



KULLANIM KILAVUZU

İçerik

1. [GİRİŞ](#)

- 1.1 [Kullanıcı Arayüzü Giriş Ekranı \(Login\)](#)
- 1.2 [Kullanıcı Arayüzü Çıkış Ekranı \(Logout\)](#)

2. [ANA MENÜ](#)

- 2.1. [AnaSayfa](#)
- 2.2. [Duvar Panosu](#)

3. [ÇAĞRI MERKEZİ](#)

- 3.1. [Agent Durumu](#)

4. [ANA RAPORLAR](#)

- 4.1. [Çağrı Raporu](#)
- 4.2. [Çağrı Dinleme Raporu](#)
- 4.3. [Çağrı Yönetimi](#)
- 4.4. [Çağrı Aktarım Raporu](#)
- 4.5. [Dahili Özet Raporu](#)
- 4.6. [DID Raporu](#)
- 4.7. [Günlük Özet Raporu](#)
- 4.8. [Kuyruk Cevap Raporu](#)
- 4.9. [Kuyruk Terk Raporu](#)
- 4.10. [Kaçan Çağrı Raporu](#)
- 4.11. [Cevaplanmayan Çağrı Raporu](#)
- 4.12. [Çağrı Kapama Raporu](#)
- 4.13. [Mükerrer Arama Raporu](#)
- 4.14. [Agent Oturum Raporu](#)
- 4.15. [Servis Seviye Raporu](#)
- 4. 16. [Günlük Yük Raporu](#)
- 4.17. [Günlük Aktif Arama Raporu](#)
- 4.18. [Görüşme Karşılaştırma Raporu](#)
- 4.19. [Aylık Yük Raporu](#)
- 4.20. [Aylık Detay Raporu](#)
- 4.21. [Müşteri Anket Raporu](#)

5. AYARLAR

5.1. [Molaları Düzenle](#)

5.2. [Kullanıcı Ayarları](#)

5.3. [Departman Ayarları](#)

6.IYS

6.1. Aranan Numara

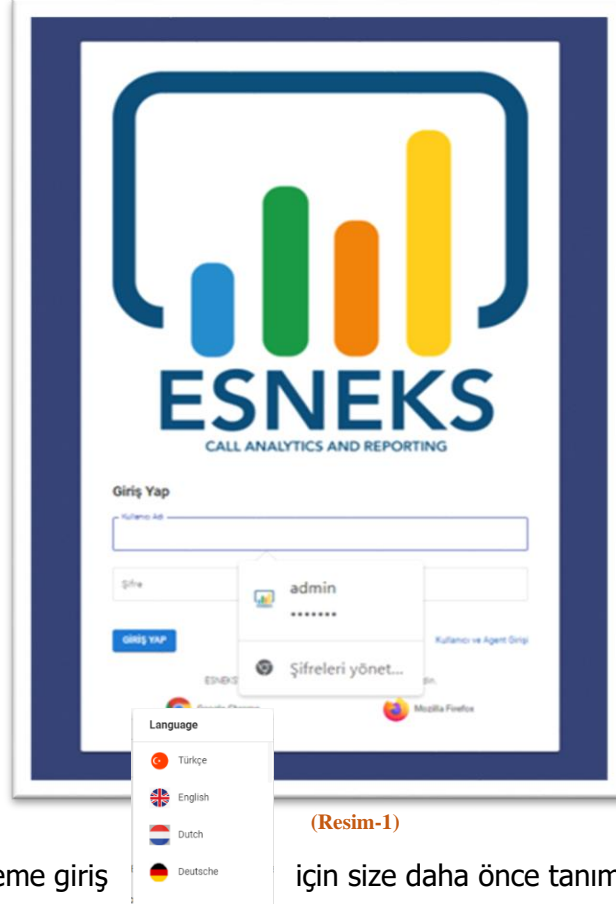
7. TEAMS

7.1. Microsoft Teams

1. KULLANICI ARAYÜZÜ

1.1. Kullanıcı Arayüzü Giriş Ekranı (Login)

Esneks tarafından müşterilere tanımlanan [http://\(ipadres\):3000/signin](http://(ipadres):3000/signin) adresinden giriş ekranına ulaşabilirsiniz. Uygulamaya kişiye özel tanımlanan kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapabilirsiniz.



(Resim-1)

Kullanıcı Adı : Sisteme giriş

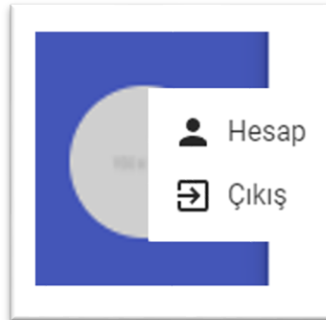
için size daha önce tanımlanmış kullanıcı adıdır.

Şifre : Sisteme giriş için size daha önce tanımlanmış şifredir.

Dil : Esneks kullanıcı arayüzünü görüntülemek istediğiniz dil seçeneğidir. Türkçe, İngilizce, Almanca ya da Flemenkçe seçim yapabilirsiniz.

1.2. Kullanıcı Arayüzü Çıkış Ekranı (Logout)

Esneks Kullanıcı arayüzünde ki işlemlerinizi tamamladıktan sonra **"Çıkış"** linkine tıklayarak sistemden çıkış yapabilirsiniz.

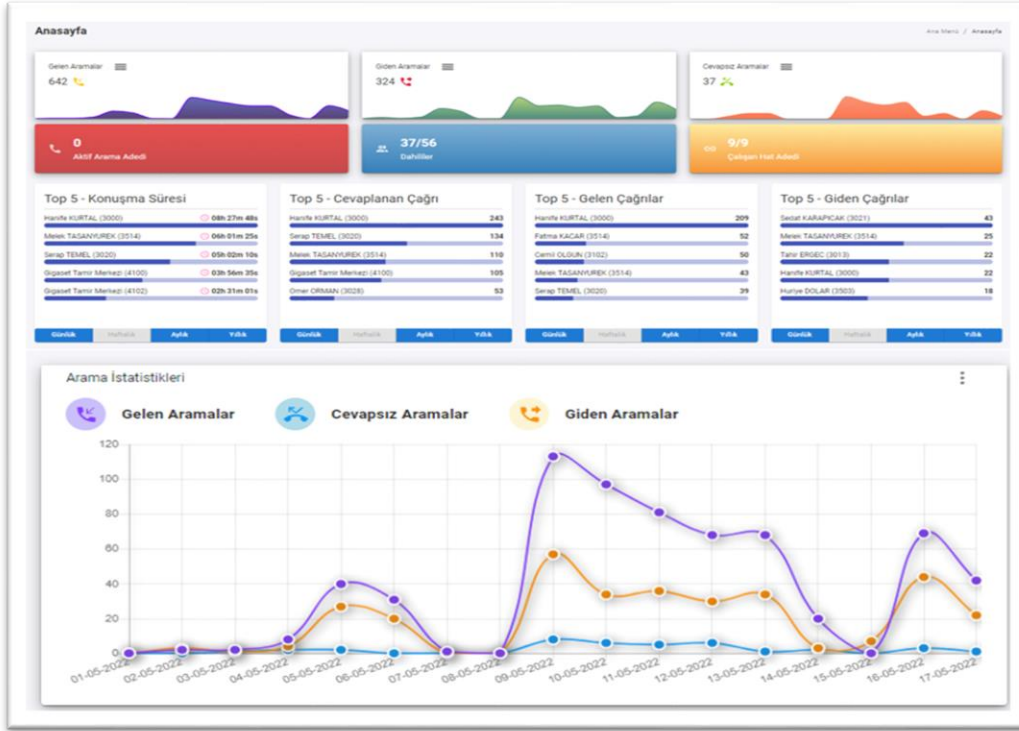


(Resim-2)

2. ANA MENÜ

2.1. Ana Sayfa

Dashboard ekranı içerisinde belirli bir hedef veya iş süreciyle ilgili performans göstergelerinin bir bakışta görülmesini sağlayan ekrandır. Gelen Arama, Giden Arama ve Cevapsız aramaların Haftalık, Aylık ve Yıllık bazlı arama istatistiklerini toplu olarak görebileceğiniz ekrandır. Bu alan içerisinde Aktif arama Adetleri, Dahililer ve Çalışan Hat sayılarını da görebilirsiniz. Toplam Konuşma süresi, Toplam Cevaplanan Çağrı, Toplam Gelen Çağrı ve Toplam Giden Çağrılarını Günlük, Haftalık, Aylık ve Yıllık olarak da konuşma süresi ve adet olarak da gösterilmektedir.



