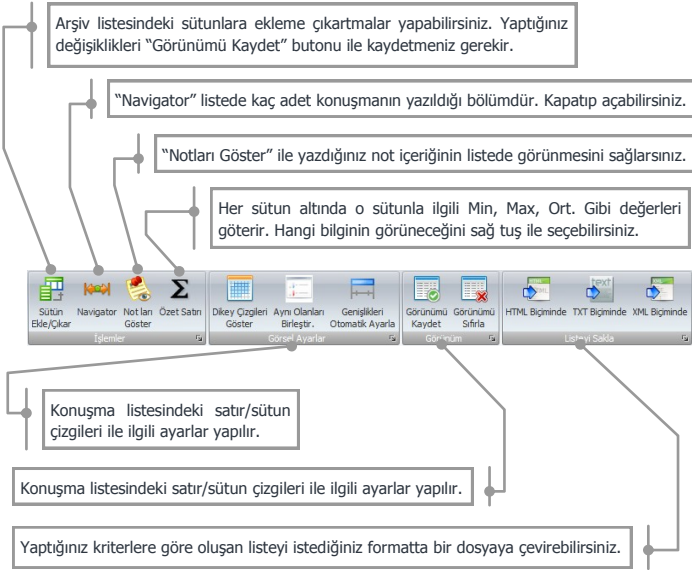


"Görünüm" ekranındaki butonların anlamları



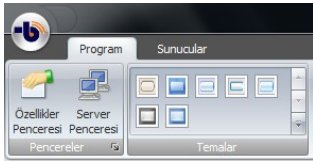
Yapılan kayıtların önem seviyesinin girilmesi

Arşiv dinleme ekranında 2. sütun o konuşmaya ait önem seviyesini gösterir. Bu bilgi her firmaya göre değişiktir. Sizde her bayrağın anlamını kendinize göre belirleyebilir ve dinlediğiniz konuşmaların içeriğine göre önem seviyesini girebilirsiniz. Bunun için 2. sütun üzerinde sağ tuşlamanız ve istediğiniz seviyeyi seçmeniz gerekmektedir.



TEMA DEĞİŞTİRİLMESİ

Enterprise Manager uygulamasının genel renk temasını değiştirmek için Şekil 5 'de görülen "Temalar" kısmından istediğiniz temayı seçebilirsiniz.



Şekil 5

Aynı şekilde görülen "Özellikler Penceresi" ile eklediğiniz Midas Sunucusu ile ilgili değişiklikleri yapabilirsiniz.

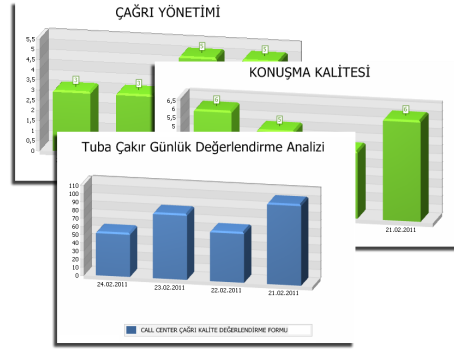
Opsiyonel Modüller

Midas ile birlikte opsiyonel olarak sunulan modüllerimizden bazıları ;

AGENT PERFORMANS DEĞERLENDİRME MODÜLÜ

Telescope adı verilen modül ile agentların performansları değerlendirilir ve aldıkları performans puanına göre değerlendirmeye tabi tutulurlar. Değerlendirme formları soru ve cevaplardan oluşan, yine firma tarafından kendi yapısına göre daha önceden hazırlanmış olan formlardır. Her sorunun cevap seçeneğine göre puanı ayırır. Böylece verilen cevapların puanlarına göre agentlar puan alırlar.

Formların içerisinde değerlendirmeye tabi tutmak için Midas içerisindeki ses kayıtları eklenebilir. Bu ses kaydı Telescope modülü tarafından rastlantısal olarak seçilebileceği gibi kullanıcı tarafından manuel olarak da seçilebilir. Formlara ses kayıtlarının yanı sıra çağrı adetleri ve süreleri ile ilgili detaylı bilgilerde eklenebilir.



