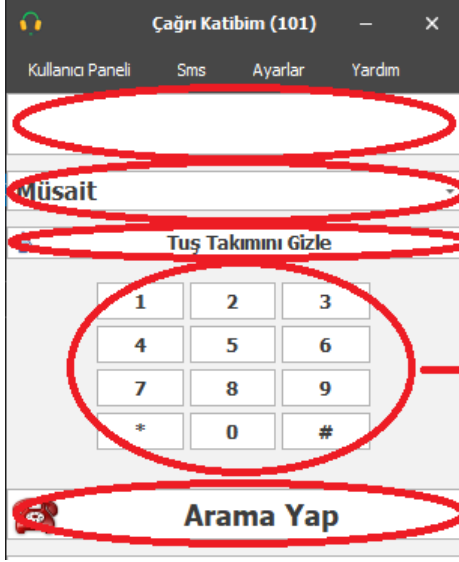


# ÇAĞRI KATİBİM KULLANIM KILAVUZU

## 1)AÇILIŞ EKRANI

### a)Arama Yapma Alanı Ve Kullanıcı Durumu



Bu alana aranacak olan numara girilir Örn: 05554443322

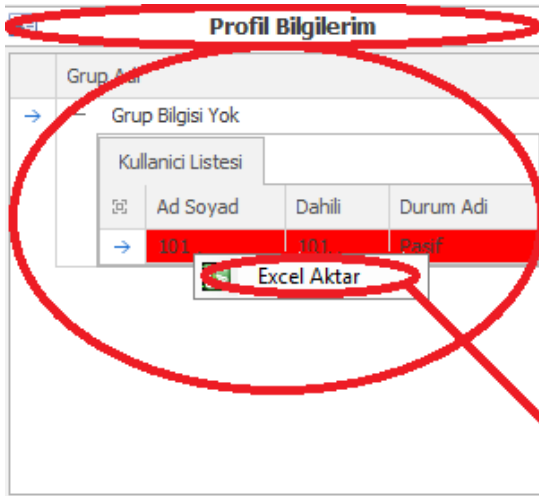
Bu alandan kullanıcı kendini molaya alabilir yada durumunu müsait duruma getirebilir.Görüşmede seçeneği sadece çağrı sırasında uygulama tarafından seçilir.

Eğer tuş takımı kullanılmayacaksa buton yardımı ile gizlenerek diğer kullanılan alanlar genişletilebilir.

Aranacak numara tuş takımı kullanılarak da girilebilir.

Aranacak numara girildikten sonra buton yardımı ile yada numara girildikten hemen sonra "enter" tuşlanarak da arama yapılabilir.

### b) Profil Bilgilerim Butonu ve Kullanıcı Tablosu



Giriş yapmış olan kullanıcı butonu kullanarak profil bilgilerine kalan mola süresine ve sms bakiyesine bakabilir.

Ofis yöneticisi tarafından aktivasyonu verilmiş kullanıcıların listesi eğer gruplama kullanılmış ise gruplandırılmış şekilde eğer grup yapısı kullanılmamış ise resimde görüldüğü gibi alt alta listelenmiş şekilde görülür.Ve giriş yapan kullanıcı bu tabloda ofiste bulunan diğer kullanıcıların durumlarını gözlemleyebilir. (görüşmede,pasif,müsait gibi)

Mause ile tablonun üzerine sağ click yardımı ile eğer istenirse excele aktarma işlemi yapılabilir.

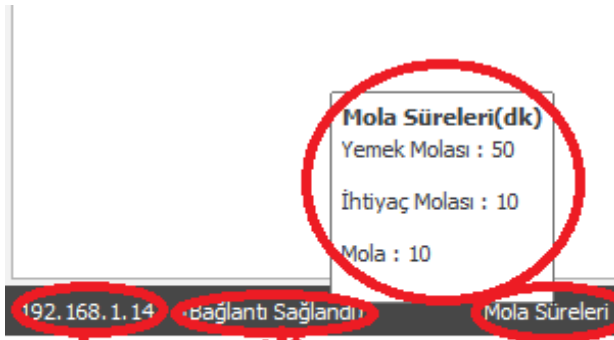
### c) Çağrı Kayıtları Tablosu

Tarih	Arayan	Aranan	Durum
15:39:25	05554443322	100	CEVAPLA...
15:38:55	05554443322	100	CEVAPLA...
15:38:36	101	101	Pasif

Giriş yapmış olan kullanıcının gün içerisinde yapmış olduğu çağrıların arama kayıtları ve bu çağrılarının durumları bu tabloda listelenir.