(Resim-3)

2.2. Duvar Panosu

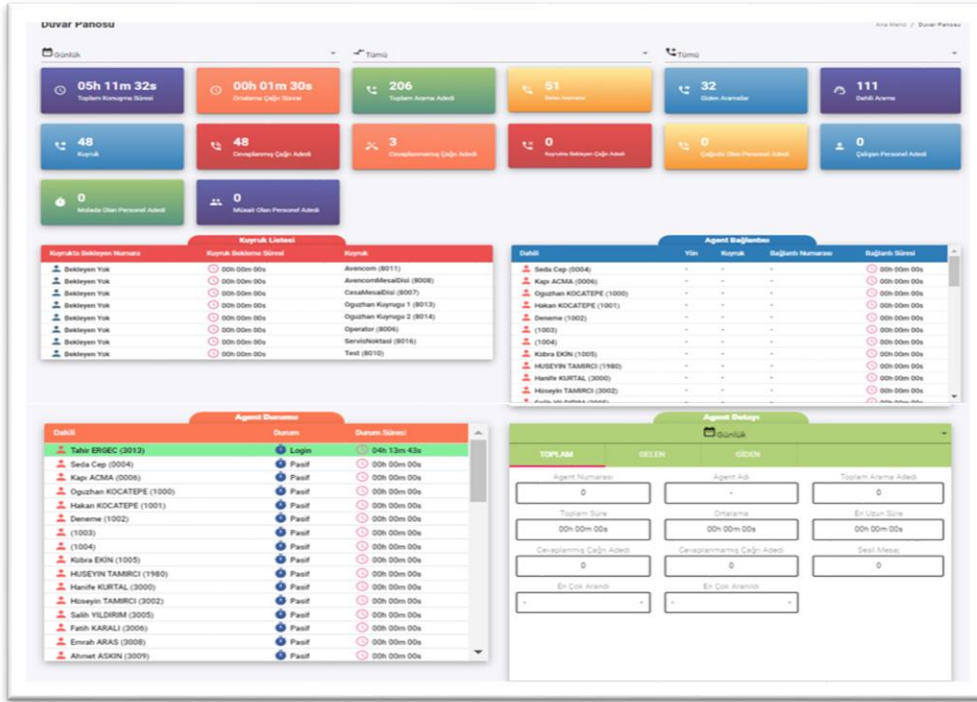
Toplam Arama Adedi, Toplam Konuşma Süresi, Gelen Arama, Giden Arama, Dahili Arama Kuyruk ve Kuyrukta Bekleyen Çağrı Adedi gibi gerçek zamanlı verileri, bütün çağrı merkezi ekibine anlık olarak görüntüleyebilen, bu sayede kişisel performansların artmasını sağlayan ve çağrı merkezinin genel performansını yükselten çözümdür. Bu alan içerisinde Günlük, Haftalık ve Aylık olacak şekilde verileri Gelen, Giden Kuyruk, İç Dahili ve Dış Numara gibi alanları anlık olarak filtreleyerek görüntüleyebilirsiniz.

Kuyruk Listesi: Kuyrukta bekleyen çağrıların Agneta yada Dahiliye düşürülmemiş durumda olana ve hatta bekleyen çağrılarının toplamını anlık olarak gösterildiği alandır.

Agent Durumu: Agent yada Dahilinin anlık olarak durumunu "Aktif" veya "Pasif" olduğunu gösteren alandır.

Agent Bağlantısı: Agent yada Dahilinin anlık olarak Gelen Arama, Giden Arama, Dahili Arama ve Hangi Kuyrukta olduğunu gösteren alandır.

Agent Detay: Agent Bağlantısı içerisinde yer alan Dahili yada Agentlardan biri seçilerek Agent Detay kısmında Günlük, Haftalık ve Aylık olacak şekilde herhangi bir seçim yapıldığında seçilen Agent a ait arama detaylarını tek ekran üzerinde görebileceğiniz alandır.

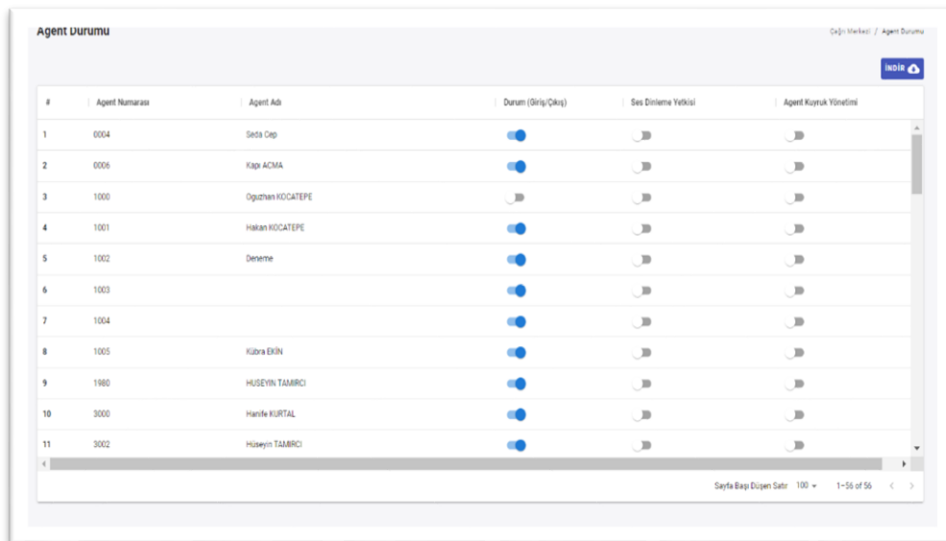


(Resim-4)

3. ÇAĞRI MERKEZİ

3.1. Agent Durumu

Sistemde aktif durumdaki Agent, Dahili, Takım Lideri ve Kalite Uzmanlarının çalışma durumlarını görüntüleyebildiğiniz ekrandır. Çağrı Merkezi veya IP Santral uygulaması içindeki Aktif Agent, Dahili, Takım Lideri ve Kalite Uzmanlarının durumlarını görebilir, belirli kriterlerle yetkilendirmelerin yapabilirsiniz.



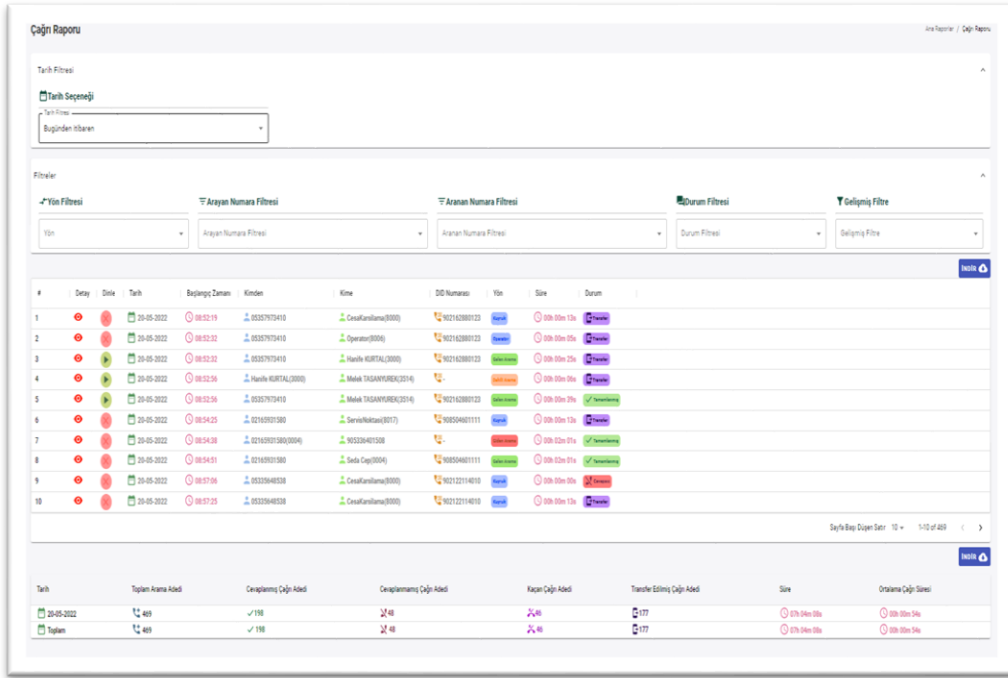
(Resim-5)

4. ANA RAPORLAR

4.1. Çağrı Raporu

İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı olacak şekilde yön, arayan numara, aranan numara, durum ve gelişmiş filtreleri ile birlikte çekebileceğiniz bir rapordur.

Çağrı Raporu gelen/giden aramalara ait çağrıları dinleyebilir, indirebilir hatta hangi tarihte, başlangıç zamanını, kimden, kime, DID numarasını ve süresi gibi birçok alana ait verileri raporlayabilir, indirebilirsiniz.



