

Regex.Agent PRO

Çağrı Merkezi Yönetici Modülü Kullanım Kılavuzu

İlk Açılış ve Giriş (Login)

1. Masaüstünde bulunan Regex.Agent kısayoluna çift tıklayın.
Masaüstünde bu kısayol simgesini bulamıyorsanız lütfen teknik ekibinizden yardım isteyiniz.
2. Kullanıcı adı ve parolanızı girin ve “Giriş” düğmesine basın.
Kullanıcı adınızı ya da parolanızı bilmiyorsanız lütfen teknik ekibinizden yardım isteyiniz.



The image shows the login screen for RegexAGENT PRO v1.92. The background is a dark teal color. At the top left, the text 'RegexAGENT' is displayed in white, followed by a vertical line and 'PRO v1.92'. Below this, there are two input fields: 'Kullanıcı' (Username) and 'Parola' (Password). A 'Giriş' (Login) button is located at the bottom right. In the bottom left corner, it says 'Powered by røgex'.

Not: Login ekranından klavyeden “esc” tuşuna basarak çıkabilirsiniz.

Raporların kullanımı hakkında genel bilgiler

Varolan raporlar çağrı merkezi sistemi kullanılarak yapılan aramaları farklı açılardan ve özellikleri kullanarak kronolojik olarak ya da canlı olarak izlenmesini sağlar. Bu raporların Microsoft Excel'e export ve tarih aralığı gibi ortak filtreleri ve kullanımla ilgili kolaylıkları bulunur.

Öğrenilmesi ve kullanımı kolay olan bu raporlarda ortak olan filtre alanları şunlardır;

Bugün	Tarih aralığının başlangıç ve bitiş tarihlerini bugüne ayarlar. Böylece rapor yalnız bugün yapılan işlemleri listeler.
Başlangıç ve Bitiş tarihleri	Raporun hesaplanacağı tarih aralığı.
Raporu Göster	Raporu hesaplama ya da güncelleme için kullanılır.
Excel Dosya Adı	Varolan raporu Microsoft Excel'e almak istendiğinde, dosya adı girilmelidir.
Excel'e Aktar	Ekranında görüntülenen raporu Excel dosyası halinde masaüstüne kaydeder.

The screenshot shows a web interface for generating reports. It includes two date selection fields: 'Başlangıç Tarihi: 1/1/2014' and 'Bitiş Tarihi: 1/24/2014'. Below these fields are labels 'Başlangıç' and 'Bitiş' with arrows pointing to the respective date inputs. To the right of the date fields is a button labeled 'Raporu Göster'. Further right is a text input field labeled 'Dosya Adı' with a label 'Excel Dosya Adı' pointing to it. To the right of the 'Dosya Adı' field is a button labeled 'Excel'e Aktar'.

- Raporlar sol taraftaki listeden tıklanarak açılabilir.
- Her rapor kendisine bir yeni bir tab açarak bütün işlemleri bu tab içinde yapar. Bu yöntem modern web tarayıcılarda kullanılan yöntemin aynısıdır ve verilere kolay erişim/kullanım sağlar.
- Rapor tabını kapatmak için raporun başlığındaki (x) tuşu ya da mouse'un orta düğmesi kullanılabilir.

Arayüz Bileşenleri

Giriş ekranındaki kullanıcı adı ve parola doğru girildiyse, aşağıdaki ekran sizi sisteme bağlayacak ve kullanımınız için açılacaktır. Pencerenin sol tarafında rapor ve yönetim araçlarını görebilirsiniz.

Regex.Agent_Pro Yönetim Paneli

Data Yönetimi

- Data Ekleme
- Listeler
- Kampanyalar

Raporlar

- Satış Raporları
- Performans Raporu
- Görüşme Raporu
- Mola Takip
- Satış Onaylama
- Müşteri Sorgulama
- Kuyruk Raporu

Dashboard

- Agent Durum
- Kaçan Çağrılar
- WallBoard

Yönetim

- Kullanıcı Yönetimi
- Grup Yönetimi
- Ürün Yönetimi
- Mola Yönetimi
- Kuyruk Yönetimi
- Alan Yönetimi
- [Hat Yönetimi](#)

Bilgi Ekranı

Mola Bekleyen:

12:14:59
09 May 2017 Tuesday

Sütun Graplama

Rapor ekranlarındaki herhangi bir sütun graplama özelliği kullanılarak farklı açılardan incelenebilir.

Örneğin; konuya göre graplama yapılmak istendiğinde, **Konu** sütunu sürükle-bırak yöntemi ile graplama alanına bırakılmaktadır.

Agent	Dahil	Tele...	Tarih	Saat	Konu	Konuşma ...	Görüşme Sonucu	Arama Yönu	Not
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:17:12	Kargo İle İlgili	00:00:00	Kargo Fiyatı	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:16:36	Kargo İle İlgili	00:00:00	Kargo Fiyatı	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:15:26	Kargo İle İlgili	00:00:00	Kargo Fiyatı	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:14:36	Kargo İle İlgili	00:00:00	Kargoyu Değistirmek İstiyor	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:13:40	Sikayet	00:00:00	Ürün Eksik Gelmiş	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:02:30	Randevu	00:00:00	Randevu	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:01:48	Randevu	00:00:00	Randevu	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	20:01:12	Randevu	00:00:00	Randevu	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	19:55:58	Soru	00:00:00	Nasil Üye Olabilirim	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	19:55:08	Soru	00:00:00	Kredi Kartı Kullanabilirmiyim	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	19:07:00	Kargo İle İlgili	00:00:07	Kargoyu Değistirmek İstiyor	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	19:00:52	Kargo İle İlgili	00:04:13	Kargoyu Değistirmek İstiyor	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	18:56:20	Siparis	00:00:07	fsdfs	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	18:55:03	Siparis	00:00:07	Alt Seçenek	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	18:31:14	Soru	00:00:09	Nasil Üye Olabilirim	In	
Operator2	15	533...	1/2/2...	18:30:10	Kargo İle İlgili	00:00:00	Kargoyu Değistirmek İstiyor	Out	
Operator2	15	053...	1/2/2...	14:32:42	Randevu	00:00:18	Randevu	Out	