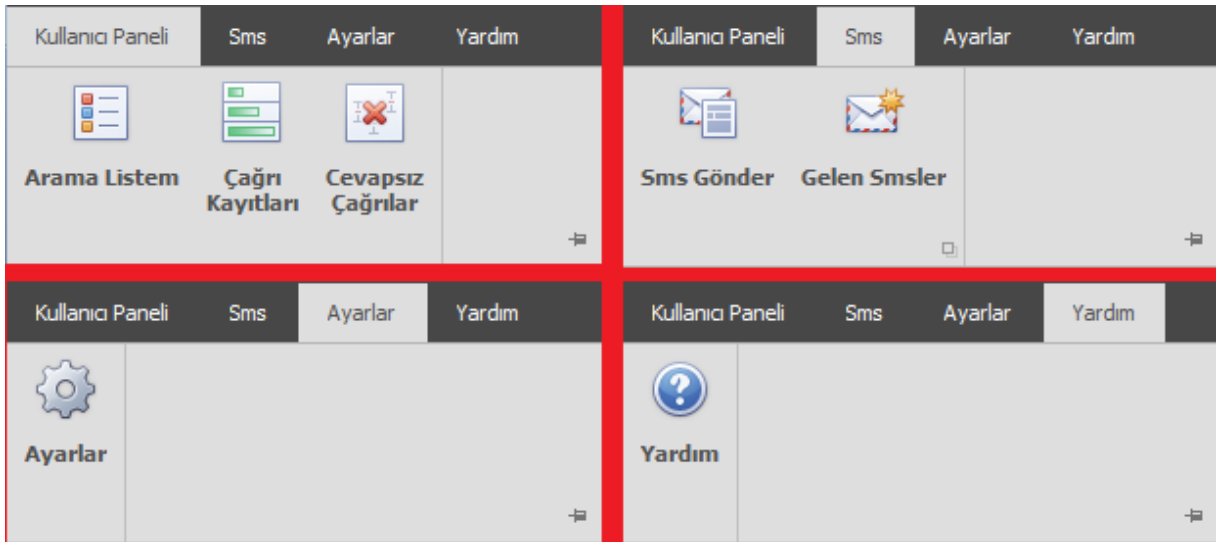
Tablo üzerine mause un sağ tuş yardımı ile excel aktarma işlemi, kayıtların detaylı görünümü işlemi yapılabilir. Herhangi bir kayıt üzerinde yapılan sağ click işlemi ile seçilen kayıt için sms gönderme yada arama yapma işlemleri yapılabilir.

## d) Santral Bağlantı Durumu Ve Kalan Mola Süreleri



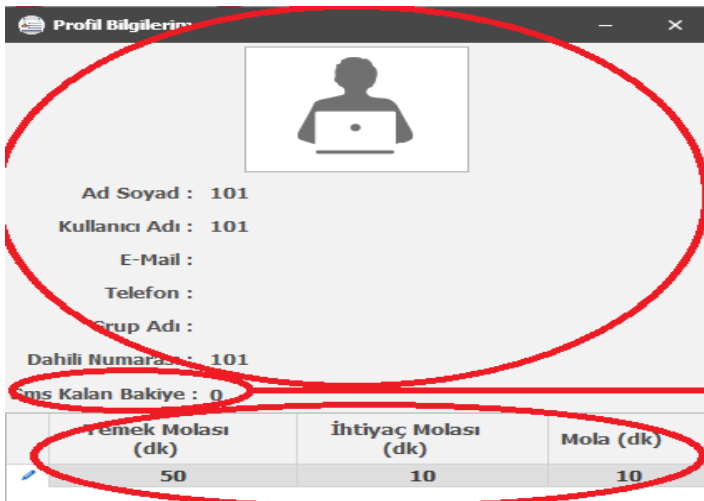
Server İp Bilgisi      Santral Bağlantı Durumu      Kalan Mola Süreleri

## e) Menü Ekranları



## 2) DİĞER KULLANICI EKРАНLARI

### a) Profil Sayfası



Bu alanda giriş yapmış olan kullanıcının yöneticisi tarafından düzenlemiş olduğu profil resmi, ad-soyad, kullanıcı adı, email, telefon, yapılmış işe bulunduğu grubun adı, ve tanımlanmış olan dahili numarası bilgileri bulunur.

