

AssisTT A.Ş.

İletişim Merkezi Sistemi v2.2

05/02/2015

İLETİŞİM MERKEZİ SİSTEMİ

İletişim Merkezi Sistemi, AssisTT A.Ş. tarafından belirlenen ihtiyaçlara göre tasarlanmış web tabanlı bir portal sistemidir. Amacımız; özel ve kamu kurumlarının çağrı merkezi sistemi ihtiyaçlarına hızlı ve doğru bir şekilde cevap verebilmektir.

Temel amaçlarımız;

- Kurum ve vatandaşlar arasında bir iletişim köprüsü kurarak işlemlerin kısa sürede tamamlanması sonucu vatandaşların kurumlardan beklediği müşteri memnuniyeti arttırmak,
- İzleme ve geri dönüş mekanizmalarının doğru bir şekilde tasarlanması, oluşturulması ve işletilmesi sonucu hizmet kalitesini yükseltmek,
- Kurum Yöneticileri için gereken durumlarda Karar Destek Mekanizması oluşturmak,
- Kontrol edilebilir bir iletişim sistemi ve ekip yönetimi oluşturmak,
- Kalıcı, sağlıklı ve güvenilir bir sistem veritabanı oluşturmak,
- Personel verimliliğini maksimum seviyeye çıkarmak,
- Doğru bir personel performans takibi gerçekleştirmek,
- Kurumsal bir iş takip mekanizması oluşturmak.

- **Genel Mimari ve Yapı:** İletişim Merkezi Sistemi; Microsoft Visual Studio platformu üzerinde geliştirilmiş web tabanlı bir portal sistemidir. Programlama dili olarak C# ve ASP.NET, script dili olarak ise Javascript ve JQuery kullanılmıştır. Kullanıcı kolaylığı ve işlemlerin hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi ağır script yapısından uzak durulmuştur. Arka planda .NET Framework 4.0 kütüphanesinden destek alınmıştır. Sistem, veritabanı türünden bağımsız bir şekilde tasarlanmış, veritabanı olarak MSSQL Server kullanılmış ve gerekli testler de bu veritabanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. İletişim Merkezi Sistemi için MS Access, Mysql ve Oracle veritabanları için de destek vermekle beraber diğer veritabanlarına göre daha yüksek oranda verim alınması nedeniyle MSSQL Server kullanılması tarafımızca tavsiye edilmektedir. Son yıllarda ülkemizde de büyük projelerde yerini almaya başlayan ORM (Object Relational Mapping - İlişkisel veritabanı ile nesneye yönelik programlama arasında oluşturulan bir köprü) altyapısı oluşturulmuş ve sistem bu altyapı üzerine inşa edilmiştir. Böylece OOP (Object Oriented Programming)'nin temel ilkeleri sağlanmış, veritabanı bağımsız bir yapı oluşturulmuş, sql-injection gibi sistem açıklarının ve non-polymorphism, caching, lazy loading ve transaction gibi yazılım problemlerinin önüne geçilmiştir. Grafik yapısının ağırlaştırılmaması için sade bir CSS yapısı tasarlanmış, görsel zenginlik için Devexpress ve Ajax Toolları kullanılmıştır.

Sistem, yüksek kapasitede kayıt ve veri alışverişine imkan sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. Proje genel yapısı göz önünde bulundurulduğunda güvenli bir ORM Toolu (LLBLGEN) kullanılmasına karar verilmiş ve performans sorunlarının önüne geçilmiştir.

Sistemin tasarım aşamasında kullanım kolaylığı ve kolay yönetilebilirliği ön planda tutulmuştur. Sistem, gereksinimlerin zamanla değişme ihtimali ve yöneticilerin isteklerine göre yönetilmesi göz önünde bulundurularak dinamik bir altyapıda tasarlanmıştır. Temel amacımız sistem üzerinde yapılacak değişiklikleri koda müdahale edilmeksizin arayüzler aracılığıyla kolayca gerçekleştirilmesidir. Ayrıca kullanıcılarının sisteme hızlı uyum sağlaması amaçlanmış, karmaşık yapılardan uzak durulmuş ve sistem üzerinde gerçekleştirilen tüm işlem akışlarının basit bir şekilde tanımlanması sağlanmıştır.

Sistem üzerinde bulunan zorunlu veri giriş alanları beyaz, zorunlu olmayan veri giriş alanları ise gri arka plan rengi ile belirtilmiştir. Sistem üzerinde bulunan ve birbirleri ile mantık ilişkisi olan veri giriş alanlarında herhangi bir hata olması ya da eksik veri girişi bulunması durumunda kullanıcılar sistem tarafından otomatik olarak 'ünlem (!) işareti' ile uyarılmaktadır. İşaretin üzerine gelinmesi durumunda uyarı hakkında kullanıcı bilgilendirilmektedir. Bazı bölümlerde ise (Login) hata direkt olarak kullanıcıların görebileceği şekilde ekrana düşmektedir. Sistem üzerinde bulunan çoktan seçmeli alanların tamamı dinamik olarak tanımlanmış ve Sistem Yöneticisi tarafından kolayca değiştirilebilmesi sağlanmıştır. Sistem üzerinde bulunan tarih alanlarının default olarak içerisinde bulunduğumuz günü veya sabit bir değeri alması sağlanmıştır (Şekil-1).

Vatandaş Bilgileri

Kayıt Türü:*	<input type="text" value="Seçiniz..."/>	!
TC Kimlik No:	<input type="text"/>	<input type="button" value="KPS"/>
Pasaport No:	<input type="text"/>	
Uyruk:	<input type="text" value="T.C."/>	
Ad:*	<input type="text"/>	!
Soyad:	<input type="text"/>	
Cinsiyet:	<input type="text" value="Seçiniz..."/>	
Doğum Tarihi:	<input type="text" value="01.01.1900"/>	
Telefon Numarası (1):*	<input type="text" value="_ () _- _"/>	!
Telefon Numarası (2):	<input type="text" value="_ () _- _"/>	
Mail Adresi:	<input type="text"/>	
Adres:	<input type="text"/>	
Not (Açıklama):	<input type="text"/>	
	<input type="button" value="Kaydet"/>	<input type="button" value="Temizle"/>

Şekil-1






Sistemin sağlıklı ve güvenli bir şekilde çalışabilmesi için sistem içerisinde sınırsız bir yetkilendirme altyapısı oluşturulmuştur. Buna göre kullanıcı-modül-menü-işlem bazında yetkilendirme sistem yöneticisi tarafından kolayca yapılabilecektir. Menü ve işlem yetkilendirmelerinde belirtilecek sıra numarası parametresi öncelik belirtmektedir. Menü ve işlem tanımlamalarının dinamik olarak gerçekleştirilmesi ile sistem Kurumun istediği dillerde yayın yapabilmesine olanak sağlamaktadır. Yetki tanımlamaları Sistem Yöneticisi tarafından şablon olarak oluşturulmakta ve kullanıcılar kolayca yetkilendirilmektedir (Şekil-2).

Şekil-2

Kullanıcılar sadece Sistem Yöneticisi tarafından kendilerine atanan yetki dahilinde işlem yapabileceklerdir. Kullanım ve yetkilendirme kolaylığı için işlem alanları (Yeni Kayıt, Kayıt Listele-Raporla, Kayıt Güncelle-Sil, vb.) birbirinden ayrılmıştır (Şekil-3).

Şekil-3

Sistem üzerinde uzun raporlama alanlarında (vatandaş bilgileri, çağrı kayıt bilgileri, vs.) kullanım kolaylığı için listenin sol bölümüne 'İncele' bölümü eklenmiştir. Butonu tıklanması ile kaydın özeti ekranda listelenmektedir (Şekil-4).

İNCELE	Bildirim No	Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	TC Kimlik No	Pasaport No	Telefon	Çağrı Sistemi	Bildirim Türü
	11	ÖMÜR GÜNEŞ	22853489832		90983492834	444 34 64	Bilgi Talebi
	10	ÖMÜR GÜNEŞ	22853489832		90983492834	444 34 64	Şikayet
	9	111111		111111	12981927981	444 34 64	Dava Bildirimi
	8	ÖMÜR GÜNEŞ	22853489832		90983492834	444 34 64	Bilgi Talebi
	7	ÖMÜR GÜNEŞ	22853489832		90983492834	444 34 64	Bilgi Talebi

Şekil-4

Sistem üzerinde IP ve kimlik denetim sistemi geliştirilerek gerekli güvenlik altyapısı oluşturulmuştur. Sistem Yöneticisi tarafından bildirim yapılmayan güvenli IP adreslerinden sisteme giriş yapılması engellenmiştir. Sisteme giriş yapan her kullanıcı için 22 karakterli bir kimlik (%50 smart, %50 random) oluşturulmaktadır. Kullanıcı sistem üzerindeki tüm işlemleri bu kimlik vasıtasıyla gerçekleştirmektedir (Şekil-5).

[aspx?c5qwib1g2opadqumnb0vmo](#)

Şekil-5

Sistem bileşenleri düşünüldüğünde 'Session Time Out' süresi 5 dk-300 sn olarak belirlenmiştir. Kurum istediği takdirde bu değeri değiştirebilecektir. Sistem üzerinde ayrıntılı ve şeffaf bir loglama sistemi geliştirilmiş ve anlık kullanıcı-işlem takibinin yapılması sağlanmıştır. Ayrıca sisteme girişi yapılan vatandaş ve çağrı bilgileri adım adım izlenmiş ve raporlanmıştır.

Sistem üzerinde barındırılan parolalar özel yazılmış bir şifreleme algoritması ile şifrelenmiştir. Üst sistem yöneticisi (süper admin) hariç hiçbir kullanıcı tarafından gerçek şifreler görüntülenememektedir. Kurum talep ettiği takdirde istenilen veriler de aynı algoritma ile şifrelenecektir.

Sistem tarafından yapılan anlık bildirimler (Geciken işlemler, hata bildirimi, vb.) aktif kullanıcılar tarafından görülebilecektir. Ayrıca bildirim ile beraber sistem üzerinden SMS ve Mail gönderme işlemleri de kolayca gerçekleştirilmektedir (Kurum istediği takdirde entegrasyon yapılacaktır).

