

Çağrı Merkezi Nedir?

Call Center (Çağrı Merkezi), kurumların temasta oldukları kişi veya kurumlarla olan iletişimlerini yürüttükleri, yazılım, donanım, insan kaynakları ve iş akışlarından oluşan etkileşim merkezlerdir. Rezervasyon merkezi, yardım masası, bilgi hatları, müşteri ilişkileri gibi yapılara genel olarak verilen bir isimdir. Yoğun şekilde gelen ve/veya giden telefon çağrılarının gerçekleştirildiği merkezlerdir.

Çağrı Merkezinin Faydaları

- İşin kişi bağımsız olarak verimli bir geri besleme ile yapılmasını sağlar.
- Organizasyon ile müşteriler arasında köprü görevi görür.
- Müşteri sadakatinin artmasına etkide bulunur.
- İletişim kontrollü ve kaliteli bir biçimde sağlanır.
- Düzenli ve sürekli veri akışına olanak tanır.
- Müşteri veritabanı oluşumu ile pazarlama faaliyetlerinin etkinleşmesine imkan tanır.
- Ürün, hizmet / süreç iyileştirmeleri için geri besleme sağlar.
- Etkin kaynak planlaması ile maliyetlere olumlu etki eder, verimlilik sağlar.
- Self servis hizmetlerin kullanılmasına destek olur.
- Gelir yaratmak için kullanılır, gelir artışına etki eder.
- Müşteri memnuniyetini arttırır.
- Şirket imajına olumlu katkıda bulunur.

Çağrı Merkezi Hizmet Grupları

Çağrı merkezleri hizmet gruplarına göre iki şekilde tanımlanabilir:

- Gelen çağrılarını karşılama
 - Müşteri hizmetleri
 - Danışma hatları
 - Servis hatları
 - Şikayet yönetimi
- Çağrılar yapma
 - Telefonda satış
 - Pazarlama
 - Anket yönetimi
 - Veri güncelleme
 - Hatırlatma servisleri

Inteliex Pro Nedir?

- Inteliex Pro NGN – Yeni Nesil Ağ İletişim Kavramı'nı benimsemiştir.
- Altyapı olarak IP teknolojisi kullanmaktadır.
- Açık kaynak kodludur.

Agent Board


- Agent'lar tanımlanır. Belirlenen kriterlerde kuyruklara atanır.
- Süpervizör tarafından belirlenen logout nedenleri ile sistemden çıkışlarını gerçekleştirirler. Bu bilgiler raporlamada kullanılmaktadır.
- Süpervizör istediği kuyruk ve/veya agent'lara mesaj gönderebilir.

The screenshot displays the 'AGENT BOARD' interface. At the top, it shows the user 'Serap' is 'ONLINE' with a 'Mola' button. Below this, there is a search field for 'Dahil' with the value '103' and a 'Login' button. The main area is divided into three sections: 'Hastaneiki', 'Analog', and 'danisma'. Each section shows statistics for 'Top. Çağn', 'Toplam Çağnlarınız', and 'Transfer Edilmiş Çağnlarınız'. The 'Hastaneiki' section also includes 'Kuyruktaki Çağnlar', 'Servis Seviyesi', and 'Rona'. The 'Analog' and 'danisma' sections have similar statistics. Below these sections, there are two tables. The first table is a summary table with columns for 'Toplam', 'Login', 'DisArama', 'yabancıdli', 'gerilama', 'ACW', 'Time', 'BackOffice', 'Yemek', 'Eğitim', 'Toplam', 'FeedBack', 'Mola', and 'Süre'. The second table is a call log with columns for 'Sıra', 'Kayıt', 'Arayan', 'Aranan', 'Caller ID', 'Süre', and 'Tarih'. The call log shows five entries with details like '103' and '104' for caller and recipient, and '103' for caller ID. At the bottom, there is a 'G: Test123' button.

Süpervizör Ekranı

- Agent'lar ve kuyruklar ile ilgili tüm bilgiler bu ekranda yer alır.
- İki modda çalışır: Wallboard ve Süpervizör modu
- Wallboard modu görüntüleme sağlar.
- Süpervizör modu'nda agent'ların durumları yönetilebilir.
- Süpervizörler çağrılarını gerçek zamanlı dinleyebilirler.

danisma	callcenter	Aktarma
Ort. Bekleme S. 0:00:00	Ort. Bekleme S. 0:00:00	Ort. Bekleme S. 0:00:00
Cevaplanan çağrı 0	Cevaplanan çağrı 0	Cevaplanan çağrı 0
Kayıp Çağrı 0	Kayıp Çağrı 0	Kayıp Çağrı 0
Taşan çağrı 0	Taşan çağrı 0	Taşan çağrı 0
Transfer 0	Transfer 0	Transfer 0
Gelen Toplam 0	Gelen Toplam 0	Gelen Toplam 0
Cevaplanan Oranı %0.0	Cevaplanan Oranı %0.0	Cevaplanan Oranı %0.0
Terk Oranı %0.0	Terk Oranı %0.0	Terk Oranı %0.0
Servis Seviyesi %0.0	Servis Seviyesi %0.0	Servis Seviyesi %0.0
Bekleyen Yok	Bekleyen Yok	Bekleyen Yok

Ali 	Burcu 	Serap 
Cansu 	Esra 	Nadide 

Intellex Pro Çağrı Merkezi Kuyruk Ayarları

- Aramaların sınıflandırılması ve belirlenen kriterlere uygun olarak beklemeye (kuyruğa) alınması
- Alt ve yan kırımlı sınırsız sayıda kuyruk tanımlama
- Kuyruk Ayarları
 - Adı ve stratejisi
 - Servis seviyesi
 - Zaman aşımı ve tekrar deneme boşluğu
 - Ağırlık (öncelik)
 - Dinlenme süresi
 - Max bekleyen
 - Bekleme ve periyodik anons tekrar süresi
 - Bekleme süresini arayana ve/veya aranana söyleme seçimi
 - Paralel dağıtım
 - Kuyruğu karşılayan olmaması durumunda arayanın zaman aşımına yönlendirilmesi seçimi
- Çağrı Yönlendirme Yöntemleri
 - Hepsini çevir
 - Grup içi sıralı
 - En uzun dinlenen
 - En az çağrı karşılayan
 - Rastgele
 - Grup içi sıralı (hafızalı)

