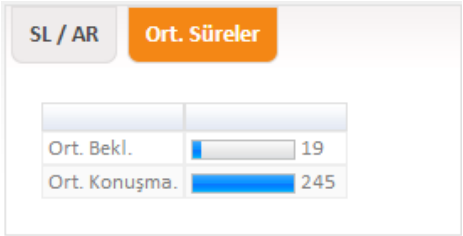
Yanıtlanma oranı (Answer Rate (AR)):

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

değerleri gösterir.

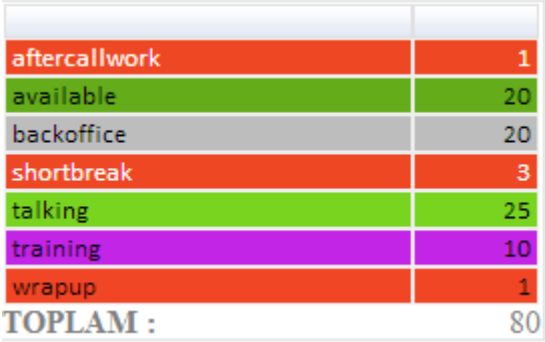
3.3.1.10. Ortalama Bekleme Süreleri

Seçili kuyruk için toplam ortalama konuşma ve bekleme süreleri gösterilir.



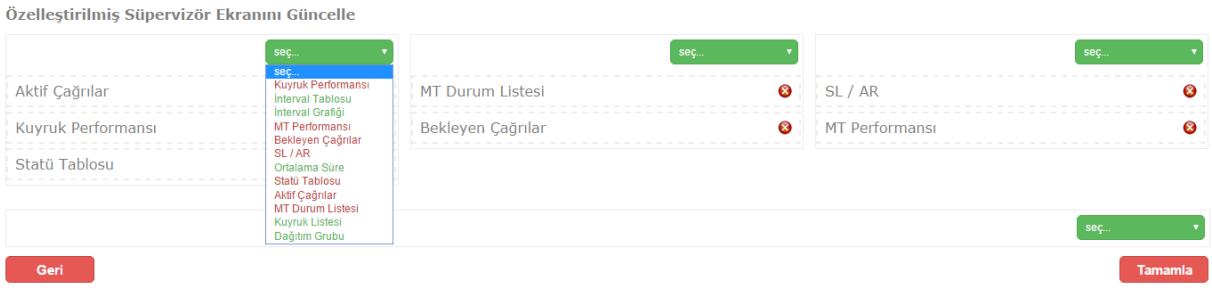
3.3.1.11. Statüler

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



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.



Varsayılan Süpervizör ekranında yapabilen 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 Perfomans Raporu ve Kuyruk Saatlik Performans raporu yer almaktadır.

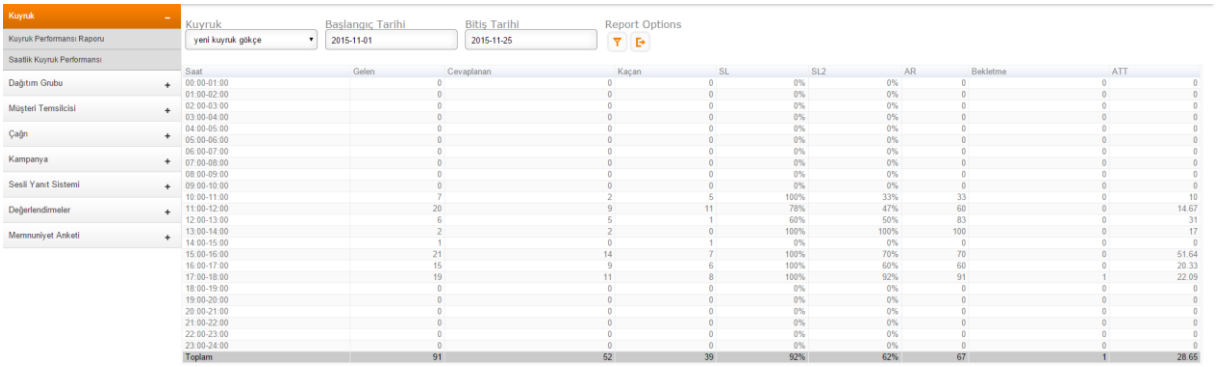
3.4.1.1. Kuyruk Performans Raporu

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	Tarih	Çağrılar	Kısa Çağrılar	Cevaplanan Çağrılar	Cevaplanma Oranı	SL İçerisinde Cevaplanan	Servis Seviyesi	Servis Seviyesi 2	Kaçan	Toplam Bekleme	Ort. Bekleme	Toplam Konuşma	Ort. Konuşma	Lokal Kapatma
yeni kuyruk gökçe	2015-11-05	2	0	0	0%	0	0%	0%	2	146	73	0	0	0
yeni kuyruk gökçe	2015-11-06	20	4	16	100%	16	100%	100%	0	62	3	354	22	5
yeni kuyruk gökçe	2015-11-09	17	1	14	87%	14	100%	88%	2	158	9	799	57	7
yeni kuyruk gökçe	2015-11-10	2	0	2	100%	2	100%	100%	0	9	4	34	17	2
yeni kuyruk gökçe	2015-11-12	12	1	1	9%	0	0%	0%	10	508	46	3	3	0
yeni kuyruk gökçe	2015-11-13	4	0	4	100%	4	100%	100%	0	11	2	108	27	0
yeni kuyruk gökçe	2015-11-16	4	1	2	66%	0	0%	0%	1	437	145	4	2	1
yeni kuyruk gökçe	2015-11-17	9	1	5	62%	5	100%	63%	3	91	11	68	13	2
yeni kuyruk gökçe	2015-11-18	2	1	1	100%	1	100%	100%	0	6	6	54	54	1
yeni kuyruk gökçe	2015-11-19	10	4	3	50%	3	100%	50%	3	104	17	17	5	0
yeni kuyruk gökçe	2015-11-23	4	0	4	100%	3	75%	75%	0	87	21	49	12	2
yeni kuyruk gökçe	2015-11-24	5	1	0	0%	0	0%	0%	4	101	25	0	0	0
Toplam		91	14	52	57%	48	92%	62%	25	1720	19	1490	29	20

3.4.1.2. Saatlik Kuyruk Performansı

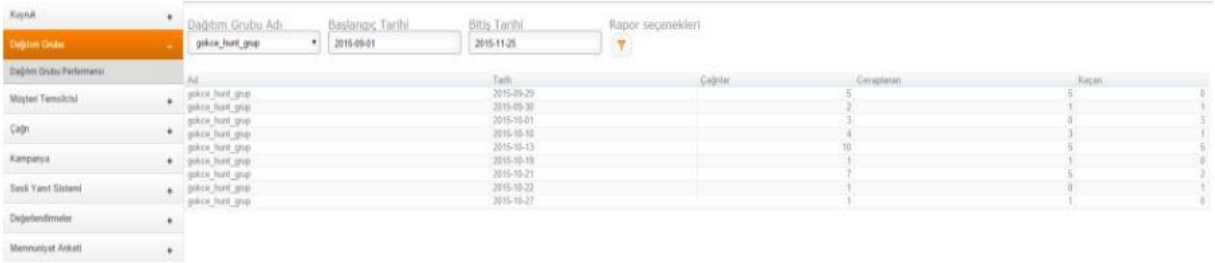
Seçilen kuyrukla ilgili, seçili tarihlerdeki saatlik çağrı bilgileri ve SL/SL2/AR yüzdelerine ulaşılır.Tercihe göre excel formatında indirilebilir.