Agent	Dahil	Tele...	Tarih	Saat	Konuşma S...	Görüşme Sonucu	Arama Yönu	Not	
Konu: Kargo İle İlgili									
Konu: Randevu									
Konu: Sikayet									
Operat...	15	053...	1/2/2014	20:13:40	00:00:00	Ürün Eksik Gelmiş	Out		
Konu: Siparis									
Konu: Soru									
Operat...	15	053...	1/2/2014	19:55:58	00:00:00	Nasil Üye Olabilirim	Out		
Operat...	15	053...	1/2/2014	19:55:08	00:00:00	Kredi Kartı Kullanabilirmiyim	Out		
Operat...	15	053...	1/2/2014	18:31:14	00:00:09	Nasil Üye Olabilirim	In		

Birden fazla alan graplama

İstendiğinde birden fazla sütun graplama alanına bırakılabilir, geri taşınabilir ya da graplama alanı içindeki yerleri değiştirilebilir.

Agent	Dahil	Telefon	Tarih	Saat	Konuşma Süresi	Arama Yönu	Not
Konu: Kargo İle İlgili							
Görüşme Sonucu: Kargo Fiyatı							
Operator2	15	053368...	1/2/2014	20:17:12	00:00:00	Out	
Operator2	15	053368...	1/2/2014	20:16:36	00:00:00	Out	
Operator2	15	053368...	1/2/2014	20:15:26	00:00:00	Out	
Görüşme Sonucu: Kargoyu Değistirmek İstiyor							
Konu: Randevu							
Konu: Sikayet							
Görüşme Sonucu: Ürün Eksik Gelmiş							
Konu: Siparis							
Konu: Soru							
Görüşme Sonucu: Kredi Kartı Kullanabilirmiyim							
Görüşme Sonucu: Nasil Üye Olabilirim							
Operator2	15	053368...	1/2/2014	19:55:58	00:00:00	Out	
Operator2	15	053368...	1/2/2014	18:31:14	00:00:09	In	

Not: Raporu ilk haline almak için sütunlar eski yerlerine taşınabilir ya da rapor kapatılıp açılabilir. Rapor yeniden açıldığında eski halinde açılacaktır.

Sütun Yer Değiştirme ve Eksiltme

Raporların içinde hazır olarak gelen sütunlar belli bir bilginin sunulması için, belli bir sıra ile sunulmuştur. Sütunların yerleşimi ve sıralaması kurum için uygun değilse, anlık ayarlama yapılabilir.

Sütunların yerlerini değiştirmek için, sütun başlığını sürükleyip istenen yerde bırakmak yeterlidir.

Drag a column header here to group by that column

Agent	Dahili	Konu	Telefon	Tarih	Saat	Konu	Konuşma...	Görüşme...	Arama Y...	Not
Operator2	15	0533689...		1/2/2014	20:17:12	Kargo Ile...	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	0533689...		1/2/2014	20:16:36	Kargo Ile...	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	0533689...		1/2/2014	20:15:26	Kargo Ile...	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	0533689...		1/2/2014	20:14:36	Kargo Ile...	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	

Drag a column header here to group by that column

Agent	Dahili	Konu	Telefon	Tarih	Saat	Konuşma...	Görüşme...	Arama Y...	Not
Operator2	15	Kargo Ile...	0533689...	1/2/2014	20:17:12	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	Kargo Ile...	0533689...	1/2/2014	20:16:36	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	Kargo Ile...	0533689...	1/2/2014	20:15:26	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	Kargo Ile...	0533689...	1/2/2014	20:14:36	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	

Sütunlar içinden bazı sütunları çıkartarak daha basit bir rapor istendiğinde, sütun başlığı sürükleyip rapor dışına taşınabilir.

Konuşma Süresi

Paneli

Görüşme Raporu x

B Başlangıç Tarihi: 1/2/2014 Bitiş Tarihi: 1/4/2014 Telefon: Raporu Göster

Drag a column header here to group by that column

Agent	Dahili	Konu	Telefon	Saat	Konuşma...	Görüşme ...	Arama Yönü	Not
Operator2	15	Kargo Ile I...	05336893...	20:17:12	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	Kargo Ile I...	05336893...	20:16:36	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	Kargo Ile I...	05336893...	20:15:26	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	
Operator2	15	Kargo Ile I...	05336893...	20:14:36	00:00:00	Kargo Fiyati	Out	

Not: Rapor üzerinde yapılan bu değişiklikler geçicidir. Eski haline getirmek için rapor kapatılıp açılmalıdır. Rapor yeniden açıldığında eski halinde açılacaktır.

