



23.03.2020

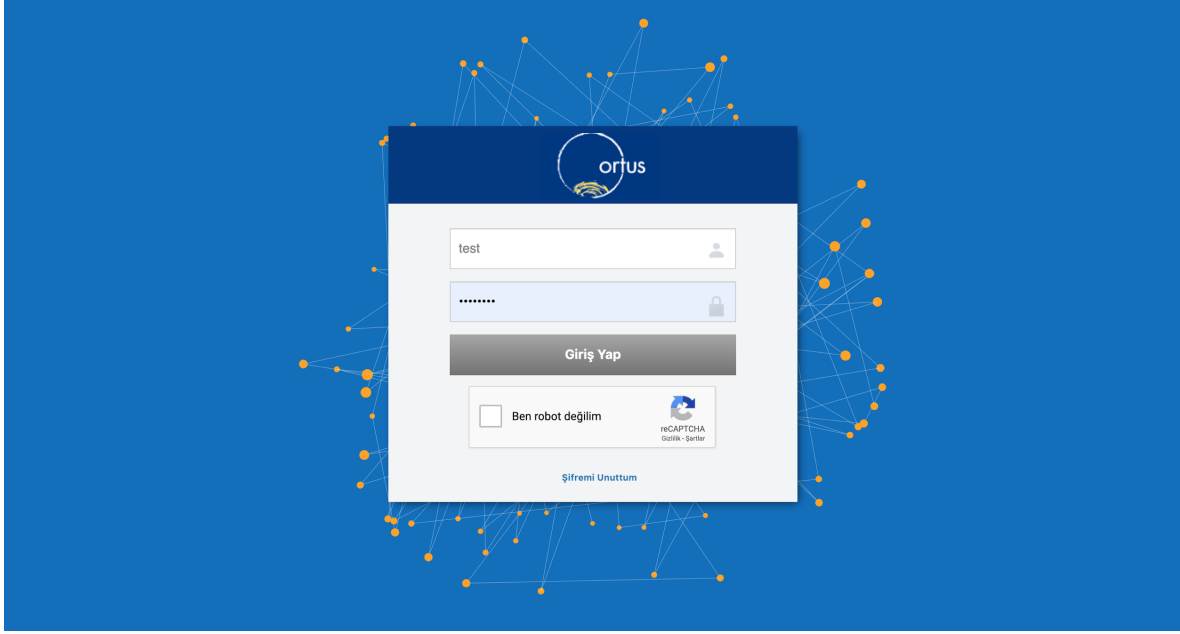
ORTUS KULLANIM DOKÜMANI



1. Giriş

1.1. Login Ekranı

Bu ekranda kullanıcılar kullanıcı adı ve parolalarıyla sisteme giriş yapmaları sağlanmaktadır. Eğer şifresini unutmuşlarsa aşağıda bulunan Şifremi Unuttum linkine tıklayabilirler.



1.2. İş Listeleme ve Cevaplama Ekranı

Bu ekranın amacı destek için gelen kullanıcıların karşılanması, cevaplanması, yönetilmesi için kullanılmaktadır. Sol panelde hizmet verilecek kişiler listelenmektedir. Listelenen kişinin üstüne tıklandığı zaman mesajlaşma ve görüntülü görüşme ekranı orta panele gelmektedir.

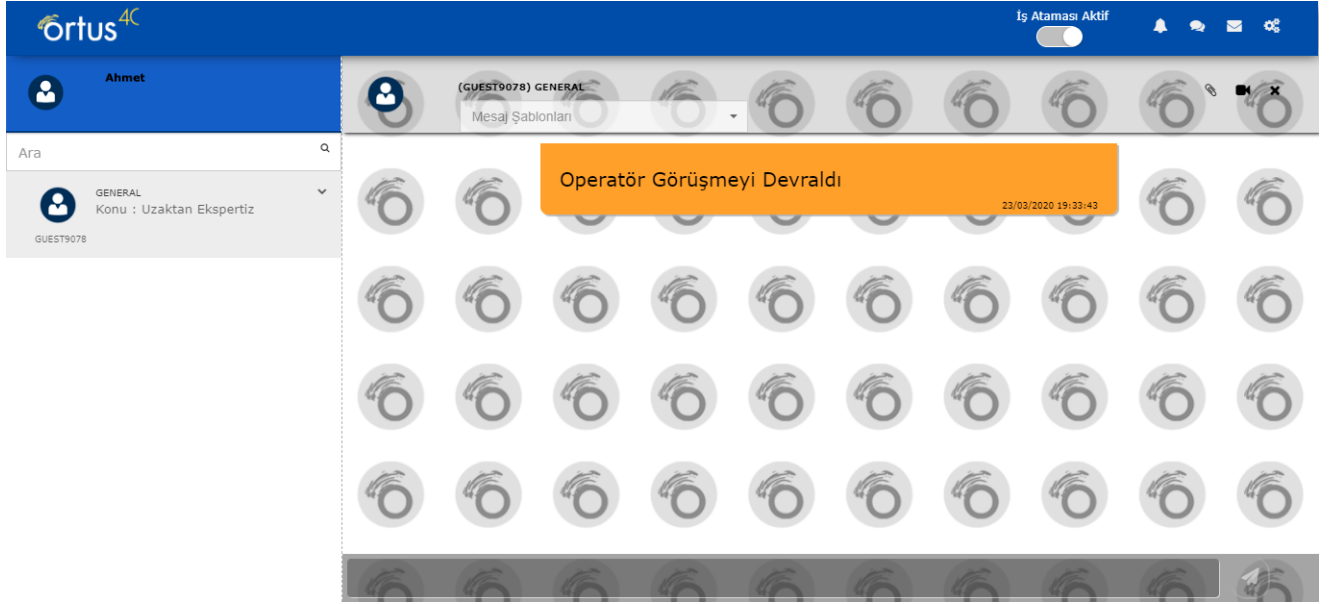


Sağ üstte bulunan "İş Ataması Pasif" seçeneğini Aktife çekildiği zaman , iş atama havuzundaki kişiler sol panele düşmeye başlayacaktır.

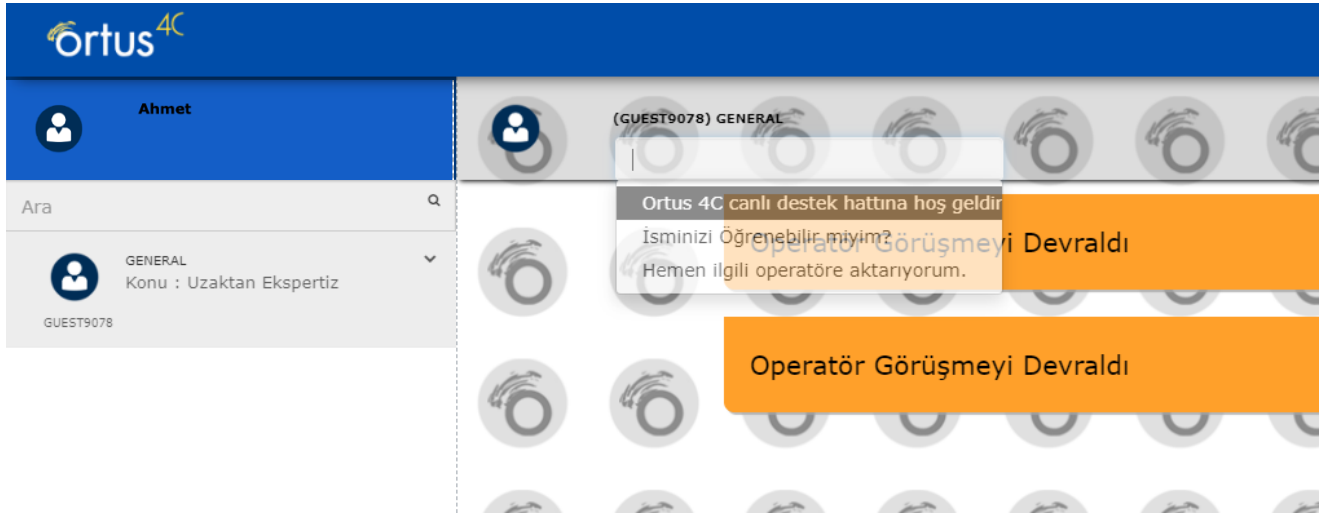


Kişi üzerine tıklandığı zaman canlı görüşme ekranı açılacaktır.