Saat	Gelen	Cevaplanan	Kaçan	SL	SL2	AR	Bekletme	ATT
00:00-01:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
01:00-02:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
02:00-03:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
03:00-04:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
04:00-05:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
05:00-06:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
06:00-07:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
07:00-08:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
08:00-09:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
09:00-10:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
10:00-11:00	7	2	5	100%	33%	33	0	10
11:00-12:00	20	9	11	78%	47%	60	0	14.67
12:00-13:00	6	5	1	60%	50%	83	0	31
13:00-14:00	2	2	0	100%	100%	100	0	17
14:00-15:00	1	0	1	0%	0%	0	0	0
15:00-16:00	21	14	7	100%	70%	70	0	51.64
16:00-17:00	15	9	6	100%	60%	60	0	20.33
17:00-18:00	19	11	8	100%	92%	91	1	22.09
18:00-19:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
19:00-20:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
20:00-21:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
21:00-22:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
22:00-23:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
23:00-24:00	0	0	0	0%	0%	0	0	0
Toplam	91	52	39	92%	62%	67	1	28.65

3.4.2. Dağıtım Grubu Raporu

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



Ad	Tarih	Çağrılar	Cevaplanan	Kaçan
gokce_hunt_grup	2015-09-29	5	5	0
gokce_hunt_grup	2015-09-30	2	1	1
gokce_hunt_grup	2015-10-01	3	0	3
gokce_hunt_grup	2015-10-10	4	3	1
gokce_hunt_grup	2015-10-13	10	5	5
gokce_hunt_grup	2015-10-19	1	1	0
gokce_hunt_grup	2015-10-21	7	5	2
gokce_hunt_grup	2015-10-22	1	0	1
gokce_hunt_grup	2015-10-27	1	1	0

3.4.3. Müşteri Temsicisi 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

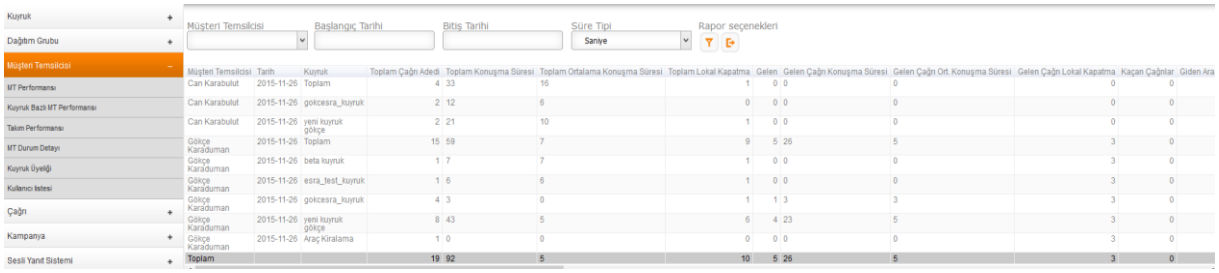
MT Performans raporunda, seçili müşteri temsilcisine ait performans raporuna ulaşılabilir. Hangi statüde ne kadar durmuş kaç cevaplanan çağrı sayısı , giden çağrı sayısı gibi bilgilere ulaşılabilir. Excel formatında indirilebilir.

Rapor İçerisindeki Başlıklar;

Müşteri Temsilcisi : MT'nin adı
MT Özel ID : MT'nin ID'si
Tarih: Çağrının geldiği tarih
Toplam Çağrı Adeti : Gelen+giden çağrıların toplam adeti
Toplam Konuşma Süresi: Gelen+giden çağrıların 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

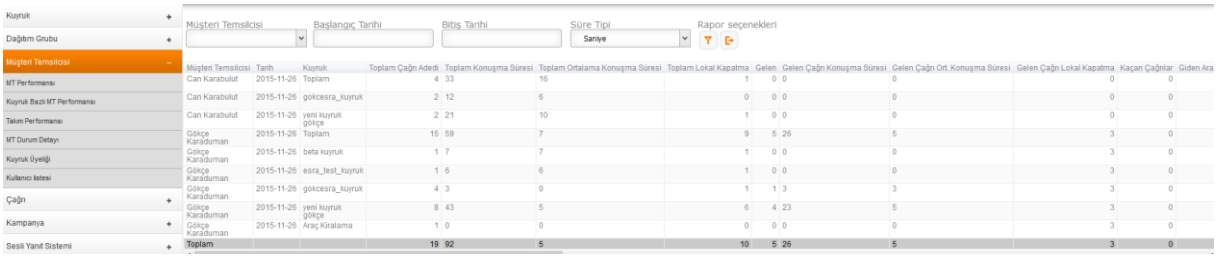
Son Çıkma : MT'nin gün içerisinde son kez çıkış yaptığı tarih/saat
Çıkış Yapma Sayısı : MT'nin gün içerisinde toplam sistemden çıkış adeti
Üretim : Üretime dahil olan statüde geçen süre yazılır
Mola Yemek : Mola+Yemek statülerindeki toplam süre
Eğitim+Toplantı : Eğitim+Toplantı statülerindeki toplam süre
Özel Statü: Özel statülerdeki toplam süre
Cevaplama Hızı : MT'nin çağrıyı cevaplama süresi



3.4.3.2. Kuyruk Bazlı MT Performans Raporu

Gelen-Giden çağrıların, 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/Aranıyor/Konuşuyor/Chat/Çağrı Sonrası İşlem/Wrap Up/Mola/Yemek/Toplantı/Eğitimde/Giden/Back Office/Toplam Süre/Bekletmeler/Bekletme Süresi/İlk Login/Son Çıkma/Üretim/Mola+Yemek/Eğitim+Toplantı/Özel Statü/Cevaplama hızı



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/Aranıyor/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

3.4.3.4. MT Durum Detay Raporu

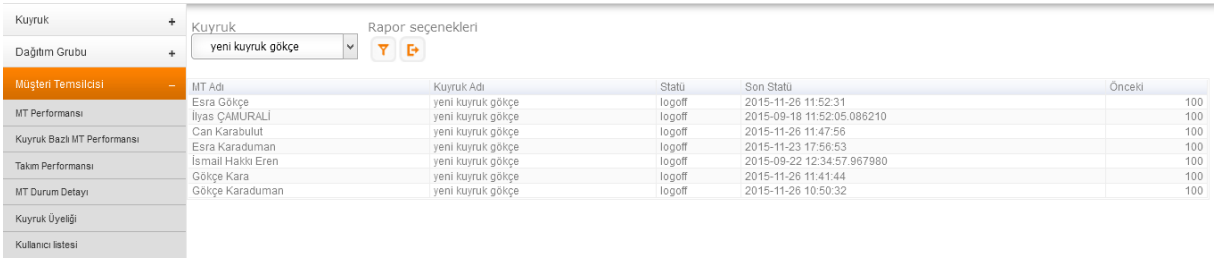
Müşteri Temsilcilerinin statü durumları, statüleri değiştirdikleri saat/ tarih aralıkları, bir statüde kaldığı sürelerin detaylı olarak görüntülendiği raporlardır. Müşteri temsilcisi , takım ve tarihe göre filtreleme yapılabilir. Raporun görüntülenebilmesi için excel formatında indirilmesi gerekmektedir.