Kullanıcıya tanımlanmış olan sms bakiyesinden kullanımlar sonucu geriye kalan bakiye miktarını gösterir.

Kullanıcının gün içinde kullanması gereken mola süresinden geriye kalan kullanımlarını gösterir.

## b) Menü altındaki Kullanıcı Paneli/Arama Listesi

Telefon ...	Numar...	Foy ...	Aram...	Acıklama	Odeme S...	Odeme So...	Odeme S...	Tahsila...	Arama ...	Son Ara...	Son Isle...	Kayit...	İşlemler
0111222...	Test	1		Test Ediyorum							2019-08...	26.0...	Excel Aktar, Sms Gönder, Arama Yap
0111222...	Test	2		Deneme Yapıyorum							2019-08...	26.0...	Excel Aktar, Sms Gönder, Arama Yap
0111222...	Deneme	3									2019-08...	26.0...	Excel Aktar, Sms Gönder, Arama Yap
0222222...											2019-08...	26.0...	Excel Aktar, Sms Gönder, Arama Yap

Bu alanda kullanıcının yapmış olduğu görüşmeler doğrultusunda kendi için oluşturmuş olduğu notlar, aldığı ödeme sözleri, tahsilat tutarları gibi alanlar bulunur. Kullanıcı buradan yapmış olduğu önceki görüşmeler hakkında bilgi sahibi olurken aynı zamanda ileriki zamanlarda yapacağı görüşmelerini de kontrollü bir şekilde gerçekleştirebilir. Tablo üzerine yapacağı mouse un sağ click işlemi ile isterse tabloyu excel dosyasına aktarabilir yada herhangi bir satır üzerinde yapmış olduğu sağ click işlemi ile arama yapabilir yada sms gönderme işlemi yapabilir.

## c) Menü altındaki Kullanıcı Paneli/Çağrı Kayıtları

Arama Tarihi	Arayan Numara	Aranan Numara	Çağrı Süresi (sn)	Çağrı Durumu	Çağrı Kaydı	İşlemler
2.08.2019 17:26:56	120	01...	193	CEVAPLANDI	✓	Excel Aktar, BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 17:20:06	120	01...	109	CEVAPLANDI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 17:09:32	335	01...	11	CEVAPLANDI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 17:07:18	120	01...	11	CEVAPLANDI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 17:03:32	120	01...	11	CEVAPLANDI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 17:03:04	05...	120	15	CEVAPLANMADI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:56:52	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:43:30	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:42:22	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:40:35	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:38:38	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:38:26	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:36:02	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:34:07	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:33:14	120				✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:11:38	120		116	CEVAPLANDI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA
2.08.2019 16:06:40	+90...	s...	4	CEVAPLANDI	✓	BİLİNMEYEN NUMARA ÇAĞRI KAYDI, Kalan Süre: 51, BİLİNMEYEN NUMARA

Bu alanda santral üzerinden yapılmış olan görüşmeler, bu görüşmelerin durumları, süreleri ve var ise ses kayıtları bulunmaktadır. Kullanıcı eğer isterse mouse sağ click işlemi ile kayıtları excela aktarabilir. Aynı zamanda bu görüşmelere ait ses kayıtlarını da dinleyebilir.

#### d) Menü altındaki Kullanıcı Paneli/Cevapsız Çağrılar

Arayan Numara	Aranan Numara
+ 334	905 [REDACTED]
+ 101	905 [REDACTED]
+ 333	905 [REDACTED]
+ 103	905 [REDACTED]
+ 102	905 [REDACTED]
+90 [REDACTED]	101

Arama Tarihi	Arayan Numara	Aranan Numara	Çağrı Süresi (sn)	Çağrı Durumu
16.07.2019 13:09:49	+905 [REDACTED]	101	21	CEVAPLANMADI
16.07.2019 13:10:26	+905 [REDACTED]	101	17	CEVAPLANMADI

Bu alanda santrale düşmüş ama öncesinde ve sonrasında hiç aranmamış çağrılar ve bu çağrılara ait detay bilgileri listelenir.

Kullanıcı eğer ister ise mouse sağ click işlemi ile kayıtları excele aktarabilir.