Agent CDR Raporu

Konuşma Kalitesi Değerlendirme	Çağrıyı Dinle	Değerlendirmeleri Gör
1- Açılış Cümlesi Doğru Kullanıldı mı ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
2- Olumlu İlk izlenim Yaratıldı mı ?	<input type="button" value="Sıcak, enerjik"/> <input type="button" value="Nötr"/> <input type="button" value="İsteksiz, soğuk"/>	
3- Müşterinin İsmi Konuşmanın Başında Soruldu mu ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
4- Müşteriye Hitap Ederken İsim Kullanılıyor mu ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
5- Aktif Dinleme Yapıyor mu ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
6- İhtiyacı Anlamaya Yönelik Doğru Sorular Soruluyor mu ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
7- Bilgi İsterken "Teşekkür Ederim" ve "Rica Ederim" İfadeleri Kullanılıyor mu ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
8- Bekletme ve Aktarma Tekniği Doğru Uygulanıyor mu ?	<input type="button" value="Evet"/> <input type="button" value="Hayır"/>	
9- Müşterinin Sözü Kesiliyor mu ?	<input type="button" value="Hayır"/> <input type="button" value="Evet"/>	
10- İletişim Dil 1 (Gülyüzlü, pozitif)	<input type="button" value="Gülyüzlü, pozitif"/> <input type="button" value="Nötr"/> <input type="button" value="Soğuk, isteksiz"/>	

Agent CDR Raporu

Başlangıç Tarihi:

Bitiş Tarihi:

Agent:

Başlangıç Saati: Bitiş Saati:

Gelen Arama:

Denemeleri Göster

Transferleri Göster

Serbest Oturum

2013-04-01 00:00:00 - 2013-04-08 23:59:59

9001 [Barca]									
Sıra	Kayıt	Arayan	Kuyruk#	Caller ID	Saat	Sonlandırıcı	Deneme Sayısı	Giriş Sırası	Tarih
1	Dinle	- 103	8702	103	0:01:58	Agent		1	2013-04-05 17:43:30+03
Ortalama Süre: 0:00:59 Toplam Süre: 0:01:58									
9003 [Serap]									
Sıra	Kayıt	Arayan	Kuyruk#	Caller ID	Saat	Sonlandırıcı	Deneme Sayısı	Giriş Sırası	Tarih
1	Dinle	- 103	8702	103	0:01:44	Arayan		1	2013-04-05 17:45:42+03
2	Dinle	- 103	8702	103	0:00:50	Agent		1	2013-04-05 17:41:52+03
Ortalama Süre: 0:02:16 Toplam Süre: 0:04:32									

Agent CDR Raporu

- Belirlenen kriterlerde CDR*'lar görüntülenir. Dinlenmek istenen kayıt üzerine gelindiğinde dinleme yapılabilir. Agent'ın müşteri ile konuşması puanlama ile değerlendirilebilir.

Agent Oturum Raporu

- Agent'in mesai saatleri içerisinde login ve logout (mesai sonu, mola, yemek,v.b.) durumları görüntülenir.

2013-02-01 00:00:00 - 2013-02-06 23:59:59
Agent Oturum Raporu

101					
Ali					
Sıra	Tarih	Aksiyon	Saat	Dahili	Logout Nedeni
Toplam Süre					0:00:00
9001					
Barcu					
Sıra	Tarih	Aksiyon	Saat	Dahili	Logout Nedeni
1	2013-02-01 15:29:09	AGENTCALLBACKLOGIN		8712	
2	2013-02-01 15:38:16	AGENTCALLBACKLOGOFF	4:46:31	8712	MESAI SONU
3	2013-02-01 20:24:47	AGENTCALLBACKLOGIN		8721	
4	2013-02-01 20:45:31	AGENTCALLBACKLOGOFF	1:08:34	8721	MESAI SONU
5	2013-02-01 21:54:05	AGENTCALLBACKLOGIN		8721	
6	2013-02-01 21:54:53	AGENTCALLBACKLOGOFF		8721	MESAI SONU
7	2013-02-04 20:45:35	AGENTCALLBACKLOGIN		8721	

Agent Günlük Özet Raporu

- Agent'ların günlük istatistiklerini sunar.

Agent	Gelen Toplam Çağrı Sayısı	Giden Toplam Çağrı Sayısı	Cevapsız Çağrı Sayısı	Gelen Ortalama Süre	Giden Ortalama Süre	HoldTime	DisArama Süresi	yabancidil Süresi	geriarama Süresi	ACW Time Süresi	BackOffice Süresi	Yemek Süresi	Egitim Süresi	Toplantı Süresi	FeedBack Süresi	Toplam Mola Süresi	Toplam Login Süresi	Gelen Toplam Süre	Giden Toplam Süre	Verimlilik
101 Ali	0	0	0	0:00:00	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	%0
9001 Burcu	10	0	3	0:00:48	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0:19:13	0:08:05	0:00:00	%42.06
9002 Cansu	2	0	0	0:00:00	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0:27:36	0:00:01	0:00:00	%0.06
9003 Serap	0	0	0	0:00:00	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	%0
9004 Esra	166	0	3	0:00:34	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	4:38:13	1:36:26	0:00:00	%34.66
9005 Nadide	132	0	5	0:01:21	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	7:31:01	2:58:35	0:00:00	%39.6
9006 Ahmet	0	0	0	0:00:00	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	%0
9007 Buket	113	0	0	0:01:14	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	14:28:00	2:21:03	0:00:00	%16.25
9008 Cem	173	0	4	0:01:02	0:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	6:56:20	3:00:18	0:00:00	%43.31

Günlük Özet Raporu

- Kuyruk bazlı günlük çağrı istatistiklerini sunar.

Günlük Özet Raporu

Kuyruk

Tüm
Aktarma
Analog
callcenter
danisma
Hastaneici
Q101

Başlangıç Tarihi

Bitiş Tarihi

Başlangıç Saati **Bitiş Saati**

Servis Seviyesi (sn)