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

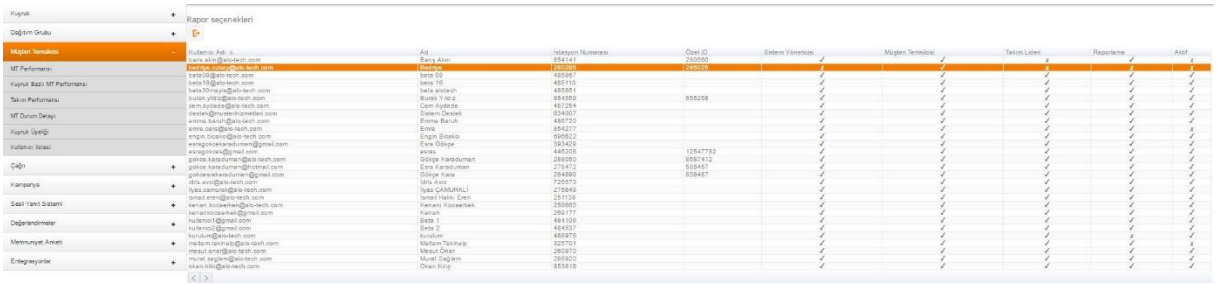
3.4.3.5. Kuyruk Üyeliği Raporu

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



3.4.3.6. Kullanıcı Listesi

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

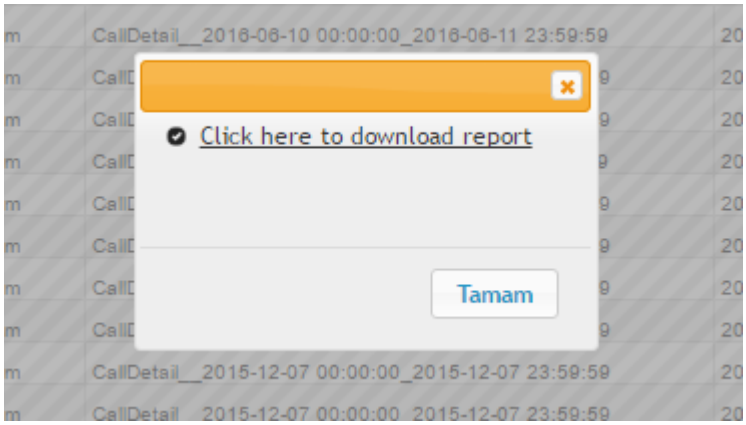


3.4.4. Çağrı Raporları

1-Çağrı Detay Raporu

Rapor içerisinde tüm çağrıların 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

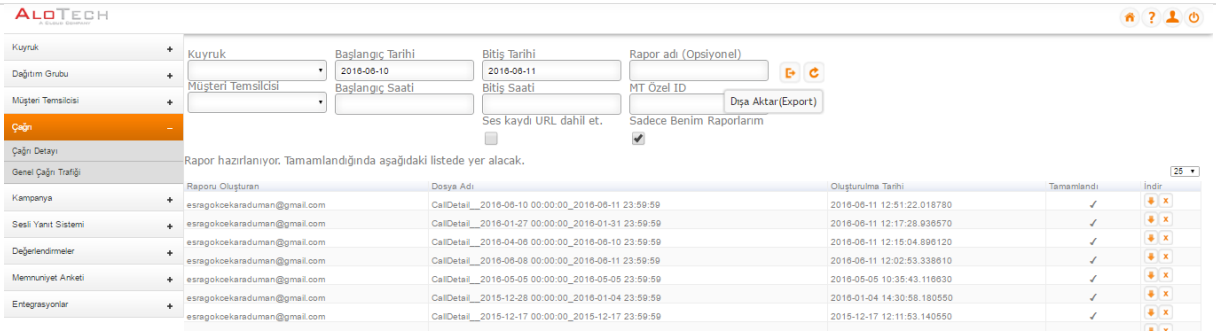
dahil et” seçeneği işaretlenmelidir. Rapora isim vermek opsiyonel olup isim vermeden de rapor excel formatında indirilebilir. Raporun hazırlandığına dair bilgilendirme amaçlı pop up açılır ve linke tıklayanarak rapor yüklenir. Liste içerisindeki indir butonu kullanılarak da rapor indirilebilir.



Rapor İçerisindeki Başlıklar;

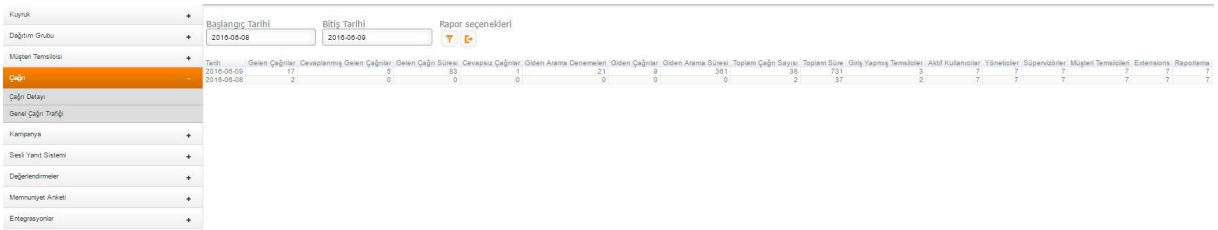
Cağrı I ID: Çağrının ID’si.
Kanal: Çağrının geldiği ve çıkış yapılan kanal.
Kuyruğa Eklendi: Eğer çağrı kuyruğa girdi ise “1” girmedi ise “0” olarak belirtilir.
Cevaplanan: Çağrı cevaplandı ise “1” cevaplanmadı ise “0” olarak belirtilir.
Atanan: Çağrı müşteri temsilcisine atandı ise “1” atanmadı ise “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 , cansel, answer, busy)
STS Geçen Süre : IVR’da geçen toplam süre.
Ses Kaydı URL : Çağrının ses kaydı linki.



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.)



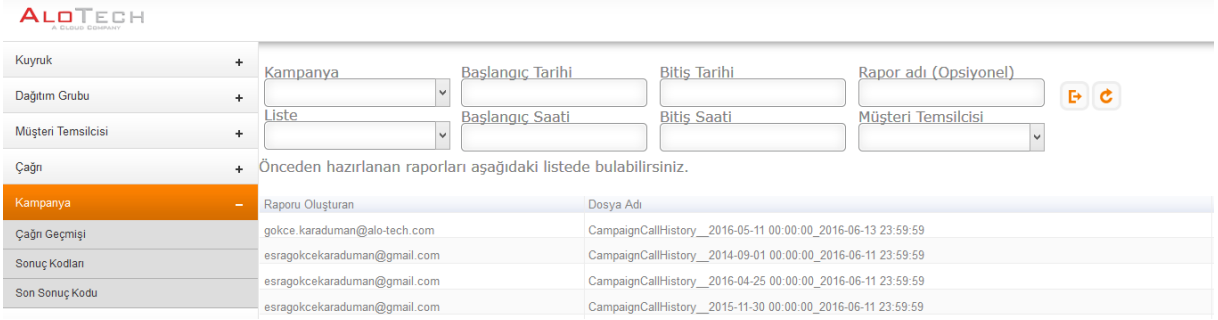
3.4.5. Kampanya Raporları

Kampanya raporu;

