



Tegsoft Çağrı Merkezi Ürünü

TegsoftCC

TEGSOFT®
NİSAN, 2014

Tegsoft Çağrı Merkezi Ürünü

TEGSOFT®, uzun yıllardır telekomünikasyon sektöründe edindiği bilgi birikim ve deneyimlerini, tamamen Türk mühendisliği ile geliştirmiş olduğu **Tegsoft®** Çağrı Merkezi ürünü **TegsoftCC®**'de birleştirmiştir.

Tegsoft®, IP Santral ve Çağrı Merkezi çözümleriyle 150'den fazla firmada 1.500'ün üzerinde Müşteri Temsilcisi tarafından kullanılmaktadır. Tüm Tegsoft ürünleri; aralarında İngilizce, Almanca, Arapça, Rusça gibi dillerin de bulunduğu **25 farklı dilde** kullanılabilmektedir.

Tegsoft® Çağrı Merkezi ürünü **TegsoftCC**, kullanıcılarının ihtiyaçlarını en yüksek verimle karşılamak adına aşağıdaki özellikleri içermektedir:

- Tamamen Web tabanlı Takım bazlı Çağrı Merkezi Yönetimi
- Web tabanlı Müşteri Temsilcisi arabirimleri; Tek ekrandan Inbound (Gelen Çağrı), Outbound (Giden Çağrı), web-chat, email çağrısı karşılama
- Uzak Müşteri Temsilcisi desteği ile evden çalışma imkanı
- Free-seating, Müşteri Temsilcilerinin farklı yerlerde oturması imkanı (Müşteri Temsilcisi bazında rapor takibi etkilenmez)
- Sebepleri ile Müşteri Temsilcisi mola takibi
- Gelişmiş CRM özellikleri
 - Müşterilerin detaylı iletişim bilgilerinin kaydedilmesi
 - Arayan kişinin CRM'de kayıtlı olması durumunda arama başlangıcında tüm bilgilerin görüntülenmesi
 - Arayan ya da aranılan kişinin tüm iletişim geçmişinin görüntülenmesi
 - Arayan ya da aranan kişiye aktivite tanımlanabilmesi
 - Arayan ya da aranan kişiye özel notların alınabilmesi
- Proje / Müşteri bazlı karşılama ve Kuyruk yönetimi
- Supervisor / Takım lideri tanımlama ve yönetimi

- Anlık ve Tarih aralığında yetki tabanlı raporlar
 - Çağrı Detay Raporları
 - Müşteri Temsilcisi Raporları
 - Servis Seviyesi Takibi
 - Kuyruk Raporları
 - Kampanya Raporları
 - Aktivite Raporları
- Web tabanlı ses kayıt bulma, dinleme ve arşivleme
- Preview, Progressive Dış Arama Modülleri ile otomatik dış arama kampanyaları gerçekleştirme
- Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü
- TTS (Text to Speech) Entegrasyonu
- Otomatik Anket uygulaması
- Programlanabilir IVR
- Gelişmiş entegrasyon kalıpları ile firmaların kullanmış olduğu farklı yazılımlar (Şikayet Yönetimi, Kaynak Yönetimi gibi çeşitli uygulamalar) ile entegrasyon yapabilme imkanı
- Esnek uyarlama yapısı

Tegsoft® Çağrı Merkezi - TegsoftCC Özellikleri

1. Web Tabanlı Çağrı Merkezi Yönetimi

Herhangi bir Web sayfasında işlem yapmak kadar kolay bir kullanıcı deneyimi sunan TegsoftCC, Çağrı Merkezinizde takım bazlı olarak çağrılarınızı yönetebilmenize, Supervisor ve Müşteri Temsilcisi (MT) tanımlamalarınızı gerçekleştirerek yetki bazlı çalışmanıza olanak tanır.

2. Web tabanlı Müşteri Temsilcisi Arabirimi

Hiç bir program yüklemesi gerekmez, tek bir ekran üzerinden MT'leriniz gelen/giden telefon, e-posta, SMS, Web-Chat çağrılarını yönetebilir, Müşteriye ait tüm geçmiş aktivite bilgilerine erişebilir, notlar alabilir.

3. Entegre Webphone

MT ekranına entegre edilmiş olan Webphone ile MT'lerinizin fiziksel olarak bir telefona ya da harici bir softphone'a ihtiyaç duymaksızın kendi ekranları üzerinden çağrı karşılamaları, çağrı başlatmaları, çağrıyı aktarmaları ve çağrıyı sessize almaları sağlanmıştır.

4. Lokasyon Bağımsız Çalışma İmkânı

Çağrı Merkezinizde yerleşik olarak bulunan MT'lerinizin yanı sıra uzak agent desteği ile evden çalışma imkanı da sunar. Ayrıca, free-seating özelliği ile MT'leriniz bir telefona atanmalarına gerek kalmadan ve MT bazında rapor takibini etkilemeden farklı yerlerde oturabilirler.

5. Gelişmiş Yetki Tabanlı Raporlama

TegsoftCC ile istenilen kriterlere bağlı olarak tamamen yetki bazlı Çağrı Detay Raporları (CDR), Kuyruk Raporları (ASA, AR, ACHT) , Servis Seviyesi Raporları (SL), Kampanya Raporları, IVR Tuşlama ve Kullanım Raporları ve Aktivite Raporları alabilirsiniz. Raporları belirlenen bir tarih aralığı için geçmişe yönelik olarak alabileceğiniz gibi, Anlık Raporlama da gerçekleştirebilirsiniz.

6. Sebepleri ile mola takibi

MT'lerin mola süresini kullanma nedenlerini girebilmelerine olanak tanıyan arayüz ile, sebepleri ile mola takibi ve raporlama gerçekleştirebilirsiniz.

7. Servis Seviyesi (SL – Service Level) Takibi

TegsoftCC sunmuş olduğu Servis Seviyesi Raporları ile anlık olarak Çağrı Merkezinizin performansına dair bilgileri hızlı ve kolay bir şekilde elde etmenizi sağlar. Bu raporlama statik olarak atanan servis seviyesi değeri ile anlık olarak elde edilebildiği gibi, raporlama sırasında ileriye yönelik verimlilik ölçümlmelerine imkan sağlamak için Dinamik Servis Seviyesi değeri atayarak da raporlayabilirsiniz.

8. Proje / Müşteri bazlı karşılama ve kuyruk yönetimi

TegsoftCC Kuyruk Yönetimi Modülü ile, Proje/Müşteri bazlı farklı kuyruklar tanımlayabilir, bu kuyruklara göre farklı karşılama anonsları ya da farklı bekleme müzikleri ayarlayabilir, kuyruk için MT atamaları gerçekleştirebilir ve her bir kuyruk için detaylı raporlamalar elde edebilirsiniz.

9. Web tabanlı ses kayıt bulma, dinleme ve arşivleme

Sistemde kaydedilen ses kayıtlarını Web tabanlı olarak anlık ya da belirli bir tarih aralığı için raporlayabilirsiniz. Raporlanan ses kayıtlarını indirip anlık olarak dinleyebilir ve sistem içerisinde belirlenen süreler bazında belirtilen herhangi bir konuma arşivleyebilirsiniz.