Data ve Kampanya Yönetimi

Excel dosyalarında bulunan müşteri bilgilerinin çağrı merkezi sistemine eklenerek gelen ve giden aramalarda bilgilerin agent tarafında görüntülenmesini sağlar.

Kullanımı;

1. Yeni verilerin yüklenmesi için Data Listesinden varolan bir liste seçilir ya da yeni bir liste oluşturmak için (+) düğmesine basılır.
2. **“Dosya seç”** düğmesine basılarak verilerin bulunduğu Excel dosyası seçilir. Excel dosyasının 97/2003 formatında olması gerekir.
3. Çalışma sayfası seçilir.
4. **“Data getir”** düğmesine basılır. Excel dosyasındaki veriler sağ taraftaki veri önizleme sayfasında görüntülenir.
5. Ad, soyad ve diğer bilgilerin hangi sütunlarda olduğu bilgisi seçilir.
6. Minimum 1 adet telefon alanı seçilmelidir.
7. Transferi başlat düğmesine basılır. Transfer bittiğinde, **“transfer tamamlandı”** mesajı verilecektir.

Liste Yönetimi

Sisteme eklenen veri listelerinin yönetimi için kullanılır.

Du...	Liste Adı	Liste Açıklaması	Kampanya	Listede Bulunan Data Sayısı	Aranmayan Data Sayısı
	Ethica		Regex		3719
	FCT				0
	oto				0
	ekde	Deneme 1			0
	cacsc	şışış			0
	Deneme				17890
	OtoDeneme19				0
	OTO2				0
	OTO1				0
	otodeneme				0
	fsd	dfsdf			0
	ccaasd	dadasd			0
	taner	123			0
	Caner				0
	Liste 1	Önemli			0

Liste Durumlarını Güncelle

Liste Adı :

Liste Açıklaması :

Bağlı Kampanya : Yoksay

Kampanya Yönetimi

Agent, data listeleri, sonuç kriterleri ve ulaşılamadı kriterlerinin gruplanması için kullanılır.

Regex.Agent_Pro Yönetim Paneli
— □ ×

Data Yönetimi

- Data Ekleme
- Listeler
- Kampanyalar

Raporlar

- Satış Raporları
- Performans Raporu
- Görüşme Raporu
- Mola Takip
- Satış Onaylama
- Müşteri Sorgulama
- Kuyruk Raporu

Dashboard

- Agent Durum
- Kaçan Çağrılar
- WallBoard

Yönetim

- Kullanıcı Yönetimi
- Grup Yönetimi
- Ürün Yönetimi
- Mola Yönetimi
- Kuyruk Yönetimi
- Alan Yönetimi
- Hat Yönetimi

Kampanyalar

Düzenle	Kampanya Adı
✎	Kampanya1

Kampanya Adı :

Arama Türü :

Tekrar arama : (Saat)

IVR Dahili :

Transfer Grubu :

Agent Kuyruğu :

Çaldırma Süresi :

Arama Sayısı :

Max Kuyruk Sayısı :

FCT Sayısı :

Agentlar | Listeler | Ürünler | İlgilenmedi Kriterleri | Ulaşılamadı Kriterleri | Kredi Kartı Ayarları

Agent Listesi :

Ekle	Kampanya	Agent
+	Kampanya Atan...	201
+	Kampanya Atan...	203
+	Kampanya Atan...	204
+	Kampanya Atan...	205
+	Kampanya Atan...	206
+	Kampanya Atan...	207
+	Kampanya Atan...	208
+	Kampanya Atan...	209
+	Kampanya Atan...	210
+	Kampanya Atan...	212
+	Kampanya Atan...	213

Kampanya Agentları :

Çıkar	Agent
-	202
-	211
-	225

Mola Bekleyen:
12:52:14
09 May 2017 Tuesday

Agentlar Listeler **Ürünler** İlgilenmedi Kriterleri Ulaşılamadı Kriterleri Kredi Kartı Ayarları

Ürünler:

Ekle	Kampanya	Ürün
	Kampanya Atan...	SÜPER LİG FULL...
	Kampanya Atan...	TARAFTAR PAK...
	Kampanya Atan...	BASIC GİRİS(E...
	Kampanya Atan...	SİNEMA PAKETİ...
	Kampanya Atan...	ŞAMPİYONLAR ...
	Kampanya Atan...	SÜPER LİG FULL...
	Kampanya Atan...	TARAFTAR PAK...
	Kampanya Atan...	ANADOLU TAR...
	Kampanya Atan...	ANADOLU TAR...
	Kampanya Atan...	SİNEMA KAMPA...
	Kampanya Atan...	SÜPER LİG (K.K...

Kampanya Ürünleri :

Çıkar	Ürün
	BASIC GİRİS(TURKSAT)
	SİNEMA PAKETİ(TURKSAT)
	ŞAMPİYONLAR PAKETİ(EUT...

Agentlar Listeler **Ürünler** **İlgilenmedi Kriterleri** Ulaşılamadı Kriterleri Kredi Kartı Ayarları

Kriter :

Sil	Kriter
	İlgilenmedi
	Aranmak İstemiyor
	Numara hatalı
	Pahalı Buldu
	Bilgi Aldı
	Soru Sordu
	Kullanılmayan Numara

Agentlar Listeler Ürünler İlgilenmedi Kriterleri Ulaşılamadı Kriterleri Kredi Kartı Ayarları

Kriter : Kaydet

Sil	Ulaşılamadı Kriteri
<input checked="" type="checkbox"/>	Ulaşılamadı
<input checked="" type="checkbox"/>	Meşgul
<input checked="" type="checkbox"/>	Telefon Kapalı

Satış Raporu

Agent önyüzü ile yapılan aramalar satış olarak sonuçlandığında tüm satışlar bu raporda listelenir ve yönetilir.