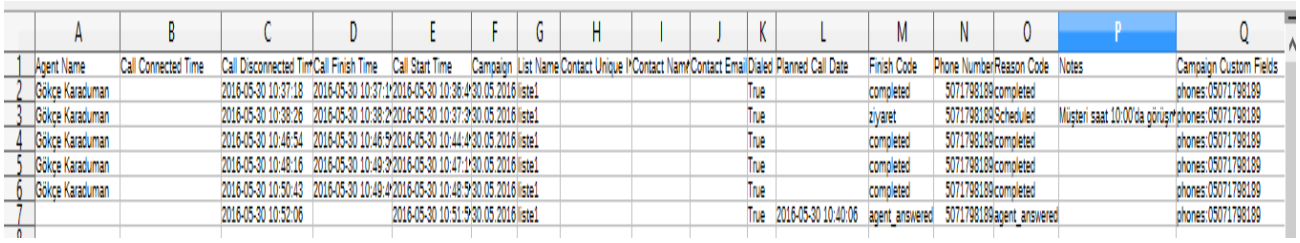
1. Çağrı Geçmişi Raporu,
2. Sonuç Kodu Raporu,
3. Son Sonuç Kodu Raporu

3.4.5.1. Çağrı Geçmişi Raporu

Kampanya aramalarının sonuçlarının, çağrı bilgilerinin , özel alanların, notların, planlanan ziyaret tarihlerinin (tekrar aranacak tarih) ve scripter sonuçlarının görüntülendiği raporlardır. Başlangıç-Bitiş Tarihi, -yüklenen listeye (data), MT ve kampanya adına göre filtreleme yapılabilir.Raporun görüntülenebilmesi için excel formatında indirilmesi gerekmektedir.



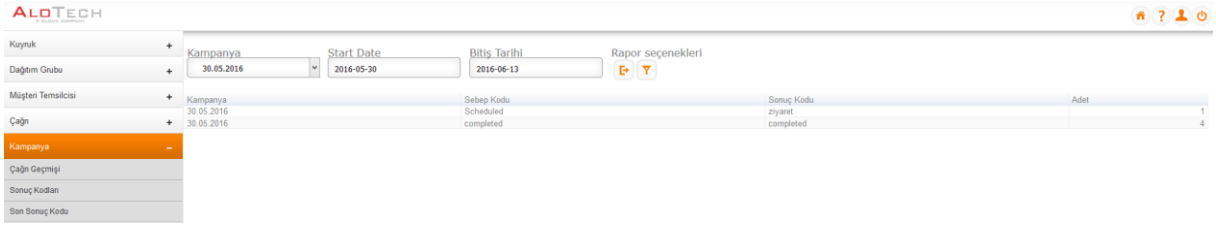
Raporun hazırlandığına dair bilgilendirme amaçlı pop up açılır ve linke tıklayanarak rapor yüklenir. Liste içerisindeki indir butonu kullanılarakda rapor indirilebilir.



	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 Tim	Call Finish Time	Call Start Time	Campaign	List Name	Contact Unique I	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 10:37:1	2016-05-30 10:36:4	30.05.2016	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:5071798189
3	Gökçe Karaduman		2016-05-30 10:38:26	2016-05-30 10:38:2	2016-05-30 10:37:3	30.05.2016	liste1				True		ziyaret	5071798189	Scheduled	Müşteri saat 10:00'da görüşm	phones:5071798189
4	Gökçe Karaduman		2016-05-30 10:46:54	2016-05-30 10:46:5	2016-05-30 10:44:4	30.05.2016	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:5071798189
5	Gökçe Karaduman		2016-05-30 10:48:16	2016-05-30 10:49:3	2016-05-30 10:47:1	30.05.2016	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:5071798189
6	Gökçe Karaduman		2016-05-30 10:50:43	2016-05-30 10:49:4	2016-05-30 10:48:9	30.05.2016	liste1				True		completed	5071798189	completed		phones:5071798189
7			2016-05-30 10:52:06		2016-05-30 10:51:9	30.05.2016	liste1				True	2016-05-30 10:40:06	agent_answered	5071798189	agent_answered		phones:5071798189

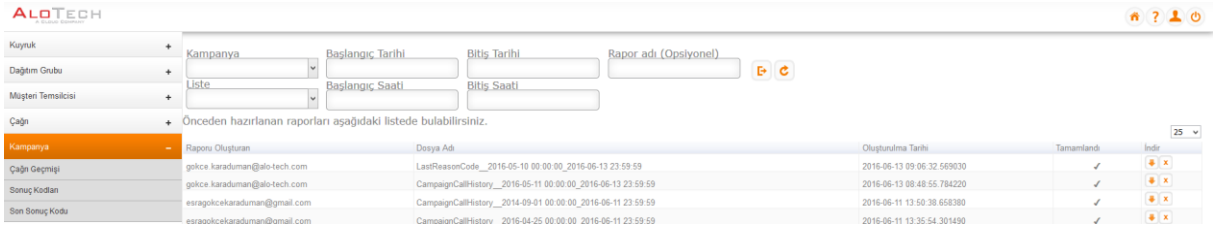
3.4.5.2. Son Sonuç Kodu Raporu

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.

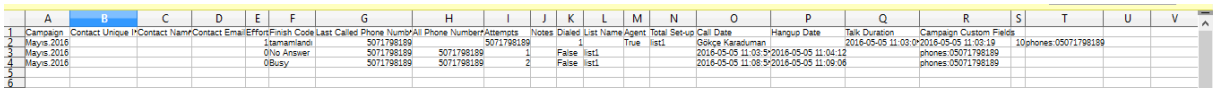


3.4.5.3. Son Sonuç Kodu Raporu

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.