10. Gelişmiş CRM özellikleri

TegsoftCC içerisinde yer alan TegsoftCRM ile MT'leriniz müşteri bilgilerini detaylıca kaydedebilir, tek bir ekran üzerinden Müşteriye ait geçmiş aktivite bilgileri de dahil olmak üzere tüm bilgilere erişebilir, ek notlar alabilir. Dilerseniz mevcutta kullandığınız web tabanlı CRM programınızı TegsoftCC ile MT ekranlarına otomatik açabilir, tablolar ile ayrılmış birden fazla web tabanlı programdan hizmet vermelerini sağlayabilirsiniz.

11. Preview, Progressive Dış Arama Modülleri

TegsoftCC, MT'lerinizin yaptığı tüm dış aramaları takip ederek müşteri bilgilerinde dış arama olarak raporlanmasını sağlar. Aynı zamanda zamandan tasarruf etmeniz için tasarlanmış Progressive Dış Arama Modülü ile aramaları otomatikleştirebilirsiniz. Bu modül sayesinde, dış aramalar otomatik olarak başlatılır ve Müşteri telefonu açtığı anda MT'ler görüşmeye dahil edilir. Bu özellik, hem zaman hem de görüşme maliyetlerinizi minimuma indirgemenize yardımcı olmaktadır. Progressive Dış Arama Modülü, Müşterilerinizi bir MT ile görüşmek üzere telefonda bekletmez, müzik dinletmez. Müşterileriniz telefon açıldığı anda MT'ler ile görüşmeye başlarlar.

12. IVR Dış Arama Modülü

TegsoftCC Progressive Dış Arama Modülü MT odaklı arama yapabildiği gibi, MT olmadan belirtilecek senaryonun çalışmasını sağlayacak otomatik aramalar da başlatabilir. Müşterileriniz aranarak bilgilendirme anonsları dinletilebilir, tuşlamalar ile farklı anons ve senaryolara geçişler sağlanabilir, puanlama yapması ve anket sorularına düzenli yanıtlar vermesi istenebilir. TegsoftCC ile, belirteceğiniz zaman koşulları ve kapasitelere uygun bir şekilde otomatik aramalar başlatabilir; detaylı raporlar ile analizler gerçekleştirebilirsiniz.

13. Programlanabilir IVR Modülü

Tamamen işinize özel (sipariş yenileme, toplantı odası rezervasyonu, alakart restoran rezervasyonu, kredi kartı bilgilerinin alınması, sanal POS üzerinden tahsilat vb.) IVR senaryoları tasarlanabilir. Finansal verilerin okunması, tarih, tutar gibi bilgilerin paylaşılması anonsların birleştirilerek anlaşılır metinler halinde sunulması gibi birçok karmaşık senaryo programlanabilir ve TegsoftCC içerisinde yer alabilir.

14. SMS Modülü

SMS Modülü ile, Müşteri Temsilcileri sistemde kayıtlı olan kişilere sadece bir tıkla SMS gönderimi gerçekleştirebilirler. Ayrıca SMS Kampanyası özelliği ile; tebrik, borç hatırlatma, yeni kampanyalar konusunda bilgilendirme gibi belirli müşteri grubuna dinamik içeriğe sahip

SMS'ler gönderilebilir ve bu SMSlerin gönderim durumu takip edilebilir. Müşteri özelinde tüm SMS geçmiş i kişi kartı üzerinden görüntülenebilir.

15.Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü ve Sosyal Medya Entegrasyonu

Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü ile; e-mail, web siteleri, Facebook, Twitter gibi sosyal medya kanalları üzerinden kurumunuz ile ilgili müşteri talep ve şikayetlerini tarayabilir ve yakalayabilirsiniz. Bu kanallar aracılığı ile gelen talep ve şikayetleri kurum içerisine ve/veya kurum dışı kaynaklara görev olarak atayabilir, yönetebilir ve sonuçlarını raporlamalar aracılığı ile takip edebilirsiniz. Ayrıca, sistem tarafından otomatik üretilen alarmlar aracılığı ile görev atamalarının hatırlatılmasını ve takibin kolaylaştırılmasını sağlayabilirsiniz.

16.VPOS Entegrasyonu

Kredi kartı entegrasyonu ile, Çağrı Merkeziniz üzerinden gerçekleştirdiğiniz satışlarda kurumunuza ait sanal POS üzerinden kurgulanacak yapı ile telefonda tahsilat işlemi yapılmasını sağlayabilirsiniz. Müşterileriniz, Müşteri Temsilcileri ile yaptıkları görüşme içerisinde tahsilat işlemi için IVR sistemine yönlendirilerek güvenli bir şekilde kredi kartı bilgilerini sisteme girer, tahsilat işleminden sonra da aynı Müşteri Temsilcisi ile görüşmeye devam edebilirler.

17.TTS (Text To Speech) Modülü

TTS yani Metnin Ses Dönüştürülmesi işlemini sağlayan modül ile, Sesli Yanıt Sistemi (IVR) üzerinden vermiş olduğunuz hizmetlerde metnin sese dönüştürülmesini sağlayarak,

- Sistemde kayıtlı olan kişileri Ad Soyad / Firma Adı vb. bilgilerin okunması ile karşılayarak tanınmasını,
- Tamamen özelleştirilmiş mesajlar ile; Ad- Soyad, İl-İlçe-Adres, Fatura bilgisi iletimi, Randevu Hatırlatma, Borç Hatırlatma gibi işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlayabilirsiniz.

TegsoftCC - Raporlama

TegsoftCC, anlık ve geçmişe yönelik detaylı raporları ile Çağrı Merkezi yönetiminizi kolaylaştırmaktadır.

Gelişmiş filtreleme seçenekleri ile Çağrı Merkezi verimliliğinizi ölçümlemenizi sağlayan **TegsoftCC**, tamamen yetki tabanlı olarak aşağıda belirtilen başlıklarda anlık ya da geçmişe yönelik raporlar elde etmenize olanak tanır.

Raporları isterseniz HTML olarak üretip Web tabanlı olarak görüntüleyebilir, isterseniz Excel ya da PDF dokümanı olarak arşivleyebilirsiniz.

Çağrı Detay Raporları (CDR)

Çağrı Detay Raporları (CDR) ile; belirtilen tarih aralığında MT, Çağrı Sonucu, Kuyruk Durumu, Kampanya gibi farklı kriterler bazında tüm görüşme kayıtlarını, çağrıların saatlik ve günlük dağılım bilgi ve grafiklerini raporlayabilir; ses kayıtları raporuna ulaşip ses kayıtlarını dinleyebilirsiniz.