#	Yön	Tarih	Başlangıç Zamanı	Kimden	Kime	DID Numarası	Yön	Süre	Durum
1	Gelen	20-05-2022	18:52:19	05327979410	Cesat(Lanlamsi)(000)	902142080123	Gelen	00:00:15s	✓ Tamamlandı
2	Giden	20-05-2022	18:52:32	05327979410	Operatör(000)	902142080123	Giden	00:00:25s	✓ Tamamlandı
3	Gelen	20-05-2022	18:52:32	05327979410	Haribin KURTA(000)	902142080123	Gelen	00:00:25s	✓ Tamamlandı
4	Giden	20-05-2022	18:52:36	05327979410	Makak TAGANYSAREK(2016)	902142080123	Giden	00:00:25s	✓ Tamamlandı
5	Gelen	20-05-2022	18:52:36	05327979410	Makak TAGANYSAREK(2016)	902142080123	Gelen	00:00:25s	✓ Tamamlandı
6	Giden	20-05-2022	18:54:23	02149303190	Servis(Rakoc)(0017)	90050401111	Giden	00:00:15s	✓ Tamamlandı
7	Giden	20-05-2022	18:54:38	02149303190(0004)	90050401111	90050401111	Giden	00:00:05s	✓ Tamamlandı
8	Giden	20-05-2022	18:54:51	02149303190	Seda Cay(0004)	90050401111	Giden	00:00:05s	✓ Tamamlandı
9	Giden	20-05-2022	18:57:56	05325448338	Cesat(Lanlamsi)(000)	902122114010	Giden	00:00:05s	✓ Tamamlandı
10	Giden	20-05-2022	18:57:25	05325448338	Cesat(Lanlamsi)(000)	902122114010	Giden	00:00:15s	✓ Tamamlandı

Tarih	Toplam Arama Adedi	Çağrılan Çağrı Adedi	Çağrılan Çağrı Adedi	Kaçan Çağrı Adedi	Transfer Edilmiş Çağrı Adedi	Süre	Ortalama Çağrı Süresi
20-05-2022	449	✓ 198	✓ 46	✓ 46	✓ 177	00:00:15s	00:00:15s
Toplam	449	✓ 198	✓ 46	✓ 46	✓ 177	00:00:15s	00:00:15s

(Resim-6)

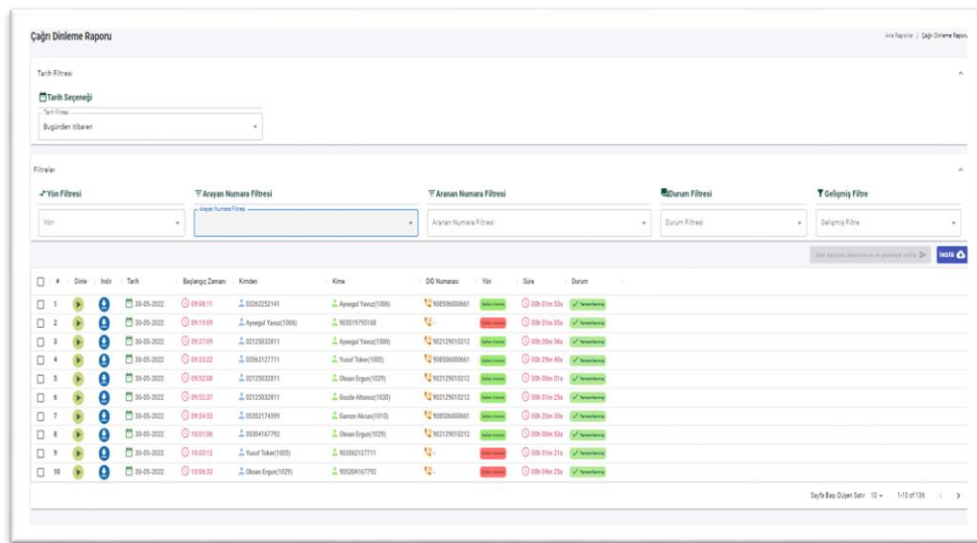
Detay	Gelen ya da Giden aramalara ait çağrı detaylarını gösterir
Dinle	Ses kaydını dinlemek ya da durdurmak için kullanılır
Tarih	Aramanın tarih gösterir.
Başlangıç Zamanı	Aramanın saatini gösterir.
Kimden	Gelen yada giden arama için aramayı başlatan numara yada çıkış kanalını gösterir.
Kime	Aranan numarayı gösterir
Yön	Aramanın gelen, giden ya da dahili aramamı olduğunu gösterir.
Süre	Aramanın toplam süresini saniye cinsinden gösterir

Durum	Aramanın cevaplanıp cevaplanmadığını ya da meşgul gibi durumunu gösterir. ANSWER : Cevaplandı NO ANSWER : Cevaplanmadı BUSY : Meşgul FAIL : Hata
Toplam Arama Adedi	Gelen ve Giden aramaların toplamını gösterir
Cevaplanmış Çağrı Adedi	Günlük olarak cevaplanmış çağrı adetlerini gösterir
Cevaplanmamış Çağrı Adedi	Günlük olarak cevaplanmamış çağrı adetlerini gösterir
Kaçan Çağrı Adedi	Gün içerisinde toplan kaçan çağrı adedini gösterir
Transfer Edilmiş Çağrı Adedi	Gün içerisinde toplam transfer edilen çağrı adedini gösterir
Ortalama Çağrı Süresi	Görüşme süresini gösterir
DID Numara	Gelen ve giden aramaların yapıldığı numara

4.2.Çağrı Dinleme Raporu

İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı olacak şekilde yön, arayan numara, aranan numara, durum ve gelişmiş filtreleri ile birlikte çekebileceğiniz bir rapordur.

Çağrı Dinleme Raporu gelen/giden aramalara ait çağrıları dinleyebilir, indirebilir hatta hangi tarihte, başlangıç zamanını, kimden, kime, DID numarasını ve yönü gibi birçok alana ait verileri raporlayabilir, isteğe bağlı mail gönderimi yapabilirsiniz.



#	İsim	İmza	Tarih	Başlangıç Zamanı	Kimden	Kime	DID Numarası	Yön	Süre	Durum
1			20-05-2022	10:08:11	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
2			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
3			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
4			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
5			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
6			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
7			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
8			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
9			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER
10			20-05-2022	10:10:00	Ayşe Ayar (100)	Ayşe Ayar (100)	1000000000	Gelen	00:01:00	ANSWER

(Resim-7)

4.3. Çağrı Yönetimi

İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı olacak şekilde yön, arayan numara, aranan numara, durum ve gelişmiş filtreleri ile birlikte çekebileceğiniz bir rapordur. Çağrı Yönetim Raporu gelen/giden aramalara ait çağrılarının detaylarını görebilir, dinleyebilir, indirebilir hatta hangi tarihte, başlangıç zamanını, kimden, kime, DID numarasını, yönü, süresi ve durumu gibi birçok alana ait verileri raporlayabilir.

The screenshot shows the 'Çağrı Yönetimi' (Call Management) interface. It includes a 'Tarih Filtresi' (Date Filter) section with a 'Tarih Seçeneği' (Date Selection) dropdown set to 'Bugünden itibaren' (From today). Below this is a 'Filtreler' (Filters) section with five filters: 'Yön Filtresi' (Direction Filter), 'Arayan Numara Filtresi' (Calling Number Filter), 'Aranan Numara Filtresi' (Called Number Filter), 'Durum Filtresi' (Status Filter), and 'Gelişmiş Filtre' (Advanced Filter). A table of call details is displayed below the filters, with columns for #, Detay, Dinle, İndir, Tarih, Başlangıç Zamanı, Kimden, Kime, DID Numarası, Yön, and Süre. The table contains 9 rows of call data. At the bottom right, there is a 'Sayfa Başı Düşen Sayfa' (Pages per page) dropdown set to 10, and a '1-10 of 212' indicator.

(Resim-8)

PUANLAMALAR: Çağrı Merkezinde Kalite Uzmanlarının kullanacağı Kalite Yöneticisi (Quality Manager) uygulaması içinde kullanılacak görüşme değerlendirme formlarında, Agent'ın matematiksel olarak aldığı puan ve buna bağlı olarak da başarısını burada konacak puanlama standartları ile belirleyebilirsiniz. Call Center uygulaması içinde tanımı yapılmış tüm Puanlama listesini görebilirsiniz

The screenshot shows the 'Çağrı Bilgisi' (Call Information) form. It has a 'Puan' (Rating) section with a dropdown menu showing five options: 'Çok İyi' (Very Good), 'İyi' (Good), 'Orta' (Average), 'Kötü' (Bad), and 'Çok Kötü' (Very Bad). Below the dropdown is a blue button labeled 'ANKETE BAŞLA' (Start Survey).