Raporlama sisteminde, kullanıcıya sisteme eklediği tüm verileri raporlayabilme imkanı sunulmuştur. Buna göre; işlem bilgileri, menü bilgileri, konu bilgileri, vb. rapor gerektirmeyen bölümler haricindeki diğer bölümlere 'Kayıt Listele - Raporla' menüsü eklenmiş ve kullanıcının istediği raporları sistemden kolayca alabilmesi sağlanmıştır. Böylece kullanıcı sabit raporlar ile kısıtlanmamış ve raporun içeriği tamamen kullanıcının isteğine bırakılmıştır. Sistem üzerinde raporlanması gereken alanlar default

olarak eklenmiştir. Kullanıcı isteklerine tam anlamıyla cevap verebilmek için rapor kolonları arasında sürükle-bırak işlemi ile yer değiştirme imkanı da sunulmuştur. Bununla birlikte Kurumunuzun istekleri doğrultusunda yeni raporlar (dinamik ve matbu raporlar) kolayca oluşturulacak ve hizmetinize sunulacaktır. Sistem üzerinde bulunan raporlama bölümlerinde PDF, DOC ve XLS raporlar default olarak alınabilmektedir. Kurumunuz istediği takdirde ekstra rapor formatları (XML, CSV, vb.) da sisteme eklenecektir (Şekil-6).

<input checked="" type="checkbox"/> Kayıt No	<input checked="" type="checkbox"/> Kayıt Türü	<input checked="" type="checkbox"/> TC Kimlik No	<input checked="" type="checkbox"/> Pasaport No
<input checked="" type="checkbox"/> Uyrak	<input checked="" type="checkbox"/> Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	<input checked="" type="checkbox"/> Cinsiyet	<input checked="" type="checkbox"/> Doğum Tarihi
<input checked="" type="checkbox"/> Mail Adres	<input checked="" type="checkbox"/> Telefon Numarası (1)	<input checked="" type="checkbox"/> Telefon Numarası (2)	<input checked="" type="checkbox"/> Not (Açıklama)
<input checked="" type="checkbox"/> Adres	<input checked="" type="checkbox"/> İşlem Tarihi		

Hepsini Seç Hepsini Bırak Bu Sayfada Hepsini Seç Bu Sayfada Hepsini Bırak

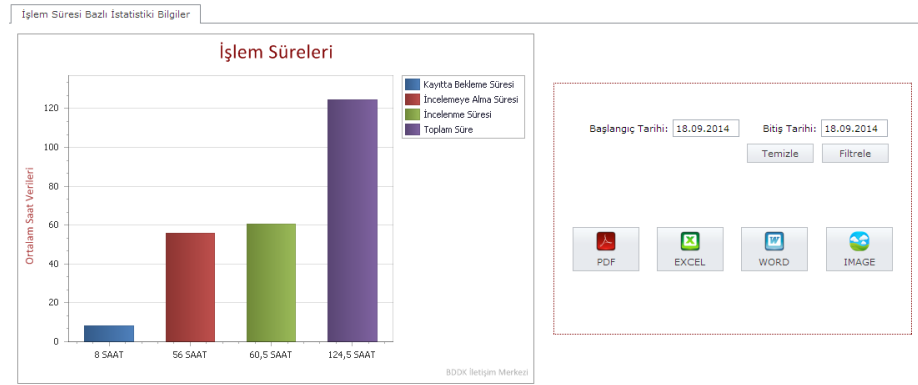
SEÇ	Kayıt No	Kayıt Türü	TC Kimlik No	Pasaport No	Uyrak	Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Cinsiyet	Doğum
<input type="checkbox"/>	10	Gerçek Kişi (Yabancı)		111111	111111	111111		
<input type="checkbox"/>	9	Gerçek Kişi (Yabancı)		98798798	7987987	98798798		
<input type="checkbox"/>	7	Gerçek Kişi (Yabancı)		pasaport	uuuuuuu	AAAAAAA SSSSSSS	Kadın	12.12.2
<input type="checkbox"/>	6	Gerçek Kişi (Yabancı)		989898989898	uyruk	AD		
<input type="checkbox"/>	8	Tüzel Kişi				FİRMAAAA		
<input type="checkbox"/>	5	Gerçek Kişi (Yabancı)		12121212121212	Yaban	KO		
<input type="checkbox"/>	4	Gerçek Kişi (Yabancı)			Gavur	MEHMET		
<input type="checkbox"/>	3	Gerçek Kişi	22853489832		T.C.	ÖMÜR GÜNEŞ	Erkek	26.02.1

Page 1 of 1 (8 items) Page size: 10

PDF EXCEL WORD

Şekil-6

İstatistik sisteminde, raporlama sisteminde olduğu gibi kullanıcıya sisteme eklediği tüm verileri işleyebilme imkanı sunmak temel prensip olarak belirlenmiştir. İşlenmiş veriler saatlik, günlük, aylık, yıllık ve iki tarih arası sorgulanabilmektedir. Sorgulama sonuçları PDF, DOC, XLS ve PNG olarak raporlanabilmektedir. Kurumunuz istediği takdirde ekstra istatistik türleri de sisteme eklenecektir (Şekil-7).

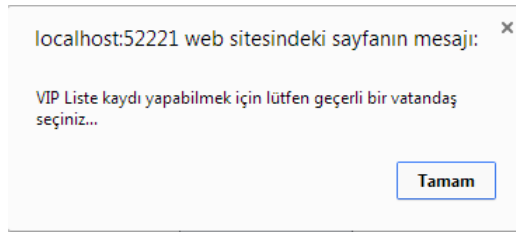


Şekil-7

Sistemin arka planında aktif olarak çalışan akıllı bir takip sistemi bulunmaktadır. Bu sistem ile VIP-Kara Liste işlem süreleri ile çağrı kayıtları için atama, inceleme ve inceleme ek süreleri takip edilmektedir. VIP-Kara Liste sürelerinin tamamlanması durumunda ilgili kayıt sistem tarafından sonlandırılacak ve kaydı gerçekleştiren kullanıcıya sistem tarafından bildirim gönderilecektir. Çağrı kayıtları ile ilgili atama, inceleme ve inceleme ek sürelerin tamamlanması durumunda ise ilgili kayıttan sorumlu kullanıcıya sistem tarafından uyarı gönderilecektir.

Sistem içerisinde ayrıntılı bir sorgulama sistemi bulunmaktadır. Raporlama, güncelleme, çağrı geçmişi, vb. alanlarda kolonların üst tarafında her kolon için açılmış dinamik sorgulama bölümü bulunmaktadır (Şekil-5). Yapılan tüm sorgulamalar üst üste eklenerek sorgu kriterleri birleştirilecektir.

Sistem içerisinde ayrıntılı bir yönlendirme-uyarı sistemi bulunmaktadır. Sistem üzerinde gerçekleştirilen veri girişleri, tarih aralıkları kontrolü, menü geçiş kurallarının belirlenmesi, istatistik oluşturma, vb. işlemler sırasında kullanıcılar sistem tarafından yönlendirilmektedirler. Temel amaç kullanıcı hata payını minimuma indirmektedir. Alınan önlemlere rağmen kullanıcının uyarılması gereken bölümlerde ekranın ortasında otomatik olarak bir pencere(window)belirecektir (Şekil-8).



Şekil-8

Sistem içerisinde akıllı bir çağrı sıralama sistemi bulunmaktadır. Buna göre; yapılacak VIP ve Kara Liste işlemleri ile çağrı önceliklendirme ve çağrı engelleme işlemleri de kolayca gerçekleştirilmektedir.

Sistemin, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) entegrasyonu yapılmıştır. Kanunda/Yönetmelikte yapılan son değişiklikler sonucu sistemde yapılan tüm kimlik sorgulamalarının log kayıtları ayrıntılı bir şekilde (kim, kimi, neden, ne zaman sorguladı?) tutulmaktadır.


Kullanıcı test işlemleri için gerekli Kullanıcı, Yetki, Görev, Duyuru, Bilgi Bankası, Başlangıç Parametre, Güvenli IP, Menü, İşlem ve Log İşlem Türü tanımlamaları yapılmıştır.

Sistem üzerinde gerekli yazılım testleri (White Box, Black Box, Integration Test, Regression Test, Load Test, Security Test) gerçekleştirilmiş ve alınan sonuçlara göre sistem güncellemeleri yapılmıştır.

Sistem içerisinde bulunan temel modüllerimiz aşağıda kısaca anlatılmıştır.

- **Giriş İşlemleri:**

- **Sisteme Giriş:** Her personel kendisi için tanımlanmış ‘Kullanıcı Adı’ ve ‘Şifre’ ile beraber güvenlik kodunu da yazarak sisteme giriş yapabilecektir (Şekil-9).



DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

Giriş Şifremi Unuttum

Sisteme Giriş
Lütfen 'Kullanıcı Adı' ve 'Şifre' bilgilerinizi giriniz. Şifrenizi hatırlamıyorsanız lütfen '[Şifremi Unuttum](#)' linkine tıklayınız...

Kullanıcı Adı:


Şifre:

Güvenlik Kodu:

Giriş

İletişim Merkezi Sistemi Amaçları

- İzleme ve geri dönüş mekanizmasının doğru bir şekilde işletilmesi ile hizmet kalitesini yükseltmek.
- Vatandaşın kurumlardan beklediği memnuniyeti arttırmak.
- Kontrol edilebilir bir ekip yönetimi meydana getirmek.
- Kalıcı ve sağlıklı bir sistem veritabanı oluşturmak.
- Personel verimliliğini maksimum seviyeye çıkarmak.
- Kurumsal bir iş takip mekanizması oluşturmak.



Şekil-9

Herhangi bir hata olması ve ya eksik bilgi girilmesi durumunda, kullanıcı sistem tarafından uyarılacaktır. Kullanıcının işlem yaptığı bilgisayar IP'sinin Sistem Yöneticisi tarafından güvenli IP olarak bildirilmesi sonucu sisteme girişe izin verilecektir. Güvenlik ile ilgili bir mesaj alınması durumunda lütfen Sistem Yöneticisine başvurunuz. Sisteme giriş yapıldıktan sonra kullanıcı 'İletişim Merkezi Sistemi Portalı'ne yönlendirilecektir (Şekil-10).



DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağrı İşlemleri İstatistik İşlemler Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Vatandaş Bilgileri
Çağrı Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Kopuk Çağrı Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }



Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...[\(Tüm Duyurular\)](#)

Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-10

Portal yapısından kısaca bahsetmek gerekirse; üst bölümde ana modüllerin bulunduğu 'Ana Menü', sol bölümde ise ana modüllere bağlı alt modüllerin bulunduğu 'Alt Menü' bulunmaktadır. Menü

8

bilgileri kullanıcının yetkileri dahilinde oluşturulacaktır. Orta bölüm genel olarak işlemlerin gerçekleştirildiği bölümdür. Sağ üst bölümde bulunan 'Çıkış' butonu ile sistemden güvenli bir şekilde çıkış yapabilirsiniz. Sağ alt bölümde bilgilendirme için sisteme giriş yapan kullanıcıya ait ad, soyad ve unvan bilgileri bulunmaktadır. Sol alt bölümde sistem yönetici tarafından sisteme eklenmiş son duyuruyu görebilirsiniz. Sistemde tanımlı tüm duyuruları görebilmek için 'Tüm Duyurular' butonuna tıklayabilirsiniz.