2.1.1 Görüşme ve Mesajlaşma Ekranı

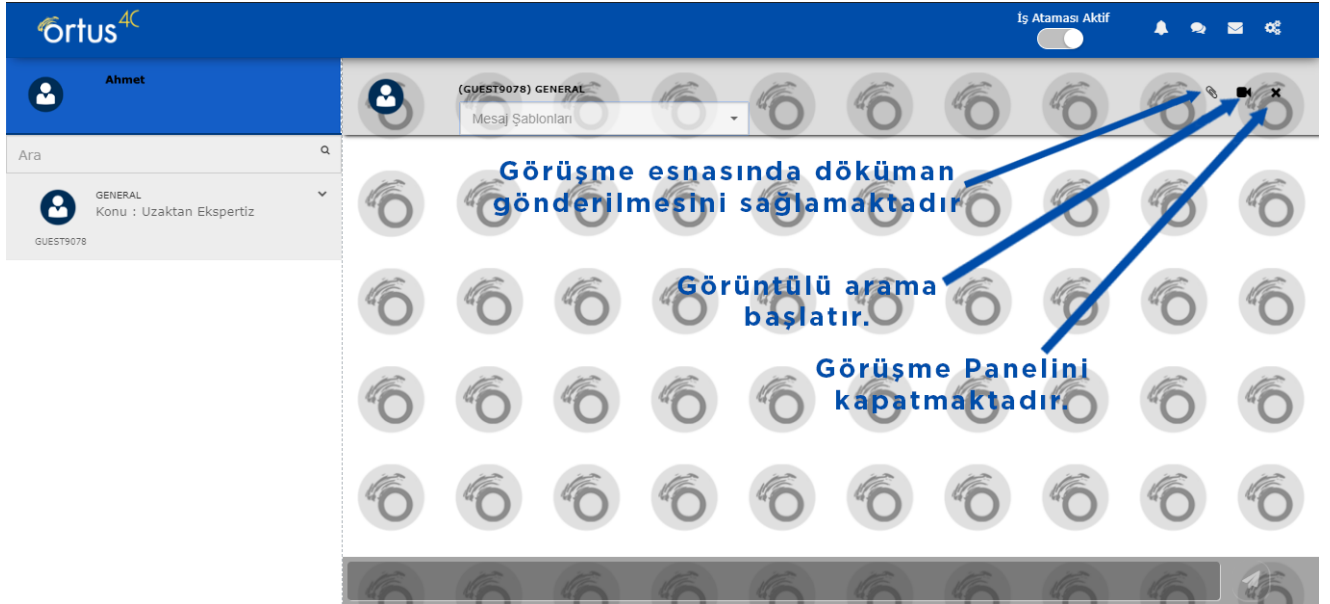


Canlı görüşme ekranında uzmanlar isterse üst panelde bulunan Mesaj Şablonları kısmından ön tanımlı olan mesaj şablonlarından seçerek cevap verebilirler.



Görüşme panelinde sağ üst panelde 3 adet görüşme fonksiyonu bulunmaktadır.

1. Doküman gönderilme işlemlerini gerçekleştirme fonksiyonu.
2. Görüntülü arama başlatma fonksiyonu. (Sms ile tetikleme seçeneğinde bu fonksiyon otomatik başlamaktadır.)
3. Görüşme penceresini kapatma fonksiyonu.



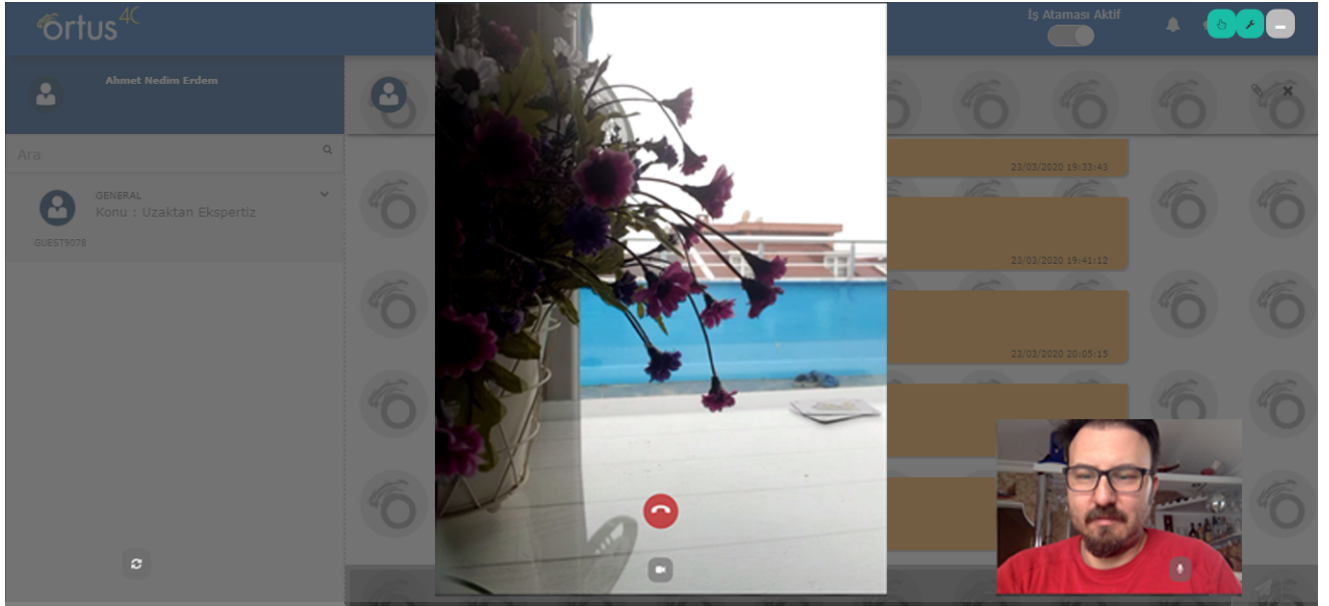
Alt paneldeki boşluk üzerinden mesajlaşma yapılabilmektedir.

İlgili atanan kişi üzerinde sağ üst tarafta bulunan kulakçığa tıklanıldığı zaman aşağıdaki müşteri ile ilgili yönetim paneli açılmaktadır. Bu panel üzerinde 3 ana işlem yapılmaktadır.