Çağrı Detay Kayıtları Raporu

Çağrı Detay Kayıtları (CDR) x

Temel

Başlangıç Tarihi08/04/2014 09:00

Bitiş Tarihi08/04/2014 18:00

KinimGünler

Üst KinimAylar

Arayan (*123*)

Aranan (*123*)

Toplam Süre

Çağrı Yönü

Sonuç

Çağrı Kuyruğu

Müşteri Temsilcisi

Kuyruk Durumu

Kampanya

Kampanya Sonucu

Arayan Uzunluğu

Diğ. Başlantı Kullanım

Gelişmiş

Kampanya (Diğ. arama) Detayları

Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local08/04/2014 18:18

Çağrı Detay Kayıtları

Ses Kayıtları

Diğ. Başlantı Kullanım

Profil Kullanımı

Rota Kullanımı

Grafiksel Zaman

html

pdf

rtf

xls

cvs

xml

Başlangıç Tarihi08/04/2014 09:00:00

Bitiş Tarihi08/04/2014 18:00:00

KinimGünler

Çağrı Detay Kayıtları

Çağrı Tarihi	Arayan	Aranan	Toplam Süre	Bekleme Süresi	Görüşme Süresi	Sonuç	Çağrı Kuyruğu	Müşteri Temsilcisi
08 Nis 2014 10:05:38	2001	318	00:00:29			Cevaplandı		
08 Nis 2014 10:20:48	05055302158	02123212088	00:03:15	00:01:01	00:02:00	Arayan Kapattı	7001	Eray Gürsoy
08 Nis 2014 10:46:29	2002	318	00:00:24			Cevaplandı		
08 Nis 2014 12:27:43	1001	02165546666	00:00:47			Cevaplandı		
08 Nis 2014 12:30:41	1007	0532313759	00:00:07			Cevaplandı		
08 Nis 2014 12:30:55	1007	05323137529	00:15:54			Cevaplandı		
08 Nis 2014 12:43:08	859996	05445302162	00:01:19			Cevaplandı		Aydın Ekici
08 Nis 2014 12:53:37	1007	59	00:00:28			Cevaplandı		
08 Nis 2014 14:23:47	05074474849	02123212088	00:03:34			Cevaplandı		Aydın Ekici
08 Nis 2014 14:54:10	05055302158	02123212088	00:02:28	00:00:47	00:01:25	Arayan Kapattı	7001	Eray Gürsoy
08 Nis 2014 14:57:25	05055302158	02123212088	00:00:36	00:00:00	00:00:30	MT Kapattı	7001	Eray Gürsoy
08 Nis 2014 15:16:32	859996	5326130699	00:00:35			Cevaplandı		Eray Gürsoy
08 Nis 2014 15:16:23	3003	5326130699	00:00:12			Mesgul		Eray Gürsoy
08 Nis 2014 15:58:09	3003	5326130699	00:00:35			Cevaplandı		Eray Gürsoy
08 Nis 2014 15:59:10	05326130699	02123212088	00:00:36	00:00:05	00:00:16	Arayan Kapattı	7001	Eray Gürsoy
08 Nis 2014 17:40:41	05074474849	02123212088	00:00:53			Cevaplandı		
08 Nis 2014 17:50:14	1007	05074474849	00:00:52			Başarısız		
08 Nis 2014 17:52:07	05074474849	02123212088	00:05:44			Cevaplandı		

Sal, 8 Nis 2014 18:16:52

production.tegsoft.local

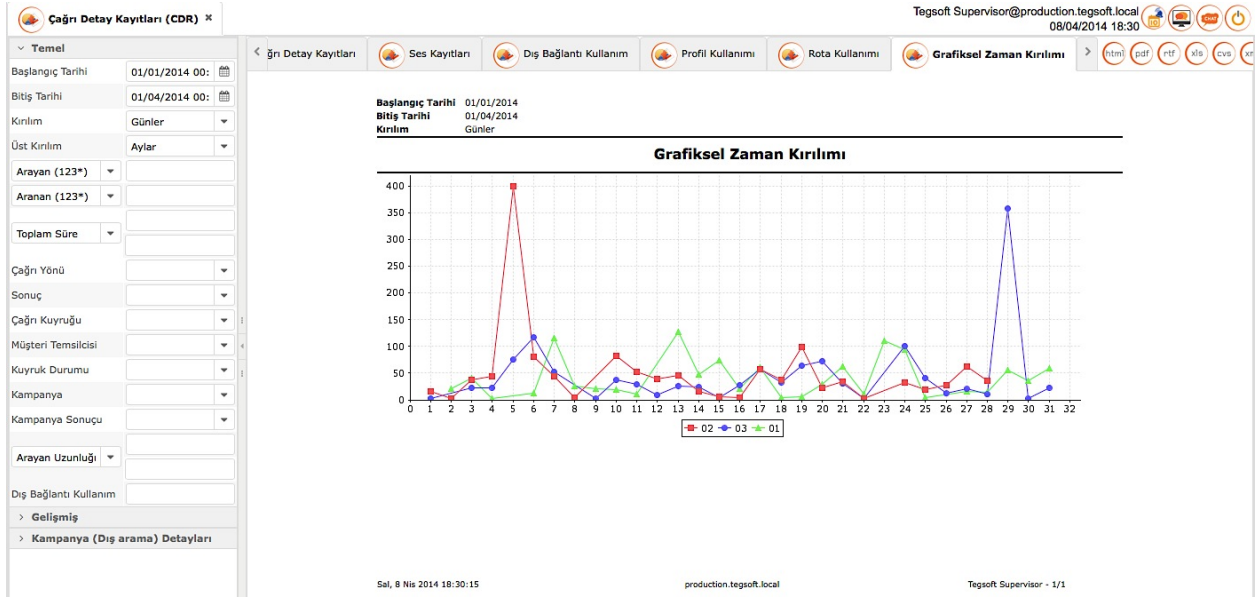
Tegsoft Supervisor - 1/2

Ses Kayıt Raporu

Çağrı Detay Kayıtları (CDR) ✕		Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local 08/04/2014 18:29									
Temel		Ses Kayıtları									
Başlangıç Tarihi	01/04/2014 13:										
Bitiş Tarihi	01/04/2014 18:										
Kırılım	Günler										
Üst Kırılım	Aylar										
Arayan (123*)											
Aranan (123*)											
Toplam Süre											
Çağrı Yönü											
Sonuç											
Çağrı Kuyruğu											
Müşteri Temsilcisi											
Kuyruk Durumu											
Kampanya											
Kampanya Sonucu											
Arayan Uzunluğu											
Dış Bağlantı Kullanım											