(Resim-9)

Çağrı Yönetim Raporu Detay () kısmına basılarak Çağrı Bilgisi kısmına gelerek Ankete Başla butonuna basılarak gelen sayfa içerisinde anketi doldurularak hemen sonrasında Puanlar butonuna basıldığında ilgili puanlama grubuna ait adlandırmalarını ve puanlama kriterleri girebileceğiniz ekran karşınıza gelecektir. Örneğin;

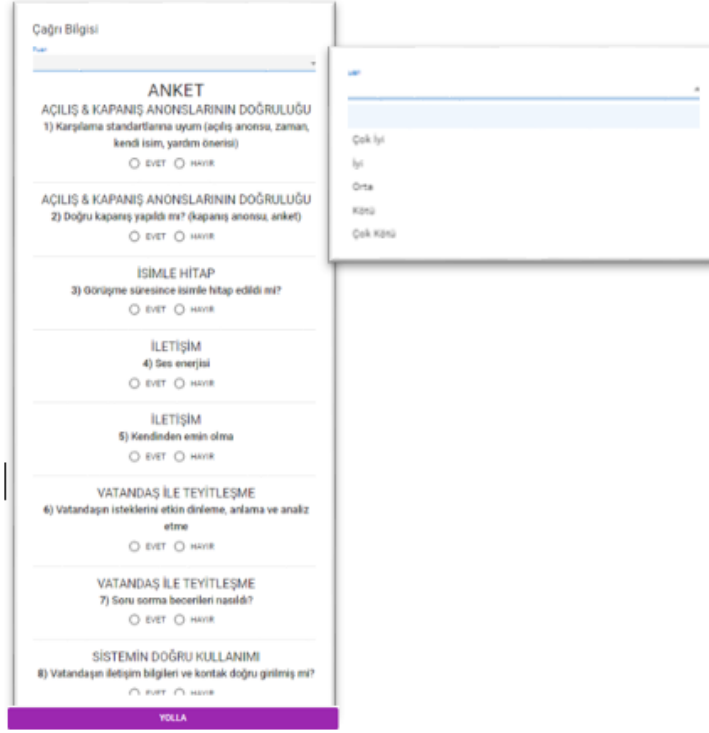
- 1- Çok Kötü
- 2 - Kötü

3 - Orta

4 - İyi

5 - Çok iyi

gibi. Kalite uzmanı tarafından yapılacak değerlendirmeler sonucunda Agent'lar aldıkları 1 ile 5 arasında aldıkları puanların karşılığı ve adlandırması yukarıdaki tabloya göre yapılacak ve yönetim arayüzü Raporlar menüsü altında gösterilecektir.



(Resim-10)

4.4.Çağrı Aktarım Raporu

Bu rapor bir dış ya da iç hatla görüşme durumunda çağrının transfer edildiği her sefer için bir çağrı kayıtlarının tutulduğu raporu alanıdır. Aktarılan dış hat çağrıları çağrı kayıtları da her görüşen abone için ayrı ayrı kayıtlar alınacak şekilde detay kısmına tıklayarak görebilirsiniz. Günlük, haftalık, aylık, yıllık ve iki tarih aralığında ya da dahili bazlı çekebilirsiniz. Transfer edilen çağrılara ait başlangıç zamanı, bitiş zamanı, cevaplama zamanı, çalma süresi ve konuşma süresini de görebilirsiniz.

Toplam Arama Adedi	Transfer edilen çağrıların toplam adedidir.
Toplam Bekleme Süresi	Transfer edilen çağrıların bekleme süresidir.
Toplam Çağrı Süresi	Transfer edilen çağrıların süresidir.

[illegible]

(Resim-11)

4.5. Dahili Özet Raporu

Bu raporda tüm giden aramalar dahili kullanıcı bazında detaylandırılabilir. Dahili raporu, tarih aralığı ve/veya dahili numarası filtreleri ile, gelen/giden arama sayısı, toplam toplam giden ve toplam gelen aramalar gibi detaylı veriler çekilebilir. Dahili No kısmına rapor almak istediğiniz dahili numarayı yazarak Filtre düğmesine basınız. Açılan raporda aşağıdaki şekilde detaylara ulaşabilirsiniz.

Dahili Özet Raporu

Ana Raporlar / Dahili Özet Raporu

Tarih Filtresi

Tarih Seçeneği

Tarih Seçeneği

Bugünden İtibaren

Dahili

10n

Hepsi

İzle

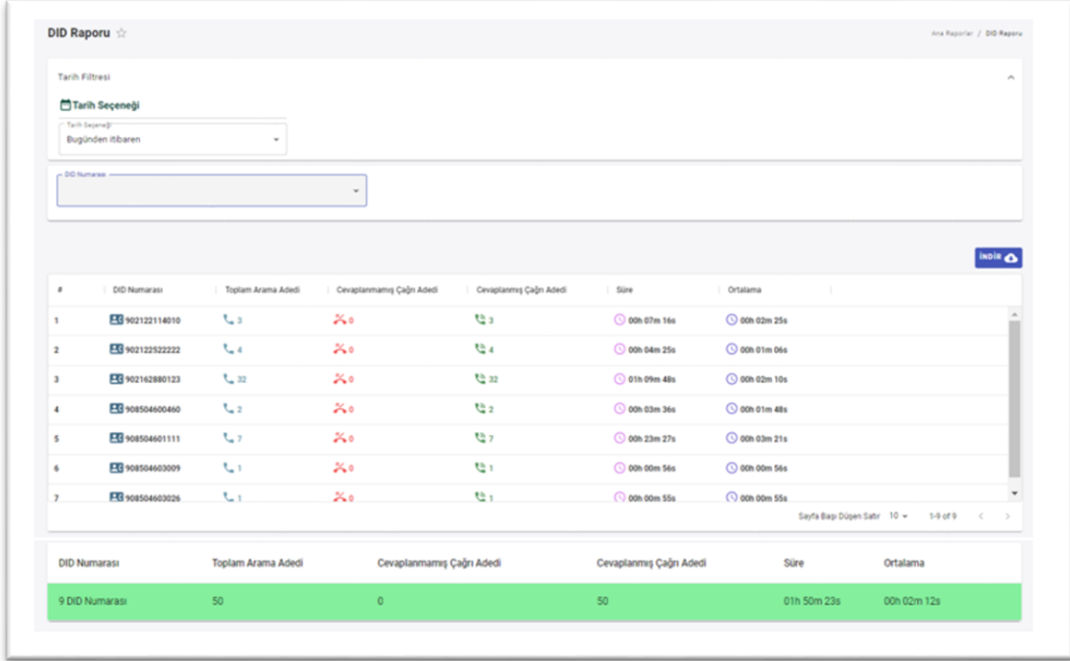
FILTERS

#	Detaylar	Agent Numarası	Agent Adı	Toplam Gelen Çağrı	Cevaplanan Gelen Çağrı	Cevaplanmayan Gelen Çağrı	Toplam Giden Çağrı	Cevaplanan Giden
1		3522	Ahşen ÖLGÜN	1	0	1	2	1
2		3018	Ali Çerik ZORLU	4	2	2	4	4
3		3503	Huriye DOLAR	2	2	0	2	2
4		3012	Hüseyin KIZILKAYDIN	0	0	0	0	0
5		3008	Emrah ARAS	0	0	0	0	0
6		3016	Ömer CAN	0	0	0	0	0
7		3532	Güney TASASIZ	3	0	3	1	1
8		3002	Hüseyin TAMIRCI	4	3	1	0	0

(Resim-12)

4.6.DID Raporu

Sistem üzerinde kayıtlı olan DID Numaralarına ait toplam arama adedi, cevaplanmamış çağrı adedi, cevaplanmış çağrı adedi, süresi ve ortalama konuşma süresini görebildiğiniz rapordur. İki tarih aralığının da ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak filtreleyebilirsiniz.