Şekil 6 - Agent Performans Değerlendirmesi örnek grafikleri.

AGENT ANLIK MESAJ MODÜLÜ

Canlı dinleme ekranında konuşmaları dinleyen bir yönetici isterse o agenta bir mesaj yollayabilir ve yaptığı konuşma ile ilgili uyarılarda bulunabilir. Gönderilen mesaj agent ekranına pop-up mesajı olarak çıkar. Bu mesaj sistemde kaydedilen ses dosyası ile ilişkilendirilerek kayıt altında tutulur.

CEZAEVİ MODÜLÜ

Cezaevlerinde tutuklu olan kişilerin yaptıkları konuşmaları kanuni görüşme süresi olan 10 dk. ile sınırlar. Dinleme yapan kişiler tutukluların ve görüştüğüleri yakınlarının isimlerini canlı dinleme ekranında ve arşiv dinleme ekranında görebilirler.

NAS SERVER BACKUP MODÜLÜ

Midas tarafından kaydedilen konuşmalar network üzerinde yüksek kapasiteli disklerden oluşan NAS Server'a yedeklenir. Böylece hem kayıtların güvenliği sağlanmış hemde sistem performansını artırılmış olur. Eski tarihli konuşmaları dinlemek isteyen kullanıcılar yine aynı arama kriterlerini kullanarak NAS üzerindeki kayıtlara ulaşabilir ve dinleme yapabilirler.



MİDAS

Kullanıcı El Kılavuzu

Versiyon : 3.15



TELEBİLGİ İLETİŞİM SİSTEMLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

Yenişehir Mah. Baraj Yolu Cad. Özgür Sok. Özdemir Apt. No: 9/6 Ataşehir-İstanbul

Telefon : 0216 455 84 48 Faks : 0216 455 84 49

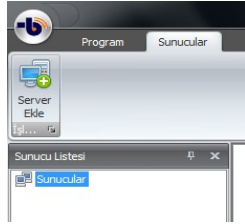
http://www.telebilgi.com.tr info@telebilgi.com.tr

ENTERPRISE MANAGER

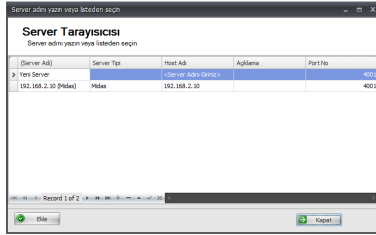
Midas ses kayıt sistemi ile ilgili tüm işlemler Enterprise Manager kullanılarak yapılır. Bu kılavuzda Enterprise Manager ile Midas ses kayıt sisteminden dinleme işlemlerini nasıl yapabileceğiniz anlatılmaktadır.

SUNUCU EKLEME

Enterprise Manager ilk yüklendiğinde bağlanmak istediğiniz Midas Sunucusunun eklenmesi gerekmektedir. Şekil 1 de görülen ekranda "Server Ekle" butonu tıkladığınızda sistem network üzerindeki tüm Midas Sunucularının listesini Şekil 2 de görülen ekrana getirir. Eklemek istediğiniz sunucunun satırını işaretleyip "Ekle" butonunu tıklar. Eğer bu listede istediğiniz sunucu görünmüyorsa, sunucunun IP numarasını elle yazıp "Ekle" diyebilirsiniz.