2013-01-07 00:00:00 - 2013-01-21 23:59:59 Arası Günlük Arama Raporu

Gün	Top.Çağrı	Cevaplandırılmış	Top. Gelen Görüşme Sür.	Ort. Cevap Bekleme Sür.	Cevap Oranı	Ort. Görüşme Sür.	Terk Edenler	Transfer	B. Taşanlar	Z. Taşanlar	Ort. Terk Bek. Sür.	Terk Oranı	Servis Seviyesi	Cvsz.Çalma	Dis Arama	Ort Dis Arama Sür.	Top. Dis Arama Sür.	Top. Çalışma Sür.	IVR Gelen	IVR Sonlanan
2013-01-07	1065	540	9:16:51	0:00:06	%50.70	0:01:01	35	490	0	0	0:00:17	%3.29	%100.00	17	236	0:01:51	7:19:41	16:36:32	0	0
2013-01-08	957	514	9:46:05	0:00:06	%53.71	0:01:08	33	410	0	0	0:00:15	%3.45	%100.00	7	357	0:01:22	8:08:39	17:54:44	0	0
2013-01-09	960	492	-5:40:-10	0:00:08	%51.25	0:00:41	88	380	0	0	0:00:37	%9.17	%98.58	21	327	0:01:28	8:04:00	2:23:50	0	0
2013-01-10	836	423	8:44:52	0:00:06	%50.60	0:01:14	41	372	0	0	0:00:19	%4.90	%100.00	9	307	0:01:22	7:03:42	15:48:34	0	0
2013-01-11	886	416	8:37:43	0:00:07	%46.95	0:01:14	43	427	0	0	0:00:23	%4.85	%99.76	11	197	0:01:41	5:33:04	14:10:47	0	0
2013-01-12	563	330	5:31:20	0:00:05	%58.61	0:01:00	12	221	0	0	0:00:11	%2.13	%100.00	12	156	0:01:39	4:18:14	9:49:34	0	0
2013-01-13	35	20	0:18:26	0:00:05	%57.14	0:00:55	1	14	0	0	0:00:00	%2.86	%100.00	0	109	0:01:08	2:03:46	2:22:12	0	0
2013-01-14	1008	533	9:48:00	0:00:06	%52.88	0:01:06	44	431	0	0	0:00:16	%4.37	%99.62	15	296	0:01:25	7:03:52	16:51:52	0	0
2013-01-15	1014	533	9:39:43	0:00:07	%52.56	0:01:05	52	429	0	0	0:00:22	%5.13	%99.81	10	243	0:01:23	5:40:07	15:19:50	0	0
2013-01-16	871	436	8:11:11	0:00:08	%50.06	0:01:07	89	346	0	0	0:00:31	%10.22	%99.54	38	209	0:01:37	5:40:52	13:52:03	0	0
2013-01-17	949	521	9:02:56	0:00:07	%54.90	0:01:02	54	374	0	0	0:00:23	%5.69	%100.00	21	196	0:01:47	5:50:37	14:53:33	0	0
2013-01-18	1159	617	8:53:48	0:00:07	%53.24	0:00:51	86	456	0	0	0:00:25	%7.42	%100.00	27	198	0:01:57	6:27:27	15:21:15	0	0
2013-01-19	557	324	4:06:41	0:00:05	%58.17	0:00:45	21	212	0	0	0:00:17	%3.77	%100.00	6	172	0:01:45	5:02:33	9:09:14	0	0
2013-01-20	46	20	0:18:26	0:00:06	%43.48	0:00:55	4	22	0	0	0:00:14	%8.70	%100.00	0	127	0:01:04	2:15:53	2:34:19	0	0
2013-01-21	1015	560	9:43:03	0:00:06	%55.17	0:01:02	36	419	0	0	0:00:16	%3.55	%100.00	6	303	0:01:19	6:42:51	16:25:54	0	0
15 TOPLAM Gün	11921	6279	96:18:55	0:00:06	%52.67	0:00:55	639	5003	0	0	0:00:24	%5.36	%99.79	200	3433	0:01:31	87:15:18	183:34:13	0	0

Günlük Özet Saatlik Dağılım Raporu

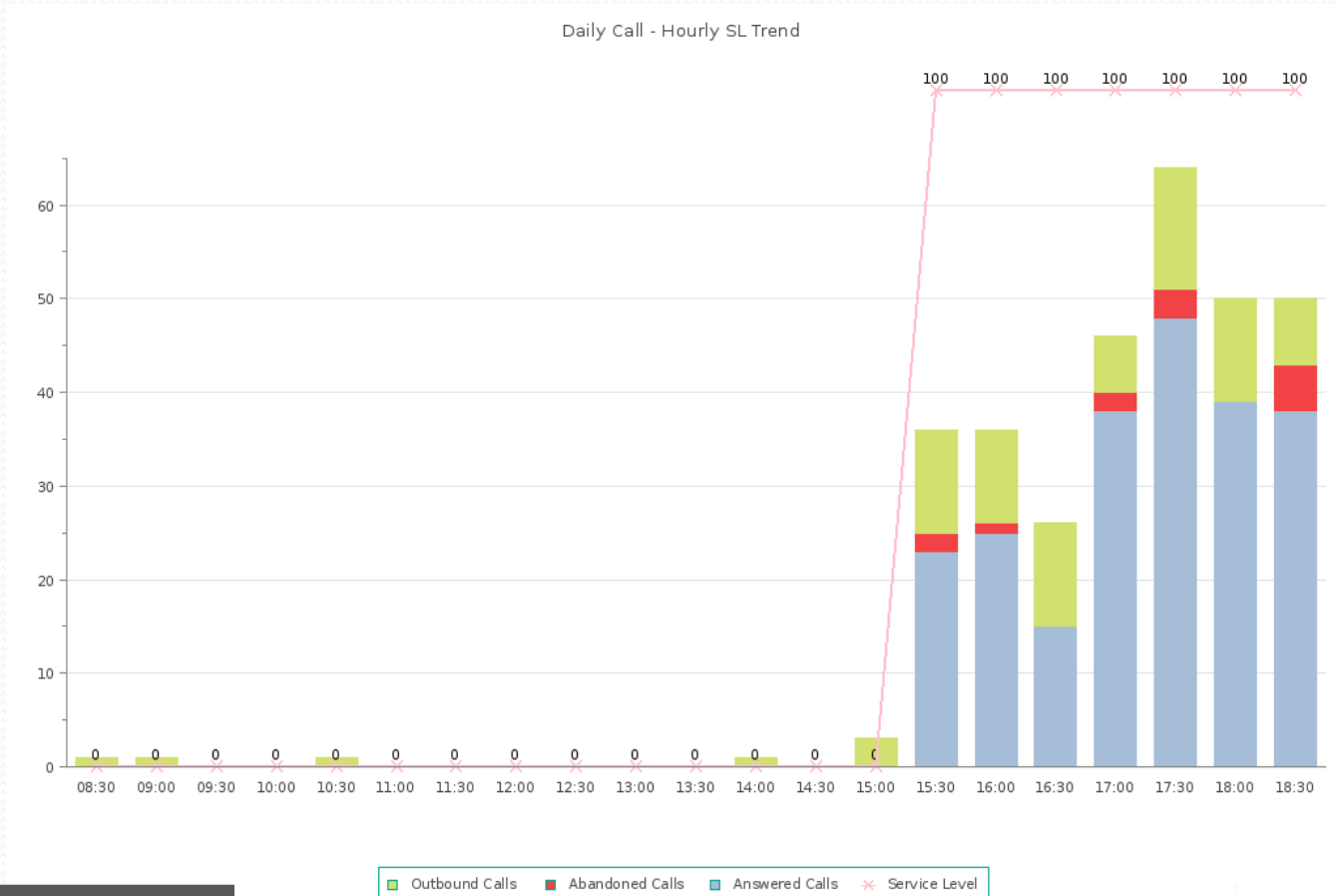
2013-01-21 - 2013-01-21 Arası Günlük Arama Raporu