Şifremi Unuttum: Kullanıcı adı ve/veya şifrenin hatırlanmaması durumunda 'Login' sayfasında sağ üst bölümde bulunan 'Şifremi Unuttum' linkine tıklanması ile 'Şifre Hatırlatma' menüsüne yönlendirileceksiniz (Şekil-11).



DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

Giriş | Şifremi Unuttum

Şifremi Unuttum
Şifrenizi sistemde tanımlı mail adresinize gönderilebilmesi için lütfen 'Kullanıcı Adı' ve sistemde tanımlı 'Mail Adresi' bilgilerinizi giriniz. Şifrenizi sıfırlamak için ise 'Kullanıcı Adı', 'Gizli Soru' ve 'Cevap' bilgilerinizi giriniz. Her iki işlem için de 'Güvenlik Kodu' alanını doğru olarak sistemem girmeniz gerekmektedir...

Kullanıcı Adı:

Mail:

Güvenlik Kodu:

741468

Mail Gönder

Kullanıcı Adı:

Gizli Soru:

Seçiniz...

Cevap:

Güvenlik Kodu:

741468

Şifre Sıfırla



Şekil-11

Bu bölümde sistemde tanımlı 'Kullanıcı Adı' ve 'Mail Adresi' bilgileri ile beraber güvenlik kodunu yazarak şifrenizin mail adresinize gönderilmesini sağlayabilirsiniz. Kullanıcı hesabınıza gizli soru ve cevap tanımlamanız durumunda ekranın sağ tarafında bulunan bölüme bu bilgileri yazarak şifrenizi sıfırlayabilirsiniz. Sıfırlanma işlemi sonrasında şifreniz '123456' olacaktır. Bu işlemlerden de sonuç alınamaması durumunda lütfen Sistem Yöneticinize başvurunuz.

- **Çağrı İşlemleri:** İletişim Merkezi Sistemini temelini oluşturan bölümdür. Vatandaş/Firma bilgilerinin kayıt altına alındığı, çağrı işlemlerinin gerçekleştirildiği ve interaktif sistem uyarılarının görüntülediği bölümdür.
 - o **Vatandaş Bilgileri:** Vatandaş/firma bilgilerinin kayıt altına alındığı, güncellendiği, silindiği, raporlandığı, VIP ve Kara listele kayıtlarının sorgulandığı, işlem geçişlerinin yapıldığı ve vatandaş/firma kayıt geçmişinin görüntülediği bölümdür (Şekil-12).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

Çağrı İşlemleri İstatistik İşlemler Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağrı Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Köpük Çağrı Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

Çağrı İşlemleri Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt Ara - Güncelle - Sil VIP Liste - Kara Liste İşlemleri Kayıt Geçmişi Görüntüle

Vatandaş Bilgileri

Kayıt Türü: *
TC Kimlik No: KPS
Pasaport No:
Uyruk: T.C.
Ad: *
Soyad:
Cinsiyet: Seçiniz...
Doğum Tarihi: 01.01.1900
Telefon Numarası (1): *
Telefon Numarası (2): *
Mail Adresi:
Adres:
Not (Açıklama):

Kaydet Temizle

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır... (Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-12

Sistem, kayıt türüne göre doldurulması gereken alanlar (Gerçek kişi ise TC kimlik no, uyruk, ad, soyad, cinsiyet, doğum tarihi ve telefon numarası-1 girilmesi zorunlu alan iken, Gerçek kişi (Yabancı) ise pasaport no, uyruk, ad, soyad, cinsiyet, doğum tarihi ve telefon numarası-1, tüzel kişi olması durumunda ise ad ve telefon numarası-1 girilmesi zorunlu alanlardır.) hakkında kullanıcıyı yönlendirecektir. Kayıt işlemi sırasında telefon numarası-2, mail adresi, adres ve not (açıklama) alanları doldurulması zorunlu olmayan alanlardır. Eğer vatandaş kaydı yapılıyorsa TC kimlik numarası ile kimlik bilgileri Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) üzerinden alınabilmektedir. Kayıt sonrası işlemlerin ve geri dönüşlerinin sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için TC kimlik no (sadece gerçek kişi için), mail adresi ve telefon numarası bilgileri sistem üzerinde UNIC (benzersiz) olarak barındırılmaktadır. Sistem tarafından aktif olarak kullanılan vatandaş/firma kayıtlarının silinmesi engellenmiştir.

Çağrı kayıt işlemleri direkt olarak Çağrı Bilgileri menüsünden yapılabilirken 'Çağrı İşlemleri' tabından da geçiş yapılabilir (Şekil-13).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

[Çıkış](#)

Çağın İşlemleri | İstatistik İşlemler | Kullanıcı İşlemleri | Yönetici İşlemleri | Parametrik İşlemler | Bilgi Bankası | Duyurular | Raporlar | Yardım

Çağın İşlemleri | Yeni Kayıt | Kayıt Listele - Raporla | Kayıt Ara - Güncelle - Sil | VIP Liste - Kara Liste İşlemleri | Kayıt Geçmiş Görüntüle

[Çağın Oluştur](#)

Kayıt No	Kayıt Türü	TC Kimlik No	Pasaport No	Uyruk	Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Cinsiyet	Doğum Tarihi
10	Gerçek Kişi (Yabancı)	111111	111111	111111	111111		
9	Gerçek Kişi (Yabancı)	98798798	7987987	98798798	98798798		
7	Gerçek Kişi (Yabancı)	pasaport	uuuuuuu	AAAAAAA SSSSSSS	Kadın	12.12.2000	
6	Gerçek Kişi (Yabancı)	989898989898	uyruk	AD	FIRMAAAA		
8	Tüzel Kişi			KO			
5	Gerçek Kişi (Yabancı)	121212121212	Yaban	Gavur	MEHMET		
4	Gerçek Kişi (Yabancı)			T.C.	ÖMÜR GÜNEŞ	Erkek	26.02.1984
3	Gerçek Kişi	22853489832					

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayımına başlamıştır...(Tüm Duyurular) **Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi**

Şekil-13

VIP Liste ve Kara Liste kayıt işlemleri için sistem geçişleri ‘VIP Liste - Kara Liste İşlemleri’ bölümünden yapılmaktadır (Şekil-14).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

[Çıkış](#)

Çağın İşlemleri | İstatistik İşlemler | Kullanıcı İşlemleri | Yönetici İşlemleri | Parametrik İşlemler | Bilgi Bankası | Duyurular | Raporlar | Yardım

Çağın İşlemleri | Yeni Kayıt | Kayıt Listele - Raporla | Kayıt Ara - Güncelle - Sil | VIP Liste - Kara Liste İşlemleri | Kayıt Geçmiş Görüntüle

[VIP Listeye Al](#) [Kara Listeye Al](#)

Kayıt No	Kayıt Türü	TC Kimlik No	Pasaport No	Uyruk	Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Cinsiyet	Doğum Tarihi
10	Gerçek Kişi (Yabancı)	111111	111111	111111	111111		
9	Gerçek Kişi (Yabancı)	98798798	7987987	98798798	98798798		
7	Gerçek Kişi (Yabancı)	pasaport	uuuuuuu	AAAAAAA SSSSSSS	Kadın	12.12.2000	
6	Gerçek Kişi (Yabancı)	989898989898	uyruk	AD	FIRMAAAA		
8	Tüzel Kişi			KO			
5	Gerçek Kişi (Yabancı)	121212121212	Yaban	Gavur	MEHMET		
4	Gerçek Kişi (Yabancı)			T.C.	ÖMÜR GÜNEŞ	Erkek	26.02.1984
3	Gerçek Kişi	22853489832					

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayımına başlamıştır...(Tüm Duyurular) **Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi**

Şekil-14

Kayıt geçişleri sırasında ilgili kayıt için arka planda çalışan bir kimlik oluşturulmakta ve vatandaş ad soyad/firma ad ve telefon numarası bilgileri de gelecek ekrana beraber taşınmaktadır. Tekrar vatandaş işlemlerine giriş yapılana kadar sistemde yapılan tüm işlemler bu kimlik vasıtasıyla gerçekleştirilecektir. Aktif VIP-Kara Liste kaydı olan bir vatandaş/firma için yeni VIP-Kara Liste kaydı yapılması engellenmiştir. Vatandaş/firmanın kayıt altına alınmasından itibaren üzerinde yapılan tüm işlemler kullanıcı bazlı olarak kayıt altına alınmaktadır. ‘Kayıt Geçmiş Görüntüle’ bölümünde kayıt log bilgileri (kayıt altına alındı, kayıtları güncellendi, VIP Liste kaydı yapıldı, Kara Liste aktifliği sistem tarafından sonlandırıldı, vb.) görüntülenmektedir (Şekil-15).

Şekil-15

- **Çağrı Kayıt Bilgileri:** Sistemde tanımlı vatandaş/firma kayıtları kullanılarak ya da yeniden kayıt altına alınarak, çağrı bilgilerinin kayıt altına alındığı, güncellendiği, raporlandığı ve çağrı geçmişinin görüntülediği bölümdür (Şekil-16).