Rapor 3 farklı alandan oluşur.

Regex.Agent_Pro Yönetim Paneli

Satış Raporları

Rapor : Raporum

B 4/3/2017 5/9/2017 Raporu Göster

Dosya adı : 03042017-09052017 Excele Aktar

4/3/2017 - 5/9/2017 Tarihleri Arası Satışlar

Gruplamak İstedğiniz Alanı Buraya Sürükleyip Bırakabilirsiniz.

AGENT	MÜŞTERİ A...	TELEFON	TARİH	SAAT	ÜRÜN	İLÇE	İL	MAHALLE	ADRES	MÜŞTERİ N...	ADET
211			4/17/2017	15:37:05	BASIC GİRİ...						
211			4/17/2017	15:37:43	BASIC GİRİ...						
202			4/17/2017	16:44:59	BASIC GİRİ...						
205			4/17/2017	16:58:30	BASIC GİRİ...	ML					
202			4/17/2017	17:17:08	TURKSAT ...						
206			4/17/2017	18:04:53	BASIC GİRİ...	M					
206			4/17/2017	18:14:59	BASIC GİRİ...	A					
202			4/17/2017	18:34:08	BASIC GİRİ...						

Satılan Toplam Ürün: 8

Toplam Satış: 168,9200 TL

4/3/2017 - 5/9/2017 Tarihleri Arası Ürün Bazlı Satışlar			
Gruplamak İstedğiniz Alanı Buraya Sürükleyip Bırakabilirsiniz.			
Ürün	Adet	Toplam Tutar	
BASIC GİRİS(TURKSAT)	7	153.9300	
TURKSAT MERHABA	1	14.9900	

4/3/2017 - 5/9/2017 Tarihleri Arası Agent Bazlı Satışlar				
Gruplamak İstedğiniz Alanı Buraya Sürükleyip Bırakabilirsiniz.				
Agent	Satış Sayısı	Ürün Sayısı	Toplam Tutar	
202	3	3	58.9700	
205	1	1	21.9900	
206	2	2	43.9800	
211	2	2	43.9800	

Mola Bekleyen: 0

13:04:40
09 May 2017 Tuesday

Satış raporları yöneticinin isteğine bağlı olarak kendi sürunlarını seçerek bir rapor oluşturması ile başlar. İlk açıldığında herhangi bir rapor yoktur.

Yeni rapor oluşturma

Ekranın sağ üst tarafındaki **Yeni Rapor** düğmesine basın. Açılan yeni pencerede rapora bir isim verin, sol listedeki sütun adlarını Ekle/Çıkar düğmelerini kullanarak sağ tarafa ekleyin. Sıralamayı değiştirmek için sağ taraftaki yukarı/aşağı düğmelerini kullanın ve **Raporu Kaydet** düğmesine basın.

Tarih aralığı seçilerek satışlar listelenebilir.

Satış listesinin hemen altında seçilen tarih aralığında yapılan satışlar adet olarak ve satış miktarını TL olarak görülebilir.

Satış listesinin altında sol panoda adet ve miktar TL olarak ürün bazlı kırılım, sağ pano da ise satış adedi, ürün adet ve tutar TL olarak otomatik olarak hesaplanarak sunulur.

Performans Raporu

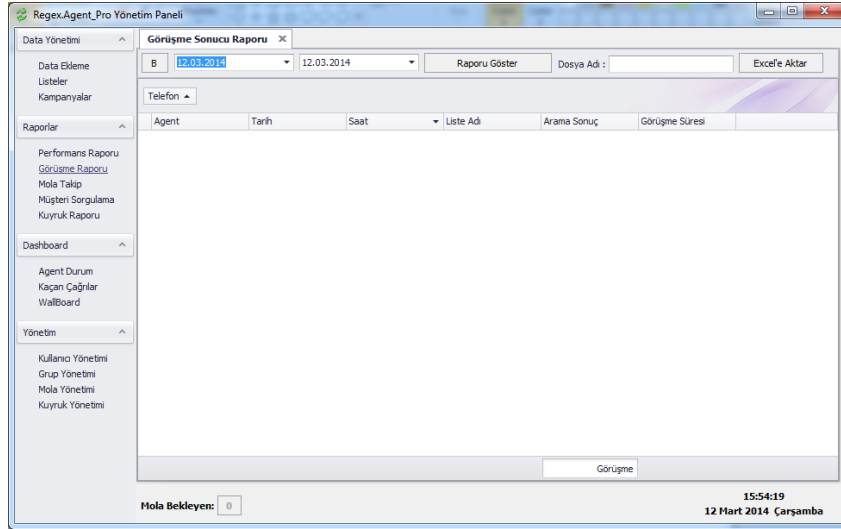
Operatörlerin istenen iki tarih arasındaki görüşme performanslarının incelenmesi için kullanılır.