Çağrı Tarihi	Arayan	Aranan	Toplam Süre	Bekleme Süri	Görüşme Süri	Sonuç	Kuyruk Durumu	Çağrı Kuyruğu	Müşteri Temsilcisi	Ses Dosyası
01/04/2014 13:27:39	05055302159	02123212088	00:08:24	00:00:58	00:07:14	Cevaplandı	Arayan Kapattı	7001	Eray Gürsoy	SKIL-20
01/04/2014 13:37:08	3003	05055302159	00:00:10			Cevaplandı			Eray Gürsoy	CS2K-20
01/04/2014 13:37:30	3003	05055302158	00:00:13			Mesgul			Eray Gürsoy	CS2K-20
01/04/2014 13:37:53	3003	05055302159	00:00:11			Cevaplandı			Eray Gürsoy	CS2K-20
01/04/2014 13:48:45	3003	1001	00:00:06			Cevapsız			Eray Gürsoy	20140401
01/04/2014 14:39:43	1001	02165546666	00:01:36			Cevaplandı				CS2K-20
01/04/2014 16:16:55	1002	53	00:00:26			Cevaplandı				CS2K-20
01/04/2014 17:36:15	1002	1007	00:00:22			Cevapsız				20140401
01/04/2014 17:38:01	1002	1004	00:00:06			Cevapsız				20140401
01/04/2014 17:44:56	1002	1004	00:00:06			Cevapsız				20140401
01/04/2014 17:45:24	1007	1005	00:00:02			Bağansız				20140401
01/04/2014 17:45:30	1007	1001	00:00:05			Cevapsız				20140401
01/04/2014 17:48:18	05445302162	02123212088	00:00:24			Cevapsız				20140401
01/04/2014 17:49:23	1002	1004	00:00:05			Cevapsız				20140401
01/04/2014 17:49:40	1002	1004	00:00:05			Cevapsız				20140401

CDR Grafiksel Zaman Kırılımı Raporu



Çağrı Kuyruk Raporları

Çağrı Kuyruk Raporları ile, belirtilen tarih aralığında MT, Çağrı Kuyruğu, zaman kırılımı gibi farklı kriterler bazında;

- Servis Seviyesi (SL),
- Kaçan Çağrı Dahil Servis Seviyesi(SLA),
- Ortalama Cevaplama Süresi (ASA),
- Ortalama Çağrı İşleme Süresi – konuşma ve işlem süresi toplamı (ACHT),
- Kaçan Çağrıların Ortalama Bekleme Süresi (AAT) bilgilerini hem kuyruk hem de MT bazında raporlayabilir; bu bilgilerin grafik raporlarına erişebilirsiniz.

Kuyruk Bazlı Rapor

Çağrı Kuyruk Raporları x

Kriterler

Başlangıç Tarihi 01/04/2014 09

Bitiş Tarihi 08/04/2014 18

Kırılım Saatler

Baz Süre 20

Arayan

Çağrı Kuyruğu

Müşteri Temsilcisi

Sunucu

Çağrı Tekil No

Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local 08/04/2014 18:32

Çağrı Kuyruk Raporu Kuyruk Bazında Kuyruğa Dönen Çağrılar Kaçan Çağrı (Adet) Müşteri Temsilcisi Özet

Başlangıç Tarihi 01/04/2014 09:00:00
Bitiş Tarihi 08/04/2014 18:00:00
Kırılım Saatler
Baz Süre 20

Çağrı Kuyruk Raporu (Kuyruk Bazlı)

7000 Teknik Destek

Tarih	SL	SLA	Gelen Çağrı	Cevaplanan Sayısı	Kaçan Sayısı	Kaçan Yüzdesi	Taşan Ortalama Çağrı Konuşma	Ortalama Bekleme	Maksimum Bekletme	Ortalama Çalışma	ACHT	AAT
04/04/2014 12	100	100	1	1			00:00:49	00:00:06	00:00:06	00:00:05	00:00:49	
Toplam			1	1								

7001 Özel Kuyruk

Tarih	SL	SLA	Gelen Çağrı	Cevaplanan Sayısı	Kaçan Sayısı	Kaçan Yüzdesi	Taşan Ortalama Çağrı Konuşma	Ortalama Bekleme	Maksimum Bekletme	Ortalama Çalışma	ACHT	AAT
01/04/2014 13	0	0	1	1			00:07:14	00:00:58	00:00:58	00:00:05	00:07:14	
02/04/2014 11	0	0	1	1			00:00:31	00:00:49	00:00:49	00:00:04	00:00:31	
07/04/2014 16	88	88	8	8			00:00:06	00:00:09	00:00:50	00:00:00	00:00:06	
07/04/2014 17	100	100	3	3			00:00:22	00:00:04	00:00:05	00:00:02	00:01:31	
07/04/2014 19	100	100	1	1			00:00:16	00:00:02	00:00:02	00:00:01	00:00:16	
08/04/2014 10	0	0	1	1			00:02:00	00:01:01	00:01:01	00:00:09	00:02:00	
08/04/2014 14	50	50	2	2			00:00:57	00:00:23	00:00:47	00:00:03	00:00:57	
08/04/2014 15	100	100	1	1			00:00:16	00:00:05	00:00:05	00:00:05	00:00:16	
Toplam			18	18								

7005 Teknik Destek 4

Tarih	SL	SLA	Gelen Çağrı	Cevaplanan Sayısı	Kaçan Sayısı	Kaçan Yüzdesi	Taşan Ortalama Çağrı Konuşma	Ortalama Bekleme	Maksimum Bekletme	Ortalama Çalışma	ACHT	AAT
07/04/2014 17	100	100	15	15			00:00:06	00:00:00	00:00:04	00:00:00	00:00:19	
07/04/2014 18	80	80	5	5			00:00:32	00:00:14	00:00:35	00:00:00	00:00:32	
07/04/2014 19	100	100	10	10			00:00:29	00:00:01	00:00:04	00:00:00	00:00:29	

Sel, 8 Nis 2014 18:32:10 production.tegsoft.local Tegsoft Supervisor - 1/2

Müşteri Temsilcisi Raporları

Müşteri Temsilcisi Raporları ile, belirtilen tarih aralığında Mola Sebebi, MT, Çağrı Kuyruğu gibi farklı kriterler bazında mola nedeni alt kırılımı ile görüşme ve mola sürelerini veren durum raporunu üretebilir, MT bazında gelen/dış/dahili arama detayında hem görüşme sürelerini hem de adetlerini raporlayabilirsiniz.

MT Aktivite Durum Raporu

Çağrı Kuyruk Raporları	MT Aktivite	Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local 08/04/2014 18:34
Kriterler Başlangıç Tarihi: 01/04/2014 00 Bitiş Tarihi: 08/04/2014 18 Kırılım: Günler İşlem Tipi: Çağrı Kuyruğu: Müşteri Temsilcisi: Sebep: Süre:	Durum Raporu Görüşme Raporu Müşteri Temsilcisi Bazında Detaylı Durum	html pdf ppt xls cvs xt
Başlangıç Tarihi 01/04/2014 Bitiş Tarihi 08/04/2014 18:34:00		
Durum Raporu		
01/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Giriş Süresi	Hazır Değil
Eray Gürsoy	01:45:21	01:04:53
Gökhan Armutçuoğlu	00:53:15	00:00:03
02/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Giriş Süresi	Hazır Değil
Eray Gürsoy	02:13:39	01:32:25
Test Agent	00:43:59	00:43:58
Tuba Gürsoy	00:35:17	00:25:13
04/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Giriş Süresi	Hazır Değil
Aydın Ekici	01:43:42	01:25:05
Eray Gürsoy	03:32:17	00:59:22
07/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Giriş Süresi	Hazır Değil
Eray Gürsoy	02:24:14	00:11:29