Şekil-16

Kayıt işlemi öncesi bildirim türü seçilmelidir. Tür seçimine göre sistem kayıt aşamasında size yardımcı olacaktır (girilmesi zorunlu alanların beyaz, zorunlu olmayanların ise gri renkte gözükmesi, bilgi talebinin backoffice gönderilememesi için atama durumunun kapatılması, şikayetin en az bir backoffice personeline gönderilmeden kayıt yapılmasına izin verilmemesi, vs.). Kayıt yapılabilmesi için “Vatandaş Bilgileri” bölümünden geçerli kayıt seçilerek ‘Çağrı Bilgileri’ bölümüne geçiş yapılmalı ya da ekranın sol bölümünde yeni kullanıcı tanımlanmalıdır. Kayıt çağırma işlemi “Vatandaş Bilgileri” bölümünde yapılabileceği gibi bu ekran üzerinden de gerçekleştirilebilir. Ekranın sol altında bulunan ‘Kayıt Sorgula’ butonu yardımı ile sistemde bulunan vatandaş/firma kayıtları TC kimlik no, mail

adresi ve telefon numarası ile sorgulanabilmektedir. Sorgu sonucu kayıt olması durumunda bilgiler ekrana yazdırılacaktır. Geçiş/kayıt sonrası 'Çağrı Sistemi' default olarak 444 34 64 değerini almaktadır. 'Kayıtlı Çağrı Sayısı' ise vatandaşa/firmaya ait daha önce yapılmış kayıt sayısını gösterir. Kayıt olması durumunda aktif hale gelen 'Kayıt İncele' butonu yardımı ile önceki kayıtları inceleyebilirsiniz. Atanma ve inceleme süreleri bakımından önemli olan bildirim türü, çağrı sahibine geri dönüş yapılacak bilgilendirme türü ve çağrının dahil edildiği konu-alt konu kombinasyonu seçilirken dikkatli olunmalıdır. Kayıt işlemi sırasında 'Şikayet' alanının doldurulması zorunlu iken 'Havalimanı' ve 'Not' alanlarının doldurulması zorunlu değildir. Oluşturulan çağrının kullanıcı ve grup bazında ataması yapılabilir. Atamanın başarılı bir şekilde tamamlanması için geçerli en az bir kullanıcı seçilmelidir. Sistemde kayıt altına alınan çağrı durumu, kullanıcı-grup ataması yapılmış ise 'Atandı', atanmadan direkt olarak kapanmış ise 'Sonuçlandı' olarak görülmektedir. Çağrı kayıtları herhangi bir kullanıcı tarafından incelemeye alındığı anda durumu 'İnceleniyor' olarak güncellenmektedir. İncelemenin devamı için kullanıcı tarafından ek süre talep edilmesi durumunda ise çağrı durumu 'İnceleniyor - Ek Süre' olarak güncellenmektedir. Yapılan incelemeler sonucunda işlemleri tamamlanan çağrı bilgileri 'Sonuçlandı', reddedilen çağrı bilgileri 'Reddedildi' olarak güncellenmektedir. 'Çağrı Geçmiş Görüntüle' bölümünde kayıt log bilgileri (kayıt altına alındı, kayıtları güncellendi, ataması yapıldı, ataması iptal edildi, incelendi, ek süre talep edildi, vb.) görüntülenmektedir. Sistemde işlemi tamamlanan çağrı bilgileri işlem süreçleri saat, gün, ay, yıl bazında ayrıntılı olarak görüntülenmektedir. Çağrı geçmiş bilgileri kısa özeti aynı zamanda çağrı listesi 'Açıklamalar' alanında da görüntülenmektedir (Şekil-17).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağrı İşlemleri | İstatistik İşlemleri | Kullanıcı İşlemleri | Yönetici İşlemleri | Parametrik İşlemleri | Bilgi Bankası | Duyurular | Raporlar | Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağrı Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Kopuk Çağrı Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

Bildirim No

GEÇMİŞ BİLGİLERİ

04.02.2015 08:57 - Omür GÜNEŞ tarafından kayıt altına alındı.

Bildirim Türü

Bilgi

Page 1 of 1 (5 items)

Page size: 100

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır... (Tüm Duyurular)

Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-17

- **Atanan Bildirim Bilgileri:** Grup-kullanıcı ataması yapılan çağrı kayıtlarının ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenebileceği ve kullanıcıların gerekli işlemleri (İncelemeye al, yönlendir, ek süre talep et, sonuçlandır, not ekle, vs.) yapabilecekleri bölümdür (Şekil-18). Backoffice personeli tarafından kullanılacaktır.

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağrı İşlemleri | İstatistik İşlemleri | Kullanıcı İşlemleri | Yönetici İşlemleri | Parametrik İşlemleri | Bilgi Bankası | Duyurular | Raporlar | Yardım

İşlem Özeti | Yeni Bildirimler | Üzerimdeki Bildirimler | İşlem Yaptığım Bildirimler | Kayıt Listele - Raporla

BİLDİRİM İSTATİSTİKLERİ

Yeni Bildirim Sayısı	0
Üzerimdeki Bildirim Sayısı	0
İşlem Yaptığım Bildirim Sayısı	1
Atanan Toplam Bildirim Sayısı	1

* Ayrıntılara ulaşabilmek için lütfen sayıları üzerine tıklayınız...

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-18

‘İşlem Özeti’ bölümünde sistemde kullanıcıya ait tüm çağrı adetleri (yeni bildirim sayısı, üzerimdeki bildirim sayısı, işlem yaptığım bildirim sayısı, atanan toplam bildirim sayısı) adet bazında görüntülenmektedir (Şekil-17). Kayıt altına alınan, grup-kullanıcı ataması yapılan ve incelenmeyi bekleyen çağrı işlemleri ‘Yeni Bildirimler’ bölümünde gerçekleştirilir (Şekil-19).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağrı İşlemleri | İstatistik İşlemleri | Kullanıcı İşlemleri | Yönetici İşlemleri | Parametrik İşlemleri | Bilgi Bankası | Duyurular | Raporlar | Yardım

İşlem Özeti | Yeni Bildirimler | Üzerimdeki Bildirimler | İşlem Yaptığım Bildirimler | Kayıt Listele - Raporla

Bildirim No	Sonuç	Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Telefon	Çağrı Sistemi	Bildirim

Page 1 of 0 (0 items) Page size: 100

Atandı

Bilgi Bankası
İncelemeye Al

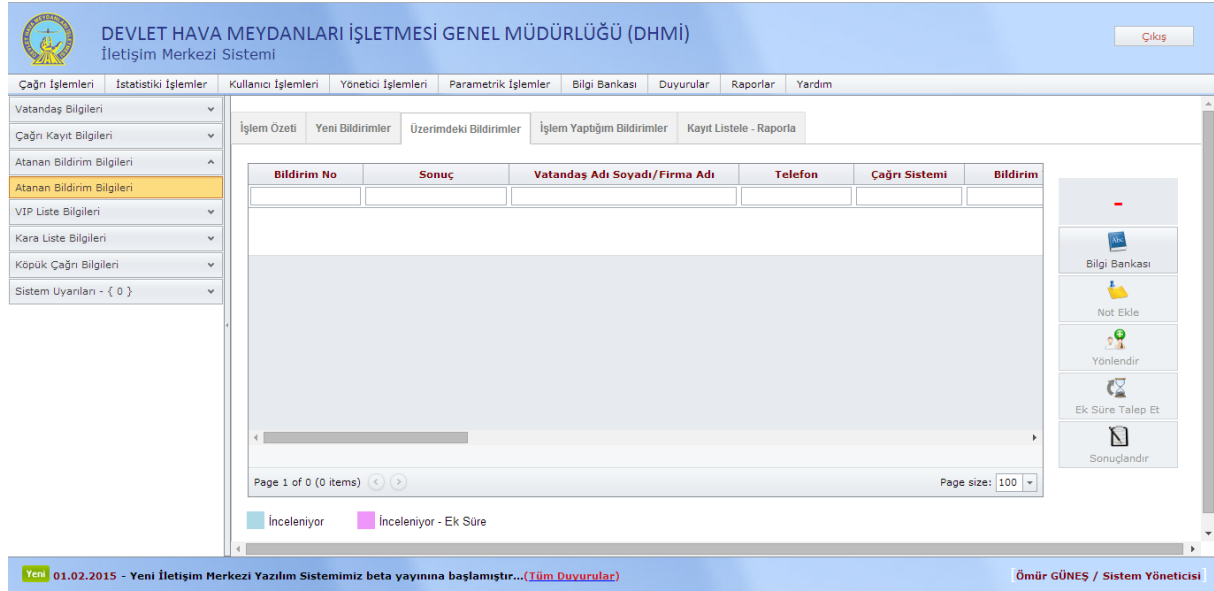
Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-19

Ataması yapılan çağrılar, ilgili kullanıcılar tarafından ‘İncelemeye Al’ butonu yardımı ile incelemeye alınmaktadır. İncelemeye alınan bir çağrı için Sistem Yöneticisi haricinde başka bir kullanıcının işlem

yapabilmesi mümkün değildir. Kullanıcılar 'Bilgi Bankası' butonu yardımı ile bilgi bankasına bağlanabilir ve çalışmayı yarıda kesmeden durum hakkında bilgi alabilirler.

İnceleme alınan çağrı işlemleri 'Üzerimdeki Bildirimler' bölümünde gerçekleştirilir (Şekil-20). İncelenen bildirimler mavi, ek süre talep edilen bildirimler ise mor renkli olarak görüntülenmektedir.



Şekil-20

Kullanıcılar, 'Bilgi Bankası' butonu yardımı ile bilgi bankasına bağlanabilir ve çalışmayı yarıda kesmeden durum hakkında bilgi alabilirler. 'Not Ekle' butonu ile diğer kullanıcılar tarafından da görülebilecek kişisel not ekleyebilirler. 'Yönlendir' butonu yardımı ile çağrıyı incelemesi için başka bir kullanıcıya veya gruba yönlendirebilirler. Kullanıcı inceleme süresinin ardından 'Ek Süre Talep Et' butonu yardımı ile ek süre talep edilebilmektedir. Yapılan incelemelerin ardından 'Sonuçlandır' butonu yardımı ile işlem tamamlanacaktır. Sonuçlanan bildirimler için açıklama, reddedilen bildirimler için ise gerekçe yazılmalıdır. Web sitesi üzerinden sorgulanacak başvuru sonuçlarında yazılan bu açıklama/gerekçe gözükecektir. Kurum istediği takdirde bu işlem için ayrı bir onay mekanizması (admin tarafından açıklama/gerekçenin onaylanması) eklenecektir.

İşlemleri kullanıcı tarafından gerçekleştirilen bildirimler 'İşlem Yaptığım Bildirimler' bölümünde listelenmektedir (Şekil-21).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağrı İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağrı Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Köpük Çağrı Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

İşlem Özeti Yeni Bildirimler Üzerimdeki Bildirimler İşlem Yaptığım Bildirimler Kayıt Listele - Raporla

Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Bildirim No	Sonuç	Telefon	Çağrı Sistemi	Bildirim Türü	Bilgilendir
ÖMÜR GÜNEŞ	10	Sonuçlandı	90983492834	444 34 64	Şikayet	E-Posta

Page 1 of 1 (1 items) 1 Page size: 100

Reddedildi Sonuçlandı

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-21

Reddedilen bildirimler kırmızı, sonuçlanan bildirimler ise gri renkte görüntülenmektedir.