1. Atanan kişiler ile ilgili müşteri künyesinin görüntülenmesini sağlar. Bu fonksiyon müşterinin giriş yapması istenen varsa bir web sayfasından alınan parametrelerin görüntülenmesini sağlar.
2. Aynı firmada çalışan farklı uzmanlara veya kanallara işin yönlendirilmesini sağlamaktadır.
3. Atanmış olan işin sonlandırılmasını sağlar.



2.1.2 Görüntülü Arama Ekranı



Görüntülü arama ekranına tıkladığı zaman. Ya da müşteri sms olarak gönderilen linke tıkladığı zaman görüntülü görüşme ekranı aktif olmaktadır.

Sağ üstte bulunan fonksiyonlar sırasıyla;

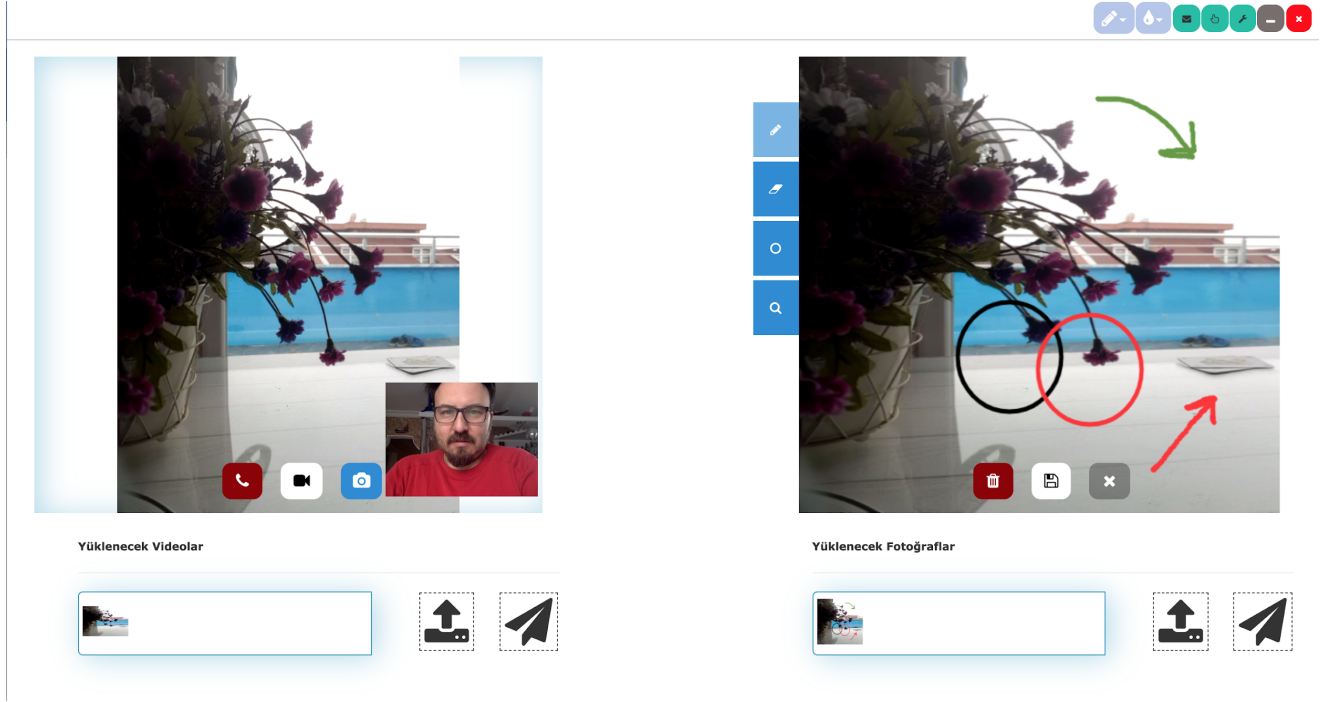
- Müşterinin ekranında mavi bir işaretçi nokta çıkar ve müşterinin yönlendirilmesi sağlanır.
- Detaylı görüntülü görüşme ekranına geçiş yapılması sağlanır. Detaylı görüşme ekranında video üzerinde işlemler yapılabilmektedir.
- Görüntülü görüşme esnasında bir mesaj ve ya dosya gönderilmek istenirse bu ekrana basılarak görüntülü görüşme panelinin boyutu küçültülür.

Aşağıdaki panelde bulunan fonksiyonlar sırasıyla;




- Müşteri kamerasını arka/ön olmak üzere çevirmek isterse kullanabilmektedir. İki kamera yoksa lokal görüntü ve uzakta kişinin görüntüsü arasında geçiş yapılır.
- Kamera kapatılır.
- Mikrofon kapatılır.
- Görüşme sonlandırılır.

2.1.3 Detaylı görüntülü görüşme sayfası

Detaylı görüntülü görüşme sayfası butonuna tıkladığı zaman açılmaktadır. Bu ekranda görüşme fotoğrafının çekilmesi, çekilen fotoğrafların editlenmesi ve görüntülü görüşme video kaydedilmesi gibi işlemler yapılmaktadır.








Ekranında sol paneldeki fonksiyonlar sırasıyla aşağıdaki gibidir.





-  Görüşme sonlandırma fonksiyonu
-  Video Kaydetme Başlatma/Durdurma fonksiyonu. Kayıt işleminden sonra sol alttaki panele kaydedilmiş videolar atılmaktadır.
-  Fotoğraf çekme fonksiyonu. Fotoğraf çekildikten sonra sağ alttaki panele atılmaktadır.

Yüklenecek Videolar











-    sol alt panelde yüklenecek videolar bulunmaktadır.  butonu ile kaydedilmiş videolar sunucuya yüklenir.  butonu ile kaydedilmiş video önce sunucuya yüklenir sonra müşterinin ekranına gönderilir.

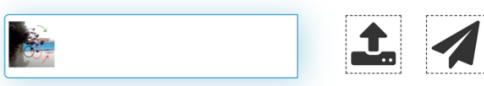
Ekranında sağ paneldeki fonksiyonlar sırasıyla aşağıdaki gibidir.



- Çekilmiş fotoğraf sağ altta listelenmektedir. Editlenmek istenilen fotoğrafa tıklanıldığında zaman sağ panele fotoğraf yerleşmektedir.  seçeneği fotoğraf üzerinde çizgi çekilmesini sağlar. Sağ üst panelde bulunan   seçenekleri ile boyutu ve rengi değiştirilebilmektedir.
-  Resim üzerinde yapılan editlemelerin silmek istenirse silgi fonksiyonu özelliğini sağlar.










-  Resim üzerinde daire işaretlemeleri yapılmasını sağlar. Sağ üst panelde bulunan   seçenekleri ile boyutu ve rengi değiştirilebilmektedir.
-  Seçili olan resmin yakınlaştırılması işini gerçekleştirir. Resim üzerinde yapılan editleme işlemlerinin de yakınlaştırılması isteniyorsa mutlaka öncesinde  kaydetme butonuna basılması gerekmektedir.
-  Seçili olan fotoğrafın silinmesini sağlar.
-  Editleme işlemlerinin sağ alt panel içine kaydedilmesini sağlar.
-  Kaydedilmemiş editlemelerin tamamını silinmesini sağlar.