MT Aktivite Görüşme Raporu

Çağrı Kuyruk Raporları	MT Aktivite	Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local 08/04/2014 18:38
Kriterler Başlangıç Tarihi: 01/04/2014 00 Bitiş Tarihi: 08/04/2014 18 Kırılım: Günler İşlem Tipi: Çağrı Kuyruğu: Müşteri Temsilcisi: Sebep: Süre:	Durum Raporu Görüşme Raporu Müşteri Temsilcisi Bazında Detaylı Durum	html pdf ppt xls cvs xt
Başlangıç Tarihi 01/04/2014 Bitiş Tarihi 08/04/2014 18:34:00 Kırılım Günler		
Görüşme Raporu		
01/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Toplam Görüşme	Ortalama Görüşme
Eray Gürsoy	00:07:59	00:01:19
Gökhan Armutçuoğlu	00:00:37	00:00:37
02/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Toplam Görüşme	Ortalama Görüşme
Eray Gürsoy	00:01:07	00:00:13
Tuba Gürsoy	00:00:31	00:00:31
04/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Toplam Görüşme	Ortalama Görüşme
Aydın Ekici	00:01:52	00:00:14
Eray Gürsoy	00:11:40	00:02:55
07/04/2014		
Müşteri Temsilcisi	Toplam Görüşme	Ortalama Görüşme
Eray Gürsoy	00:24:21	00:00:33

IVR Tuşlama ve Kullanım Raporları

IVR Tuşlama ve Kullanım raporları ile, belirtilen tarih aralığında Kampanya, Çağrı Yönü, IVR gibi farklı kriterler bazında hem Kampanya hem de IVR bazlı tuşlama raporları üretebilirsiniz.

IVR Tuşlama Raporu – IVR Bazlı Rapor

IVR Tuşlama Raporu

Kriterler

Başlangıç Tarihi04/04/2014 00

Bitiş Tarihi08/04/2014 18

Tuşlama

Telefon

Çağrı No

IVR

Kampanya Grubu

Kampanya

Çağrı Yönü

IVR bazlı

Kampanya bazlı

Başlangıç Tarihi04/04/2014

Bitiş Tarihi08/04/2014 18:00:00

IVR bazlı

Tarih	Çağrı No	Kampanya	Kişi	Telefon	Tuşlama
04 Nis 2014 16:18	1396617473.15025			02123400363	M0-T0
04 Nis 2014 17:28	1396621696.15027			05327751595	M0-T0
04 Nis 2014 17:28	1396621712.15029			05327751595	M0-INV-27
04 Nis 2014 17:30	1396621805.15032			05327751595	M0-27
07 Nis 2014 11:44	1396860266.15086			02167096772	M0-T0
07 Nis 2014 12:03	1396861424.15092			03422250066	M0-T0
07 Nis 2014 12:04	1396861457.15094			03422250066	M0-T0
07 Nis 2014 12:04	1396861457.15094			03422250066	M0-T0
07 Nis 2014 12:51	1396864287.15102			05303952169	M0-T0
07 Nis 2014 13:43	1396867390.15107			05325491251	M0-T0
07 Nis 2014 15:34	1396874035.15117			05325491251	M0-T0
07 Nis 2014 16:31	1396877497.15137			05325491251	M0-T0
08 Nis 2014 14:23	1396956227.15248			05074474849	M0-T0
08 Nis 2014 17:40	1396968041.15272			05074474849	M0-T0
08 Nis 2014 17:52	1396968727.15276			05074474849	M0-T0
04 Nis 2014 09:35	1396593321.14943		Eray Gürsoy	05055302158	BORCTPIINV-0
04 Nis 2014 12:01	1396602057.14957		Aydın Ekici	05445302162	BORCTPI61
04 Nis 2014 12:01	1396602102.14958		Aydın Ekici	05445302162	BORCTPI61
04 Nis 2014 12:04	1396602282.14959		Aydın Ekici	05445302162	BORCTPIVODAFONE
04 Nis 2014 12:07	1396602450.14961		Aydın Ekici	05445302162	BORCTPI61
04 Nis 2014 12:08	1396602506.14963		Aydın Ekici	05445302162	BORCTPI61
04 Nis 2014 12:11	1396602682.14968		Aydın Ekici	05445302162	BORCTPI61

Sal, 8 Nis 2014 18:40:58

production.tegsoft.local

Tegsoft Supervisor - 1/2

IVR Tuşlama Raporu – Kampanya Bazlı Rapor

IVR Tuşlama Raporu ✕

Kriterler

Başlangıç Tarihi01/04/2014 00

Bitiş Tarihi08/04/2014 18

Tuşlama

Telefon

Çağrı No

IVR

Kampanya Grubu

Kampanya

Çağrı Yönü

IVR bazlı

Kampanya bazlı

Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local08/04/2014 18:57

htmlpdfrtfxlscsvxls

Başlangıç Tarihi01/04/2014

Bitiş Tarihi08/04/2014 18:00:00

IVR bazlı

Tarih	Çağrı No	IVR	Kişi	Telefon	Tuşlama
01 Nis 2014 10:31	1396337441.14549	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1001	ANAMENU1002
01 Nis 2014 10:34	1396337657.14551	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1001	ANAMENU1001
01 Nis 2014 10:38	1396337899.14556	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	05445302162	ANAMENUINV-11000011
01 Nis 2014 10:40	1396338036.14559	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1002	ANAMENU1001
01 Nis 2014 10:42	1396338146.14569	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1001	ANAMENU1001
01 Nis 2014 10:47	1396338436.14576	Karşılama Mesal saatinde		05067707219	M0-T0
01 Nis 2014 10:48	1396338472.14579	Karşılama Mesal saatinde		05067707219	M0-T0
01 Nis 2014 10:48	1396338472.14579	Karşılama Mesal saatinde		05067707219	M0-T0
01 Nis 2014 11:08	1396339655.14586	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1002	ANAMENU1001
01 Nis 2014 11:12	1396339940.14596	Karşılama Mesal saatinde		05422476935	M0-T0
01 Nis 2014 11:15	1396340080.14598	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	05445302162	ANAMENUINV-11000011
01 Nis 2014 11:26	1396340753.14626	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1007	ANAMENU1002
01 Nis 2014 11:27	1396340817.14629	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	05445302162	ANAMENUINV-11000022
01 Nis 2014 12:55	1396346096.14639	Karşılama Mesal saatinde		02165317474	M0-T0
01 Nis 2014 13:27	1396348059.14642	Karşılama Tanınan	Tuba Gürsoy	05055302159	ANAMENU5
01 Nis 2014 17:48	1396363698.14672	Karşılama Tanınan	Aydın Ekici	1002	BORCTPI1004
02 Nis 2014 09:02	1396418558.14790	Karşılama Tanınan	Engin Dede	05356229500	BORCTPIINV-0
02 Nis 2014 09:10	1396419034.14794	Karşılama Tanınan	Engin Dede	05356229500	BORCTPIINV-0
02 Nis 2014 09:26	1396420003.14799	Karşılama Tanınan	Engin Dede	05356229500	BORCTPIINV-00
02 Nis 2014 09:28	1396420085.14802	Karşılama Mesal saatinde		02165423020	M0-T0
02 Nis 2014 09:43	1396420997.14805	Karşılama Tanınan	Engin Dede	05356229500	BORCTPIINV-00
02 Nis 2014 09:53	1396421614.14808	Karşılama Mesal saatinde		02165423020	M0-T0

Sal, 8 Nis 2014 18:58:01

production.tegsoft.local

Tegsoft Supervisor - 1/4

Aktivite Raporları

TegsoftCRM modülü içinde yer alan Aktivite raporları ile, belirtilen tarih aralığında MT, Aktivite tipi gibi farklı kriterler bazında detaylı aktivite raporları elde edebilir, bu raporları kişi ya da aktivite kırılımı ile görüntüleyebilirsiniz.