Gün	Top.Çağrı	Cevaplandırılmış	Top. Gelen Görüşme Sür.	Ort. Cevap Bekleme Sür.	Cevap Oranı	Ort. Görüşme Sür.	Terk Edenler	Transfer	B. Taşanlar	Z. Taşanlar	Ort. Terk Bek. Sür.	Terk Oranı	Servis Seviyesi	Cvz.Çalma	Dis Arama	Ort Dis Arama Sür.	Top. Dis Arama Sür.	Top. Çalışma Sür.
08:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	1	0:01:20	0:01:20	0:01:20
09:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	1	0:00:34	0:00:34	0:00:34
09:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	1	0:00:44	0:00:44	0:00:44
11:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
13:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
13:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
14:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	1	0:00:30	0:00:30	0:00:30
14:30	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
15:00	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	3	0:00:20	0:01:01	0:01:01
15:30	44	23	0:36:21	0:00:05	%52.27	0:01:34	2	19	0	0	0:00:34	%4.55	%100.00	1	11	0:02:45	0:30:17	1:06:38
16:00	38	25	0:37:53	0:00:04	%65.79	0:01:30	1	12	0	0	0:00:02	%2.63	%100.00	0	10	0:01:42	0:17:01	0:54:54
16:30	41	15	0:25:21	0:00:03	%36.59	0:01:41	0	26	0	0	0:00:00	%0.00	%100.00	0	11	0:01:32	0:16:58	0:42:19
17:00	63	38	0:16:25	0:00:04	%60.32	0:00:25	2	23	0	0	0:00:09	%3.17	%100.00	1	6	0:01:15	0:07:31	0:23:56
17:30	79	48	0:53:32	0:00:07	%60.76	0:01:06	3	28	0	0	0:00:34	%3.80	%100.00	0	13	0:01:19	0:17:18	1:10:50
18:00	71	39	0:54:33	0:00:07	%54.93	0:01:23	0	32	0	0	0:00:00	%0.00	%100.00	0	11	0:01:04	0:11:45	1:06:18
18:30	76	38	0:43:56	0:00:06	%50.00	0:01:09	5	33	0	0	0:00:12	%6.58	%100.00	0	7	0:03:33	0:24:57	1:08:53
21 TOPLAM Gün	412	226	4:28:01	0:00:05	%54.85	0:01:11	13	173	0	0	0:00:12	%3.16	%100.00	2	76	0:01:42	2:09:56	6:37:57