Rapor Alanları

Agent	Operatör adı
Dahili	Operatörün PBX dahili
Toplam arama	Operatörün yaptığı gelen, giden ve kaçan tüm aramalar.
Giden Çağrı	Giden ve açılan arama sayısı
Gelen Çağrı	Gelen ve cevaplanan arama sayısı
Konuşma Süresi	Toplam konuşma süresi.
Ort. Görüşme Süresi	Ortalama görüşme süresi
Çaldırma Süresi	Çağrılarının açılana kadar geçen çalma süresi
Ort. Çalma Süresi	Çaldırma süresi / Toplam Çağrı Sayısı Operatörün yaptığı tüm çağrılardaki ortalama çalma süresi
Kaçan Çağrı	Gelen ve giden tüm kaçan aramalar
Ulaşılamayan Çağrı	Giden ve açılmayan arama sayısı
Gelen Kaçan Çağrı	Gelen ve cevaplanmayan arama sayısı.
Login Süresi	Bekleme Süresi + Konuşma Süresi Operatörün login olarak kaldığı ve aramaya hazır durumda bulunduğu toplam süre. Mola süresi dahil değildir.
Mola Süresi	Operatörün seçilen tarihler arasında kullandığı toplam mola süresi. Ayrıntılar Mola Takip raporunda incelenebilir.
Bekleme Süresi	Operatörün konuşma yapmadan geçirdiği toplam login süresi.
Ort. Bekleme Süresi	Bekleme Süresi / Toplam Çağrı Operatörün aramaları arasında ortalama bekleme süresi.
Çalışma Süresi	Login süresi + Mola süresi Operatörün gün içindeki toplam çalışma süresi
ACW Süresi	Karşı taraf kapandıktan sonra operatörün gerekli bilgileri girdikten sonra kapatması arasında geçen toplam süre
Verimlilik	Gelen Çağrı sayısı / Cevaplanan Çağrı Sayısı Gelen aramaların cevaplanma yüzdesi

Görüşme Raporu

Tüm operatörlerin seçilen iki tarih arasındaki görüşmeleri, operatör tarafından girilen sonuçlarla beraber raporlar.



İki tarih arasında yapılan tüm aramalar rahatlıkla bulunabilir.

Agent	Operatör adı
Telefon	Görüşmenin yapıldığı telefon numarası
Tarih	Görüşmenin yapıldığı tarih
Saat	Görüşmenin yapıldığı saat
Arama sonuç	Operatörün görüşme ile ilgili girdiği sonuç
Görüşme Süresi	Görüşmenin süresi

Mola Takip

Operatörlerin gün içinde yaptıkları mola isteklerinin yönetimi, günlük mola takibinin yapılması ve geriye dönük mola raporlarının alınması için kullanılır.

Bu rapor içinde 3 farklı rapor sayfası bulunur.

- Mola istekleri: Anlık mola isteklerinin cevaplanması için kullanılır.
- Günlük Mola Kullanım Raporu: Gün içinde operatörlerin kullandıkları molaların ve kalan kotaların izlenmesi için kullanılır.
- Mola Kullanım Raporu: İki tarih aralığı verilerek, tüm molaların toplam sürelerini görebilmek ve gerekirse Excel'e almak için kullanılır. Örneğin bu ay içinde kullanılan sigara molası vb.

Mola İstekleri raporu

Mola İstekleri		Günlük Mola Kullanım		Mola Kullanım Raporu								
		Agent	Dahili	Mola Türü	Talep Saati	Talep Üzerinden Geçen Süre	Mola Kotası	Kullanılan Mola Süresi	Kalan Mola Süresi	Yemek Mola Süresi	Sigara Mola Süresi	Kullanılan Diğer Mola Süreleri
▶	Onayla Red	Operator1	101	Yemek Molası	16:51:35	00:03:27	01:20:00					

Yeni bir onay isteği geldiğinde, yönetici penceresinin alt tarafında **Mola Bekleyen:** düğmesi kırmızı renkte uyarı verir. Düğmenin üzerindeki rakam, bekleyen mola adedini gösterir. Düğmeye basarak **Mola İstekleri** raporuna hızlıca geçilebilir.



Mola istekleri raporunda her mola isteği için ayrı bir satır bulunur. İstekle ilgili onay ya da red düğmesine basıldığında istek satırı kaybolur.

Rapor Alanları

Onay / Red	Gelen isteğin onaylanması için kullanılır.
Agent	Mola isteği yapan operatörün adı
Dahili	Operatörün çağrı merkezi sistemi içindeki dahili numarası
Mola Türü	Yapılan mola isteğinin türü. Not: Toplantı molası olarak yapılan isteklerin kullanılan süresi varolan kotadan düşmez.
Talep Saati	Mola isteğinin yapıldığı saat
Talep Üzerinden Geçen Süre	İsteğin yapılmasından sonra geçen süre.
Mola Kotası	Operatörün günlük mola kotası
Kullanılan Mola Süresi	Günlük kullanılan toplam mola süresi
Kalan Mola Süresi	Günlük kalan mola süresi
Yemek Mola Süresi	Yemek molası için kullanılan süre
Sigara Mola Süresi	Sigara molası için kullanılan süre
Kullanılan Diğer Mola Süreleri	Diğer molalar için kullanılan toplam mola süresi

Günlük Mola Kullanım Raporu

Yalnız bugün için mola kullanım bilgilerini raporlar.