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

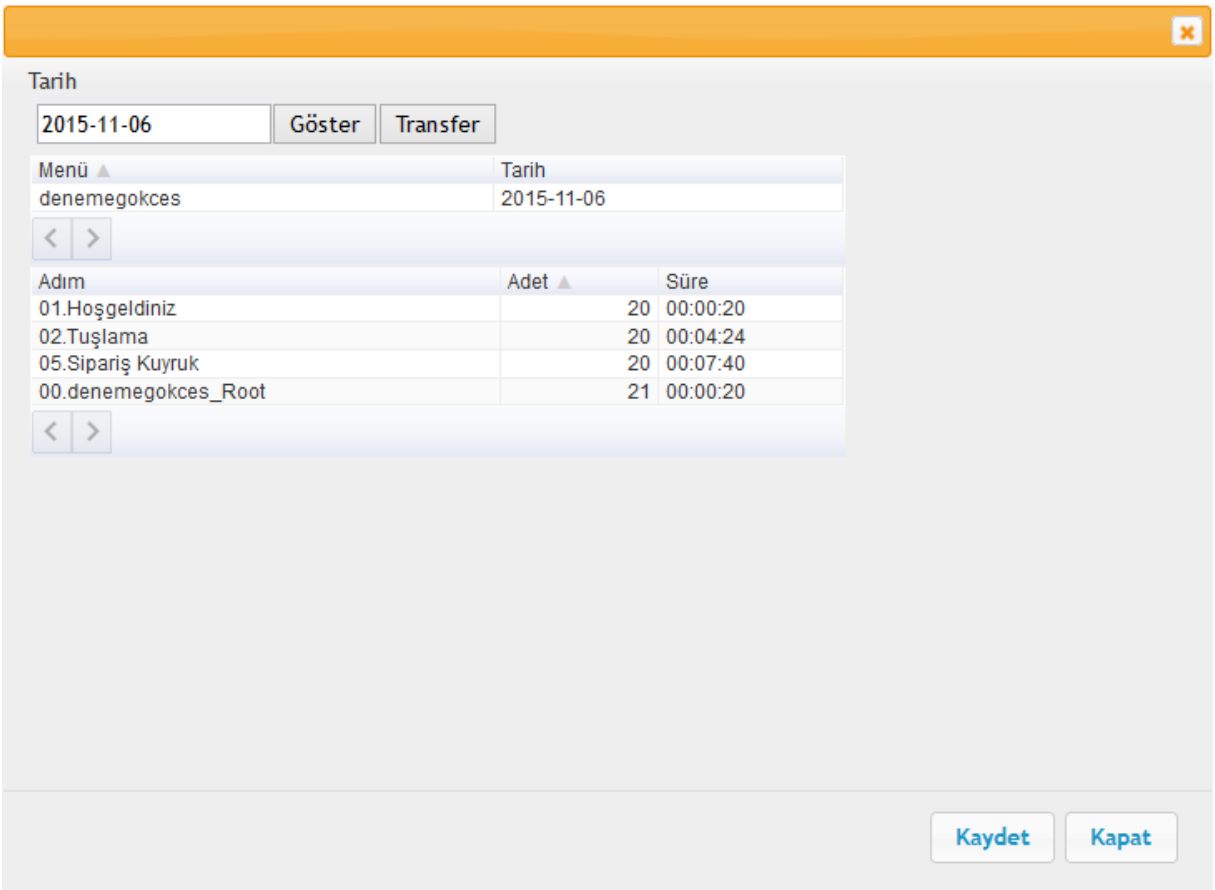


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Campaign	Contact Unique I	Contact Nam	Contact Email	Effort	Finish Code	Last Called Phone Numb	All Phone Number	Attempts	Notes	Dialed	List Name	Agent	Total Set-up	Call Date	Hangup Date	Talk Duration	Campaign Custom Fields				
2	Mayıs 2016				1	tamamlandı	5071798189		5071798189			1	True	list1	Gökçe Karaduman		2016-05-05 11:03:0	2016-05-05 11:03:19	10	phones:05071798189		
3	Mayıs 2016				0	No Answer	5071798189	5071798189	1		False	list1			2016-05-05 11:03:5	2016-05-05 11:04:12		phones:05071798189				
4	Mayıs 2016				0	Busy	5071798189	5071798189	2		False	list1			2016-05-05 11:08:5	2016-05-05 11:09:06		phones:05071798189				
5																						
6																						

3.4.6. Sesli Yanıt Sistemi Raporu

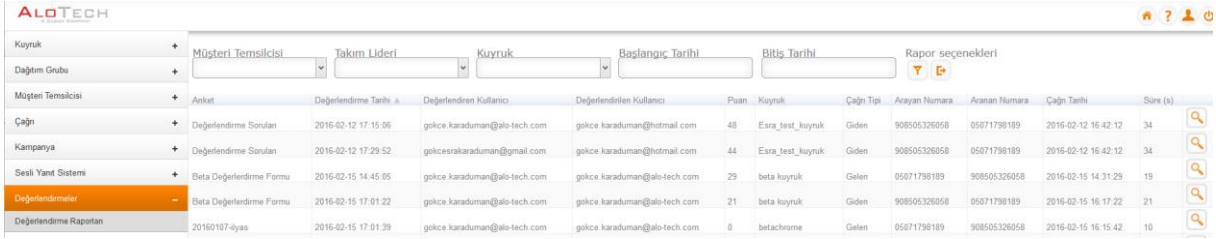
Yönlendirme Performansı

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.

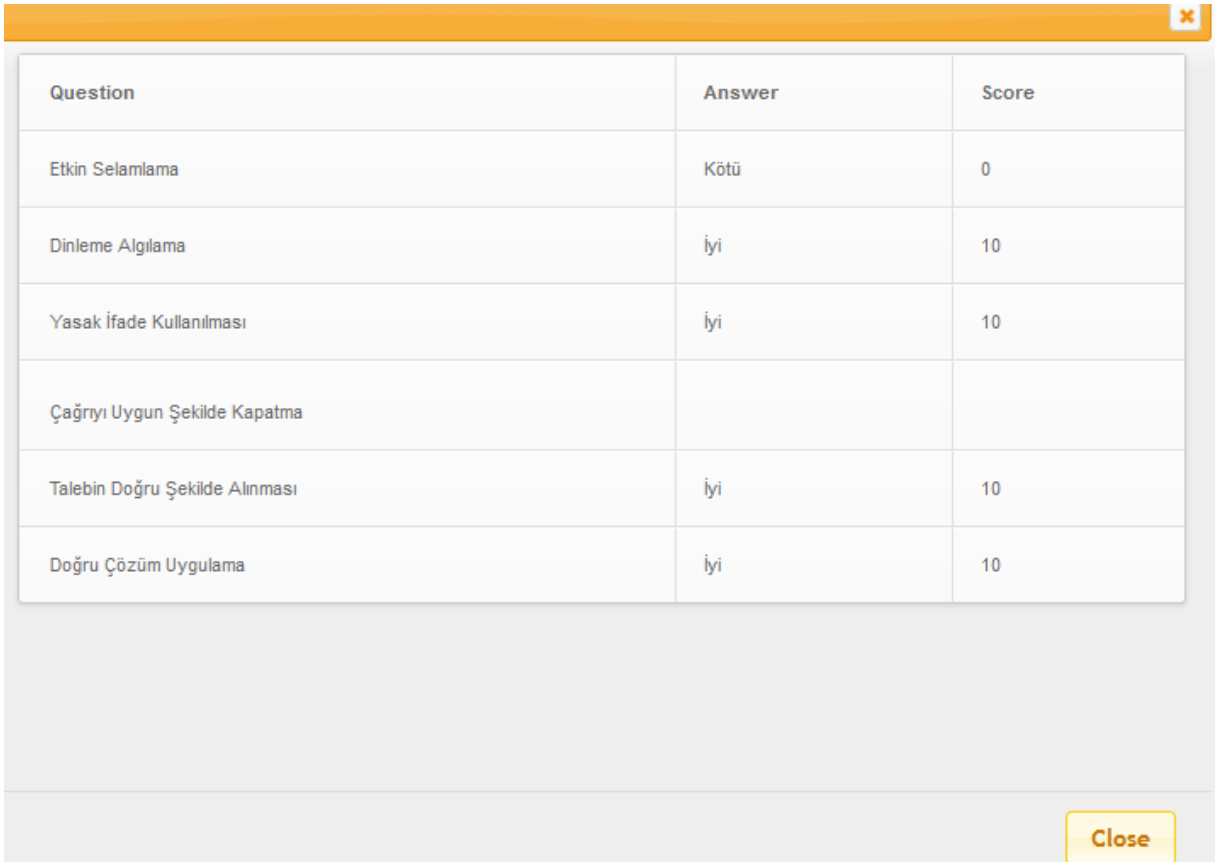


3.4.7. Değerlendirme Raporları

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.