Aktivite Rapor Örneği

Kişi Aktiviteleri x

Tegsoft Admin@ 08/04/2014 18:49

Kriterler

Başlangıç Tarihi 08/04/2014 13:00:00

Bitiş 08/04/2014 18:00:00

Grup

Aktivite Tipi

Kapalı

Filtre

Müşteri Temsilcisi

Aktivite Kırılımına Göre

Kişi Kırılımında (Adres ile)

Aktivite Kırılımında (Adres ile)

Kişi Kırılımında (Son Aktivite Tarihi)

Başlangıç Tarihi 08/04/2014 13:00:00

Bitiş 08/04/2014 18:00:00

Aktivite Kırılımına Göre

BİLGİ	Tarih	Kişi	Durum	Konu	Bitiş	Süre	Kapalı	Müşteri Temsilcisi
Sai, 8 Nis 2014 16:17:52	ÖMER	Yeni Giriş			00:00:00	Nes		
DERGİ ULAŞMADI								
BİLGİ	Tarih	Kişi	Durum	Konu	Bitiş	Süre	Kapalı	Müşteri Temsilcisi
Sai, 8 Nis 2014 13:17:07	SER	Yeni Giriş			00:00:00	Nes		
Sai, 8 Nis 2014 13:43:54	AYŞE	Yeni Giriş			00:00:00	Nes		
Sai, 8 Nis 2014 14:25:34	YAH	Yeni Giriş			00:00:00	Erd		
Sai, 8 Nis 2014 14:47:55	MUAM	Yeni Giriş			00:00:00	Yas		
Sai, 8 Nis 2014 14:55:00	CH	Yeni Giriş			00:00:00	Yas		
Sai, 8 Nis 2014 14:59:30	OSMA	Yeni Giriş			00:00:00	Elif		
Sai, 8 Nis 2014 15:02:44	BİR	Yeni Giriş			00:00:00	Nes		
Sai, 8 Nis 2014 15:19:43	MUHA	Yeni Giriş			00:00:00	Ayl		
Sai, 8 Nis 2014 15:39:32	ÖME	Yeni Giriş			00:00:00	Nes		
Sai, 8 Nis 2014 16:28:35	TÜRK	Yeni Giriş			00:00:00	Yas		
DİJİTAL KALEM ŞİKAYET								
BİLGİ	Tarih	Kişi	Durum	Konu	Bitiş	Süre	Kapalı	Müşteri Temsilcisi
Sai, 8 Nis 2014 16:21:31	MUF	Yeni Giriş			00:00:00	Ayl		
DRT-ADRES DEĞİŞİKLİĞİ								
BİLGİ	Tarih	Kişi	Durum	Konu	Bitiş	Süre	Kapalı	Müşteri Temsilcisi
Sai, 8 Nis 2014 15:39:31	FATMA	Yeni Giriş			00:00:00	Yas		

Sai, 8 Nis 2014 18:48:49

Tegsoft Admin - 1/2

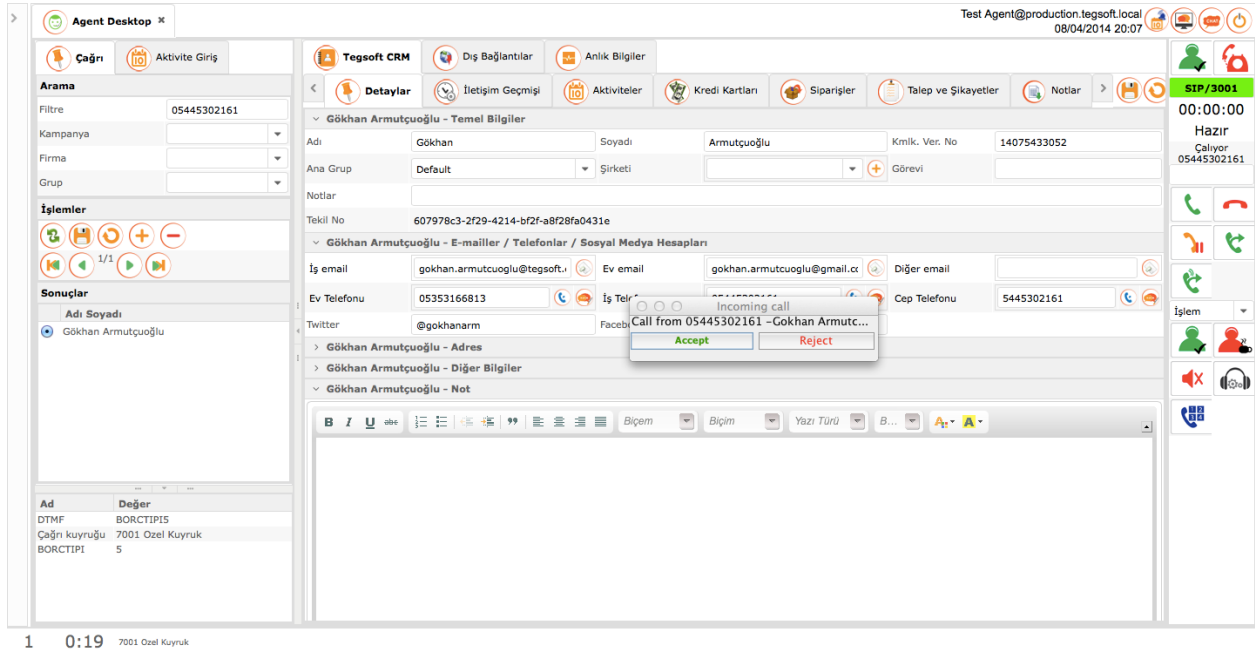
TegsoftCC Ekranları ile Yönetim

Müşteri Temsilcisi Ekranı

TegsoftCC, Web tabanlı Müşteri Temsilcisi ve Supervisor ekranları ile tüm bilgilerin kolay ve hızlı yönetilmesini sağlar. Hiç bir program yüklemesi gerekmeksizin tek bir ekran üzerinden MT'leriniz;

- gelen/giden telefon, e-posta, SMS, Web-Chat çağrılarını yönetebilir,
- gelen çağrının hangi kuyruk üzerinden ulaştığını görüntüleyebilir,
- arayan Müşterinin kayıtlı olması durumunda o müşteriye ait tüm bilgilerine ve geçmiş aktivite bilgilerine erişebilir,
- Müşteriye özel notlar alabilirler.