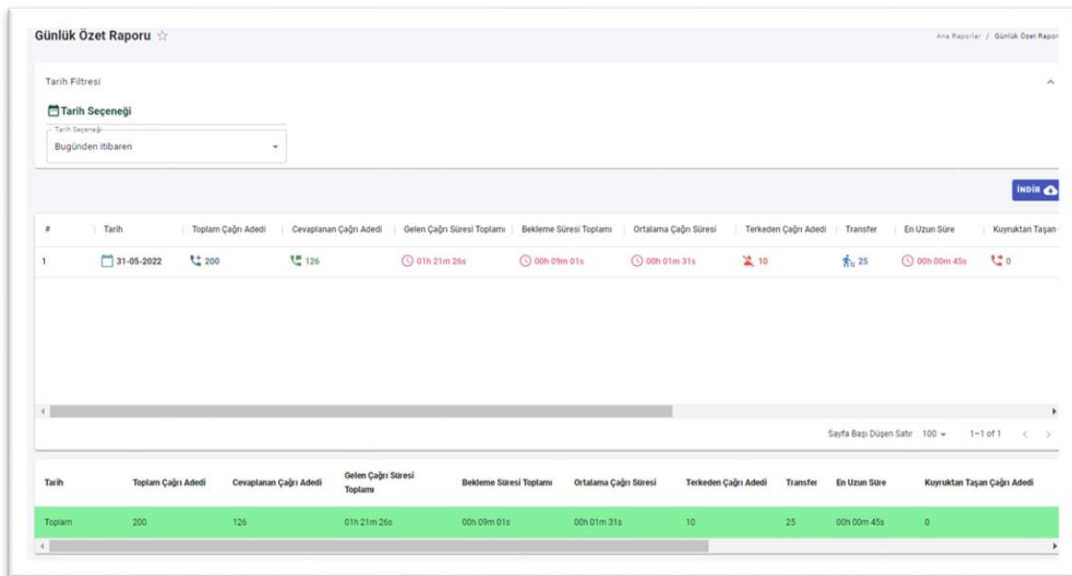
#	DID Numarası	Toplam Arama Adedi	Cevaplanmamış Çağrı Adedi	Cevaplanmış Çağrı Adedi	Süre	Ortalama
1	902122114010	3	0	3	00h 01m 16s	00h 02m 25s
2	902122522222	4	0	4	00h 04m 25s	00h 01m 06s
3	902142880123	32	0	32	01h 09m 48s	00h 02m 10s
4	908504600460	2	0	2	00h 03m 36s	00h 01m 48s
5	908504601111	7	0	7	00h 23m 27s	00h 03m 21s
6	908504603009	1	0	1	00h 00m 56s	00h 00m 56s
7	908504603026	1	0	1	00h 00m 55s	00h 00m 55s

9 DID Numarası 50 0 50 01h 50m 23s 00h 02m 12s

(Resim-13)

4.7.Günlük Özet Raporu

Günlük Özet Raporu sistem üzerine gelen/giden aramalara ait günlük toplam arama adedi, cevaplanan arama adedi, gelen çağrı süresi toplamı, bekleme süresi toplamı, terk edilen çağrı adedi ve transfer edilen çağrı adedi gibi birçok alana ait verileri raporlayabilirsiniz. İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı olacak şekilde çekebileceğiniz bir rapordur.



#	Tarih	Toplam Çağrı Adedi	Cevaplanan Çağrı Adedi	Gelen Çağrı Süresi Toplamı	Bekleme Süresi Toplamı	Ortalama Çağrı Süresi	Terkeden Çağrı Adedi	Transfer	En Uzun Süre	Kayıptan Tayan Çağrı Adedi
1	31-05-2022	200	126	01h 21m 26s	00h 09m 01s	00h 01m 31s	10	25	00h 00m 45s	0

Toplam 200 126 01h 21m 26s 00h 09m 01s 00h 01m 31s 10 25 00h 00m 45s 0

(Resim-14)

Toplam Arama Adedi:	Gelen ve Giden aramalara ait toplam arama adedi gösterir
Cevaplanan Çağrı Adedi:	Gelen ve Giden aramalara ait toplam cevaplanan arama adedini gösterir
Gelen Çağrı Süresi Toplamı:	Gelen aramaya ait toplam çağrı süresi
Bekleme Süresi Toplamı:	Gelen ve Giden aramalara ait toplam bekleme süresi gösterir
Ortalama Çağrı Süresi:	Gelen ve Giden aramalara ait toplam ortalama çağrı süresini gösterir
Terkedilen Çağrı Adedi:	Gelen ve Giden aramalara ait terkedilen çağrılarının adedini gösterir
Transfer:	Gelen ve Giden aramalara ait transfer edilen çağrıları gösterir
Kuyruktan Taşan Çağrı Adedi:	Gelen aramanın kuyruktan taşan çağrıları adedini gösterir
Ortalama Terkeden Bekleme Süresi:	Gelen ve Giden arama da ortalama terkeden bekleme süresini gösterir
Giden Çağrı Adedi:	Giden aramalara ait çağrı adedi toplamını gösterir
Giden Çağrı Toplam Süresi:	Giden aramalara ait çağrı toplamı süresini gösterir
Giden Çağrı Ortalama Süresi:	Giden aramalara ait çağrı ortalama süresini gösterir

4.8. Kuyruk Cevap Raporu

İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı olacak şekilde kuyruk, sıralama ve arayan numaraya göre çekebileceğiniz bir rapordur. Kuyruk Cevap Raporu gelen aramalara ait kuyruğa düşen çağrılarının hangi tarihte hangi kuyruğa düştüğünü görebileceğiniz, toplam arama adedi, bekleme süresi ve konuşma süresi gibi birçok alana ait verileri raporlayabilirsiniz.

Kuyruk Cevap Raporu

Ana Raporlar / Kuyruk Cevap Raporu

Tarih Filtresi

Tarih Seçeneği

Tarih Geçerli: Son 7 Gün

Kuyruklar

8002 - CRM Destek

Sıralama

Eskiden Yeniye

Arayan Numara

İNDİR

#	Tarih	Bekleme Süresi	Konuşma Süresi	Arayan	Kuyruk Numarası
1	13-05-2022	00h 00m 16s	00h 02m 56s	05375005120	CRM Destek
2	16-05-2022	00h 00m 16s	00h 04m 06s	02242612747	CRM Destek
3	16-05-2022	00h 00m 22s	00h 11m 06s	02242612748	CRM Destek
4	17-05-2022	00h 00m 36s	00h 39m 14s	05427401774	CRM Destek
5	18-05-2022	00h 00m 10s	00h 01m 46s	05305078225	CRM Destek
6	19-05-2022	00h 00m 18s	00h 12m 12s	05353789397	CRM Destek

Sayfa Başı Düşen Satır 10 1-6 of 6

İNDİR

Tarih	Toplam Arama Adedi	Bekleme Süresi	Konuşma Süresi	Ortalama Çağrı Süresi	Ortalama Bekleme Süresi
13-05-2022	1	00h 00m 16s	00h 02m 56s	00h 02m 56s	00h 00m 02s
16-05-2022	2	00h 00m 38s	00h 15m 12s	00h 07m 36s	00h 00m 01s
17-05-2022	1	00h 00m 36s	00h 39m 14s	00h 39m 14s	00h 00m 02s
18-05-2022	1	00h 00m 10s	00h 01m 46s	00h 01m 46s	00h 00m 00s
19-05-2022	1	00h 00m 18s	00h 12m 12s	00h 12m 12s	00h 00m 00s
Toplam	6	00h 01m 58s	01h 11m 20s	00h 11m 33s	00h 00m 01s

(Resim-15)

Tarih	Çağrının kuyruğa geldiği tarihi gösterir
Bekleme Süresi	Çağrının kuyrukta beklediği süre
Konuşma Süresi	Gelen çağrı ile görüşülen süre
Arayan Numara	Kuyruğa gelen aramanın kimden geldiğini gösterir
Kuyruk Numarası	Gelen aramanın hangi kuyruğa geldiğini gösterir
Toplam Arama Adedi	Kuyruğa gelen arama sayısının toplamını gösterir
Ortalama Çağrı Süresi	Görüşme süresini gösterir
Ortalama Bekleme Süresi	Kuyruğa gelen ve cevaplanan çağrılarının ortalama bekleme süresi

4.9. Kuyruk Terk Raporu

Gelen çağrı kuyruk tarafından fakat bir operatöre düşürülemeden kapanan çağrılardır. Çağrı, bir operatör tarafından cevaplanamadan kapandığı için "Kayıp Çağrı" ya da "Terk Çağrı" olarak da adlandırılabilir. Bu rapor Günlük, Haftalık, Aylık ve Yıllık olacak şekilde filtreleme yapılabilir Excel formatında indirilebilir.

Kuyruk Terk Raporu					Ana Raporlar / Kuyruk Terk Raporu	
Tarih Filtresi						
Tarih Seçeneği						
Tarih Filtresi						
Son 7 Gün						
Kuyruklar						
						İNDİR
#	Kuyruk	Arayan Numara	Adet	Bekleme Süresi		
1	E Fatura	05052231182	1	00h 01m 52s		
2	E Fatura	05323515591	1	00h 03m 29s		
3	E Fatura	05326260916	1	00h 01m 05s		
4	E Fatura	05326673618	3	00h 11m 32s		
5	E Fatura	05327652131	1	00h 00m 04s		
6	E Fatura	05422646172	2	00h 02m 36s		
7	E İletim Sistemi	05357671475	1	00h 01m 17s		
					Sayfa Başı Düşen Satır	10 1-10 of 17

(Resim-16)

4.10. Kaçan Çağrı Raporu

Sisteme gelen çağrıların kuyruğa düştükten sonra kaçan çağrıların başlama zamanı, bitiş zamanı, arayan numara, kuyruk ve çalma süresini görebildiğiniz rapordur. Bu raporu günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak çekebilir ve indirebilirsiniz.