#### e) Menü altındaki Sms/Sms Gönder

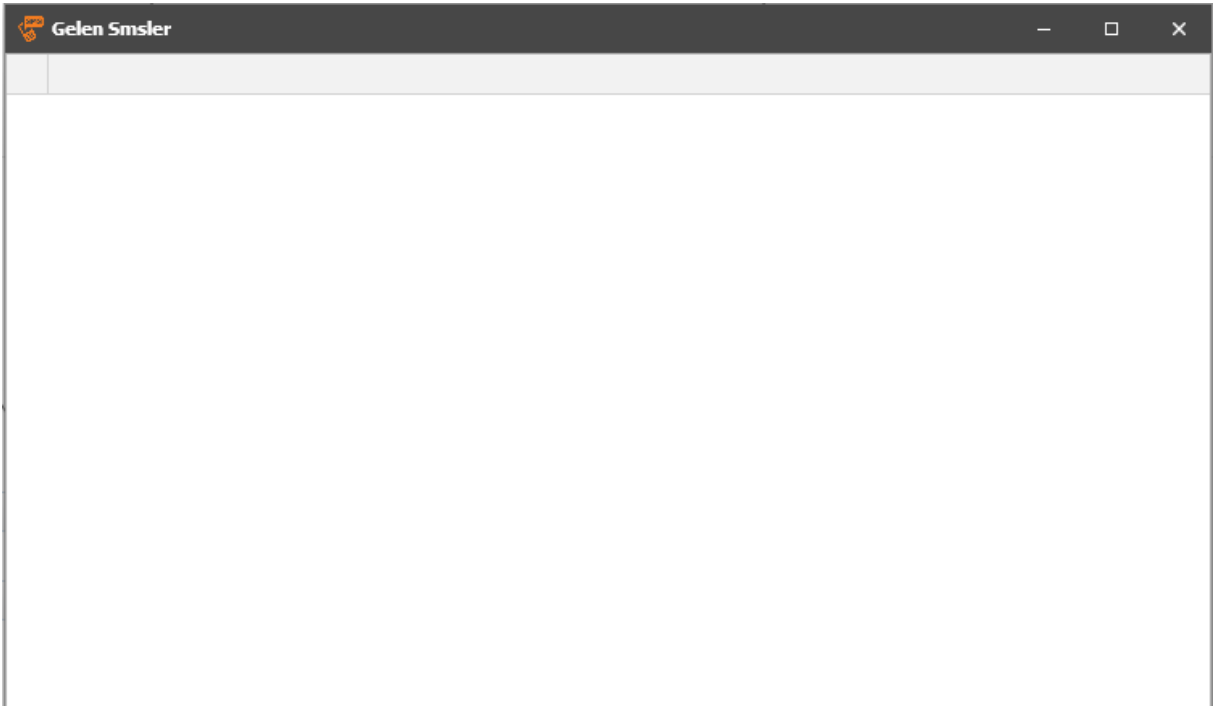
Yöneticinin oluşturmuş olduğu sms şablonu gönderilecek ise eğer buradan seçim yapılarak mesaj içeriği oluşturulabilir.

Hazır şablon dışında mesaj gönderilecek ise yada hazır şablon içeriği değiştirilerek gönderilecek ise bu alandan düzenleme yapılır.

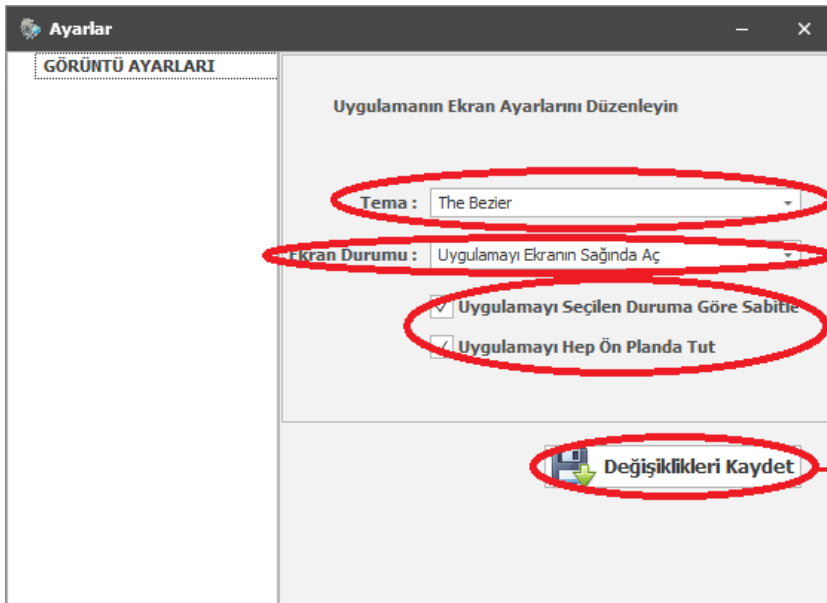
Buton yardımı ile sms gönderme işlemi gerçekleştirilir.