Yüklenecek Fotoğraflar



- Sağ altta Yüklenecek Fotoğraflar bulunmaktadır.  butonu ile kaydedilmiş resimler sunucuya yüklenir.  butonu ile kaydedilmiş resimler önce sunucuya yüklenir sonra müşterinin ekranına gönderilir.

Ekranın sağ üst panelinde bulunan fonksiyonlar sırasıyla aşağıdaki gibidir.

-   Seçilen fotoğraf üzerinde yapılan editlemelerinin boyutunun ve renginin seçilmesini sağlamaktadır.
-  Başka bir müşteriye sms ile görüşme linkinin atılmasını sağlamaktadır.
-  Pointer görünümüne geçiş yapılması sağlanır. Bu panelle müşteriye işaretçi mavi nokta ile yönlendirmeler yapılmasını sağlayabilirsiniz.
-  Butonu ile editleme ekranında çıkılıp normal görüntülü görüşme moduna geçebilirsiniz.
-  Butonu ile görüşmeyi küçültülmüş moda geçebilirsiniz. Bu sayede karşı yarıya metinsel yazılarınızı gönderebilir ya da ek dosyalar gönderme işlemini sağlayabilirsiniz.
-  Buton ile görüntülü görüşmeyi sonlandırabilirsiniz.



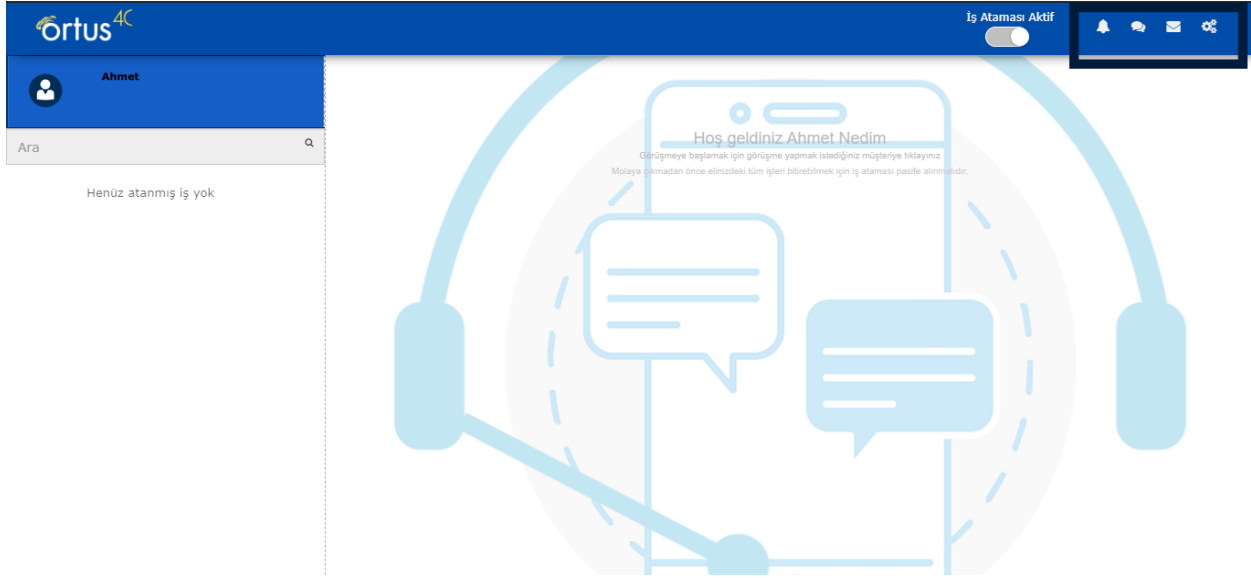
2.1.4 Görüntülü arama desteklenen browserlar

	Chrome	Firefox	Safari**
Android	✓	✓	-
iOS	*	*	✓
Linux	✓	✓	-
macOS	✓	✓	✓
Windows	✓	✓	-

Desteklenen browser versiyonları ile birlikte detaylı olarak aşağıdadır. Yeşil olarak belirlenmiş kutuların içindekiler browser versiyonlarıdır. O versiyonlarla birlikte desteklenmeye başlanmıştır. Daha düşük versiyonlarda stable çalışacağı garanti edilmemektedir.

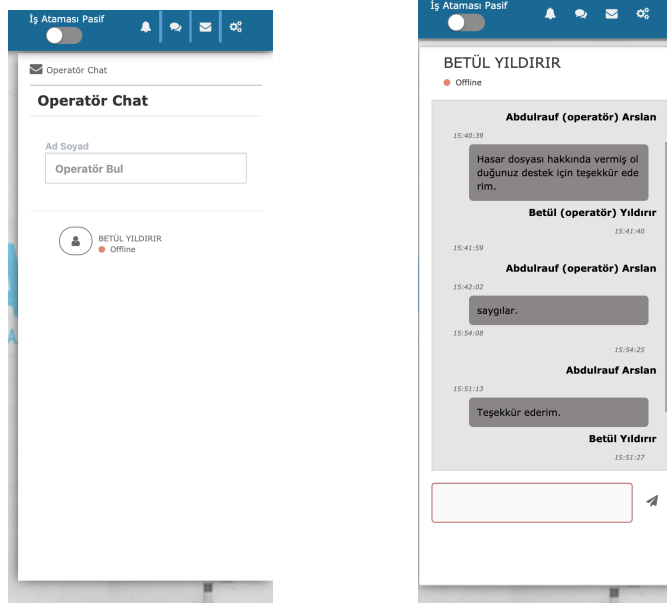
IE	Edge *	Firefox	Chrome	Safari	Opera	iOS Safari *	Opera Mini *	Android Browser *	Opera Mobile *	Chrome for Android	Firefox for Android	UC Browser for Android	Samsung Internet	QQ Browser
	12-14	2-21	4-22		10-17									
	15-18	22-43	23-55	3.1-10.1	18-42	3.2-10.3								
6-10	79	44-73	56-79	11-12.1	43-65	11-13.2		2.1-4.4.4	12-12.1				4-10.1	
11	80	74	80	13	66	13.3	all	80	46	80	68	12.1.2	11.1	1.2
		75-76	81-83	13.1-TP		13.4								

2.1.5 Görüşme ekranı üst panel fonksiyonları




2.1.5.1 Uzmanlar arası iletişim modülü

Uzmanlar arası iletişim modülüne sağ üst tarafta bulunan  butonu ile erişilebilmektedir.



Bu panel üzerinden uzmanlar kendi aralarında konuşabilmektedir ve destek alabilmektedirler.

2.1.5.2 Sms ile müşteri erişim mesajı gönderim ekranı

Sms ile müşterilere erişim linki atmak için kullanılır. Müşterilerin havuza gelmediği durumlarda Uzman ekibin ilgili kişilere görüntülü destek vermek için link atma ekranı kullanılmaktadır. Sağ üst panelde bulunan  linki üzerinden erişilmektedir.