Ataması kullanıcıya ya da grubuna atanan tüm bildirimler 'Kayıt Listele – Raporla' bölümünde listelenmektedir (Şekil-22).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağrı İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağrı Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Köpük Çağrı Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

İşlem Özeti Yeni Bildirimler Üzerimdeki Bildirimler İşlem Yaptığım Bildirimler Kayıt Listele - Raporla

İNCELE	Bildirim No	Sonuç	Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Telefon	Çağrı Sistemi	Bildirim Türü	Bi
	10	Sonuçlandı	ÖMÜR GÜNEŞ	90983492834	444 34 64	Şikayet	E-Po

Page 1 of 1 (1 items) 1 Page size: 100

Atandı İnceleniyor İnceleniyor - Ek Süre Reddedildi Sonuçlandı

Rapor Al

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-22

İncelemeyi bekleyen bildirimler turuncu, incelemeye alınan bildirimler mavi, ek süre talep edilen bildirimler mor, reddedilen bildirimler kırmızı, sonuçlanan bildirimler ise gri renkte görüntülenmektedir.

Sistem üzerinde yapılan bildirim türlerine göre işlem süreleri takip edilmektedir. Kullanıcılar devam eden ancak geciken işlem (incelemeye alma süresinin dolması, inceleme süresinin dolması, vb.) olması durumunda sistem tarafından uyarılacaklardır.

- **VIP Liste Bilgileri:** Yetkilendirilmiş personel tarafından, vatandaşa /firmaya ait telefon numarasının VIP Listeye dahil edildiği, listeden çıkartıldığı, raporlandığı ve iptal edilebildiği bölümdür (Şekil-23).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağın Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Kopuk Çağın Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt İptal Et

Vatandaş Bilgileri

Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı:*

Telefon Numarası:*

Başlangıç Tarihi ve Saati: 04.02.2015 Seçiniz...

Bitiş Tarihi ve Saati: 04.02.2015 Seçiniz...

Açıklama:*

Kaydet Temizle

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular)

Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-23

VIP listeye kayıt yapılırken başlangıç ve bitiş tarih-saatleri dikkatli doldurulmalıdır. Başlangıç tarih-saati içerisinde bulduğumuz tarih-saatten küçük, bitiş tarih-saati de başlangıç tarih-saatinden küçük olamaz. Bitiş tarih-saati itibarıyla ilgili kayıt sistem tarafından otomatik olarak sonlandırılacak ve kaydı yapan kullanıcıya bildirim mesajı iletilecektir. Bitiş tarihini beklemeden aktif bir kaydı iptal etmek için 'Kayıt İptal Et' bölümü kullanılmaktadır (Şekil-24).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağın Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Kopuk Çağın Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt İptal Et

İptal Et

Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Telefon	İşlem Yapan Kullanıcı	İşlem Tarihi	Başlangıç Tarihi - Saati	Bitiş Tarihi - Saati	Açık
ÖMÜR GÜNEŞ	90983492834	Ömür GÜNEŞ	03.02.2015 22:05:00	03.03.2015 02:00:00	03.02.2016 05:00:00	as

Page 1 of 1 (1 items) 1 Page size: 100

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular)

Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-24

İptal edilen kaydın ne zaman ve kim tarafından iptal edildiği raporlama bölümünde görüntülenmektedir. Kayıt işlemi sırasında kayıt gerekçesi açıklama bölümüne yazılmalıdır.

- **Kara Liste Bilgileri:** Yetkilendirilmiş personel tarafından, vatandaşa/firmaya ait telefon numarasının Kara Listeye dahil edildiği, listeden çıkartıldığı, raporlandığı ve iptal edilebildiği bölümdür (Şekil-25).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMi)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemleri Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağın Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Kopuk Çağın Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt İptal Et

Vatandaş Bilgileri

Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı:*

Telefon Numarası:*

Başlangıç Tarihi ve Saati: 04.02.2015 Seçiniz...

Bitiş Tarihi ve Saati: 04.02.2015 Seçiniz...

Açıklama:*

Kaydet Temizle

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-25

Kara listeye kayıt yapılırken başlangıç ve bitiş tarih-saatleri dikkatli doldurulmalıdır. Başlangıç tarih-saati içerisinde bulunduğumuz tarih-saatten büyük, bitiş tarih-saati de başlangıç tarih-saatinden büyük olmalıdır. Bitiş tarih-saati itibarıyla kayıt sistem tarafından otomatik olarak sonlandırılacak ve kaydı yapan kullanıcıya bildirim mesajı iletilecektir. Bitiş tarihini beklemeden aktif bir kaydı iptal etmek için 'Kayıt İptal Et' bölümü kullanılmaktadır (Şekil-26).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMi)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemleri Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Vatandaş Bilgileri
Çağın Kayıt Bilgileri
Atanan Bildirim Bilgileri
VIP Liste Bilgileri
Kara Liste Bilgileri
Kopuk Çağın Bilgileri
Sistem Uyarıları - { 0 }

Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt İptal Et

İptal Et

Vatandaş Adı Soyadı/Firma Adı	Telefon	İşlem Yapan Kullanıcı	İşlem Tarihi	Başlangıç Tarihi - Saati	Bitiş Tarihi - Saati	Açık
ÖMÜR GÜNEŞ	90983492834	Ömür GÜNEŞ	03.02.2015 22:17:00	03.02.2015 23:00:00	03.02.2016 00:00:00	aasdsad

Page 1 of 1 (1 items) Page size: 100

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-26

İptal edilen kaydın ne zaman ve kim tarafından iptal edildiği raporlama bölümünde görüntülenmektedir. Kayıt işlemi sırasında kayıt gerekçesi açıklama bölümüne yazılmalıdır.

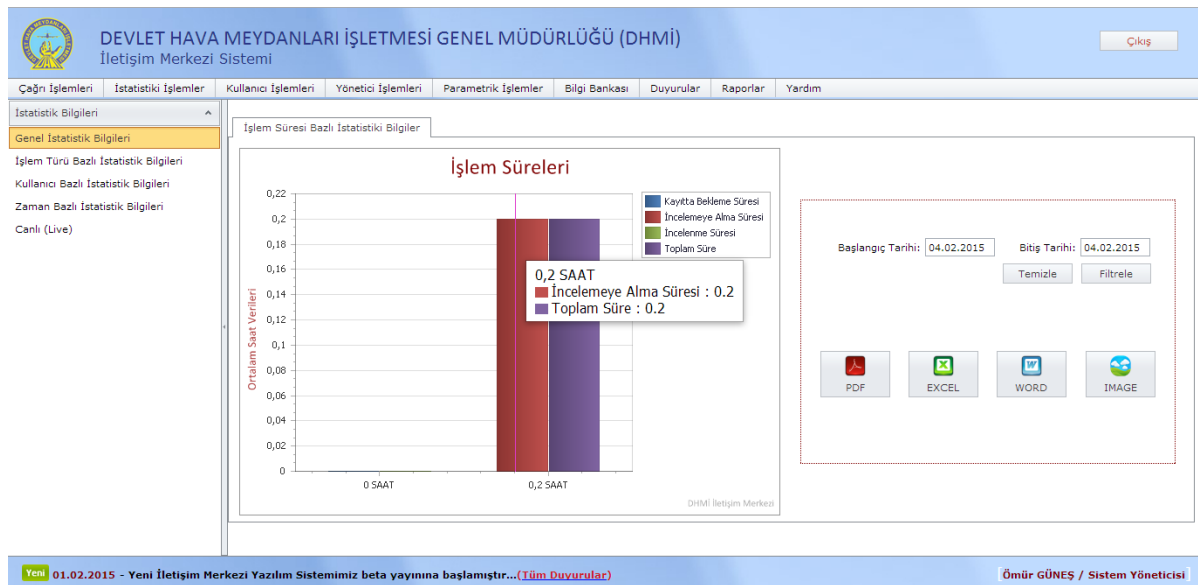
- **Sistem Uyarıları:** Sistem Yöneticisi tarafından tanımlanan durumlarda (VIP-Kara Liste sonlandırılması, çağrı maksimum atanma, incelenme ve incelenme ek sürelerinin bitmesi, vb.)

sistem tarafından kullanıcıya otomatik olarak gönderilen uyarı ve bildirimleri görebileceğiniz bölümdür. Alt menü üzerinde görülen sayı gelen/uyarı bildirim sayısını ifade etmektedir (Şekil-27).



Şekil-27

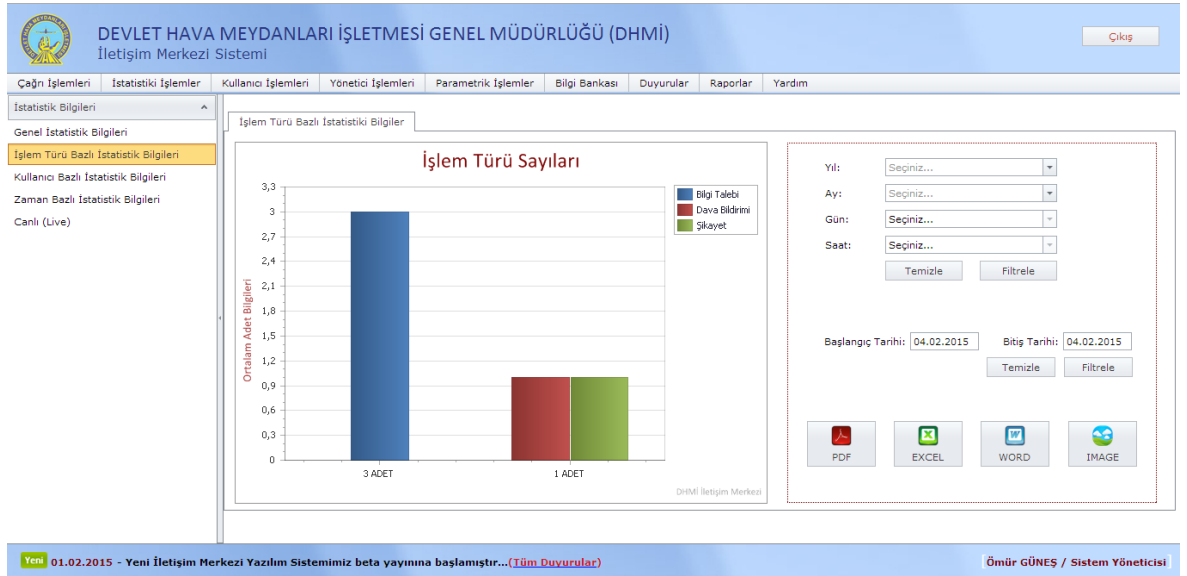
- **İstatistik İşlemleri:** Sistemdeki kayıtlı veri üzerinde çeşitli istatistikleri oluşturabildiğiniz bölümdür. İstatistiksel bilgiler içerisinde saatlik, günlük, aylık, yıllık ve iki tarih arası filtreme yapılabilmektedir. Ayrıca sonuçlar default olarak PDF, DOC, XLS ve PNG olarak raporlanabilmektedir. Kurumunuz istediği takdirde ekstra rapor formatları (CSV, RTF, vb.) da sisteme eklenecektir. Sonuç verileri default olarak bar grafikleri kullanılarak oluşturulmuştur. İstatistik içerik türleri ve grafik araçları (point, pie, area, vb.) Kurumun istekleri doğrultusunda güncellenecektir.
- o **Genel İstatistik Bilgileri:** Kayıt altına alınan çağrı bilgileri için 'Kayıta Bekleme Süresi', 'İncelemeye Alma Süresi', 'İncelenme Süresi' ve 'Toplam Süre' bilgilerini görebileceğimiz bölümdür (Şekil-28).