Bu alandan istenildiği kadar numara eklenerek çoklu sms gönderme işlemi gerçekleştirilir.

## f) Menü altındaki Sms/Gelen Sms



## g) Menü altındaki Ayarlar



Uygulama temasını kendi isteğinize göre değiştirip farklı temalarda uygulamayı kullanabilirsiniz.

Uygulamanın ekranın neresinde açılmasını istediğinizi bu alandan belirleyebilirsiniz.

Ekran ayarları için diğer seçenekleri de isteğinize göre belirleyebilirsiniz.

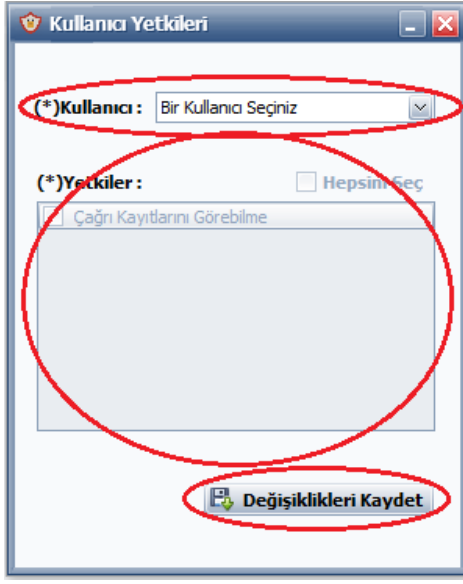
Buton yardımı ile yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydederek sonraki kullanımlarda uygulamanın seçmiş olduğunuz ayarlar doğrultusunda açılmasını sağlayabilirsiniz.

## h) Menü altındaki Yardım

Yardım butonu ile açılan alpemix uygulamasındaki ip ve parola bilgisini tarafımıza ileterek uzaktan bağlantı yardımı ile sorununuza çözüm bulabilirsiniz.



## j-2)Yetkilendirme



→ Yetkilendirme yapmak istediğiniz kullanıcıyı seçiyorsunuz.

→ Kullanıcı için tanımlamak istediğiniz yetkileri seçiyorsunuz.

→ Kullanıcı için yaptığınız değişiklikleri kaydediyorsunuz.

## j-3)Bilgileri Düzenle



Kullanıcı Adı	Parola	Kullanıcı Rol	Grup	Ad Soyad	Email	Telefon	Sms Bakiye	Çağrı Çeş. Türü	Port Numarası	Dahili	Profil Resmi	Aktif Mi	İşlemler
Admin	1234	Admin	Bir Grup Seçiniz	Admin				Santral	-	100	Resim yükleyin	<input checked="" type="checkbox"/>	
101	101	Admin	Bir Grup Seçiniz	101				Santral	-	101	Resim yükleyin	<input checked="" type="checkbox"/>	
102	102	Kullanıcı	Bir Grup Seçiniz	102				Santral	-	102	Resim yükleyin	<input checked="" type="checkbox"/>	
103	103	Kullanıcı	Bir Grup Seçiniz	103				Santral	-	103	Resim yükleyin	<input checked="" type="checkbox"/>	
104	104	Kullanıcı	Bir Grup Seçiniz	104				Santral	-	104	Resim yükleyin	<input checked="" type="checkbox"/>	

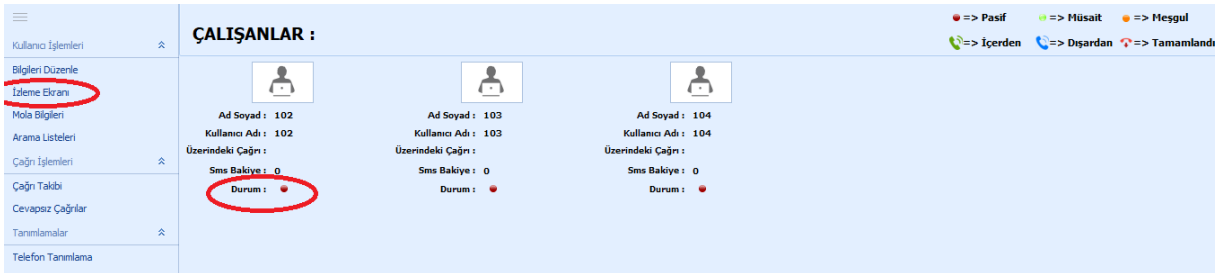
Bilgileri düzenle ile aktif kullanıcıları görebilirsiniz