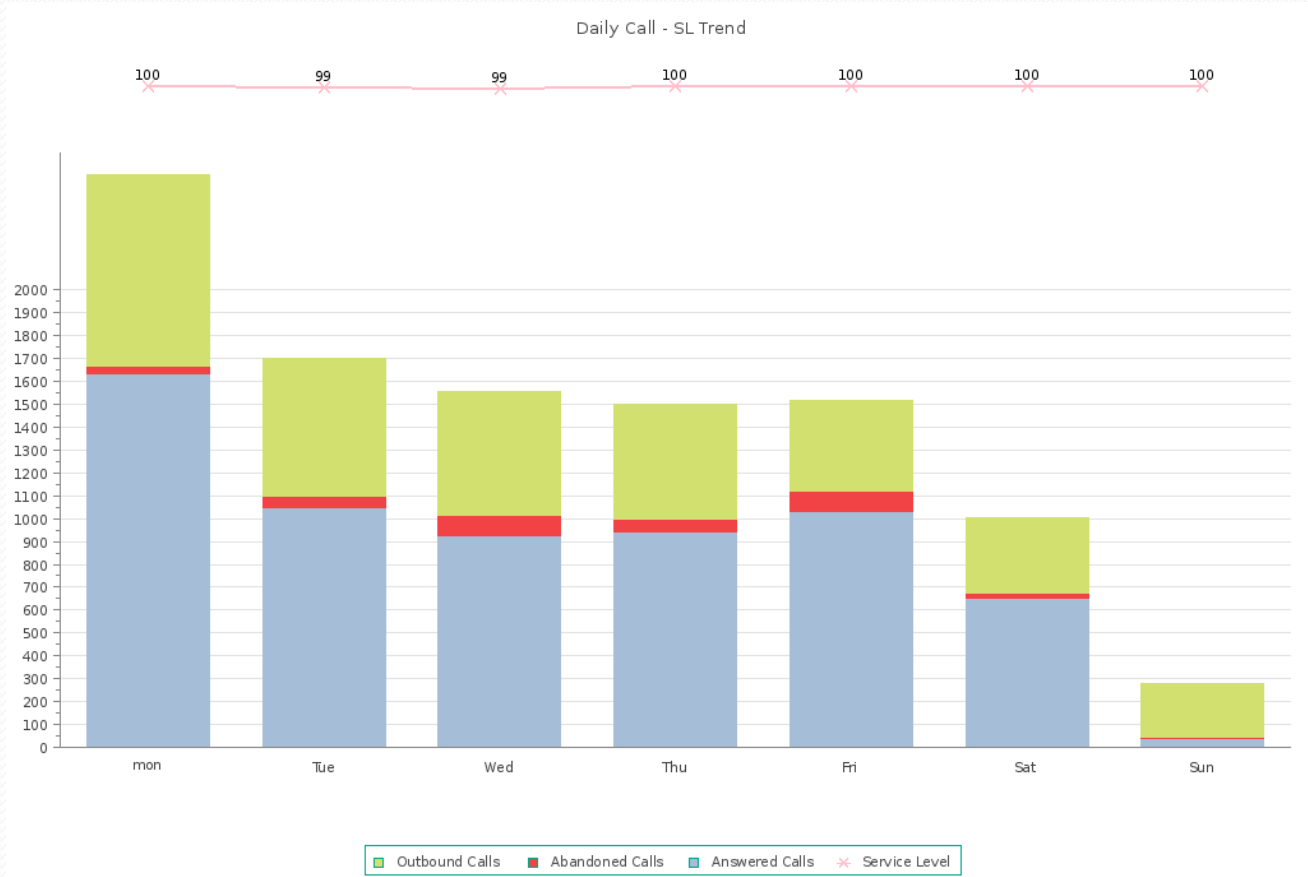
Günlük Servis Seviyesi Trend Grafiği



Interval Servis Seviyesi Trend Grafiği



Günlere Göre Servis Seviyesi Trend Dağılım Grafiği

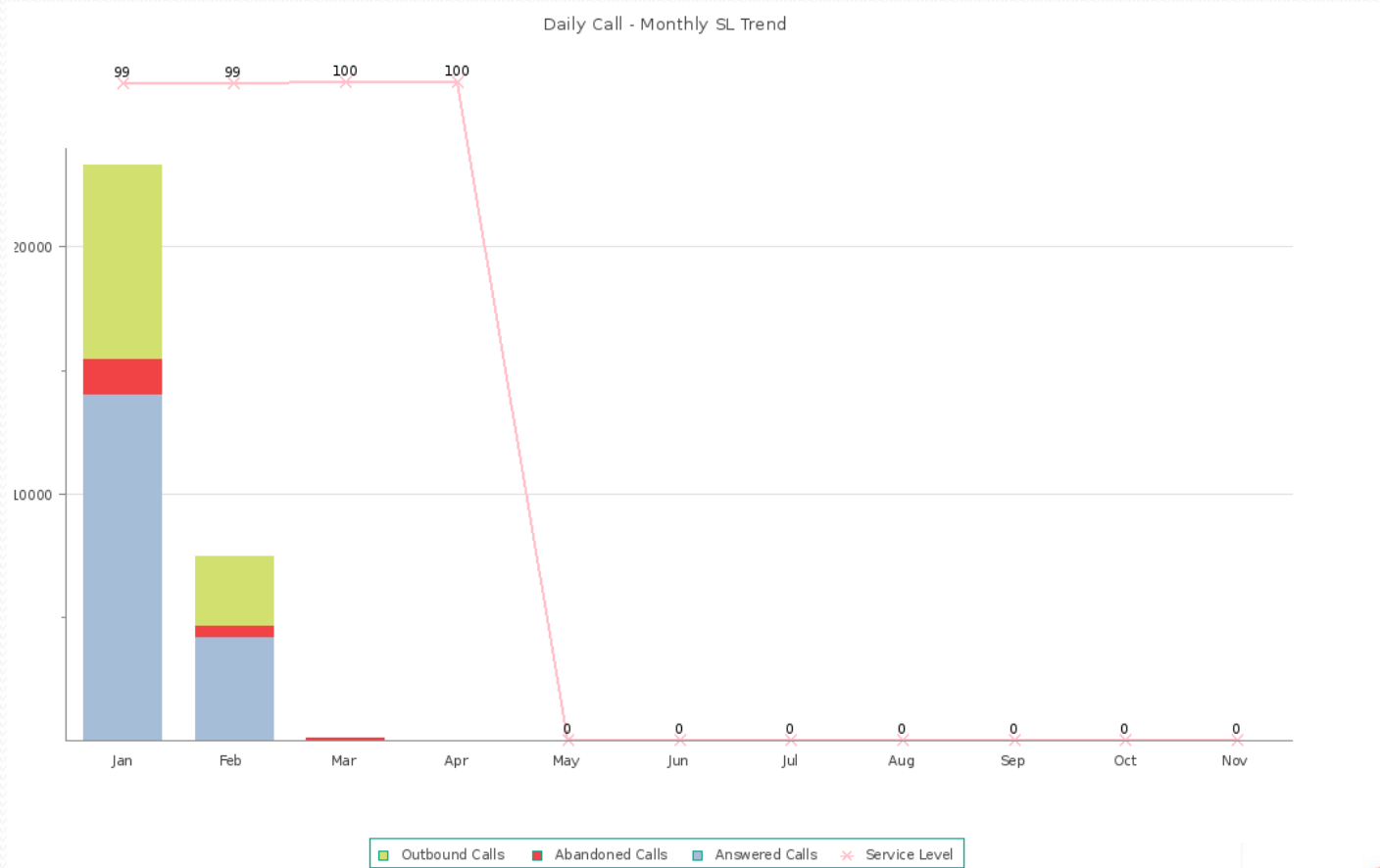


Aylık Dağılım Raporu

- 2013-01-21 Arası Günlük Arama Raporu

Ay	Top.Çağrı	Cevaplandırılmış	Top. Gelen Görüşme Sür.	Ort. Cevap Bekleme Sür.	Cevap Oranı	Ort. Görüşme Sür.	Terk Edenler	Transfer	B. Taşanlar	Z. Taşanlar	Ort. Terk Bek. Sür.	Terk Oranı	Servis Seviyesi	Cvz.Çalma	Dis Arama	Ort Dis Arama Sür.	Top. Dis Arama Sür.	Top. Çalışma Sür.
January	26320	14049	219:34:16	0:00:06	%53.38	0:00:56	1436	10835	0	0	0:00:26	%5.46	%99.79	367	7823	0:01:29	194:56:54	414:31:10
February	8087	4211	75:12:42	0:00:07	%52.07	0:01:04	476	3400	0	0	0:00:26	%5.89	%99.76	85	2760	0:01:27	66:52:21	142:05:03
March	84	30	0:39:19	0:00:07	%35.71	0:01:18	54	0	0	0	0:04:55	%64.29	%100.00	29	0	0:00:00	0:00:00	0:39:19
April	5	5	0:05:23	0:00:08	%100.00	0:01:04	0	0	0	0	0:00:00	%0.00	%100.00	1	0	0:00:00	0:00:00	0:05:23
May	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
June	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
July	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
August	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
September	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
October	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
November	0	0	0:00:00	0:00:00	%0	0:00:00	0	0	0	0	0:00:00	%0	%0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11 TOPLAM Gün	34496	18295	295:31:40	0:00:06	%53.04	0:00:58	1966	14235	0	0	0:00:00	%5.70	%99.79	482	10583	0:01:29	261:49:15	557:20:55