Şekil-28

Sistemde kayıt altına alınan çağrı durumu 'Atandı' olarak gözükmektedir. Çağrı kayıtları herhangi bir kullanıcı tarafından incelemeye alındığı anda durumu 'İnceleniyor' olarak güncellenmektedir. 'İncelemeye Alma Süresi', bu iki süreç arasında geçen zamanı ifade etmektedir. Her bildirim türü için sistemde tanımlanmış bir maksimum atanma süresi bulunması nedeniyle bu süre takip edilmektedir. 'İncelenme Süresi', kayıtlı çağrının atanmış ve incelemeye alan kullanıcı tarafından sonuçlandırılması süresini ifade etmektedir. Her bildirim türü için sistemde tanımlanmış bir maksimum incelenme süresi bulunması nedeniyle bu süre takip edilmektedir. 'Toplam Süre' ise yukarıda anlatılan tüm süreçlerin toplamını vermektedir. Sonuçlar üzerinde gerekli filtreleme ve raporlamalar sistem üzerinden yapılabilmektedir.

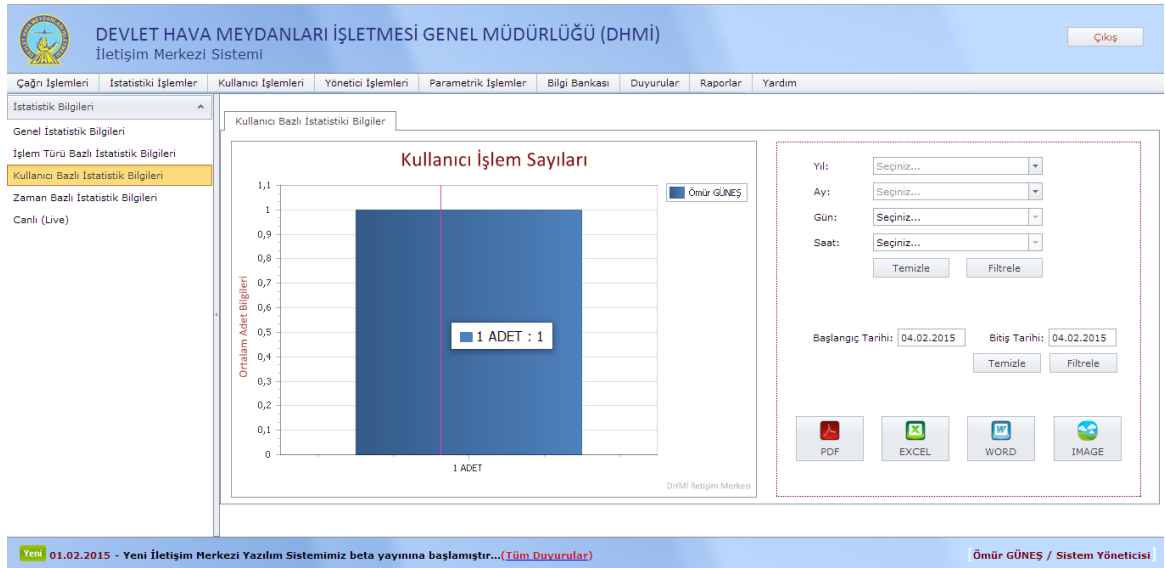
- **İşlem Türü Bazlı İstatistik Bilgileri:** Sistemde dinamik olarak tanımlanmış işlem türleri için belirtilen zaman aralıklarında veya nokta zamanı (saat, gün, vb.) içerisinde kayıt altında alınmış adet bilgisini görebileceğiniz bölümdür (Şekil-29).



Şekil-29

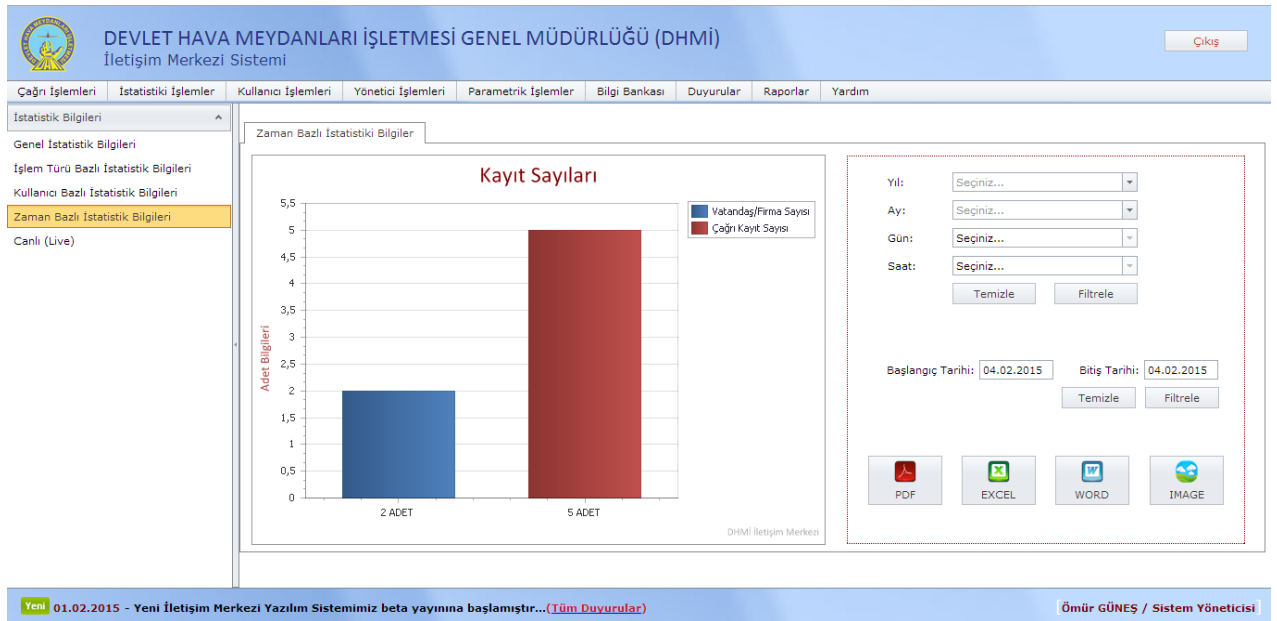
Sonuçlar üzerinde gerekli filtreleme ve raporlamalar sistem üzerinden yapılabilmektedir.

- **Kullanıcı Bazlı İstatistik Bilgileri:** Sistemde tanımlanmış kullanıcıların belirtilen zaman aralıklarında veya nokta zamanı (saat, gün, vb.) içerisinde gerçekleştirdikleri işlem adet bilgisini görebileceğiniz bölümdür. Sonuçlar üzerinde gerekli filtreleme ve raporlamalar sistem üzerinden yapılabilmektedir (Şekil-30).



Şekil-30

- **Zaman Bazlı İstatistik Bilgileri:** Sistemde kayıt altına alınmış vatandaş/firma ve çağrı bilgilerinin belirtilen zaman aralıklarında veya nokta zamanı (saat, gün, vb.) içerisinde adet bilgisini görebileceğiniz bölümdür. Sonuçlar üzerinde gerekli filtreleme ve raporlamalar sistem üzerinden yapılabilmektedir (Şekil-31).



Şekil-31

- **Canlı (Live):** Kurum tarafından istenen CANLI veriler bu bölüme aktarılacaktır.
- **Kullanıcı İşlemleri:** Kullanıcılar için tanımlanmış işlemlerin gerçekleştirildiği bölümdür.
- **Kullanıcı Bilgisi Güncelle:** Kullanıcının kendisine ait bilgilerini güncelleyebileceği bölümdür. Log işlemleri ve kullanıcı mail dönüşlerinin sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için kullanıcı adı ve mail adresi bilgileri sistem üzerinde UNIC (benzersiz) olarak barındırılmaktadır Gizli soru tanımlanması parolanın unutulması durumunda sıfırlama imkanı sunduğu için önem arz etmektedir(Şekil-32).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemleri Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Kullanıcı Bilgileri
Kullanıcı Bilgisi Güncelle
Mesaj Bilgileri - { 0 }

Kullanıcı Bilgisi Güncelle

Ad:* Omür
Soyad:* GÜNEŞ
Kullanıcı Adı:* vip_admin
Şifre:* 123456
Yeni Şifre:
Yeni Şifre(Tekrar):
Mail Adresi:* omur_gunes@yahoo.com
Gizli Soru: Annenizin kızlık soyadı nedir?
Gizli Soru Cevabı: Soyad
Kaydet

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-32

- **Mesaj Bilgileri:** Kullanıcılar arasındaki interaktif iletişimi gerçekleştirmek için tasarlanmış bölümdür. Kullanıcılar, sistemde tanımlı diğer kullanıcıları tek tek seçerek ya da tüm kullanıcılara mesaj gönderebilirler. Mesaj gönderme yetkileri Sistem Yöneticisine bırakılmıştır (Şekil-33).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemleri Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Kullanıcı Bilgileri
Kullanıcı Bilgisi Güncelle
Mesaj Bilgileri - { 0 }

Yeni Mesaj Gönder

Grup:* Seçiniz...
Personel:
☐ Basın BİRİMİ
☐ İletişim Merkezi KULLANICISI
☐ Hepsini Seç
Başlık:*
İçerik:*
Kaydet Temizle

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-33

- **Yönetici İşlemleri:** Sistem üzerinde tanımlı dinamik işlemlerin Sistem Yöneticisi tarafından oluşturulduğu, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür.
- **Güvenlik Yönetimi:** Sistem ve kullanıcı kontrolü ile veri güvenliği için tanımlanmış yönetici işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümdür.
 - **IP Bilgileri:** Güvenli IP bilgilerinin eklendiği, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür. Sisteme giriş işlemleri sırasında altyapı bazlı güvenliği sağlamak için IP ve kimlik denetimi yapılmaktadır. Sistemde güvenli IP olarak tanımlanan IP adreslerinden gelen bağlantılar

haricindeki diğer bağlantılara giriş izni verilmemektedir. Ayrıca tüm log kayıtları IP ile birlikte kullanıcı adı (username) bazlı tutulmaktadır (Şekil-34).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Güvenlik Yönetimi

IP Bilgileri

Sistem Log Bilgileri

KPS Sorgulama Sonuçları

Fabrika Ayarları

Şifre Algoritması

Hesap Yönetimi

Tanım Yönetimi

Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt Ara - Güncelle - Sil

IP Bilgileri

IP Adresi: *

Açıklama: *

Durum: * Seçiniz...