Değerlendirilen çağrının detaylı sonuçlarına ulaşmak için butonu kullanılır.



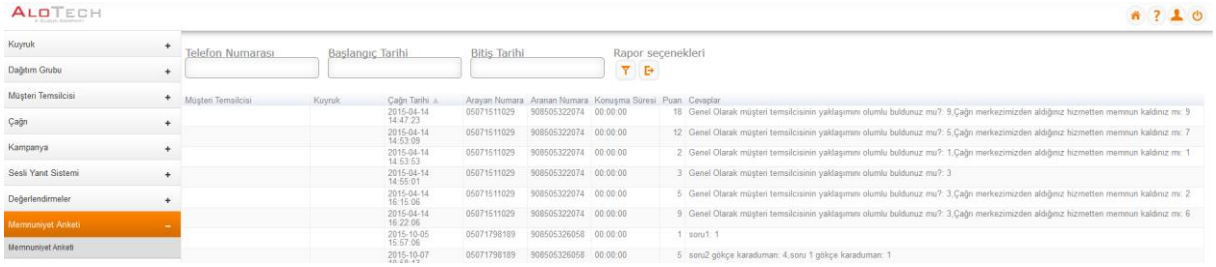
Question	Answer	Score
Etkin Selamlama	Kötü	0
Dinleme Algılama	İyi	10
Yasak İfade Kullanılması	İyi	10
Çağrıyı Uygun Şekilde Kapatma		
Talebin Doğru Şekilde Alınması	İyi	10
Doğru Çözüm Uygulama	İyi	10

Close

3.4.8. Memnuniyet Anketi Raporu

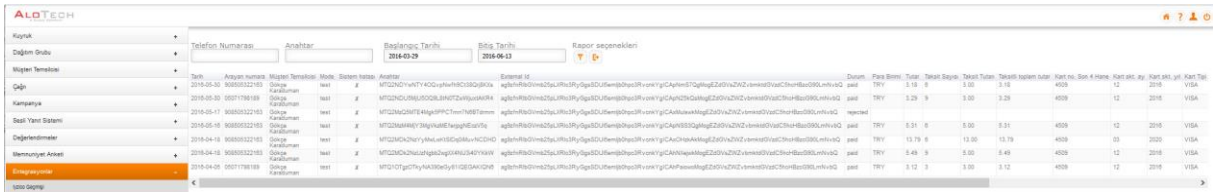
IVR (SYS) içerisinde tanımlan memnuniyet anketi sorularına cevap olarak, müşterilerin yapmış olduğu tuşlama değerlerine ulaşılan raporlardır.

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



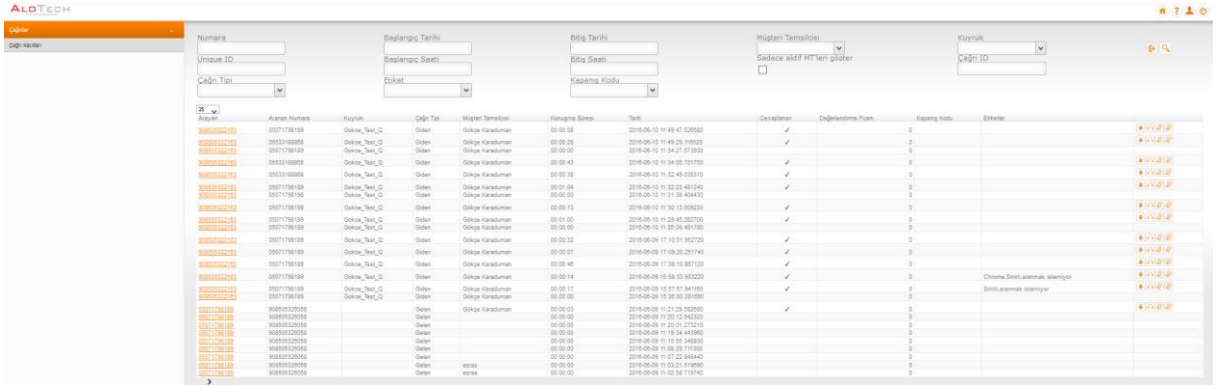
3.4.9. Entegrasyonlar

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



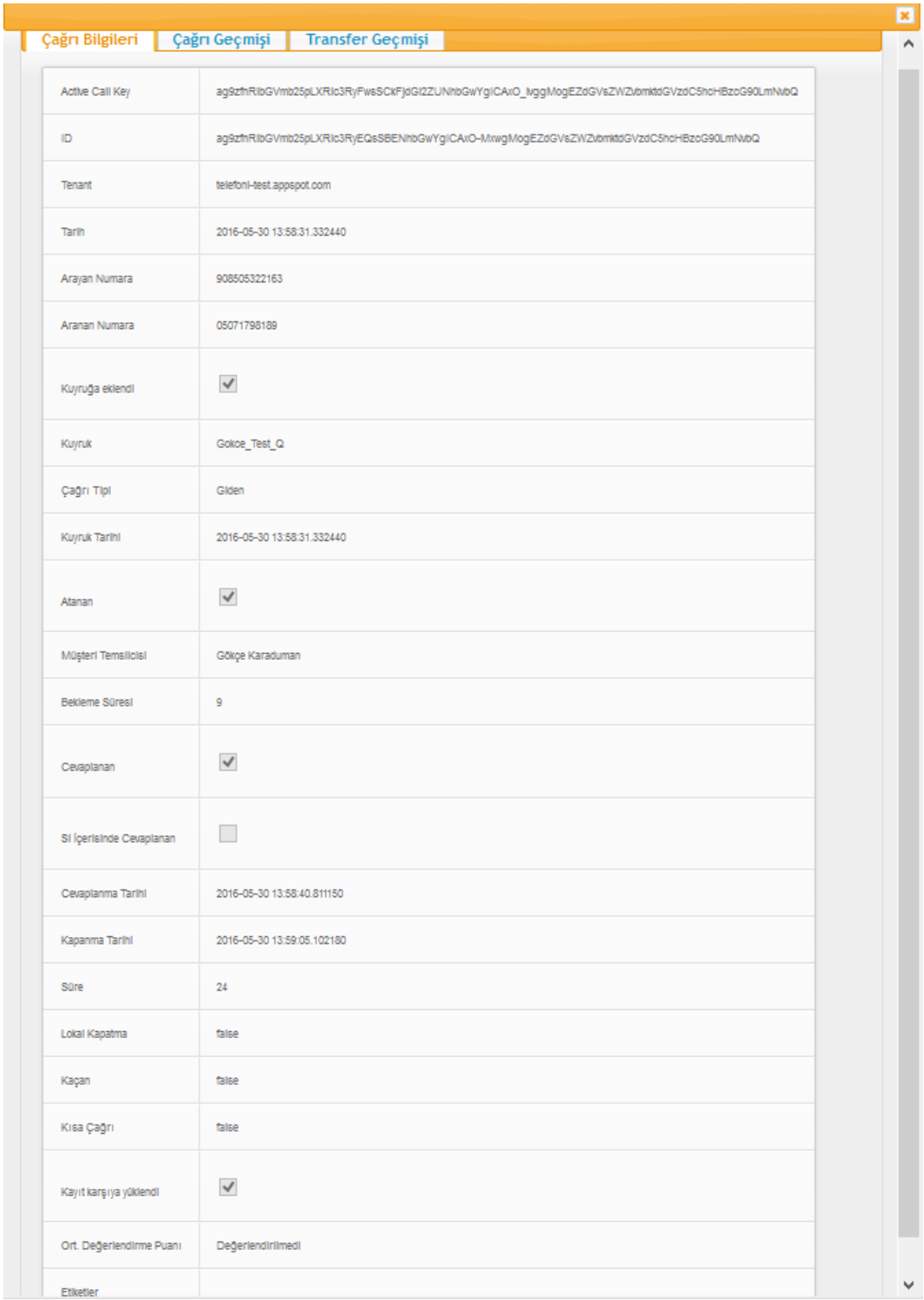
3.5. Kalite Kontrol

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.