Aylık Servis Seviyesi Trend Grafiği



Kümüle İnterval Raporu

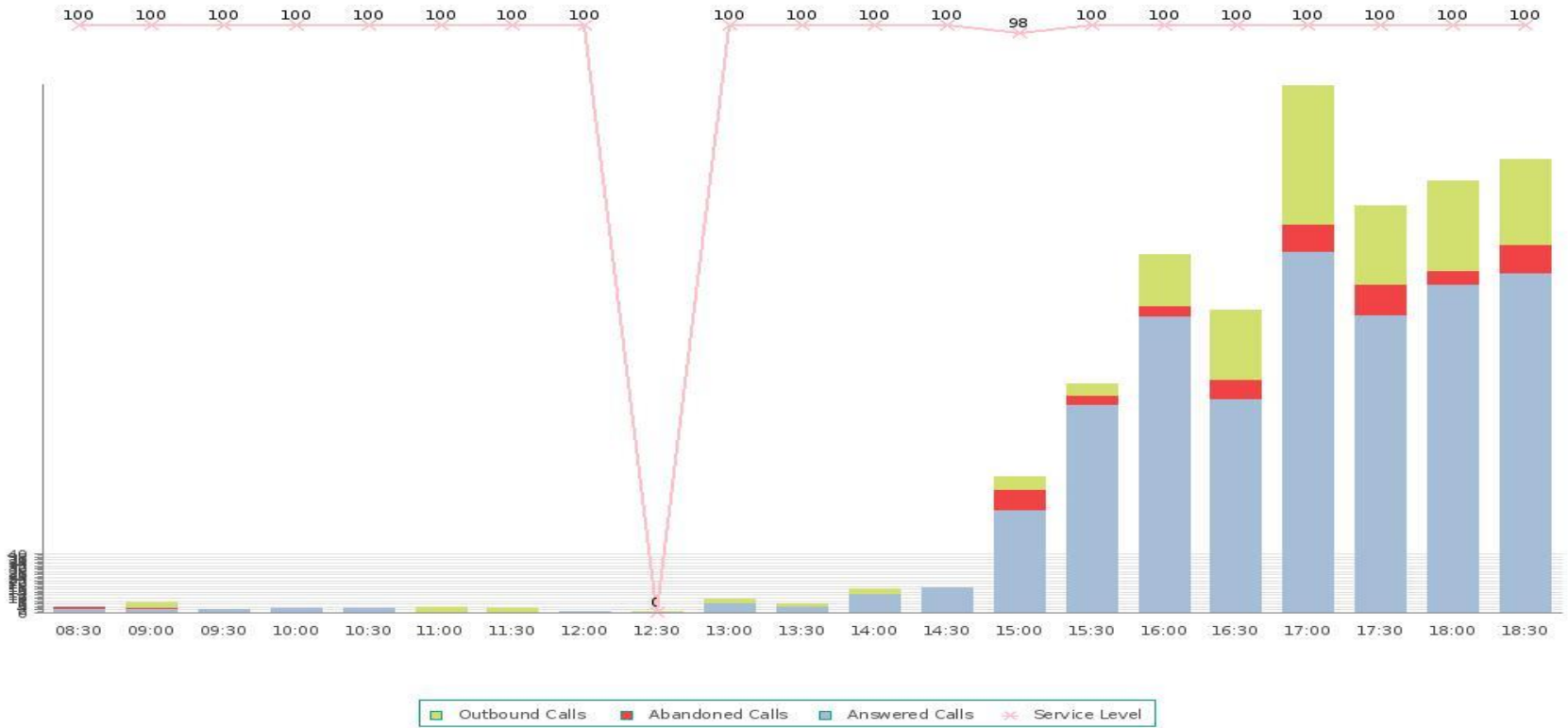
2013-02-01 - 2013-02-08 Arası Günlük Arama Raporu

Gün	Top.Çağrı	Cevaplandırılmış	Top. Gelen Görüşme Sür.	Ort. Cevap Bekleme Sür.	Cevap Oranı	Ort. Görüşme Sür.	Terk Edenler	Transfer	Ort. Terk Bek. Sür.	Terk Oranı	Servis Seviyesi	Rona	Dis Arama	Ort Dis Arama Sür.	Top. Dis Arama Sür.	Top. Çalışma Sür.
08:30	18	11	0:11:55	0:00:10	%61.11	0:01:05	3	4	0:00:17	%16.67	%90.91	0	4	0:03:13	0:12:54	0:24:49
09:00	9	7	0:12:43	0:00:04	%77.78	0:01:49	3	0	0:00:15	%33.33	%100.00	2	4	0:02:31	0:10:04	0:22:47
09:30	8	7	0:03:08	0:00:09	%87.50	0:00:26	1	0	0:00:03	%12.50	%100.00	0	0	0:00:00	0:00:00	0:03:08
10:00	19	15	0:11:01	0:00:04	%78.95	0:00:44	2	2	0:00:04	%10.53	%100.00	0	4	0:01:03	0:04:15	0:15:16
10:30	9	6	0:22:21	0:00:05	%66.67	0:03:43	2	1	0:00:03	%22.22	%100.00	0	4	0:02:21	0:09:24	0:31:45
11:00	5	3	0:01:03	0:00:07	%60.00	0:00:21	0	2	0:00:00	%0.00	%100.00	0	0	0:00:00	0:00:00	0:01:03
11:30	7	4	0:01:52	0:00:04	%57.14	0:00:28	2	1	0:00:06	%28.57	%100.00	0	2	0:05:13	0:10:27	0:12:19
12:00	4	2	0:02:06	0:00:03	%50.00	0:01:03	0	2	0:00:00	%0.00	%100.00	0	0	0:00:00	0:00:00	0:02:06
12:30	7	7	0:05:53	0:00:07	%100.00	0:00:50	0	0	0:00:00	%0.00	%100.00	0	0	0:00:00	0:00:00	0:05:53
13:00	13	9	0:07:26	0:00:05	%69.23	0:00:49	2	2	0:00:26	%15.38	%100.00	0	0	0:00:00	0:00:00	0:07:26
13:30	7	6	0:05:58	0:00:04	%85.71	0:00:59	0	1	0:00:00	%0.00	%100.00	0	1	0:01:18	0:01:18	0:07:16
14:00	9	7	0:08:58	0:00:07	%77.78	0:01:16	0	2	0:00:00	%0.00	%100.00	0	2	0:02:33	0:05:07	0:14:05
14:30	35	33	0:28:16	0:00:08	%94.29	0:00:51	3	0	0:00:20	%8.57	%100.00	0	3	0:01:05	0:03:17	0:31:33
15:00	127	68	1:01:10	0:00:12	%53.54	0:00:53	42	17	0:00:24	%33.07	%97.06	0	9	0:00:22	0:03:18	1:04:28
15:30	322	197	3:09:58	0:00:07	%61.18	0:00:57	26	99	0:00:29	%8.07	%98.98	4	27	0:01:33	0:42:09	3:52:07
16:00	446	271	4:42:49	0:00:06	%60.76	0:01:02	19	156	0:00:15	%4.26	%100.00	6	54	0:02:09	1:56:51	6:39:40
16:30	613	325	5:27:54	0:00:06	%53.02	0:01:00	30	258	0:00:25	%4.89	%99.69	7	97	0:01:45	2:50:18	8:18:12
17:00	528	290	5:59:38	0:00:06	%54.92	0:01:14	35	203	0:00:17	%6.63	%100.00	8	102	0:01:27	2:28:29	8:28:07
17:30	668	358	5:34:58	0:00:06	%53.59	0:00:56	49	261	0:00:20	%7.34	%100.00	7	124	0:01:07	2:19:16	7:54:14
18:00	718	384	6:47:29	0:00:08	%53.48	0:01:03	51	283	0:00:23	%7.10	%99.74	11	115	0:01:30	2:52:57	9:40:26
18:30	687	363	6:31:02	0:00:08	%52.84	0:01:04	50	274	0:00:26	%7.28	%99.72	6	164	0:01:06	3:00:34	9:31:36
21 TOPLAM Gün	4259	2373	41:17:38	0:00:07	%55.72	0:01:01	320	1568	0:00:26	%7.51	%99.66	51	716	0:01:26	17:10:38	58:28:16