Kaydet Temizle

Yeni Kayıt Kayıt Listele - Raporla Kayıt Ara - Güncelle - Sil

Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-34

- **Sistem Log Bilgileri:** Sistem tarafından tutulan log bilgilerinin raporlandığı bölümdür. Sistem ayrıntılı ve şeffaf bir loglama altyapısı barındırmaktadır. Buna göre kullanıcılar tarafından yapılan tüm işlemler kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca vatandaş/firma ve çağrı kayıtları üzerinde yapılan tüm işlemler (yeni kayıt, kayıt güncelle, kayıt incele, hata bildirimi, inceleme, ek süre talebi, yönlendirme, vb.) de adım adım loglanmaktadır (Şekil-35).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMI)
İletişim Merkezi Sistemi

Çıkış

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Güvenlik Yönetimi

IP Bilgileri

Sistem Log Bilgileri

KPS Sorgulama Sonuçları

Fabrika Ayarları

Şifre Algoritması

Hesap Yönetimi

Tanım Yönetimi

Sistem Log Bilgileri

Hepsini Seç Hepsini Bırak Bu Sayfada Hepsini Seç Bu Sayfada Hepsini Bırak

SEÇ	Kullanıcı Ad Soyad	IP Adresi	İşlem Türü	İşlem Tarihi	Açıklama
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.115	Sisteme Giriş	04.02.2015 14:33:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.115	Sistemden Çıkış	04.02.2015 14:31:00	Sistemden çıkış yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.115	Sisteme Giriş	04.02.2015 14:23:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.115	Sistemden Çıkış	04.02.2015 14:15:00	Sistemden çıkış yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.115	Sisteme Giriş	04.02.2015 14:07:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.115	Sisteme Giriş	04.02.2015 13:58:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.113	Sisteme Giriş	04.02.2015 13:36:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.113	Sisteme Giriş	04.02.2015 13:00:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.113	Mail Gönderme	04.02.2015 12:50:00	Şifre Hatırlatma İsteği Tamamlanamadı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.113	Sistemden Çıkış	04.02.2015 12:49:00	Sistemden çıkış yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.113	Sisteme Giriş	04.02.2015 12:46:00	Sisteme giriş yapıldı.
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	192.168.2.113	Mail Gönderme	04.02.2015 12:45:00	Şifre Hatırlatma İsteği Tamamlanamadı.

Page 1 of 1 (90 items) 1 Page size: 100

Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-35

- **KPS Sorgulama Sonuçları:** Vatandaş kayıt işlemleri sırasında Kimlik Paylaşım Sistemi entegrasyonu yapılacak ve vatandaşın TC Kimlik Numarası ile kimlik bilgilerinin sisteme aktarılması sağlanacaktır. Kanunda/Yönetmelikte yapılan son değişiklikler sonucu sistemde

yapılan tüm kimlik sorgulamalarının log kayıtları ayrıntılı bir şekilde (kim, kimi, neden, ne zaman sorguladı?) tutulmaktadır (Şekil-36).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Güvenlik Yönetimi
IP Bilgileri
Sistem Log Bilgileri
KPS Sorgulama Sonuçları
Fabrika Ayarları
Şifre Algoritması
Hesap Yönetimi
Tanım Yönetimi

KPS Sorgulama Sonuçları

Hepsini Seç Hepsini Bırak Bu Sayfada Hepsini Seç Bu Sayfada Hepsini Bırak

SEÇ	Kullanıcı Ad Soyad	TC Kimlik No	İşlem Tarihi	Sorgulama Sonucu
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	22853489832	04.02.2015 13:04:00	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ömür GÜNEŞ	22853489832	03.02.2015 21:10:00	<input type="checkbox"/>

Page 1 of 1 (2 items) Page size: 100

PDF EXCEL WORD

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-36

- **Fabrika Ayarları:** Sistemin başlangıç ayarlarına (bildirim, vatandaş, log, işlem history, vs. uzantıları ile beraber silinmesi, başlangıç yetkilerine dönülmesi, vs.) dönebilmesi için kullanılacak bölümdür. Geri dönüşü olmayan bir uygulama olması nedeniyle dikkat edilmelidir. (Şekil-37).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çağın İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemler Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Güvenlik Yönetimi
IP Bilgileri
Sistem Log Bilgileri
KPS Sorgulama Sonuçları
Fabrika Ayarları
Şifre Algoritması
Hesap Yönetimi
Tanım Yönetimi

Fabrika Ayarları

Fabrika Ayarlarına Dön

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır...(Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-37

- **Şifre Algoritması:** Sistemde güvenli ve kuruma ait yazılan şifreleme algoritması ile şifrelenen bilgilerin süper admin yetkisindeki personel tarafından çözüldüğü ya da normal metinlerin şifrelendiği bölümdür. (Şekil-38).

Şekil-38

- **Hesap Yönetimi:** Sistem üzerinde kullanıcı işlemleri için tanımlanmış yönetici işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümdür.
- **Kullanıcı Yönetimi:** Sistemde tanımlanmış yetkiler dahilinde kullanıcı hesabı eklendiği, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür. Kullanıcıya ait bilgileri ile beraber görev ve hiyerarşi türü bilgileri de doğru bir şekilde sisteme girilmelidir. Güvenlik açığı oluşturmamak için kullanıcı şifreleri Sistem Yöneticileri tarafından da görüntülenememektedir. Ancak kullanıcı istekleri doğrultusunda 'Şifre (Parola) Sıfırlama' bölümü ile kullanıcı şifresi sıfırlanmaktadır. Log işlemleri ve kullanıcı mail dönüşlerinin sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için kullanıcı adı ve mail adresi bilgileri sistem üzerinde UNIC (benzersiz) olarak barındırılmaktadır. Sistemde aktif olarak kullanılan bir kullanıcı hesabının silinmesi engellenmiştir (Şekil-39).

Şekil-39

- **Yetki Yönetimi:** Sistemin sağlıklı bir şekilde çalışabilmesi için sistem içerisinde sınırsız bir yetkilendirme altyapısı oluşturulmuştur. Buna göre kullanıcı-modül-menü-işlem bazında yetkilendirme sistem yöneticisi tarafından yapılabilmektedir. Sistemde tanımlanan her yetki için ana modül, alt modül, işlem ve alt işlem tanımlaması manuel olarak Sistem Yöneticisi tarafından yapılmaktadır. Ayrıca aynı yetki birden fazla kullanıcıya verilebilmektedir (Şekil-40).

Şekil-40

- **Grup Bilgileri:** Sistem üzerindeki tanımlı kullanıcıları bir arada toplamak ve işlem kolaylığı sağlamak için oluşturulmuş grup bilgilerinin eklendiği, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür. Sistem üzerinde aktif olarak faaliyette bulunan bir kullanıcının birden fazla grupta yer alabilmesi sağlanmıştır. Geçici bir süre kullanılmayacak grup bilgileri silinmek yerine kullanıcı tarafından geçici olarak pasifleştirilecektir (Şekil-41).

Şekil-41

- **Tanım Yönetimi:** Sistem üzerinde çoktan seçmeli alanlarda kullanılan ve sistem dinamikliği için tanımlanmış yönetici işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümdür.
- **Bildirim Türü Bilgileri:** Sistemde kayıt altına alınan çağrı tür bilgilerinin eklendiği, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür. Her çağrı türü için atanma ve inceleme maksimum süresi belirlenmelidir. Atanma süresi çağrının kayıt altına alındıktan sonra maksimum ne kadar süre kayıt altında bekleyebileceğini, inceleme süresi ise bir çağrının atanmış bir kullanıcı tarafından maksimum ne kadar sürede incelenebileceğini bildirir. Belirtilen sürelerin tamamlanması sonucu kullanıcı sistem tarafından uyarılacaktır (Şekil-42).

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (DHMİ)
İletişim Merkezi Sistemi

Çağrı İşlemleri İstatistik İşlemleri Kullanıcı İşlemleri Yönetici İşlemleri Parametrik İşlemleri Bilgi Bankası Duyurular Raporlar Yardım

Güvenlik Yönetimi
Hesap Yönetimi
Tanım Yönetimi
Bildirim Türü Bilgileri
Bilgi Bankası Bilgileri
Duyuru Bilgileri
İşlem Bilgileri
Menü Bilgileri
Rapor Bilgileri

Bildirim Türü (Yeni Kayıt - Ara - Güncelle - Sil)

Bildirim Türü Adı:*
Atanma Max Süre:*
İnceleme Max Süre:*
Durum:*

Kaydet / Güncelle Temizle

Bildirim Türü Adı	Atanma Max Süre	İnceleme Max Süre	Durum
Bilgi Talebi	0 Dakika	0 Dakika	<input checked="" type="checkbox"/>
Dava Bildirimi	1 Gün	3 Gün	<input checked="" type="checkbox"/>
Diğer Kurumlara Yönlendirme	0 Dakika	0 Dakika	<input checked="" type="checkbox"/>
Memnuniyet	0 Dakika	0 Dakika	<input checked="" type="checkbox"/>

Page 1 of 1 (6 items) Page size: 100

Yeni 01.02.2015 - Yeni İletişim Merkezi Yazılım Sistemimiz beta yayınına başlamıştır... (Tüm Duyurular) Ömür GÜNEŞ / Sistem Yöneticisi

Şekil-42

- **Bilgi Bankası Bilgileri:** Bilgi Bankası bölümünde yayınlanmakta olan bilgi bankası bilgilerinin eklendiği, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür. 'Etiket' ve 'Belge' doldurulması zorunlu olmayan alanlardır. Belge eklendiği takdirde kullanıcılar bağlantı yapılan belgeleri indirebileceklerdir. Bilgi bankası bilgileri isim/ad sıralamasına göre yayınlanmaktadır. Kullanıcılar sistemde tanımlı bilgiler içerisinde full text search (tüm metin araması) yapabilmektedirler. (Şekil-43).