Kullanıcılara ait Profil resmi resmi yükleyebilirsiniz

Yeni kullanıcı ekleyebilirsiniz

Bilgileri düzenle ile kullanıcılarınıza ait bilgileri düzenleyebilir onlara Profil resmi ekleyebilirsiniz. Yeni kullanıcı tanımlamak isterseniz de buradan işleme devam edebilirsiniz.

## j-4)İzleme Ekranı



Ad Soyad	Kullanıcı Adı	Üzerindeki Çağrı	Sms Bakiye	Durum
Ad Soyad : 102	Kullanıcı Adı : 102	Üzerindeki Çağrı :	Sms Bakiye : 0	Durum : ●
Ad Soyad : 103	Kullanıcı Adı : 103	Üzerindeki Çağrı :	Sms Bakiye : 0	Durum : ●
Ad Soyad : 104	Kullanıcı Adı : 104	Üzerindeki Çağrı :	Sms Bakiye : 0	Durum : ●

İzleme ekranı sayesinde çalışanlarınızın Aktif-Pasif-Meşgul olup olmadığını görüntüleyebilir; Sms bakiye tanımlaması yapıldı ise bakiyesini görebilirsiniz. Anlık olarak yaptığı görüşmeleri görebilir ve derseniz mouse

sağ tuş yardımıyla yapmış olduğu çağrıya katılarak görüşmeyi dinleyebilir ve karşı taraf duymadan yönlendirme yapabilirsiniz.

### j-5)Mola Bilgileri

**Kullanılan molaları görebileceğiniz alandır**

**Tanımlanan yemek molasını, ihtiyaç molasını hangi gün olduğu ile birlikte görebilirsiniz**

### j-6)Arama Listeleri

Kullanıcı	Telefon Num...	Numara Sa...	Foy Bilgisi	Arama Ta...	Açıklama	Ödeme Sozu T...	Ödeme Sozu Aln...	Ödeme Sozu T...	Tahsilat Tu...	Arama Dur...	Son Arama Tarihi	Son İşlem Tarihi	Kayıt Tarihi
101	01112223344	Test	2	-	Test Ediyorum							2019-08-26 17:...	2019-08-26 17:...
101	01112223345	Deneme	3	-	Deneme Yapıyorum							2019-08-26 17:...	2019-08-26 17:...
Ad...	01111111111	ccc		-	Admin deneme							2019-08-26 17:...	2019-08-26 17:...
101	02222222222			-								2019-08-26 17:...	2019-08-26 17:...
101	05522480957	Reza	1	28.08. ....	sđvwdıvdıvıv	50,00			31.08.2019	10,00	CEVAPLAN...	2019-08-28 1...	2019-08-28 10:...

Arama listeleri bölümünden kullanıcılarınızın arama listelerini görüntüleyip; açıklama, ödeme sözü, ödeme tarihi gibi aldığı tüm notları tarihleriyle birlikte görüntüleyebilirsiniz.

### j-7)Çağrı Takibi

**Tarih Aralığında Olan Kayıtları Getir**

**Hiç Cevaplanmamış Çağrılarını Ve Çağrı Zamanlarını Görebilirsiniz**

**Bugünün Kayıtları**

Çağrı Takibi butonu ile tarih aralığında olan kayıtları getiriliyorken günün tüm kayıtlarını da getirebilmeniz mümkündür.



## j-8)Otomatik Arama

**Otomatik Arama İçin Gerekli Tanımlamaları Buradan Yapabilirsiniz**

Santral Üzerinde Tanımlı Gruplar : Bir Grup Seçiniz → Yapacak olduğunuz otomatik arama için grup bilgisini seçiyorsunuz.

**Tanımlı Dahililer Ve Arama Başlatma Zamanını Belirleme**

Aramayı Hemen Başlat  Aramayı Belirlediğim Zamanda Başlat

Yapılacak olan aramanın ne zaman yapılması gerektiğini belirtiyorsunuz.