Mesaj Gönderme Şablonu

Konu : Uzaktan Ekspertiz

Müşteri : General

Mesaj Şablonu : Uzaktan uzman desteği almak için lütfen linke tıklayınız

Telefon Numarası : +90 501 234 56 78

Ticket Id :


Konu Seçimini Müşteri Kendisi Yapsın Varsayılan Müşteri Tipi

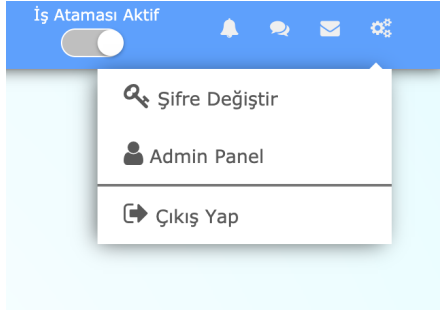
Ticket Id'li Müşteri Görüntülü Görüşme Hemen Başlasın

Mesaj Gönder İPTAL

Telefon Numarası bölümüne girilen telefon numarasına link gönderilir ve müşteri o linke tıklayarak anında uzaktan hizmet alabilir.

2.1.5.3 Seçenekler Paneli

Müşteriler sağ üst paneldeki  butonuna tıklayarak seçenekler paneli açılmaktadır. Buradan güvenli çıkış, şifre değişiklik işlemleri ve Admin paneline geçiş işlemleri yapılabilmektedir.



2.1.6 Admin Paneli Konfigürasyonlar Menüsü

Admin ekranında detaylı ayarlamalar, oturum denetleme ve raporlama işlemleri yapılabilmektedir. Ana sayfada genel kanalla ilgili İş durumları, İş Kanalı Doluluğu, Saatlik İş Grafiği raporlar görünebilmektedir.



ortus AHMET

GENERAL

Operatör İş Durumları

Operatör	Durum	Mevcut İşler	İş Kapasitesi	İş Atama
ekspert1 ekspert1	Online	0	2	Aktif
denetci1 denetci1	Online	0	0	

İş Kanalı Doluluğu

ÇM Kapasitesi	2
Mevcut İşler	0
Havuzdaki Bekleyenler	0
Çevirmdiği Mesajlar	3

Saatlik İş Grafiği

2.1.6.1 İş Kanalı Yönetimi

İş Kanalı Yönetimi ekranında birden fazla hizmet verilmek istenen iş kanalı varsa iş kanalı tanımlaması yapılmaktadır. Her iş kanalına göre farklı havuz yönetim ayarlamaları yapılabilmektedir. Sağ üst panelde bulunan

GENERAL

seçim butonu ile kanallar arası geçiş yapılabilmektedir.

ortus AHMET

GENERAL

GENERAL İş Kanalı Yönetimi

Kanal Id	Kanal Key	Kanal İsmi	Kontroller
407	DEFAULT_568_GENEL	GENERAL	



2.1.6.2 Konfigürasyonlar Ekranı

Konfigürasyonlar Ekranında sağ üst panelde seçili olan kanala özel ayarlar yapılabilmektedir.

PARAMETERS	VIDEOCALL	GUEST	OPERATOR	BOT	OPERATÖR EKRANI	LOGIN EKRANI	ŞİFREMI UNUTTUM EKRANI
Operatör videosunu kapat. (Müşterinin video gönderimini etkilemez.)	<input type="checkbox"/>						
Sessiz Görüntülü Konuşma	<input type="checkbox"/>						
Detailed Call			<input checked="" type="checkbox"/>				
Pointer			<input checked="" type="checkbox"/>				
Video Arama			<input checked="" type="checkbox"/>				

GÜNCELLE

Başlıca seçenekler aşağıdaki gibidir.

- **PARAMETERS**
 - İş kanalına müşteriler gelmeden önce alınması istenen parametreler varsa buradan tanımlanabilmektedir.
- **VIDEOCALL**
 - Görüntülü görüşme ile ilgili kanal bazlı ayarlamalar yapılabilmektedir.
 - Operatör videosunu kapat seçeneği eğer hizmet veren uzman kendi görüntüsünü göndermek istemiyorsa sadece karşı tarafın video görüntüsü önemli olduğu durumlarda seçili olması tercih edilmektedir.
 - Sessiz görüntülü konuşma genelde gsm üzerinde paralelde sesli görüşme yapıldığı anda sms gönderip görüntülü konuşma hizmeti verilmesi gerektiği durumlarda kullanılmaktadır. Bu sayede karşı tarafın sadece görüntüsü alınmaktadır. Sesi alınmamaktadır.
 - Detailed Call seçeneği detaylı görüşme panelinin aktif olmasını sağlar
 - Pointer seçeneği işaretçi özelliğinin aktif olmasını sağlar
 - Video Arama seçeneği hizmet kanalında hiç görüntülü görüşme hizmeti verilmesi istenmiyorsa kaldırılabilir. Aktif olursa görüntülü görüşme yapılabilmektedir.
- **GUEST**
 - Müşteriye açılan ekranın renklerinin, yazı boyutlarının, mesajların, zaman aşımı sürelerinin belirlenmesi gibi müşterilere özel ayarlamalar yapılmaktadır.
- **OPERATOR**
 - Uzmanlara özel kanal bazlı ayarlamalar yapılmaktadır. Mesai saatleri, bir uzmana maksimum iş kapasitesinin belirlenmesi gibi ayarlamalar yapılabilmektedir.



- BOT
 - Hizmet kanalına eğer istenirse robot bağlanabilmektedir.
- OPERATÖR EKRANI
 - Uzmanların kullandığı ekranlarla ilgili kozmetik ekransal ayarlamalar yapılmaktadır.
- LOGİN EKRANI
 - Login ekranı ile ilgili kozmetik ekransal ayarlamalar yapılmaktadır.
- ŞİFRE Mİ UNUTTUM EKRANI
 - Şifre unutma ekranı ile ilgili kozmetik ekransal ayarlamalar yapılmaktadır.

2.1.6.3 Konfigürasyonlar Ekranı

Kullanıcı yönetim ekranının temel fonksiyonu ilgili firmanın sağ üst paneldeki kanallarda çalışacak uzmanlarının sisteme tanımlanması sağlanmaktadır.

Panellerdeki fonksiyonlar sırasıyla şu şekildedir.

2.1.6.3.1 Kullanıcı Yönetimi

Kullanıcı yönetiminde ilgili firmanın çalışanları sisteme yüklenmesini sağlamaktadır.

The screenshot displays the Ortus 4C user management interface. The sidebar on the left contains navigation options: Ana Sayfa, Konfigürasyon (expanded), İş Kanalı Yönetimi, Konfigürasyonlar, Kullanıcı Yönetimi, Konu Yönetimi, Text Mesaj Taslak Yönetimi, Mesaj Taslak Yönetimi, Görüşme Bitirme Taslak Yönetimi, Müşteri Grup Tipi, Mola Sebep, Tatil Günleri ve Mesajı, Oturum, and Oturum Denetleme. The main content area is titled 'GENERAL Kullanıcı Yönetimi' and contains a table with the following data:

Operatör No	İş Kanalları	Roller	E-posta	Adı	Soyadı	Durum	Kontroller
647	GENERAL	EXPERT	ekspert1@outlook.com	ekspert1	ekspert1	Aktif	
648	GENERAL	ADMIN	ahmet.nedim.erdem@avrupaekspert...	Ahmet Nedim	Erdem	Aktif	
3200	GENERAL	DENETÇİ	denetci1@outlook.com	Denetçi	Denetçi	Aktif	



2.1.6.3.2 Kullanıcı Rollerini

Kullanıcı Rollerini ekranı yeni dinamik rol tanımlanması için kullanılmaktadır.