Şekil-43

- **Duyuru Bilgileri:** Duyurular bölümünde yayınlanmakta olan duyuru bilgilerinin eklendiği, güncellendiği, silindiği ve raporlandığı bölümdür. Duyurular kayıt/güncelleme işlemi sırasında eklenen yayınlama tarihi itibarıyla yayınlanacaktır. Duyurular yayınlanma tarihi sıralamasına göre yayınlanmaktadır. Kullanıcılar sistemde tanımlı duyurular içerisinde full text search (tüm metin araması) yapabilmektedirler. İletişim Merkezi Sistemi ile ilgili 2 adet örnek duyuru Sistem Yöneticisi tarafından sisteme eklenmiştir (Şekil-44).

Şekil-44

- **İşlem Bilgileri:** Sistemde tanımlı işlem bilgilerinin eklendiği, güncellendiği ve silindiği bölümdür. İletişim Merkezi Sistemi visual ortamda geliştirilmiş web tabanlı bir portal sistemidir. Dinamik içerik yönetiminin oluşturulması, yeni arayüzlere ve işlemlere ihtiyaç duyulması, farklı dillerde yayın yapılabilmesi, vb. sebeplerden dolayı sistemde tanımlı işlem kontrolleri dinamik olarak tasarlanmıştır. Her menünün altında çalışacak işlemler (tab page) bu bölümde oluşturulmakta ve

güncellenmektedir. İşlem türü bilgileri ise 'Yönetici İşlemleri' bölümünde oluşturulmaktadır. Kayıt işlemlerinde bulunan 'Sıra' bilgisi kullanıcı için oluşacak işlem sayfa sıra numarasını belirtmektedir. Sistem default kayıtları Sistem Yöneticisi tarafından yapılmıştır (Şekil-45).

Şekil-45

- **Menü Bilgileri:** Sistemde tanımlı üst ve menü bilgilerinin eklendiği, güncellendiği ve silindiği bölümdür. İletişim Merkezi Sistemi visual ortamda geliştirilmiş web tabanlı bir portal sistemidir. Dinamik içerik yönetiminin oluşturulması, yeni arayüzlere ve işlemlere ihtiyaç duyulması, farklı dillerde yayın yapılabilmesi, vb. sebeplerden dolayı sistemde tanımlı üst ve alt menü kontrolleri dinamik olarak tasarlanmıştır. Menü İşlemleri 'Menü', Alt Menü İşlemleri 'Alt Menü' ve Alt Alt Menü İşlemleri 'Alt Alt Menü' bölümünden gerçekleştirilmektedir. Kayıt işlemlerinde bulunan 'Sıra' bilgisi kullanıcı için oluşacak menü sıra numarasını belirtmektedir. Sistemde tanımlanacak tüm linkler root directory nin üzerinde yayın yapacak şekilde kayıt altına alınmalıdır. 'Açıklama' bilgi alanı girişi zorunlu olmamakla beraber kaydın ne amaçla yapıldığı hakkında bilgi vermektedir. Sistem default kayıtları Sistem Yöneticisi tarafından yapılmıştır (Şekil-46).

Şekil-46

- **Rapor Bilgileri:** Rapor yönetimi Kurum ile yapılacak görüşmelerden sonra aktarılacaktır.
- **Parametrik İşlemler:** Sistem, ağırlıklı olarak parametrik bir şekilde tasarlanmış, sistem üzerindeki gerekli güncellemelerin kolay ve hızlı bir şekilde koda müdahale edilmeksizin gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Sistemde tanımlanan her kullanıcı için sadece 'Rapor Sayı' (rapor bölümlerinde görüntülenen bir sayfadaki kayıt sayısı) parametresi otomatik olarak oluşturulmaktadır. 'Parametre Raporları' bölümünden sistemde tanımlı parametrelerin history (kim, ne zaman, hangi değeri vermiş) bilgisi görülebilmekte ve 'Parametre Sil' bölümünde parametre son değeri silinerek eski değerin aktif olması sağlanabilmektedir.
- **Genel Parametreler:** Sistem üzerinde tanımlı sabit parametrelerin (Bilgi Bankası Path, KPS Path, Sorun Mail Adresi, Mail Host, Mail Port, vb.) güncellendiği ve raporlandığı bölümdür. Parametre raporları bölümünde sistemde tanımlı genel parametrelerin değişim logları görülebilmektedir. Parametrelerin sistem tarafından verilen başlangıç değerlerinin silinmesi engellenmiştir (Şekil-47).

Şekil-47

- **Tür Parametreleri:** Sistem üzerinden bulunan çoktan seçmeli alanların (Bildirim Geri Dönüş Türü, Bildirim Sonuç Türü, Bilgi Bankası Türü, Görev Türü, Kapatma Türü, Çağrı Tipi, vb.) parametre değerlerinin güncellendiği ve raporlandığı bölümdür. Sistemde aktif olarak kullanılan parametrelerin silinmesi engellenmiştir (Şekil-48).

Şekil-48

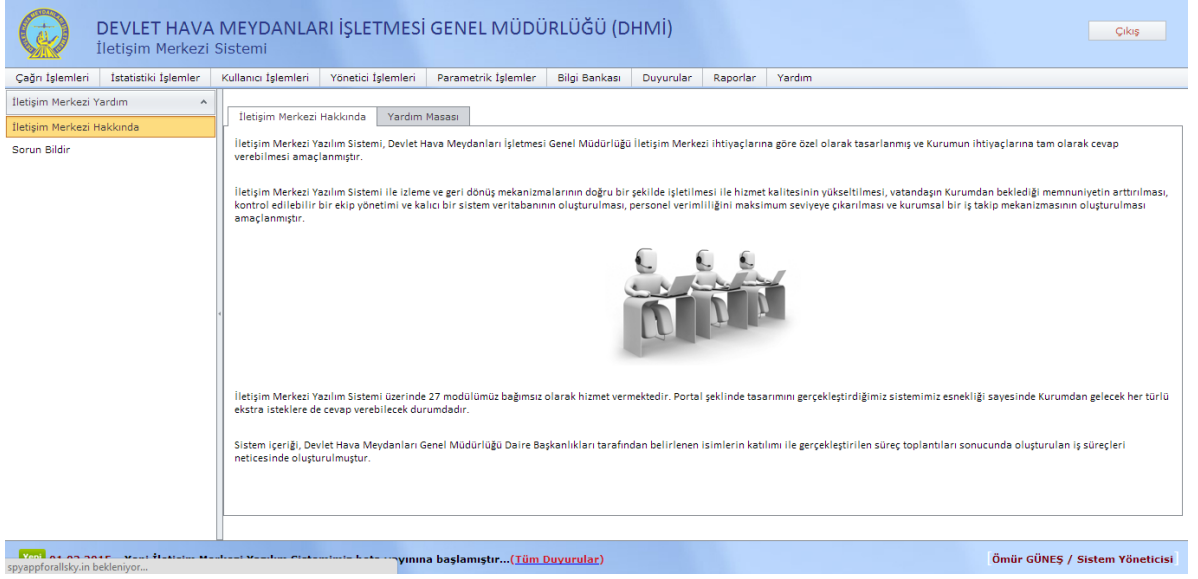
- **Bilgi Bankası:** Tüm kullanıcılara sistem ve kullanışı hakkında herhangi bir yere bağlı olmaksızın bilgi vermek için sisteme eklenen bilgi bankası bilgilerinin yayınlandığı bölümdür.
 - o **Bilgi Bankası Bilgileri:** Sistem Yöneticisi tarafından sisteme eklenen bilgi bankası bilgilerinin yayınlandığı bölümdür. Bilgi bankası bilgileri isim/ad sıralamasına göre yayınlanmaktadır. Kullanıcılar sistemde tanımlı bilgiler içerisinde full text search (tüm metin araması) yapabilmektedirler. Ayrıca kullanıcılar bilgilerin kim tarafından ne zaman eklendiğini, içerik etiketlerini ve varsa bağlı dosya bilgilerini de görebilmektedirler. Bilgi bankası bilgileri üzerinden yapılan işlemler 'Yönetici İşlemleri' bölümünde ayrıntılı olarak anlatılmıştır (Şekil-49).

Şekil-49

- **Duyurular:** Tüm kullanıcılara kolayca ulaşabilmek ve çeşitli konularda onları bilgilendirmek için sisteme eklenen duyuruların yayınlandığı bölümdür.
 - o **Duyuru Bilgileri:** Sistem Yöneticisi tarafından sisteme eklenen duyuru bilgilerinin yayınlandığı bölümdür. Duyurular yayınlanma tarihi sıralamasına göre yayınlanmaktadır. Kullanıcılar sistemde tanımlı duyurular içerisinde full text search (tüm metin araması) yapabilmektedirler. Ayrıca kullanıcılar duyuruların kim tarafından ne zaman eklendiğini de görebilmektedirler. Duyuruların üzerinden yapılan işlemler 'Yönetici İşlemleri' bölümünde ayrıntılı olarak anlatılmıştır (Şekil-50).

Şekil-50

- **Raporlar:** Rapor yönetimi Kurum ile yapılacak görüşmelerden sonra aktarılacaktır
- **Yardım:** Sistem hakkında kullanıcıları bilgilendirmek, kullanım kolaylığı sağlamak, hata bildiriminden bulunmak ve güncel hatalar hakkında bilgi almak, kullanıcılar ile Sistem Yöneticisi arasındaki iletişimi sağlıklı bir şekilde gerçekleştirmek için oluşturulmuş bölümdür.
 - o **İletişim Merkezi Hakkında** İletişim Merkezi hakkında kullanıcıları bilgilendirmek için oluşturulmuş bölümdür. Bu bölümde sistemin yapısı, temel amaçları ve avantajları kısaca anlatılmıştır. Yardım Masası bölümünden kullanıcılar yetkileri dahilinde incelemekte olduğunuz yardım dokümanı bölümlerini indirebileceklerdir. (Şekil-51).



Şekil-51

- **Sorun Bildir:** Sistem üzerinde anlık olarak karşılaşılan sorunları parametrik olarak belirlenmiş Sistem Yöneticisi mail adresine gönderebileceğiniz bölümdür. Sistem yöneticisi, sistem üzerinde oluşmuş sorun hakkında görüş bildirebilecek ve gerekli müdahaleye kolayca yapabilecektir. Gönderilen mail içeriği ve sonuçlarını 'Önceki Sorunlar ve Çözümleri' bölümünde görebilirsiniz. Bu bölüm bir Bilgi Bankası gibi çalışmakla beraber anlık olarak interaktif iletişimi de sağlamaktadır (Şekil-52).

Şekil-52

TEŞEKKÜRLER...