Agent	Dahili	Mola Kotası	Kullanılan Mola	Kalan Mola	Yemek Molası	Sigara Molası	Diğer Mola
Operator3	100	01:20:00	00:00:00 (%)	01:20:00	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)
Operator2	15	01:20:00	00:00:00 (%)	01:20:00	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)
Operator1	101	01:20:00	00:00:00 (%)	01:20:00	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)

Rapor Alanları

Agent	Mola isteği yapan operatörün adı
Dahili	Operatörün çağrı merkezi sistemi içindeki dahili numarası
Mola Kotası	Operatörün günlük mola kotası
Kullanılan Mola	Günlük kullanılan toplam mola süresi ve yüzdesi
Kalan Mola	Günlük kalan mola süresi
Yemek Molası	Yemek molası için kullanılan süre ve yüzdesi
Sigara Molası	Sigara molası için kullanılan süre ve yüzdesi
Diğer Mola	Diğer molalar için kullanılan toplam mola süresi ve yüzdesi

Mola Kullanım Raporu

Seçilen tarih aralığı içindeki mola kullanım bilgilerini raporlar.

Agent	Dahili	Kullanılan Toplam Mola S...	Kullanılan Yemek Molası	Kullanılan Sigara Molası	Kullanılan Diğer Mola Sür...
Operator1	101	00:00:00	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)
Operator2	15	00:12:06	00:12:06 (%100)	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)
Operator3	100	00:00:00	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)	00:00:00 (%)

Rapor Alanları

Agent	Mola isteği yapan operatörün adı
Dahili	Operatörün çağrı merkezi sistemi içindeki dahili numarası
Kullanılan Toplam Mola Süresi	Günlük kullanılan toplam mola süresi ve yüzdesi
Kullanılan Yemek Molası	Yemek molası için kullanılan süre ve yüzdesi
Kullanılan Sigara Molası	Sigara molası için kullanılan süre ve yüzdesi
Kullanılan Diğer Mola Süreleri	Diğer molalar için kullanılan toplam mola süreleri ve yüzdesi

Satış Onaylama

Girilen tarih aralığındaki satışları listeler ve bu satışlar için durum bilgisi girilmesi için kullanılır. Yöneticiler bu raporu kullanarak satışların ses kayıtları dinleyerek, satışlara onay ya da red verilebilir.

Agent	Satış Durumu	Müşteri	Telefon	Tarih	Saat	Ürün	İlçe	Mahalle	İl	Adres	Not
211	RED			4/17/2017	15:37:05	BASIC Gi...					
211	RED			4/17/2017	15:37:43	BASIC Gi...					
202	RED			4/17/2017	16:44:59	BASIC Gi...					
205	ONAY			4/17/2017	16:58:30	BASIC Gi...					
202	ONAY			4/17/2017	17:17:08	TURKSAT ...					
206	ONAY			4/17/2017	18:04:53	BASIC Gi...					
206	ONAY			4/17/2017	18:14:59	BASIC Gi...					
202	RED			4/17/2017	18:34:08	BASIC Gi...					

Mola Bekleyen: 0

18:15:43
09 May 2017 Tuesday

Müşteri Sorgulama

Çağrı merkezi sistemi içinde bulunan tüm bilgilerin sorgulanması için kullanılır. Adı soyadı alanına müşterinin bilgileri girilir ya da telefon alanına istenen telefon numarası girilir. Ardından **Ara** düğmesine basılır.

Müşteriler panosundaki (üst pano) sonuçlardan birine tıkladığında ayrıntılar panosunda (alt pano) seçilen müşteri ile ilgili tüm konuşma kayıtları görülebilir.

Ayrıntılar panosunda görüntülenen bilgiler Başlangıç ve Bitiş tarihleri arasında görülebilir.

İstendiğinde ayrıntılar panosundan tüm konuşma kayıtları dinlenebilir ya da bilgisayara indirilebilir.

Adı soyadı:	<input type="text"/>	Telefon:	<input type="text"/>	Ara				
Drag a column header here to group by that column								
Müşteri	Adres	İlçe	İl	Not				
Başlangıç:	12.03.2014	Bitiş:	12.03.2014	Uygula				
Drag a column header here to group by that column								
Agent	Tarih	Saat	Sonuç	Konuşma Süresi	Telefon	Not		

Adı Soyadı	Arama yapılacak müşterinin adı ve/veya soyadı
Telefon	Arama yapılacak müşterinin telefonu
Başlangıç ve Bitiş	Sonuçların listeleneceği tarih aralığı

Kuyruk Raporu

Gelen aramaların hangi kuyruklardan geldiğini ve bu aramalarla ilgili istatistiklerin izlenmesi için kullanılır. Bu raporda iki tarih arası dışında, istenirse saat aralığı da seçilebilir.

Rapor Excel'e alınırken dosya adı dışında hangi panonun Excel'e alınacağı seçilmelidir.

- **Özet:** Kuyrukların özet raporunun bulunduğu üst panonun Excel'e alınmasını sağlar.
- **Detay:** Seçilen kuyruğa gelen tüm aramaların ayrıntılarının bulunduğu alt panonun Excel'e alınmasını sağlar.