Rol Key	Rol İsmi	Kontroller
<input type="checkbox"/>	Denetci	
<input type="checkbox"/>	ADMIN	
<input checked="" type="checkbox"/>	Dosya Sorumlusu	

Rol Fonksiyonları
<input checked="" type="checkbox"/> Müşteri İş ataması Yapısın

2.1.6.3.3 Menü Yönetimi

Menü Yönetimi Ekranı rollerle yönetim panelindeki sol panelde bulunan sayfalara erişim yetkilerini tanımlamak için kullanılır.

Rol Key	Rol İsmi
<input type="checkbox"/>	Denetci
<input checked="" type="checkbox"/>	ADMIN
<input type="checkbox"/>	Dosya Sorumlusu

- Konfigürasyon
 - İş Kanalı Yönetimi
 - Konfigürasyonlar
 - Kullanıcı Yönetimi
 - Konu Yönetimi
 - Text Mesaj Taslak Yönetimi
 - Mesaj Taslak Yönetimi
 - Görüşme Bitirme Taslak Yönetimi
 - Müşteri Grup Tipi
 - Mola Sebep
 - Tatil Günleri ve Mesajı
- Oturum
 - Oturum Denetleme
- Rapor
 - Operatör Oturum Geçmiş
 - Oturum Süresi
 - Genel Kanal Raporlama
 - Cevapsız Talepler
 - Chatbot Geçmiş
 - Çevrimdışı Mesajlar
 - İş Logları



2.1.6.4 Konu Yönetimi

Konu yönetimi sayfasında müşterilerin seçmesini istediğiniz konu listesini belirleyebilirsiniz.

Konu Id	Konu Açıklaması	Konu Key	Konu İsmi	Durum	Kanal Key	Default Konu Tipi	Kontroller
650	Çağrı Merkezi	PRODUCT_TYPE	PRODUCT_TYPE650	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input checked="" type="checkbox"/>	
704	Uzaktan Ekspertiz	PRODUCT_TYPE	PRODUCT_TYPE704	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input type="checkbox"/>	
700	Dosya Sorgulama	PRODUCT_TYPE	PRODUCT_TYPE700	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input type="checkbox"/>	

2.1.6.5 Text Mesaj Yönetimi

Mesaj Taslak yönetimi ile sms ile gönderilecek mesajları belirleyebilir veya güncelleyebilirsiniz.

Mesaj Id	Mesaj İçeriği	Mesaj Başlığı	Durum	Kanal Key	Kontroller
185	Canlı destek almak için lütfen...	Canlı destek almak için lütfen...	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	



2.1.6.6 Mesaj Taslak Yönetimi

Mesaj Taslak Yönetimi sayfasında müşterilerle yazılı mesajlaşma esnasında kullanmak için ön tanımlı taslaklar oluşturabilirsiniz.

Mesaj Id	Mesaj İçeriği	Mesaj Başlığı	Durum	Kanal Key	Varsayılan İlk Mesaj	Kontroller
238	Avrupa Expertiz canlı destek h...	Hoş geldiniz.	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input type="checkbox"/>	
239	İsminizi öğrenebilir miyim?	İsim Öğrenme	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input type="checkbox"/>	
240	Hemen sizi ilgili operatöre ak...	Hemen sizi ilgili operatöre ak...	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input type="checkbox"/>	

2.1.6.7 Görüşme Bitirme Taslak Yönetimi

İş Bitirme Şablonları ekranında görüşme bittiği zaman rapor yazma ekranında seçilecek bitirme sebeplerini tanımlayabilirsiniz.



ortus
AHMET

- Ana Sayfa
- Konfigürasyon
 - İş Kanalı Yönetimi
 - Konfigürasyonlar
 - Kullanıcı Yönetimi
 - Konu Yönetimi
 - Text Mesaj Taslak Yönetimi
 - Mesaj Taslak Yönetimi
 - Görüşme Bitirme Taslak Yönetimi
 - Müşteri Grup Tipi
 - Mola Sebep
 - Tatil Günleri ve Mesajı
- Oturum
 - Oturum Denetleme
- Rapor
 - Operatör Oturum Geçmişi
 - Oturum Süresi
 - Genel Kanal Raporlama
 - Cevapsız Talepler
 - Chatbot Geçmişi
 - Çevrimdışı Mesajlar
 - İş Logları
- Implementasyon

GENERAL

GENERAL İş Bitirme Şablonları

ID	Sebep Açıklaması	Sebep Başlığı	Sebep	Durum	Kanal Key	Kontroller
3878	Tamamlandı	Tamamlandı!	Tamamlandı	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	
3879	Görüşme Tamamlandı!	Görüşme Tamamlandı!	Görüşme Tamamlandı!	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	

2.1.6.8 Müşteri Grup Tipi

Müşteri Grup Tipi ekranında müşterilerin giriş yaptıkları ilk ekranda seçecekleri müşteri tipi seçeneklerini belirleyebilirsiniz.

- Ana Sayfa
- Konfigürasyon
 - İş Kanalı Yönetimi
 - Konfigürasyonlar
 - Kullanıcı Yönetimi
 - Konu Yönetimi
 - Text Mesaj Taslak Yönetimi
 - Mesaj Taslak Yönetimi
 - Görüşme Bitirme Taslak Yönetimi
 - Müşteri Grup Tipi
 - Mola Sebep
 - Tatil Günleri ve Mesajı
- Oturum
 - Oturum Denetleme
- Rapor
 - Operatör Oturum Geçmişi
 - Oturum Süresi
 - Genel Kanal Raporlama
 - Cevapsız Talepler
 - Chatbot Geçmişi
 - Çevrimdışı Mesajlar
 - İş Logları
- Implementasyon