Kaçan Çağrı Raporu					Ana Raporlar / Kaçan Çağrı Raporu	
Tarih Filtresi						
Tarih Seçeneği						
Tarih Filtresi						
Son 7 Gün						
						İNDİR
#	Başlangıç Zamanı	Bitiş Zamanı	Arayan Numara	Kuyruk	Çalma Süresi	
1	14-05-2022 10:36:58	14-05-2022 10:41:05	0532445634	8009-Operator	00h 04m 07s	
2	14-05-2022 10:42:11	14-05-2022 10:42:40	0532445634	8006-Satış	00h 00m 28s	
3	14-05-2022 12:09:18	14-05-2022 12:10:50	05422646172	8003-E Fatura	00h 01m 32s	
4	14-05-2022 13:42:30	14-05-2022 13:43:35	05326260916	8003-E Fatura	00h 01m 05s	
5	14-05-2022 18:57:00	14-05-2022 19:03:34	05326673618	8003-E Fatura	00h 06m 33s	
6	14-05-2022 19:06:53	14-05-2022 19:09:09	05326673618	8003-E Fatura	00h 02m 15s	
7	14-05-2022 19:12:56	14-05-2022 19:15:38	05326673618	8003-E Fatura	00h 02m 42s	
					Sayfa Başı Düşen Satır	10 1-10 of 17
Tarih	Toplam Arama Adedi	Ortalama Çalma Süresi				
14-05-2022	8	00:02:46				
15-05-2022	1	00:01:04				
16-05-2022	4	00:00:34				
17-05-2022	3	00:01:21				
18-05-2022	1	00:00:35				

(Resim-17)

4.11. Cevaplanmayan Çağrılar Raporu

İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı gelen/giden aramalara ait geri dönüş, kuyruk, dahili filtresinden çekebileceğiniz ve detaylarını görebileceğiniz rapordur. Bu rapor cevaplanmaya çağrıların raporlandığı ve cevaplanmayan çağrıya hangi tarihte, ne zaman dönüş yaptığını, toplam arama adedini, kuyruğunu ve hangi agentla görüştüğünü görebileceğiniz rapordur.

Cevaplanmayan Çağrılar Raporu

Tarih Filtresi

Tarih Seçeneği

Tarih Filtresi

Son 7 Gün

Geni Dönüş Filtresi

Tümü

Geri Dönüşüm

Geri Dönüşmemiş

Tümü

CRM Destek

E Fatura

Seri Yönetim Sistemi

Diğer Ürünler

Satış

Muhasebe

İç Ortaklığı

Operator

Kuyruk

Toplam Arama Adedi

İncele

#	Tarih - Saat	Kaynak	Toplam Arama Adedi
1	19-05-2022 15:06:07	Satış	1
2	14-05-2022 19:03:07	E Fatura	3
3	14-05-2022 19:20:23	E Fatura	1
4	19-05-2022 12:43:55	Operator	1

Arama Detayları

#	Arama Yönlü	Arayan	Arama Başlangıç Zamanı	Arama Bitiş Zamanı	Süre
1	Gelen Arama	05330481435	16-05-2022 13:24:29	16-05-2022 13:25:57	00:01:28
2	Gelen Arama	05330481435	16-05-2022 14:05:35	16-05-2022 14:11:41	00:06:06
3	Gelen Arama	05330481435	16-05-2022 13:10:34	16-05-2022 13:13:36	00:03:02
5	Giden Arama	0532291484	16-05-2022 14:18:54	16-05-2022 14:24:26	00:05:32
6	Giden Arama	05327632131	16-05-2022 14:24:26	16-05-2022 14:24:26	00:00:00
7	Giden Arama	05368168399	16-05-2022 16:27:12	16-05-2022 16:27:12	00:00:00
8	Giden Arama	05322250186	16-05-2022 15:39:10	16-05-2022 15:39:10	00:00:00

ⓘ Kırmızı kutular geri dönüşmeyen çağrılar göstermektedir.

ⓘ Yeşil kutular geri dönüşen çağrılar göstermektedir.

(Resim-18)

4.12. Çağrı Kapama Raporu

Sisteme gelen çağrılarının kim tarafından kapatıldığını çağrılarının başlama zamanı, bitiş zamanı, arayan numara, aranan numara ve çağrı sonlandıran kişiyi görebildiğiniz rapordur. Bu raporu günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak çekebilir ve indirebilirsiniz.

Çağrı Kapama Raporu

Tarih Filtresi

Tarih Seçeneği

Tarih Filtresi

Son 7 Gün

Filtreler

Çağrıyı Sonlandıran

Çağrıyı Sonlandıran

Hesap	Bitiş Zamanı	Arayan	Aranan	Çağrıyı Sonlandıran
1	2022-05-13 09:14:48	05435408179 (10000)	Yusuf Tokar (1005)	05435408179 (10000)
2	2022-05-13 09:21:19	Gamze Akcan (1010)	905445998189 (10000)	905445998189 (10000)
3	2022-05-13 09:23:02	2022-05-13 09:23:01	Gamze Akcan (1010)	Gamze Akcan (1010)
4	2022-05-13 09:37:23	2022-05-13 09:42:34	05316824332 (10000)	05316824332 (10000)
5	2022-05-13 09:00:48	2022-05-13 09:42:46	05354001473 (10000)	Ozge Yurt (1003)
6	2022-05-13 09:45:33	2022-05-13 09:46:41	05368238573 (10000)	Aysegül Yavuz (1006)
7	2022-05-13 09:51:04	2022-05-13 09:52:59	05354001473 (10000)	Yusuf Tokar (1005)
8	2022-05-13 10:05:12	2022-05-13 10:05:32	05327444754 (10000)	MySoft Karşılama (8001)
9	2022-05-13 10:04:39	2022-05-13 10:07:11	05422646172 (10000)	Aysegül Yavuz (1006)
10	2022-05-13 10:05:45	2022-05-13 10:07:25	05426323412 (10000)	Gamze Akcan (1010)

Sayfa Başı: 10 Sayfa Sonu: 10 of 654

(Resim-19)

4.13. Mükerrer Arama Raporu

Bu rapor içerisinde tekrar eden aramaları görebilir ve raporlayabilirsiniz. Mükerrer aramalara ait tüm aramaları ve cevaplanmış aramaların toplamını ve detaylarını da gösterir. Günlük, haftalık, aylık ve iki tarih aralığında ya da Kuyruk bazlı ve DID bazlıda olacak şekilde filtreleme yapılabilir. Excel formatında indirilebilir.

Sıra	Arama Adı	Gönder Arama	Detaylar
1	36	05393115108	
2	32	0509997480	
3	29	05396413081	
4	24	05422896228	
5	24	0537671475	
6	24	05422840172	
7	18	05418140864	
8	18	0532230186	
9	16	05326303594	

(Resim-20)

4.14. Agent Oturum Raporu

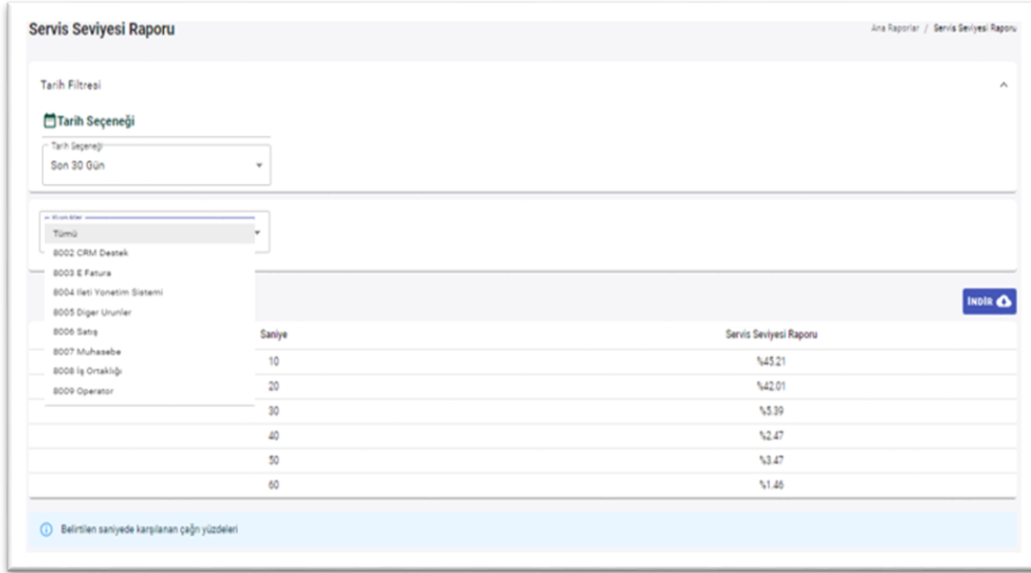
Sistemde aktif ya da pasif durumdaki agent, takım lideri ve kalite uzmanlarının çalışma durumlarını görüntüleyebildiğiniz ekrandır. Call Center uygulaması içindeki aktif agent, takım lideri ve kalite uzmanlarının durumlarını görebilir, belirli kriterlerle filtreleme yapabilirsiniz ve Excel formatında dosyayı indirebilirsiniz.