Rapor Alanları (Özet - Üst Pano)

Menü	Kuyruğun bulunduğu hiyerarşi adı
Kuyruk	Kuyruğun adı
Gelen Çağrı	Kuyruğa gelen toplam çağrı adedi
Cevaplanan Çağrı	Kuyrukta cevaplanan görüşme adedi

Kaçan Çağrı	Kuyruktan kaçan arama sayısı
Ort. Cevaplama Süresi	Cevaplanan görüşmelerin ortalama cevaplama süresi
Service Level	Kuyruğun servis düzeyi. Not: her kuyruk için servis düzeyleri ayrı ayrı Kuyruk Yönetiminden ayarlanabilir.
Ulaşılabilirlik	Gelen çağrı adedi / Cevaplanan çağrı adedi
Ort. Konuşma Süresi	Cevaplanan çağrılarının ortalama konuşma süresi
Ort. Bekleme Süresi	Kuyruğa gelen ve cevaplanan çağrılarının ortalama bekleme süresi
Ort. Beklerken Kapatma Süresi	Kuyruқта bekleyen ve bir operatöre bağlanmadan kapatılan aramaların ortalama kuyruқта kalma süresi
Max. Bekleme Süresi	Kuyruқта en fazla bekleyen aramanın bekleme süresi
Ort. IVR Bekleme Süresi	Arayan kişinin kuyruğa düşene kadar geçen (menülerde gezinme) süresi

Özet alanındaki bir kuyruk üzerine tıklandığında alt panoda tüm aramaların listesi görülebilir.

Rapor Alanları (Detay - Alt Pano)

Tarih	Görüşmenin tarihi
Saat	Görüşmenin saati
Agent	Görüşmeyi yapan operatörün adı
Telefon	İlgili telefon numarası
Durumu	Gelen aramanın durumu
Bekleme Süresi	Gelen Aramanın kuyruқта bekleme süresi
Cevaplama Süresi	Aramanın operatör tarafında çalma süresi
Konuşma Süresi	Görüşmenin konuşma süresi
IVR Bekleme Süresi	Arayan kişinin kuyruğa düşene kadar geçen (menülerde gezinme) süresi

Agent Durum Dashboard

Operatörlerin anlık durumlarını canlı olarak izlemek için kullanılır. Durumlar izlemeyi ve gruplamayı kolaylaştırmak için renk kodları ile de gösterilmektedir.

- Operatör kapalı
- Operatör login ancak beklemede
- Operatör görüşmede
- Operatör mola kullanıyor
- ACW: Operatör karşı taraf kapattıktan sonra beklemede

Not: Kapalı durumdaki operatörler listede gözükmez. **LogOff Agentları Göster** kutusunu işaretlenerek bu durumdaki operatörler listeye eklenebilir.

Operatörün bekleme süresi 1 dakikayı geçtiğinde süre sütunu kırmızıya dönerek uyarı verir.

Agent Durum						
■ LogOFF	■ Bekliyor	■ Çağında	■ Molada	■ ACW	<input type="checkbox"/> LogOff Agentları Göster	
Agent	Dahili	Durum	Açıklama	Süre	Telefon	Arama Yönü
▶ Operator2	15	Agent Bekliyor		00:01:24		

Dashboard Alanları

Agent	İlgili operatörün adı
Dahili	Operatörün dahilisi
Durum	Durum bilgisi
Açıklama	Durum ile ilgili diğer bilgiler
Süre	Varolan durumun süresi
Telefon	Görüşme yapılan telefon numarası
Arama Yönü	Görüşmenin yönü. O : Giden arama I : Gelen arama

Kaçan Çağrılar

Kaçan aramaların takibi için kullanılır.

Kaçırılan Çağrılar
B
Başlangıç Tarihi: 1/6/2014
Bitiş Tarihi: 1/6/2014
Raporu Göster
Dosya Adı: 06.01.2014-06.01.2014
Excel'e Aktar