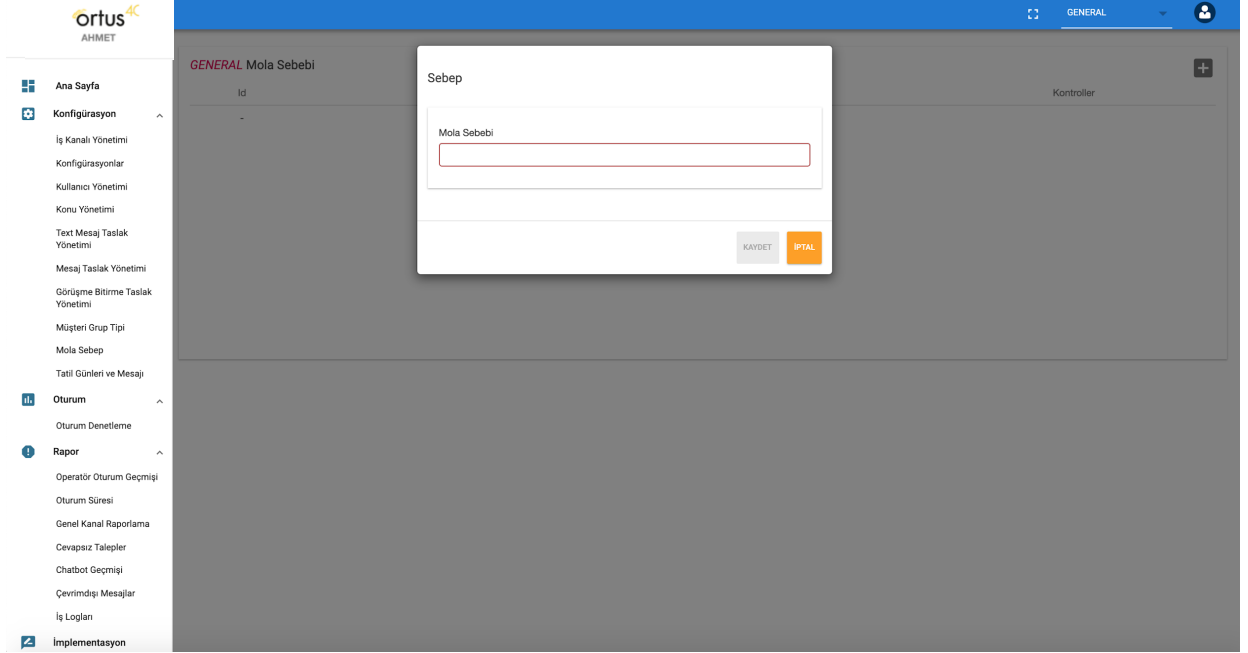
GENERAL

GENERAL Arayan Müşteri Tipi Yönetimi

Konu Id	Konu Açıklaması	Konu Key	Konu İsmi	Durum	Kanal Key	Default Konu Tipi	Kontroller
703	General	GUEST_TYPE	GUEST_TYPE703	Aktif	DEFAULT_568_GENEL	<input type="checkbox"/>	

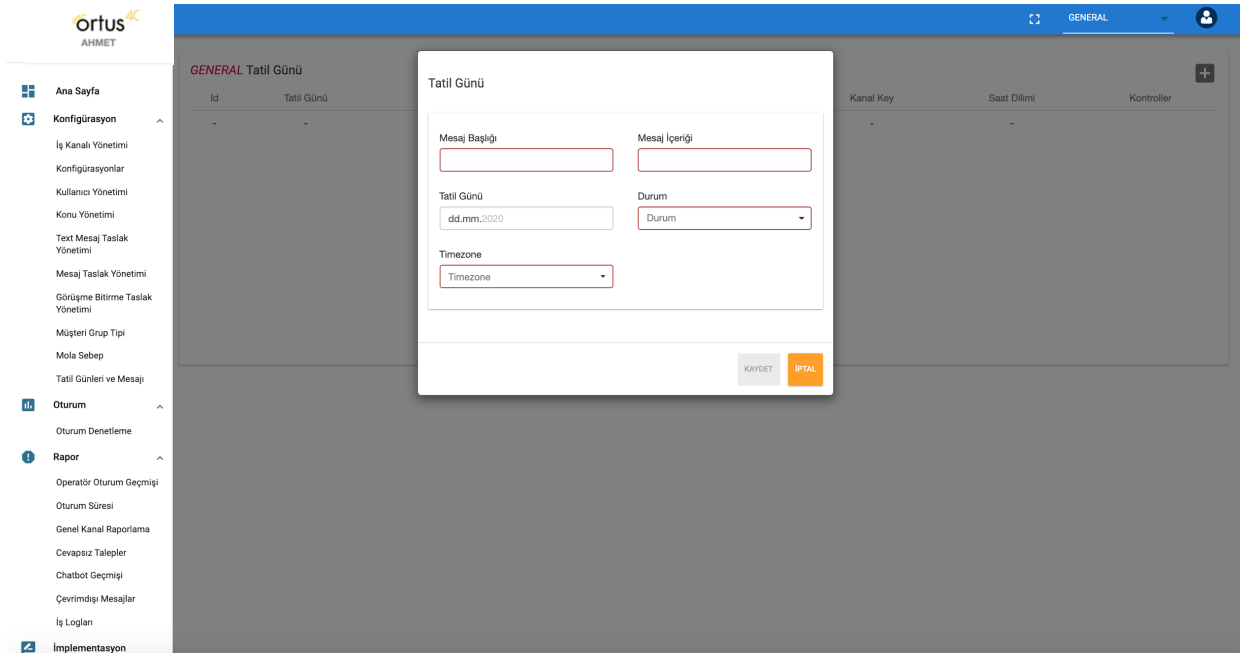
2.1.6.9 Mola Sebep Ekranı

Mola Sebep ekranında hizmet veren uzmanlarınızın statülerini pasif'e çekerken neden mola verdiklerini raporlamak isterseniz bu ekranı tanımları girmek için kullanabilirsiniz.



2.1.6.10 Tatil Günleri ve Mesajları

Tatil günlerinde çalışılmayan özel günlerde kullanıcılara özel mesajlar verilmesini ve sistemin otomatik pasif statüye geçmesini isterseniz bu ekrandan tatil günü ve mesajı tanımlaması yapabilirsiniz.





2.1.7 Admin Paneli Oturum Menüsü

Bu menüye erişim yetkisi olan uzmanlar başka uzmanları müşteriler ile yaptığı görüşmeleri denetleyebilmektedirler.

GENERAL Oturum Denetleme

Oturum No	Oturum Başlığı	Talep Eden Müşteri	Kabul Eden Temsilci	Kategori
6050	Çağrı Merkezi		eksp1 eksper1	General

2.1.8 Admin Paneli Raporlama Menüsü

Raporlama bölümünden kanal bazlı genel raporlamaları, kişi bazlı raporlamaları, oturum süreleri raporlarını görüntüleyebilirsiniz.

GENERAL Oturum Geçmişi

2020-03-16

Kategori Açıklaması

FİLTRELE

Operatör Sicil No	Operatör	Operatör	Müşteri Adı	Müşteri Türü	Oturum Konusu	Sonlanma Tipi	Sonlanma Açıklaması	Oylama Yorumu	Oylama Puanı	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi
593	Ahmet Nedim	Erdem	QUEST8861	General	GUEST_LOGOUT					Mon Mar 16 2020	Mon Mar 16 2020
594	eksp1	eksp1	QUEST8682	General	GUEST_LOGOUT					19.03.2020 19:31:15	19.03.2020 19:17:26
			QUEST8681		TAMAMLANDI					19.03.2020 19:16:03	19.03.2020 19:15:33
			QUEST8680		TAMAMLANDI					19.03.2020 19:16:03	19.03.2020 19:15:33
594	eksp1	eksp1	QUEST8679	General	SYSTEM_CLOSED	SYSTEM_CLOSED				19.03.2020 19:15:33	19.03.2020 19:15:33



2.1.8.1 Operatör Oturum Geçmişi

Oturum geçmişi panelinden hem yazılı, hem de kaydedilmiş resim ve videoları görüntüleyebilirsiniz.

Tarih	Mesaj Gönderen	Mesaj Gönderilen	Mesaj
23.03.2020 20:05:13	ahmet	=>	GUEST9079
23.03.2020 20:05:15	ahmet	=>	GUEST9079
23.03.2020 20:05:15	ahmet	=>	GUEST9079
23.03.2020 20:05:50	ahmet	=>	GUEST9079

Tarih	Mesaj Gönderen	Mesaj Gönderilen	Mesaj
23.03.2020 18:52:44	Sistem Mesajı	=>	Operatör Görüme'yi Dev raldı
23.03.2020 18:52:45	Sistem Mesajı	=>	Operatör Görüme'yi Dev raldı
23.03.2020 18:54:11	ekspert1	=>	slm
23.03.2020 19:02:04	Sistem Mesajı	=>	Uzun süredir yanıt vermi yorsunuz... Lütfen yanıt v eriniz..
23.03.2020 19:06:37	Sistem Mesajı	=>	ekspert1 ekspert1 Müşteri uzun süre yanıt v ermediği için görüşme so nlanmıştır.