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.

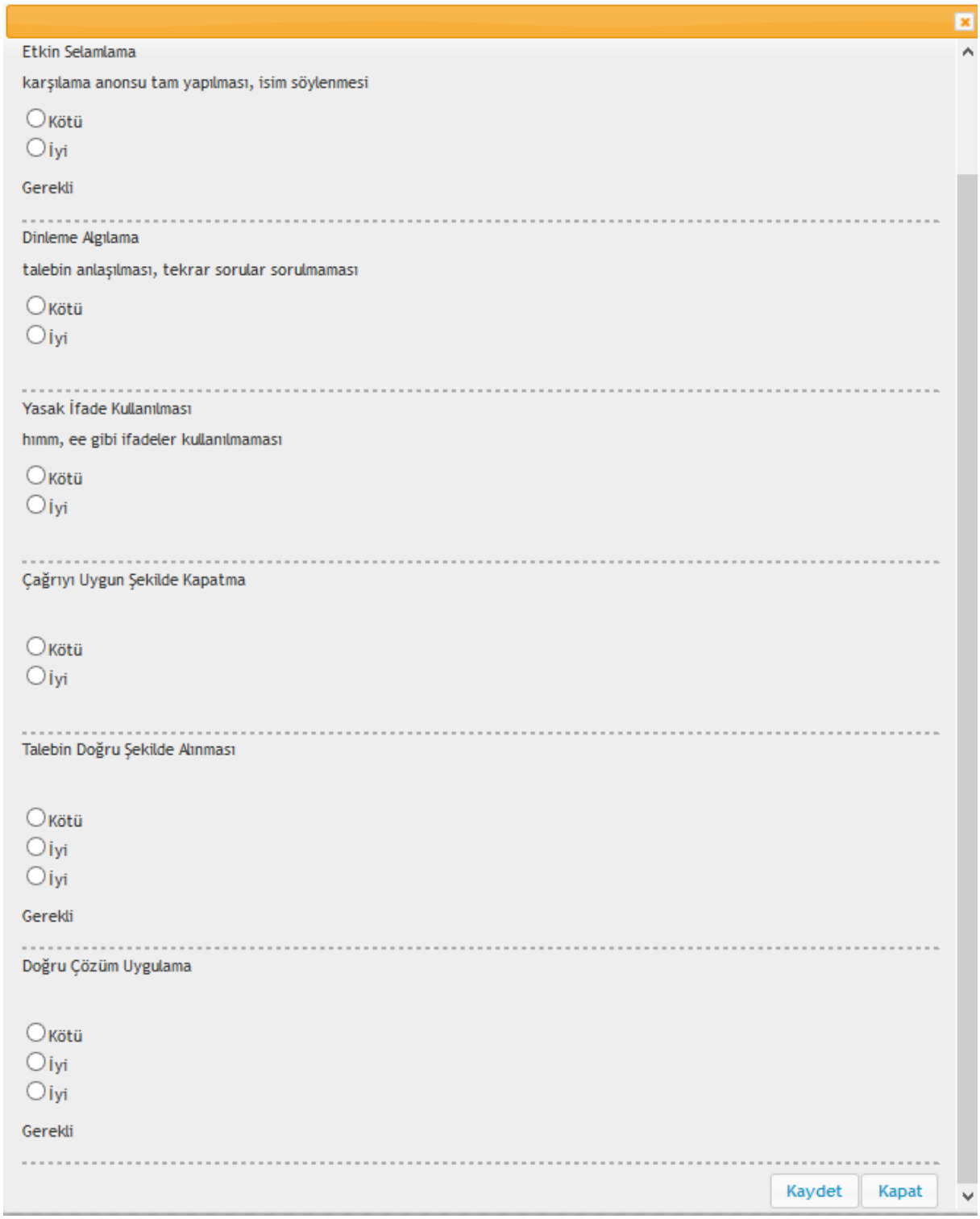


Çağrı Bilgileri | Çağrı Geçmişi | Transfer Geçmişi

Active Call Key	ag9zfnRlbGVmb25pLXRlc3RyFwsSCkFjdGl2ZUNhbGwYgICAxO_lwggMogEZdGVsZWZvbmktdGVzdC5hcHBzcG90LmNvbQ
ID	ag9zfnRlbGVmb25pLXRlc3RyEQsSBENhbGwYgICAxO-MxwgMogEZdGVsZWZvbmktdGVzdC5hcHBzcG90LmNvbQ
Tenant	telefonl-test.appspot.com
Tarih	2016-05-30 13:58:31.332440
Arayan Numara	908505322163
Aranan Numara	05071798189
Kuyruğa eklendi	☑
Kuyruk	Gokce_Test_Q
Çağrı Tipi	Giden
Kuyruk Tarihi	2016-05-30 13:58:31.332440
Atanan	☑
Müşteri Temsilcisi	Gökçe Karaduman
Bekleme Süresi	9
Cevaplanan	☑
SI İçerisinde Cevaplanan	☐
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	☑
Ort. Değerlendirme Puanı	Değerlendirilmedi
Etiketler	

3.5.2. Çağrı Değerlendirme;

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

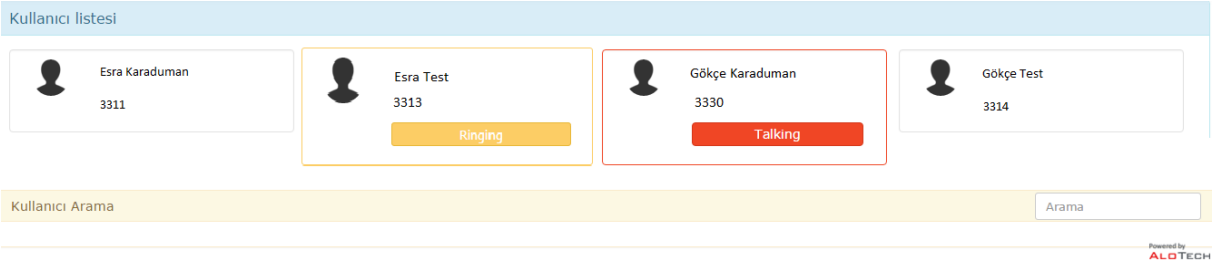


3.5.3. Çağrı dinleme;

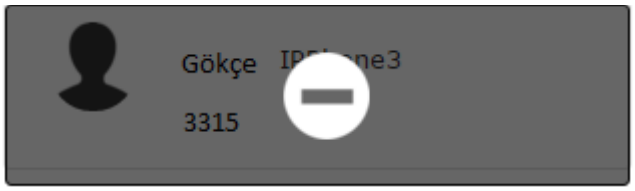
Çağrıların dinlenebilmesi için “OuickTime” yan uygulamasının yüklenmiş olması gerekmektedir. Uygulama yüklendikten sonra dinle butonu kullanılarak çağrı dinlenebilir.