Drag a column header here to group by that column

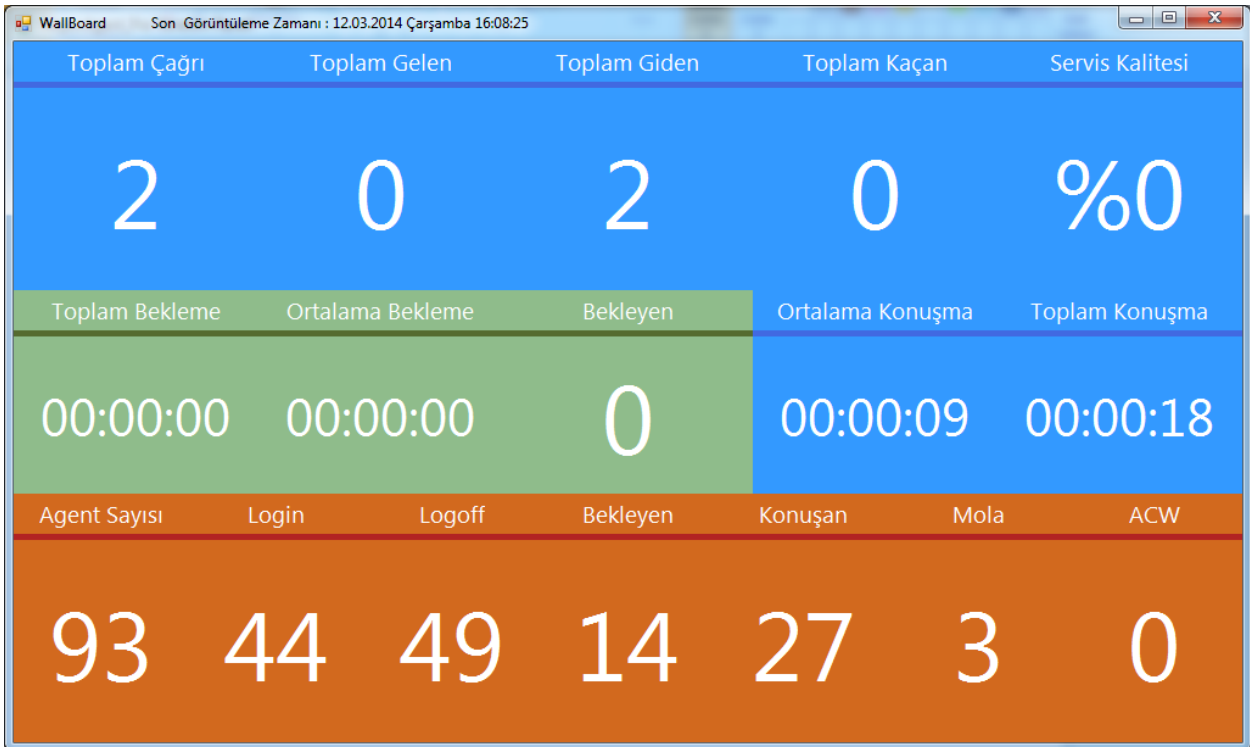
Telefon	Arama Gelen Telefon	Tarih	Saat

Dashboard Alanları

Telefon	Aramanın geldiği telefon
Arama Gelen Telefon	Birden fazla telefon numarası kullanıldığında, aranan numarayı listeler
Tarih	Aramanın geldiği tarih
Saat	Aramanın geldiği saat

Wallboard

Çağrı merkezi sistemindeki özet bilgilerin gösterilmesi için kullanılır.



Toplam Çağrı	Gün içinde gelen ve giden tüm aramaların sayısı
---------------------	---

Toplam Gelen	Gün içinde gelen toplam arama sayısı
Toplam Giden	Gün içinde giden toplam arama sayısı
Toplam Kaçan	Gün içinde kaçan toplam arama sayısı
Servis Kalitesi	Gün içinde gelen tüm aramalar içinde, cevaplanan arama yüzdesi
Toplam Bekleme	Gelen aramaların kuyrukta toplam bekleme süresi
Ortalama Bekleme	Gelen aramaların kuyrukta ortalama bekleme süresi
Bekleyen	Anlık kuyrukta bekleyen sayısı
Ortalama Konuşma	Agentların gün içinde ortalama konuşma süresi
Toplam Konuşma	Agentların gün içinde toplam konuşma süresi
Agent Sayısı	Sistemdeki toplam agent sayısı
Login	Anlık login durumdaki agent sayısı
Logoff	Anlık logoff durumundaki agent sayısı
Bekleyen	Anlık login durumda ve konuşmada olmayan agent sayısı
Konuşan	Anlık login durumda ve aktif konuşmada olan agent sayısı
Mola	Anlık molada bulunan agent sayısı
ACW	Anlık ACW durumunda bulunan agent sayısı ACW: Konuşma karşı taraf kapatıldıktan sonra, agentın sonuç ve gerekli bilgileri girdiği ve ardından aramayı kapatana kadar bulunduğu durum.

Kullanıcı Yönetimi

Varolan kullanıcıların özelliklerini yönetmek için kullanılır.

		Kullanıcı Türü	Kullanıcı	Dahili	Giriş Yetkisi	
	Düzenle	Yönetici	a	100	Aktif	Sil
	Düzenle	Agent	b	100	Aktif	Sil
	Düzenle	MiniAgent	c	102	Aktif	Sil
	Düzenle	TelePayAgent	caner	103	Aktif	Sil
	Düzenle	Yönetici	miss	100	Aktif	Sil
	Düzenle	BasicAgent	m	100	Aktif	Sil
	Düzenle	BasicAgentCC	basicc	105	Aktif	Sil
	Düzenle		mhz	101	Aktif	Sil
	Düzenle	Yönetici	meltem	100	Aktif	Sil

Kullanıcı Bilgileri Yönetici Ayarları

Kullanıcı Adı:

Kullanıcı Parolası:

Kullanıcı Türü:

Mola Süresi: 80 dk

Giriş Yetkisi: Aktif Pasif

Grup:

Kampanya: Yoksay

PBX IP: 192.168.1.200

PBX Dahili:

PBX Parola: 12345

Kullanıcı Ayarlarını Düzenleme

1. Düzenleme yapılacak kullanıcı satırında **Düzenle** linkine tıklanır.
2. Gereken değişiklikler yapılır
 - a. Kullanıcı adı
 - b. Kullanıcı parolası
 - c. Kullanıcı türü
 - d. Mola süresi (dakika olarak girilir)
 - e. Giriş yetkisi

- f. Grubu
 - g. Kampanya
3. Kaydet düğmesine basılır.

Mola Yönetimi

Operatörlerin kullanacağı mola sürelerinin ayalanması için ve yeni mola tiplerinin eklenmesi için kullanılır.

Mola Yönetimi		Mola Türü	Mola Süresi
Düzenle	Sil	Toplantı	60
		Yemek Molası	10
		Sigara Molası	10

Mola Adı :

Mola Süresi :

Mola Ekle

Varolan Molanın Süresini Değıştirme

Mola adının sol tarafındaki Düzenle düğmesine tıklanır.
Sağ tarafta Mola adını ve süresi istenen şekilde değıştirilir.
Kaydet düğmesine basılır.

Yeni Mola Tipi Ekleme

Mola adı alanına yeni mola tipinin adı girilir.
Mola süresi alanına bu mola seçildiğinde kullanılacak süre girilir.
Mola ekle düğmesine basılır.