→

Kümüle İnterval Grafiği

Daily Call - Hourly Interval



Kuyruk Cevap Raporu

- Kuyruk bazlı çağrı detaylarını sunar.
- İllere ve operatörlere göre çağrı dağılımını gösterir.

2013-02-07 00:00:00 - 2013-02-07 23:59:59 Kuyruk Cevap Raporu

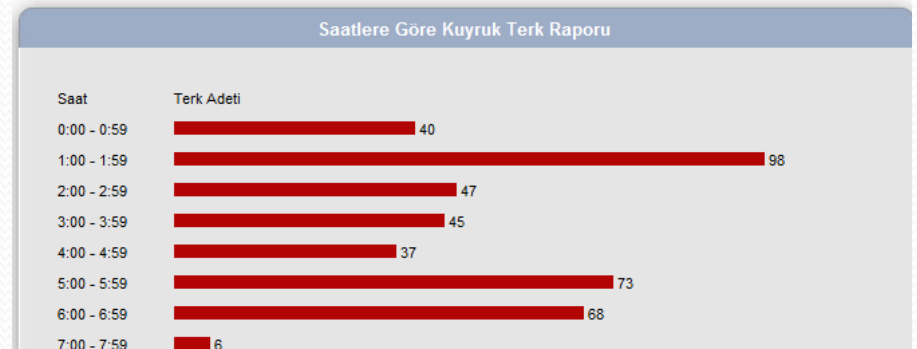
Sıra	Tarih	Bekleme Süresi	Görüşme Sür.	Arayan	Aranan	EşsizID
Gsm						
↓	Turkcell					Toplam:375
↓	Vodafone					Toplam:53
↓	Avea					Toplam:141
↓	Şehir İçi					Toplam:83
Şehir Dışı						
↑	Ankara					Toplam:3
1	2013-02-07 17:22:41+02	0:00:04	0:02:20	03122666095	8708	1360250417.101072
2	2013-02-07 23:28:04+02	0:00:04	0:00:22	03123975701	8702	1360272458.115382
3	2013-02-07 23:40:03+02	0:00:03	0:00:02	03123975701	8702	1360273225.115614
↑	Antalya					Toplam:1
1	2013-02-07 16:05:37+02	0:00:03	0:01:16	02423109411	8705	1360245858.97872
↓	Aydın					Toplam:15
↑	Balıkesir					Toplam:1
1	2013-02-07 16:32:01+02	0:00:23	0:03:05	02663921110	8708	1360247322.99029
↓	Denizli					Toplam:3
↓	Hatay					Toplam:2

Kuyruk Terk Raporu

- Terk eden çağruların illere ve operatörlere göre dağılımını gösterir.

Sıra	Tarih	Süre	Arayan	Aranan	UniqueID
Gsm					
↓	Turkcell				Toplam:37
↓	Vodafone				Toplam:3
↓	Avea				Toplam:14
↓	Şehir İçi				Toplam:42
Şehirler Arası					
↓	Ankara				Toplam:10
↑	Manisa				Toplam:1
1	2013-02-05 00:59:42+02	0:00:20	02362338595	8702	1360018732.45544
↓	İstanbul An.				Toplam:2
↓	İstanbul Av.				Toplam:6
↓	İzmir				Toplam:4
↓	Diğer				Toplam:79

Excel



Terk Eden Numaralar

- Yeşil olarak belirtilen numaraların ilk çağrısı gerçekleşmediği için altındaki detayda sonraki görüşmeleri bulunmaktadır. Çağrının başındaki okun yönü sağa doğru olan çağrılarda müşterinin tekrar araması, okun yönü sola doğru olan çağrılarda agent'in araması anlaşılmaktadır. Kırmızı olarak belirtilen terkte ise her iki taraf da tekrar deneme yapmamıştır.