Müşteri Temsilcisi Ekranı



MT ekranına entegre Webphone ile, fiziksel olarak telefon ihtiyacı olmadan gelen çağrıları karşılayabilir, çağrı başlatabilir, çağrıyı yönlendirebilir ya da sessiz konumuna alabilirler.

MT'leriniz bir tuşla kendilerini Hazır konumuna alabilir, mola süreleri için sebebini girerek yine bir tuşla Hazır Değil konumuna geçebilirler.

Supervisor Ekranları

Supervisor, tamamen yetki tabanlı olarak kendilerine sağlanan ekranlardan,

- MT tanımlamalarını yapabilir,
- kampanya ve kuyruk tanımlamaları yapabilir ve yönetebilir,
- sistemde tanımladıkları kuyruklara ve kampanyalara MT atamalarını gerçekleştirebilir,
- detaylı Çağrı, Kuyruk ve MT raporlarını anlık ya da geçmişe yönelik olarak üretebilir,
- Durum Paneli ekranı ile yetkili oldukları MT'ler bazında Çağrı Merkezi takibini anlık olarak gerçekleştirebilirler.

Müşteri Temsilcileri Ekranı

The screenshot displays the 'Müşteri Temsilcileri' (Customer Representatives) interface. The top bar shows the user 'Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local' and the date '08/04/2014 19:51'. The left sidebar contains 'Arama' (Search) and 'İşlemler' (Operations) sections. The main area is divided into three panels: 'Agent test Agent - Temel' (Agent test Agent - Basic), 'Agent test Agent - Çağrı Kuyrukları (Inbound)' (Agent test Agent - Call Queues (Inbound)), and 'Agent test Agent - Kampanyalar' (Agent test Agent - Campaigns). Each panel shows a list of tasks or campaigns with columns for 'Atanmış' (Assigned) and 'Öncelik' (Priority).

Çağrı Kuyrukları
Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local
08/04/2014 19:52

Arama

Filtre

Sunucu

İşlemler

Sonuçlar

Ad

- ☒ Teknik Destek
- ☐ Teknik Destek 2
- ☐ Teknik Destek 3
- ☐ Teknik Destek 4
- ☐ Teknik Destek 5

▼ Teknik Destek - Temel

Kuyruk	7000	Ad		Teknik Destek	Sunucu	production.tegsoft.local
Çaldrma Tipi	En Az Çağı Alan	Max Bekleme Süresi		Max Bekleyen	0	
Bekleme Tipi	Bekleme Müziğı	Bekleme Müziğı	ttmpoh	Agent Bekleme Müziğı		
Tahmini Bekleme Süresi	Kapalı	Sıra Söyleme	Kapalı	Anons Frekansı	0	
Giriş Anons		Çıkış Anons		Alarm süresi (dak)		
Son görüölüne aktarma		Deneme süresi (sn)		Değ. zaman dilimi (gün)		
MT Çalma Süresi	15	Otomatik Molaya Alma	☒	Otomatik cevaplama	☐	
Ulaılamama Hedefi	Dahili	1001 Gökhan Armutçuoğlu		Profil	Yönetici	
Notlar						

▼ Teknik Destek - Gelmiş

Boş Olsada Çağı Alır	☒	MT Kalmaz İse Çık	☐
Ses Kayıt	☒	CTI Tipi	Arayan Numarayı Göster
Servis Seviyesi	60	Ses Kayıt için Önek	
Çağı Arası Zaman	2	Ağırlık	5
Mesgul MT Çaldır	☐	Paralel Dağıtım	☒

▼ Teknik Destek - Müşteri Temsilcileri

Filtre

Atanmamış

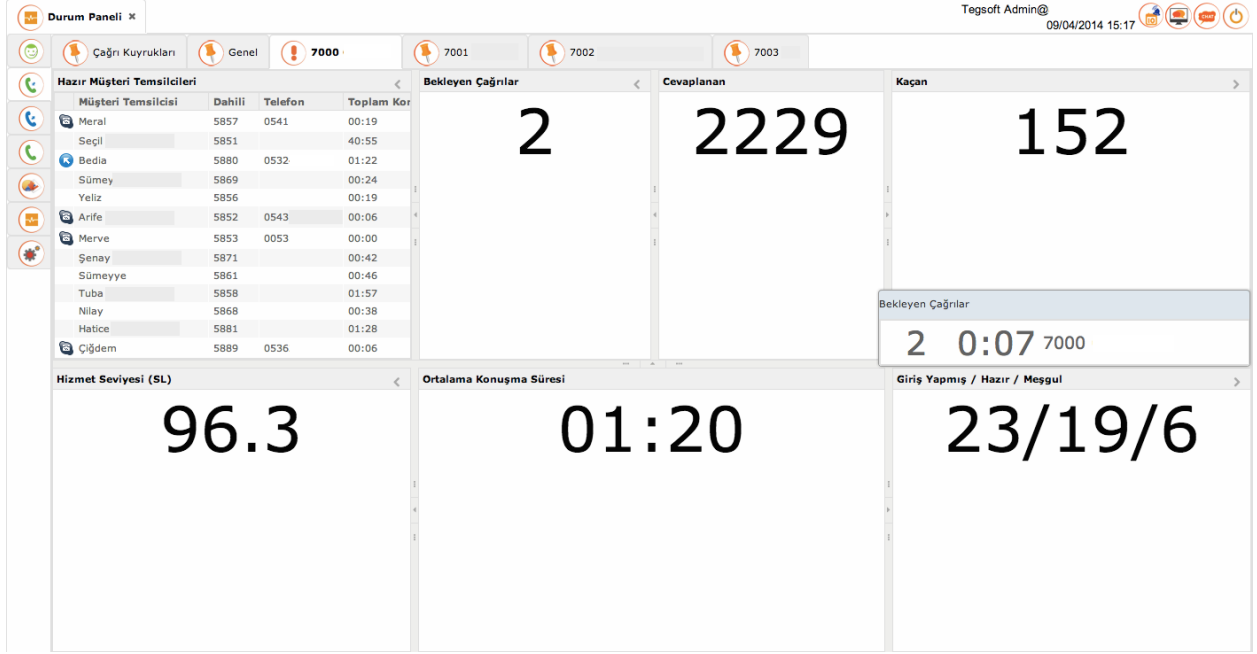
Agent	Öncelik
Agent test Agent	
Ahmet Kaya	
Demo Agent	
Demo Kullanıcı	
Emre Karakoç	
Ergün Gökçeoğlu	
Levent Sağiroğlu	
Orkun Sar	
Tegsoft Supervisor	

Atanmış

Atanmış	Öncelik
☒ Aydın Ekici	50
☐ Eray Gürsoy	50
☐ Gökhan Armutçuoğlu	50
☐ Sistem Admin	50
☐ Tuba Gürsoy	50