Sıra	Adı	Etiler	Son Durum Tarihi
1	1000 - Operatör		
2	1001 - Servisör Tezcan		
3	1002 - Ayşe Melak		
4	1003 - Özgür Yurt		
5	1004 - Zeynep Kaya		
6	1005 - Yusuf Toker		
7	1006 - Ayşe Gül Yılmaz		
8	1007 - Melike Özdemir		
9	1008 - Dilek Karakılıç		
10	1009 - Tarkan Karakılıç		
11	1010 - Gamze Akdeniz		
12	1011 - Adem Tuzcu		
13	1012 - Mertin Kalkan		
14	1013 - Mustafa Sait		
15	1014 - Bilal Özdemir		

(Resim-21)

4.15. Servis Seviyesi Raporu

Günlük, Haftalık, Aylık, Yıllık ve İki tarih aralığında kuyruk ve saniye bazlı servis seviyesi filtreleri ile birlikte çekebileceğiniz bir rapordur. Bu rapor ile Call Center içindeki tüm çağrıların; servis seviyesi alanına gireceğiniz saniye cinsinden görebilirsiniz. Tüm çağrıların; 10, 20, 30, 40 ve 30 saniye üzeri ve yüzdelik oranlarda görmeniz mümkündür.



(Resim-22)

4.16. Günlük Yük Raporu

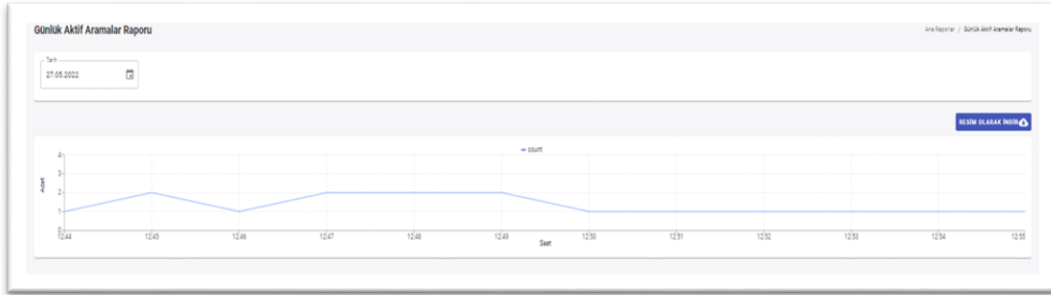
Günlük Yük Raporu gün içinde gelen aramalara ait alınan çağrıların grafiğini göstermektedir. Bu grafiği .jpg olarak da indirebilirsiniz.



(Resim-23)

4.17. Günlük Aktif Aramalar Raporu

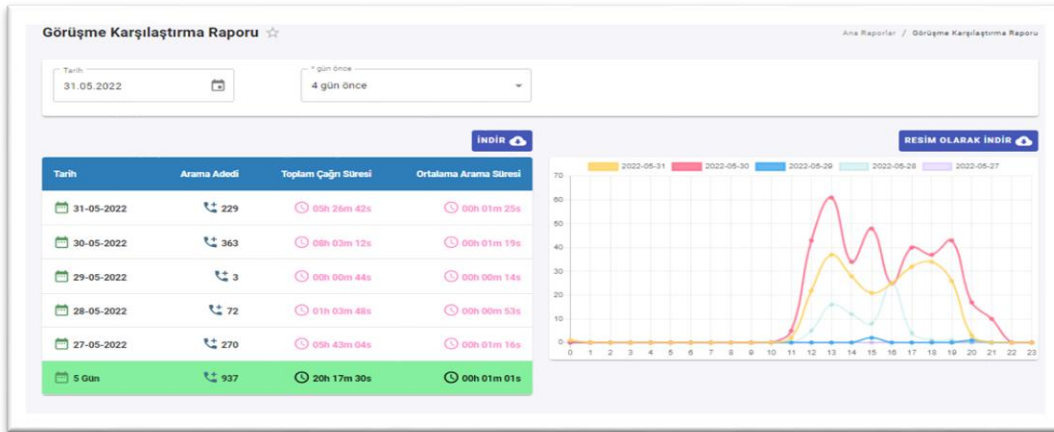
Günlük Aktif Arama Raporu gün içerisinde gelen aramalara ait dakika bazlı alınan çağrıların grafiğini göstermektedir. Bu grafiği .jpg olarak da indirebilirsiniz.



(Resim-24)

4.18. Görüşme Karşılaştırma Raporu

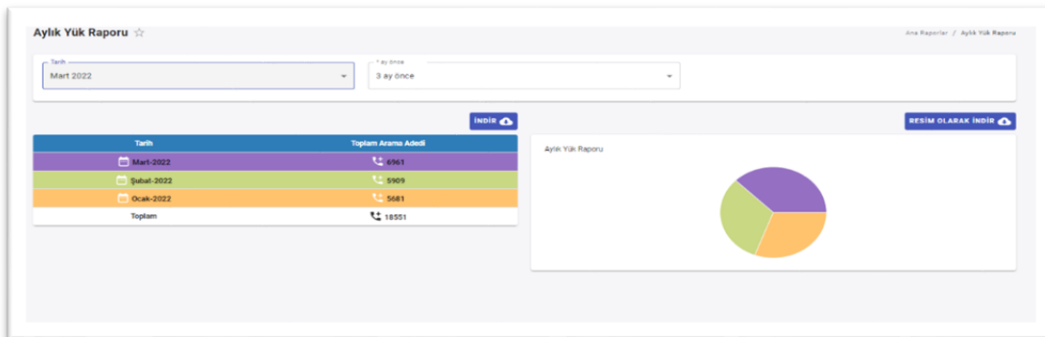
Görüşme Karşılaştırma Raporu iki tarih aralığında, arama adedi, toplam çağrı süresi ve ortalama arama süresi gibi detaylara ve istatistik kırılımlara ulaşabileceğiniz rapordur. Bu raporu hem Excel formatında ve hem deresim olarak indirebilirsiniz.



(Resim-25)

4.19. Aylık Yük Raporu

Aylık Santrale gelen aramaların iki tarih aralığında çekebilir, toplam arama adedi ve istatistik dağılımını karşılaştırebildiğiniz rapordur.



(Resim-26)

4.20. Aylık Detay Raporu

Aylık Detay Raporu Santrale gelen/giden aramaların aylık bazlı çekebileceğiniz rapordur. Bu rapor içerisinde çağrılara ait detaylarını görebilir, hangi DID numarası, hangi agentla görüşme sağlandığını ve toplam arama adedini raporlayabilirsiniz. Bunun yanı sıra rapor içerisinde tarih, toplam arama adedi, gelen aramalar, cevaplanmış aramalar, toplam süre, toplam gelen arama süresi ve giden aramalar gibi birçok alana ait verileri raporlayabilir, indirebilirsiniz.