3.6. Operatör Konsol

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



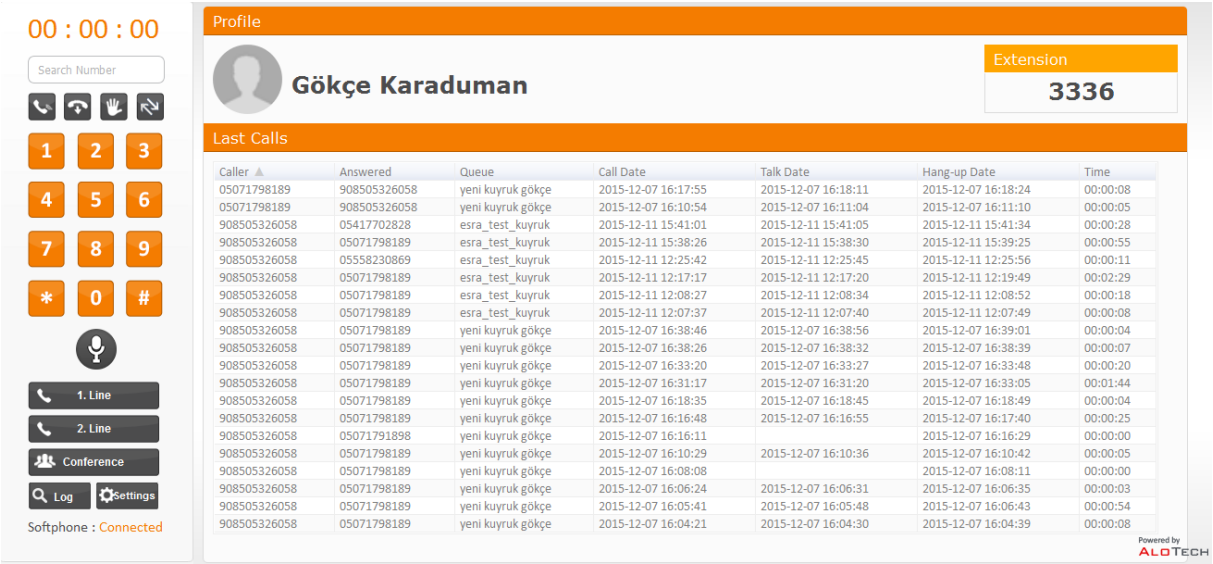
Kullanıcı arama alanına gelerek, IP Telefon kullanıcısının ismi yazılır ve listeye eklenir.



Ekli kullanıcı üstüne gelindiğinde çıkan, butonuyla listeden kaldırılabilir.

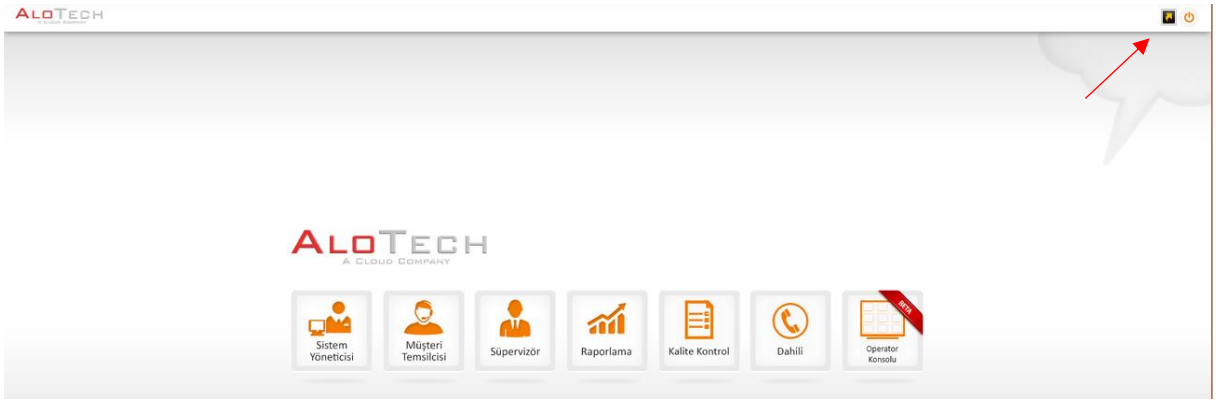
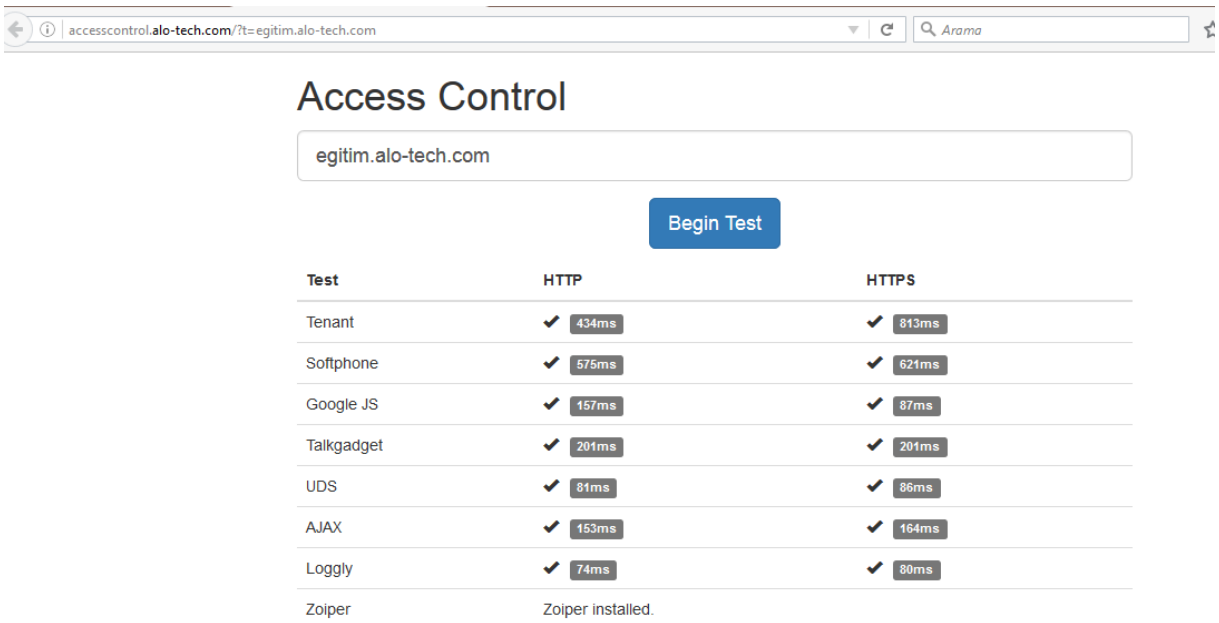
3.7. Dahili

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 girilerekte test gerçekleştirilebilir.