	Durum Paneli ✕											
	Hızır Müşteri Temsilcileri ✓				Moladaki Müşteri Temsilcileri 🚚				Giriş Yapmamış Müşteri Temsilcileri !			
	Müşteri Temsilcisi	Dahili	Telefon	Süre	Müşteri Temsilcisi	Dahili	Sebebi	Süre	Müşteri Temsilcisi			
	Meral	5857		00:26	Ilknur	5867	Diğer	18:07	Elif			
	Özlem	5888		01:54	Şena	5860		17:03	Tansu			
	Seçil	5851		39:20	Esra	5862	İhtiyaç	01:30	System Admin			
	Bediye	5880		01:04					Bahar			
	Sümeyye	5869		00:33					Test Test			
	Yeliz	5856	0542	00:50					Merve			
	Arife	5852		00:47					Tegsoft Admin			
	Merve	5853		00:37					Test Agent			
	Şenay	5871		00:07					Durum Paneli			
	Sümeyye	5861	054	00:52					Şena			
	Tuba	5858		00:22					Ayşe			
	Nilay	5868	342	05:52					Melik			
	Hatice	5881	053	00:00								
	Çiğdem	5889		00:32								
	Vesile	5854		01:25								
	Ayfer	5870	226	02:29								
	Gülsü	5859	1500	00:01								
	Kader	5882		00:28								
	Fatma	5864	055	02:29								
	Fatma	5865	671	01:32								

Durum Paneli (Kuyruk Bazlı Görüntüleme)



TegsoftCC Kampanya Yönetimi

TegsoftCC'nin sunduğu Kampanya Yönetimi içerisinde yer alan Progressive Dış Arama Modülü ve IVR Dış Arama Modülü ile,

- Otomatik dış aramalar gerçekleştirerek hem MT'lerinize zaman kazandırır hem de görüşme maliyetlerinizi azaltabilirsiniz.
- Anket uygulamaları gerçekleştirerek müşteri geri bildirimlerini alabilirsiniz.
- Müşterilerinize yeni servisler ve hizmetleriniz hakkında bilgi verebilir, ilgilenen müşterilerinizin
- MT'leriniz ile direkt görüşmesini sağlayabilirsiniz.
- Kaçan çağrılarınızı bir kampanya olarak tanımlayabilir ve size ulaşmaya çalışan müşterilerinize otomatik dış arama ile geri dönüş sağlayarak müşteri memnuniyetinizi artırabilirsiniz.

Progressive Dış Arama Modülü

TegsoftCC, MT'lerinizin yaptığı tüm dış aramaları takip ederek müşteri bilgilerinde dış arama olarak raporlanmasını sağlar. Aynı zamanda zamandan tasarruf etmeniz için tasarlanmış Progressive Dış Arama Modülü ile aramaları otomatikleştirebilirsiniz.

Bu modül sayesinde, dış aramalar otomatik olarak başlatılır ve Müşteri telefonu açtığı anda MT'ler görüşmeye dahil edilir. Bu özellik, hem zaman hem de görüşme maliyetlerinizi minimuma indirmenize yardımcı olmaktadır.

Progressive Dış Arama Modülü, Müşterilerinizi bir MT ile görüşmek üzere telefonda bekletmez, müzik dinletmez. Müşterileriniz telefon açıldığı anda MT'ler ile görüşmeye başlarlar.

Kampanya Yönetimi Ekranı – Kampanya Tanımlama

Kampanya Yönetimi (Ses) x Tegsoft Supervisor@production.tegsoft.local
08/04/2014 19:54

Arama

Filtre

Sıralama

Tip

Listeleme Kriteri

Grubu

İşlemler

IVR Dış Arama Modülü

TegsoftCC Progressive Dış Arama Modülü MT odaklı arama yapabildiği gibi, MT olmadan belirtilecek senaryonun çalışmasını sağlayacak otomatik aramalar da başlatabilir.

Müşterileriniz aranarak bilgilendirme anonsları dinletilebilir, tuşlamalar ile farklı anons ve senaryolara geçişler sağlanabilir, puanlama yapması ve anket sorularına düzenli yanıtlar vermesi istenebilir.

TegsoftCC ile, belirteceğiniz zaman koşulları ve kapasitelere uygun bir şekilde otomatik aramalar başlatabilir; detaylı raporlar ile analizler gerçekleştirebilirsiniz.

IVR Kampanyası Ekranı

The screenshot displays the 'Kampanya Yönetimi (Ses)' interface. The main section, 'Kampanya Bilgileri', shows details for a campaign named 'Test 1922'. Key fields include 'Adı' (Test 1922), 'Grup' (Default), 'Arama Profili' (Yönetici), 'Görünen Ad' (empty), 'Çalma Süresi' (empty), 'Tip' (IVR Otomatik Dış Araması), 'Zaman koşulu' (empty), 'Kampanya Önceliği' (5), 'Tarih' (07.Nis.2014 - 09.Nis.2014), 'Saat (0900 - 1800)' (1030 - 2100), 'Zaman Aşımı (sn)' (empty), 'Kampanya Kodu' (d896f8b3-73f6-4d00-ac57-ad7e21a7e911), '118XX Sorgulaması' (empty), 'Tamamlandı Kotası' (empty), 'Kota Koşulu (SQL)' (empty), 'Hatalı arama eylemi' (Bir sonraki numarayı ara), 'Kişi arama limiti' (20), 'Meşgul eylemi' (Bir sonraki numarayı ara), 'Günlük Limit' (empty), 'Cevapsız eylemi' (Bir sonraki numarayı ara), 'Notlar' (empty), 'Alarm için çağrı süresi (dak)' (empty), 'Ses kayıt bağlantı' (empty), 'IVR' (selected), 'IVR için kapasite' (10), 'Uygulamama Prg.' (empty), 'Albil' (empty), 'AzersuRayon' (empty), 'BUSKI Anıza Kapama' (empty), 'Borç SÖrgü' (empty), 'Eksper Ataması KABUL' (empty), 'Eksper Ataması MENU' (empty), 'Eksper Ataması RED' (empty), 'Eğitim Araması' (empty), 'Halk Emeklilik' (empty), 'Halk Sigorta IVR' (empty), 'Halk Yatırım Şifre' (empty), 'Halk Yatırım' (empty), 'HalkSigortaIVR2' (empty), 'HalkSigorta Eksper ataması' (empty), 'Halkyatırım Test' (empty), 'İngilizce Karşılama' (empty), 'Karşılama Mesai Dışı' (empty). The 'Sonuçlar' section on the left shows a list of results with columns 'Adı' and 'Listel'. The 'Mevcut Durum' section on the right shows a table with columns 'Tümü', 'Aranacak', 'İşleniyor', 'Tamamlandı', 'Uygulamama', 'Tariflendi', 'MT Tarifeli', 'Öncelikli Tarifeli', 'Tamamlanan Kota', 'Sonuç', and 'Adet'. The table shows 1 total, 0 to be searched, 1 being processed, 0 completed, 0 to be applied, 0 to be billed, 0 MT billed, 0 priority billed, 0 completed quota, and 1 result.