Aylık Detay Raporu ☆

Tarih: Mayıs 2022

İNDİR

Tarih	Toplam Arama Adedi	Gelen Aramalar	Cevaplanmış Çağrı Adedi	Toplam Süre	Toplam Gelen Arama Süresi	Giden Aramalar	Toplam Giden Arama Süresi	Ortalama Gelen Arama Süresi	Ortalama Giden Arama Süresi
04-05-2022	12	8	7	00h 19m 37s	00h 11m 22s	4	00h 08m 15s	00h 01m 38s	00h 02m 03s
05-05-2022	67	40	36	01h 39m 21s	01h 00m 44s	27	00h 36m 37s	00h 01m 28s	00h 01m 25s
06-05-2022	51	31	30	01h 50m 19s	00h 50m 50s	20	00h 59m 29s	00h 02m 09s	00h 01m 38s
07-05-2022	1	1	0	00h 00m 00s	00h 00m 00s	0	00h 00m 00s	00h 00m 00s	00h 00m 00s
08-05-2022	0	0	0	00h 00m 00s	00h 00m 00s	0	00h 00m 00s	00h 00m 00s	00h 00m 00s
09-05-2022	170	113	101	05h 17m 55s	04h 08m 18s	57	01h 09m 37s	00h 01m 52s	00h 01m 13s
10-05-2022	131	97	82	03h 33m 35s	02h 27m 22s	34	01h 28m 13s	00h 01m 47s	00h 02m 35s
11-05-2022	117	81	75	03h 36m 06s	02h 40m 50s	36	00h 55m 16s	00h 01m 50s	00h 01m 32s
12-05-2022	99	68	62	02h 18m 26s	01h 43m 12s	31	00h 35m 14s	00h 01m 23s	00h 01m 08s
13-05-2022	102	68	67	03h 23m 22s	02h 16m 27s	34	01h 12m 58s	00h 01m 36s	00h 02m 08s
14-05-2022	23	20	11	00h 20m 07s	00h 18m 36s	3	00h 01m 31s	00h 00m 52s	00h 00m 30s
15-05-2022	7	0	0	00h 02m 48s	00h 00m 00s	7	00h 02m 48s	00h 00m 24s	00h 00m 24s
16-05-2022	113	69	65	03h 04m 28s	02h 13m 15s	44	00h 51m 13s	00h 01m 39s	00h 01m 09s
17-05-2022	128	86	80	03h 27m 39s	02h 43m 02s	42	00h 44m 37s	00h 01m 37s	00h 01m 03s
18-05-2022	149	86	76	04h 30m 14s	02h 33m 36s	63	01h 56m 38s	00h 01m 48s	00h 01m 47s
19-05-2022	2	1	1	00h 02m 07s	00h 00m 56s	1	00h 02m 12s	00h 01m 33s	00h 02m 12s
20-05-2022	113	69	65	04h 31m 45s	03h 07m 42s	44	01h 24m 03s	00h 02m 24s	00h 02m 43s
21-05-2022	33	17	13	00h 52m 58s	00h 28m 09s	16	00h 24m 49s	00h 01m 36s	00h 01m 33s
22-05-2022	0	0	0	00h 00m 00s	00h 00m 00s	0	00h 00m 00s	00h 00m 00s	00h 00m 00s
23-05-2022	107	81	76	02h 58m 45s	02h 30m 34s	29	00h 28m 11s	00h 01m 40s	00h 01m 05s
24-05-2022	134	92	89	04h 33m 35s	02h 53m 33s	42	01h 40m 02s	00h 02m 02s	00h 02m 22s
25-05-2022	107	68	61	03h 29m 19s	02h 11m 16s	39	01h 18m 03s	00h 01m 57s	00h 01m 55s

İNDİR

DID Numarası	Toplam Arama Adedi
902162880123	41
908504601111	11
902122522222	5
902122114010	3
908504603009	3

Agent Numarası	Toplam Arama Adedi
Hanife KURTAL	50
Melike TASANYUREK	24
Hüseyin TAMIRCI	18
Günay TASASIZ	13
Gigaset Tamir Merkezi	12

(Resim-27)

4.21. Müşteri Anket Raporu

İki tarih aralığında ya da günlük, haftalık, aylık ve yıllık bazlı olacak şekilde agent numarası, agent adı ve puan'a göre çekebileceğiniz bir rapordur. Kalite yöneticileri tarafından çağrı dinlendikten sonra agent bazlı çağrı değerlendirme puanını bu alandan çekebilirsiniz.

Müşteri Anket Raporu ☆

Tarih Filtresi

Tarih Seçeneği

Tarih Filtresi

Bugünden itibaren

Filtreler

Agent Numarası

Agent Adı

Puan

Agent Number

Agent Adı

Puan

#	Tarih	Agent Adı	Oy Sayısı	Puan
---	-------	-----------	-----------	------

(Resim-28)

5. AYARLAR

5.1. Molaları Düzenle

Sistem üzerinde Agent'ın kullanacağı mola sürelerinin ayarlanması ve yeni mola tiplerinin eklenmesi için kullanılır. Operatörün seçilen tarihler arasında kullandığı toplam mola süresi.

Mola Kodu	Mola Adı	Mola Süresi (dk)
0072	/ Operatör	/ 0
0073	/ TSP/KM	/ 0
0074	/ YB/ÖN	/ 0
0075	/ İC	/ 0
0076	/ Etraf 1	/ 0
0077	/ Etraf 2	/ 0
0078	/ Etraf 3	/ 0
0079	/ Etraf 4	/ 0

(Resim-29)

5.2. Kullanıcı Ayarları

Sisteme kaydı henüz yapılmamış olan kullanıcılar kullanıcı ayarları kısmından "Kullanıcı Ekle" butonuna basarak kullanıcı oluşturma ekranı gelecektir. Bu alan içerisinde sisteme kayıtlı olan tüm kullanıcılar görüntülenebilecektir. Yeni kullanıcı oluşturma, kullanıcı silme, kullanıcılara yetki tanımlama, rollerin belirlenmesi bu menü adımıyla gerçekleştirilir.

Kullanıcı Rol: Bu sayfada, sistemde tanımlanmış kullanıcılar için roller tanımlayabilirsiniz. Böylece tanımladığınız her kullanıcı için ayrı ayrı yetkilendirme yapmak zorunda kalmazsınız.

Kullanıcı Ayarları

Ayarlar / Kullanıcı Ayarları

Hoş Geldiniz, **admin**

+ KULLANICI EKLE

Kullanıcı Adı	Şifre	Kullanıcı Tipi	Düzenle	Sil
ali	*****	supervisor		
servisyetkili	*****	admin		

Supervisorlar

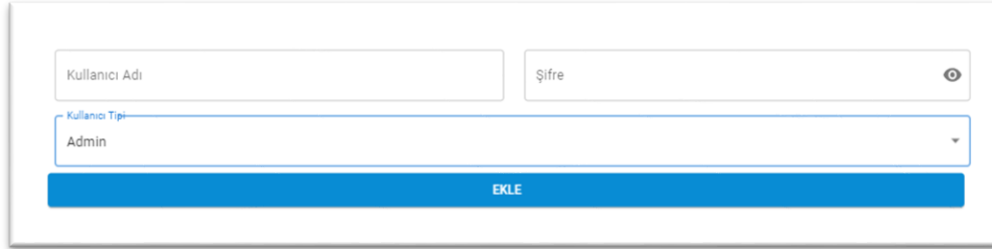
ali

Departmanlar

☐ Satış
☐ Destek
☐ Muhasebe
☐ AR - GE

(Resim-30)

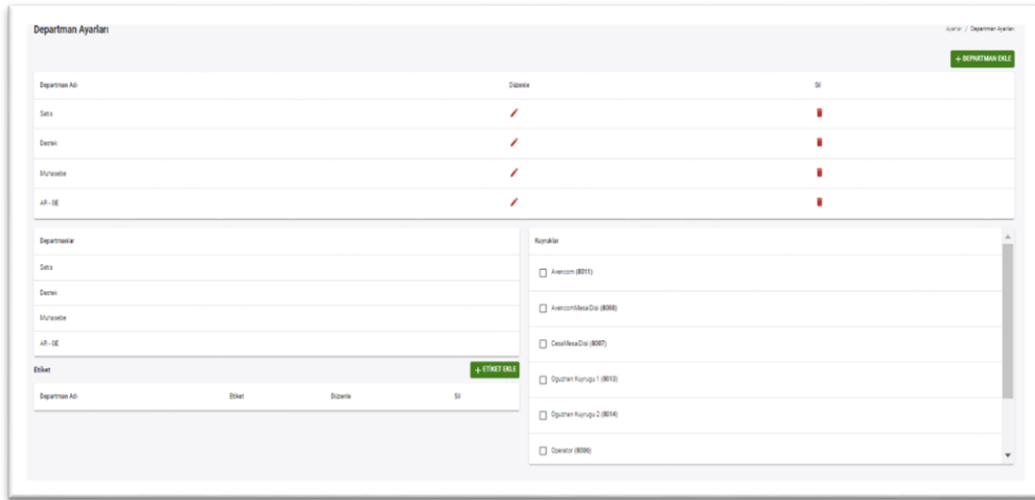
Gelen sayfadaki “Kullanıcı Adı, Şifre ve Kullanıcı Tipi” alanlarını doldurarak kullanıcı ekleme yapabilirler. Kullanıcı bilgilerinin, Esneks sistem yöneticisi tarafından onaylanmasından sonra kullanıcının hesabı aktif olacaktır. Artık kullanıcının kendi oluşturduğu kullanıcı adı ve şifre ile sisteme giriş yapması mümkündür.



(Resim-31)

5.3. Departman Ayarları

Departman Ayarları sistem üzerinde departmanların ekleneceği, düzenleme yapılabileceği ve silme işlemini yapıldığı alandır. Hangi departman, hangi kuryuğa ekleyeceğini belirlediği alandır. Bu alanın dışında etiket eklemeleri de bu alandan yapılmaktadır. Yapılan etiketlemeler çağrı yönetim raporunda takım liderleri tarafından çağrı dinlenildikten sonra hangi etiket alanı eklendiyse o çağrıya ait etiketler bu alandan çekilerek ve ekleme yaparak çağrıyı etiketleyebilirsiniz.



(Resim-32)