Çağrı Çıkış Türü : Santral → Aramanın hangi kanal üzerinden yapılacağını seçiyorsunuz.

Excel Örneği İndir Excel Yükle → Aranacak olan numaraların bulunduğu listeyi yüklüyorsunuz.

Telefon ... Numara ... Klasor Bil... Foy Bilgisi Kuyruk No Aranaca... Çıkış Türü Port Nu... Arama T... Arama D... Arandı Mi İşlemler

Bu alanda da daha önce yüklediğiniz numaraların arama durumlarını görebilirsiniz.

## j-9)Santral Yapılandırma

**Otomatik Arama İçin Santral Tarafında Gerekli Tanımlamaları Buradan Yapabilirsiniz**

Santral Üzerinde Tanımlı Gruplar : Bir Grup Seçiniz → İşlem yapmak istediğiniz Santral üzerinde tanımlanmış gruplardan birini seçiyorsunuz.

**Gruba Yeni Dahili Numarası Ekleme :**

Dahili Numaraları : Bir Dahili Numarası Seçiniz Ekle

**Grup Üzerinde Tanımlı Dahili Numarasını Silme :**

Tümünü Seç

Seçtiğim Dahilileri Gruptan Çıkart

Varsayılan Ses Dosyasını Kullan  Dinletilecek Ses Dosyasını Seç  Dinletilecek Ses Dosyasını Çıkart

Varsayılan Kaydı Dinle

Seçmiş olduğunuz grup için çağrı cevaplandığında karşı tarafa dinletilecek ilk anons için varsayılan kaydı dinleyebilir yada düzenleme yapabilirsiniz.

## j-10)Telefon Tanımlama

Kullanıcılara özel numara tanımlayabilmek için Excel örneğini görebilirsiniz

Yeni numara tanımlama alanıdır

### ÖRNEK EXCEL GÖRÜNTÜSÜDÜR

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Telefon Numarası	Numara Sahibi	Föy Bilgisi	Arama Tarihi	Açıklama	Ödeme Sözü Tutar	Ödeme Sözü Tarihi	Tahsilat Tutar		
2	01111111111	Test	1111	15.09.2019						Kayıt Yüklendi
3	02222222222	Deneme	2222							Kayıt Yüklendi
4	03333333333	Test Deneme	2222	12.08.2019	Deneme	12,5	12.08.2019	5		Kayıt Yüklendi
5										
6										

## j-11)Mola Tanımlama

Yemek Molası (dk)

İhtiyaç Molası (dk)

Mola (dk)

Kullanıcılarınıza günlük molalarını belirlerken ihtiyaç mı yoksa yemek molası mı olarak ayrı kategorileyerek sürelerinde değişiklik gösterebilirsiniz. Molada ne kadar zaman harcanmış görebilirsiniz.

## j-12)Grup Tanımlama

Excel Aktar

Yeni Grup Ekle

Tanımların alt kategorisi olan Grup Tanımlama ile dosyalarınıza personelleriniz arasında paylaşım yaptı iseniz (örneğin Turkcell dosyalarını 2 kişi arayacak , Türk Telekom dosyalarınızı 3 kişi arayacak) bunun gruplanmasını da sistem üzerinde yapabilirsiniz.

### j-13)Sms Şablon Tanımlama

Sms Şablon Tanımlama ile Kayıtlı Olmasını İstediğiniz Mesajlarınızı Buradan Kontrol Edebilirsiniz

SMS Şablon Tanımlama ile kayıtlı olan yada hemen smslerin gönderimini kolaylaştırmak için kaydedebileceğiniz alandır.

### j-14)Sms Çıkış Numarası Tanımlama

Sms çıkış numarasını Telefon ve müşterilerinize sms gönderilme kısmını düzenleyebilirsiniz

Sms Şablon Tanımlama ile Sms lerinizi hangi numara ile gönderileceğini belirleme yapabilirsiniz.

### j-15)Log Kayıtları

Uygulama İçi Log Kayıtlarını Görüntüleyebilirsiniz

Diğer İşlemler butonun altında yer alan Log Kayıtları sayesinde Tüm Kullanıcıların yada Tek bir Kullanıcının Tarih Aralığına Göre Kayıtları Getir deyip kontrol edip Excel'e aktarabilirsiniz.