2.1.8.2 Oturum Süresi

Oturum süresi tabında hizmet veren uzman başlı kapatılan Toplam iş sayısı, Tamamlanan İş Sayısı, Cevapsız İş Sayısı, Tamamlanan İş Yüzdezi, Tamamlanan İşlerin Toplam Süresi, Bir İş Tamamlama Süresi(Ort),



Operatörün İlk Yanıtlama Süresi (Ort), Geçirilen Login Süresi, Geçirilen Logout Süresi, Geçirilen Aktif Süre, Geçirilen Pasif Süre değerlerinin dökümü alınabilmektedir.

E-posta	İş Kanalı	Toplam İş Sayısı	Tamamlanan İş Sayısı	Cevapsız İş Talepleri	Tamamlanan İş Yüzdeleri (%)	Tamamlanan İşlerin Toplam Süresi	Bir İş Tamamlama Süresi (Ort)	Operatörün İlk Yanıtlama Süresi (Ort)
ahmet@ortus.com.tr		3	1	2	33	00:01:01	00:01:01	00:00:09
mehmet@outlook.com		3	1	2	33	00:02:46	00:02:46	00:01:37

2.1.8.3 Genel Kanal Raporlama

Genel Kanal Raporlama ekranında sağ üst panelde seçili kanal ile ilgili ortalama hesaplamaların dökümünü alabilirsiniz.

Toplam Oturumlar	
Toplam Oturumlar	8
Tamamlanan Oturumlar	2
Cevapsız Oturumlar	6
Tamamlanan Oturumlar (%)	% 25
Toplam Oturumların Süresi	00:03:47
Bir Oturum Süresi (Ort)	00:01:53



2.1.8.4 Cevapsız Talepler

Gelen müşterilerden cevapsız kalanlar varsa bu ekrandan görüntüleyip tekrar kendileri ile irtibat kulmak için bilgilerine erişebilirsiniz.

GENERAL Cevapsız Talepler

2020-03-16 2020-03-23

Kategori Açıklaması

FİLTRELE

Operatör Sicil No	Operatör	Operatör	Müşteri Adı	Müşteri Türü	Oturum Konusu	Sonlanma Tipi	Sonlanma Açıklaması	Oylama Yorumu	Oylama Puanı	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi
593	Ahmet	Ortus	GUEST8862	General		GUEST_LOGOUT				21.03.2020 23:20:10	
593	Ahmet	Ortus	GUEST8861	General		GUEST_LOGOUT				21.03.2020 23:18:19	
594	ekspert	ekspert	GUEST8682	General		GUEST_LOGOUT				19.03.2020 19:31:15	
594	ekspert	ekspert	GUEST8678	General		GUEST_LOGOUT				19.03.2020 19:14:11	
569	Mehmet	Ortus	GUEST8653	General		TAMAMLANDI				19.03.2020 16:59:18	

Excel'e Aktar

2.1.8.5 Chatbot Geçmişi

İlgili kanalda çalışan bot varsa konuşma geçmişine bu rapor ekranından ulaşabilirsiniz.

GENERAL Chatbot Geçmişi

2020-03-16 2020-03-23

Kategori Açıklaması

FİLTRELE

Müşteri Id	Müşteri Adı	Müşteri	Kategori Açıklaması	Oylama Yorumu	Oylama Puanı	Başlangıç Tarihi
9037	GUEST9037	General	PRODUCT_TYPE704		5	23.03.2020 12:38:34
8864	GUEST8864	General	PRODUCT_TYPE650			21.03.2020 23:29:20
8863	GUEST8863	General	PRODUCT_TYPE704			21.03.2020 23:20:38
8648	GUEST8648	General	PRODUCT_TYPE650			19.03.2020 16:55:52
8647	GUEST8647	General	PRODUCT_TYPE650			19.03.2020 16:55:35

Excel'e Aktar



2.1.8.6 Çevrimdışı Mesajlar

Mesai saatlerinden sonra gelen müşterilere istenirse geri dönüş yapmak için bir form doldurabilirsiniz. Çevrimdışı Mesajlar ekranında girilen bilgilerin dökümünü listeleyebilir ve detayına girip işi kapatabilirsiniz.

İsim	Açıklama	E-posta	Telefon No	Durum	Oluşturma Tarihi	Düzenlenme Tarihi
Taner Temiz Temiz	Fthd...	lachance55@icloud.com	05549277622	OPEN	21.03.2020 23:20:55	21.03.2020 23:20:55
Taner Temiz Temiz	Cgghk...	lachance55@icloud.com	05549277622	OPEN	21.03.2020 23:19:48	21.03.2020 23:19:48
Taner Temiz Temiz	Cgghk...	lachance55@icloud.com	05549277622	OPEN	21.03.2020 23:18:55	21.03.2020 23:18:55

2.1.8.7 İş Logları

İş Logları sayfasında firmanıza bağlı uzmanların sistem üzerindeki statülerinin dökümünü alabilirsiniz.

Id	Work Log	Agent	Tarih
6018	ACTIVE	ahmet	23.03.2020 14:48:01
6002	ACTIVE	ahmet	23.03.2020 13:46:23
5999	ACTIVE	ahmet	23.03.2020 13:42:10
5815	DEFAULT	ahmet	21.03.2020 23:31:35
5814	ACTIVE	ahmet	21.03.2020 23:29:42



2.1.9 İmplementasyon

İmplementasyon sayfasında eğer isterseniz firmanızın web sitesine belirtilen scripti ekleyip müşterilerinize web siteniz veya mobil uygulamanız üzerinden de hizmet vermeyi sağlayabilirsiniz. Platformumuz üzerinden sosyal medyalar kanalları üzerinden de müşterilerinize hizmet verebilirsiniz. Ek olarak chat robotu platformumuzdan geliştirmiş olduğunuz robotlarınızı kanallara bağlayabilirsiniz ve böylece operasyonel verimlilik sağlayabilirsiniz. Detaylı bilgi için lütfen iletişime geçiniz.

ortus
AHMET

ORTUS4C İMPLEMENTASYON

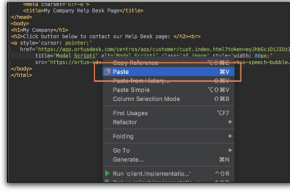
Eğer müşteri chat panelini web sitenizdeki sayfa içine gömmek istiyorsanız, Ortus4C kodlarını sitenize implement etmek için lütfen aşağıdaki adımları izleyiniz.

İmplementasyon için ilk adım olarak lütfen sitenizde gözükmemesini istediğiniz iconun linkini aşağıdaki kutuya yazın ve iconu kaydedtikten sonra kodu kopyalayın.

[data:image/png;base64,J](#) [Kodu Kopyala](#)

```
<script src="https://ortus-cdn.nyc3.cdn.digitaloceanspaces.com/app/centros4c/assets/ortus4c.js" type="text/javascript"></script>
```

Şimdi kopyaladığımız kodu web sitenizde ilgili yere yapıştırın. Yapıttığınız yer, web sitenizde müşterinizin chat panelini görmesini istediğiniz yer olduğundan emin olunuz.



Lütfen chat panelini önizleme yapın. Kodu sayfaya yerleştirdikten sonra chat panelinin görünümü yaklaşık aşağıdaki gibi olacaktır.