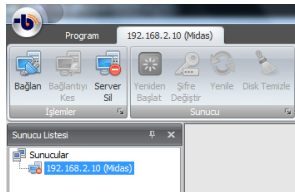
Şekil 1



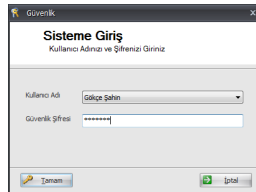
Şekil 2

SUNUCUYA BAĞLANMA

Eklemiş olduğunuz Midas Sunucusu seçip (Şekil 3) ekranın üst kısmında görünen "Bağlan" butonuna tıkladığınızda karşınıza Şekil 4 de görülen güvenlik ekranı çıkar. Burada kendi adınızı seçip şifrenizi giriniz. Girmiş olduğunuz kullanıcı adı ve şifrenin Midas üzerinde tanımlanan yetkileri dahilinde Midas üzerinde işlem yapabilirsiniz. Sunucu bağlantısı yapıldıktan sonra Şekil 3 deki ekranı kullanarak şifrenizi değiştirebilir, bağlantınızı sonlandırabilir veya eklediğiniz sunucuyu listeden silebilirsiniz.



Şekil 3



Şekil 4

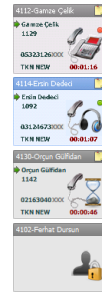
CANLI DİNLEME

Bağlanmış olduğunuz sistem üzerinde yapılan konuşmaları anlık olarak canlı dinleme yapabilirsiniz. Ekrandaki her bir kutu (kanal) sisteme bağlanan bir telefona karşılık gelir. Dinlemeye başlamak için kanalın üzerinde çift tıklamanız yeterlidir.



Bu kanalların üzerinde kayıt edilen telefonun durum bilgisi (ahize açıldı, beklemeye alındı, kapandı vs), ayrıca konuşma ile ilgili çevrilen numara, arayan numara, agent adı, konuşma süresi, ACD adı gibi bilgiler de görünür.

Not : Kanal üzerindeki bu bilgiler kurulan sistemin model ve tipine göre farklılıklar gösterebilir.



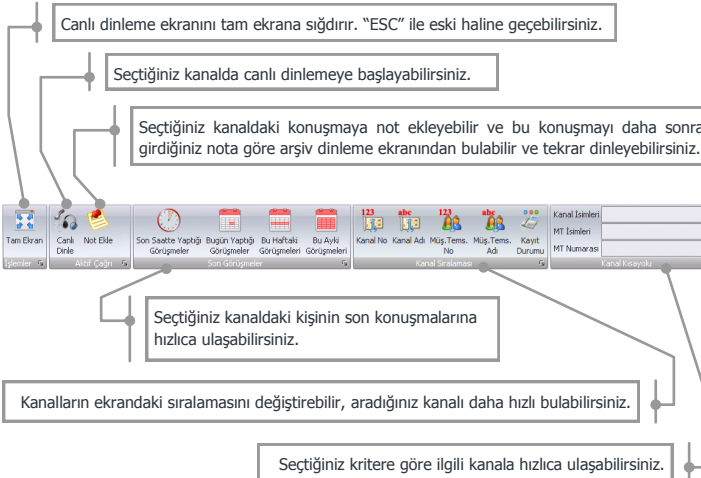
Yandaki şekilde telefonun açık ve konuşma yapıldığını gösterir.

Yandaki şekil kanal üzerinde canlı dinlemeye başlandığını gösterir.

Telefon beklemeye alındığında gösterir.

Bu kanalda dinleme yapmaya yetkinizin olmadığını gösterir.

Canlı dinleme ekranındaki butonların anlamları



ARŞİV DİNLEME

Sistemdeki eski tarihli konuşmaların bulunup dinlenmesine arşiv dinleme denir. Arşiv dinleme ekranında listeyi istediğiniz kritere göre oluşturup, çift tıklayarak dinleme yapabilirsiniz.



- Kaydedilen konuşmanın durumunu gösterir.(Diskte, Silinmiş, Arşivlenmiş)
- Dinleyen kişi tarafından konuşmaya verilen önem derecesi.
- Konuşmaya not girişi yapılmış olduğunu gösterir.
- Kaydedilen gelen/giden çağrının cevapsız olduğunu gösterir.
- Giden çağrı.
- Gelen çağrı.
- Çağrı bir başka dahiliye transfer edilmiş demektir.

Arşiv dinleme ekranındaki butonların anlamları