4.	7740532	2013-02-06 00:23:55+02	1																										
5.	05321	2013-02-06 00:24:15+02	1																										
<table border="1"><thead><tr><th>Yön</th><th>Süre</th><th>Dahili</th><th>Tarih</th><th>Ses Kayıt</th></tr></thead><tbody><tr><td>▶</td><td>0 sn</td><td>8711</td><td>2013-02-06 00:29:07+02</td><td>Dinle</td></tr><tr><td>▶</td><td>5 sn</td><td>8708</td><td>2013-02-06 00:29:06+02</td><td>Dinle</td></tr><tr><td>▶</td><td>0 sn</td><td>8715</td><td>2013-02-06 00:29:30+02</td><td>Dinle</td></tr><tr><td>▶</td><td>101 sn</td><td>8708</td><td>2013-02-06 00:29:29+02</td><td>Dinle</td></tr></tbody></table>					Yön	Süre	Dahili	Tarih	Ses Kayıt	▶	0 sn	8711	2013-02-06 00:29:07+02	Dinle	▶	5 sn	8708	2013-02-06 00:29:06+02	Dinle	▶	0 sn	8715	2013-02-06 00:29:30+02	Dinle	▶	101 sn	8708	2013-02-06 00:29:29+02	Dinle
Yön	Süre	Dahili	Tarih	Ses Kayıt																									
▶	0 sn	8711	2013-02-06 00:29:07+02	Dinle																									
▶	5 sn	8708	2013-02-06 00:29:06+02	Dinle																									
▶	0 sn	8715	2013-02-06 00:29:30+02	Dinle																									
▶	101 sn	8708	2013-02-06 00:29:29+02	Dinle																									
6.	7740505	2013-02-06 00:36:31+02	1																										
<table border="1"><thead><tr><th>Yön</th><th>Süre</th><th>Dahili</th><th>Tarih</th><th>Ses Kayıt</th></tr></thead><tbody><tr><td>▶</td><td>0 sn</td><td>8717</td><td>2013-02-06 22:28:42+02</td><td>Dinle</td></tr><tr><td>▶</td><td>19 sn</td><td>8702</td><td>2013-02-06 22:28:40+02</td><td>Dinle</td></tr><tr><td>▶</td><td>0 sn</td><td>8713</td><td>2013-02-06 22:30:07+02</td><td>Dinle</td></tr><tr><td>▶</td><td>86 sn</td><td>8702</td><td>2013-02-06 22:30:05+02</td><td>Dinle</td></tr></tbody></table>					Yön	Süre	Dahili	Tarih	Ses Kayıt	▶	0 sn	8717	2013-02-06 22:28:42+02	Dinle	▶	19 sn	8702	2013-02-06 22:28:40+02	Dinle	▶	0 sn	8713	2013-02-06 22:30:07+02	Dinle	▶	86 sn	8702	2013-02-06 22:30:05+02	Dinle
Yön	Süre	Dahili	Tarih	Ses Kayıt																									
▶	0 sn	8717	2013-02-06 22:28:42+02	Dinle																									
▶	19 sn	8702	2013-02-06 22:28:40+02	Dinle																									
▶	0 sn	8713	2013-02-06 22:30:07+02	Dinle																									
▶	86 sn	8702	2013-02-06 22:30:05+02	Dinle																									
7.	053688	2013-02-06 01:03:45+02	2																										
<table border="1"><thead><tr><th>Yön</th><th>Süre</th><th>Dahili</th><th>Tarih</th><th>Ses Kayıt</th></tr></thead><tbody><tr><td>◀</td><td>0 sn</td><td>898975</td><td>2013-02-06 01:05:02+02</td><td>Dinle</td></tr></tbody></table>					Yön	Süre	Dahili	Tarih	Ses Kayıt	◀	0 sn	898975	2013-02-06 01:05:02+02	Dinle															
Yön	Süre	Dahili	Tarih	Ses Kayıt																									
◀	0 sn	898975	2013-02-06 01:05:02+02	Dinle																									
8.	05549	2013-02-06 01:04:17+02	1																										

Servis Seviyesi Raporu

- Gelen çağruların karşılanma sürelerinin gelen çağruların tamamı içerisinde yüzde kaçına denk geldiğini raporlar. Çağrı merkezi standardı değerleri ile karşılaştırılarak agent sayısının optimize edilmesine yardımcı olur.

2013-02-04 00:00:00 - 2013-02-19 23:59:59 Servis Raporu

Saniye	Cevaplendirme Yüzdesi
10	%85.92
20	%94.23
30	%97.34
40	%98.56
50	%99.26
60	%99.67

Anlık Kuyruk Durumu

Anlık Kuyruk Durumu

Kuyruk	O. Bek.	S. Seviyesi	Cevaplanma O.	Terk O.	Bekleyen	Cevaplanan	Terk	Transfer/Taşan	Top. Cğ.
1 . danisma	0:00:00	0.0	% 0	% 0	0	0	0	0	0
2 . callcenter	0:00:00	0.0	% 0	% 0	0	0	0	0	0
3 . Q101	0:00:00	0.0	% 0	% 0	0	0	0	0	0
4 . Hastaneici	0:00:00	0.0	% 0	% 0	0	0	0	0	0
5 . Analog	0:00:00	0.0	% 0	% 0	0	0	0	0	0
6 . Aktarma	0:00:00	0.0	% 0	% 0	0	0	0	0	0
Toplam :			% 0	% 0	0	0	0	0	0

Agent Kapatma Raporu

2013-02-05 00:00:00 - 2013-02-07 23:59:59 Mt Release Report

Agent	0 Sec. Released	1 Sec. Released	2 Sec. Released	3 Sec. Released	4 Sec. Released	5 Sec. Released	0-5 Sec Released	+5 Released	Total Released
101 Ali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9001 Burcu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9002 Cansu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9003 Serap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9004 Esra	31	33	2	1	0	2	69	25	94
9005 Nadide	6	9	0	0	2	1	18	54	72
9006 Ahmet	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9007 Buket	7	10	2	0	0	0	19	75	94
9008 Cem	18	14	2	0	2	0	36	28	64
9009 Fatma	23	30	1	1	0	0	55	44	99
9011 Münevver	0	1	0	0	0	0	1	35	36
9012 Özge	5	6	1	0	0	0	12	66	78
9013 Merve	1	0	2	0	0	0	3	26	29
9014 Ayten	3	3	0	1	0	1	8	17	25
9015 Esra	4	7	0	1	0	1	13	31	44
9016 Aktarma	2	0	1	0	0	0	3	9	12
Total	100	113	11	4	4	5	237	410	647

Öngörüsel Dış Arama-Predictive Dialer

- CRM'den, müşteri DB'inden veya excel v.b. formatındaki arama listesi sistem tarafından aranır.
- Başarılı çağrılar agent'a bağlanır.
- Aynı anda agent'ın ekranında aranan numara ile ilgili bilgiler pop up olur.
- Parametrik olarak ayarlanabilen arama algoritması sayesinde agent sayısından daha fazla arama yapılarak çağrı sayıları ve agent performansı büyük oranda arttırılır.
- Sistem cevaplama performansına göre çağrı hızını ayarlar.
- Başarısız çağrılar için agent'lar zaman kaybetmemiş olur.

Otomatik Geri Arama

- Müşterilerin hizmet alamadan telefonlarını kapatması durumunda, en kısa zamanda sistem otomatik olarak arayan numarayı aramaktadır. Hizmet verilemediğine dair özür anonsu dinletildikten sonra çağrıya devam etmek istiyorsa bir tuşa basması istenerek agent ile görüşmesi otomatik olarak sağlanmaktadır.