

OfisTelefonu'07

Abakus 360

T-Panel

T-CRM

Akıllı Rehber Kullanıcı Kılavuzu

IPera İletişim Teknolojileri

İçindekiler

İçindekiler.....	2
Abakus 360 Nedir?	3
Programa Nasıl Girilir?	3
Akıllı Rehber Nedir?	4
Akıllı Rehber'in Yapısı	4
Telefon Rehberleri Hakkında Bazı Notlar:.....	5
Akıllı Rehberlerin Güncellenmesi	5
1- Kullanıcıların kendi "Tanımsız" görüşmelerini tanımlaması.....	5
Kullanıcı Uyarı Mesajı: Abakus Arama Bilgisi	5
Tanımlanmamış Numaralar Sayfası.....	6
2- Raporlarda görülen "Tanımsız" görüşmelerin tanımlanması	7
3- Telefon rehberine doğrudan numara eklenmesi.....	8
Kişisel Numaralar Rehberine Kayıt Ekleme	8
İş Numaraları Rehberine Kayıt Ekleme.....	9

Abakus 360 Nedir?

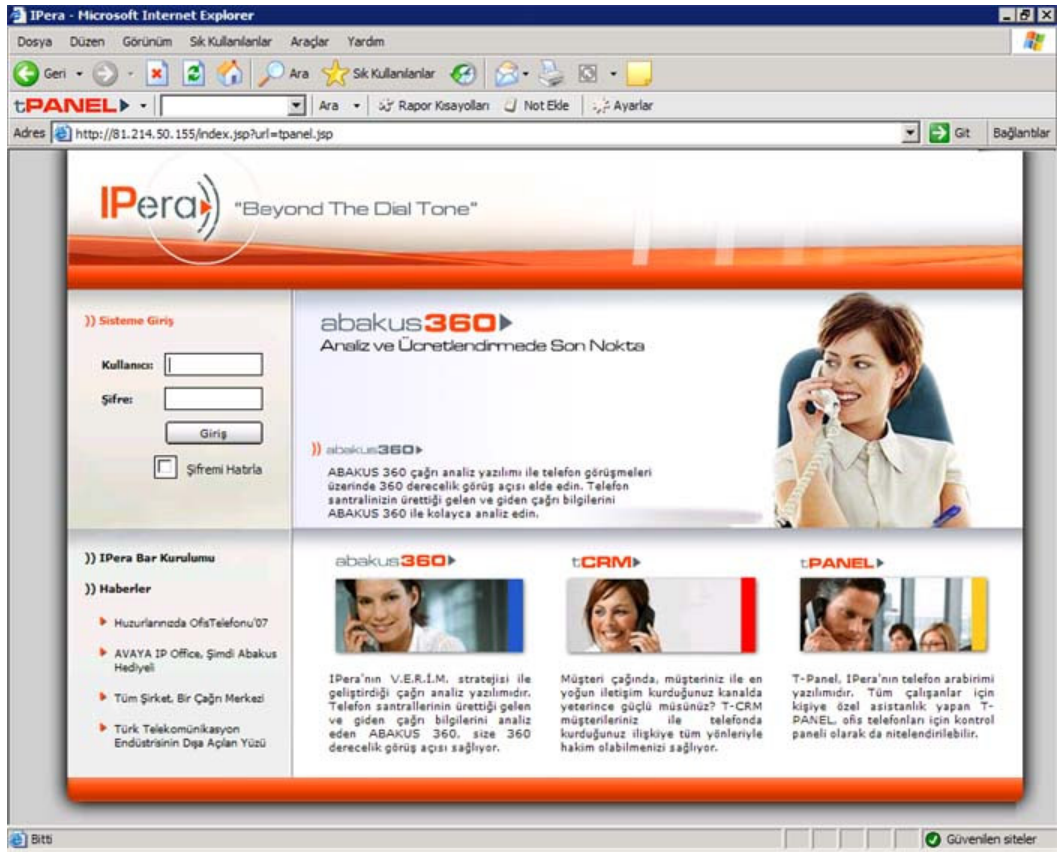
Abakus 360, IPera'nın geliştirdiği OfisTelefonu'07 uygulama ailesinin bir üyesidir. Abakus 360, şirketlere telefon görüşmeleri üzerinde 360 derecelik görüş açısı kazandırmak için tasarlanmıştır.

Abakus 360, telefon görüşmeleri hakkında yüzlerce farklı rapor üretmektedir. Bu raporların doğru şekilde kullanılması ile, şirkette telefon kullanım disiplini kolayca sağlanabilmekte, görüşmelerin daha ekonomik şekilde yapılmasını sağlayacak alternatifler ortaya çıkartılabilmekte, telefon kullanımına yönelik somut, ölçülebilir hedefler verilebilmekte böylece şirketin iş verimliliğini yükseltecek yöntemler geliştirilebilmekte ve müşteri memnuniyeti artırılabilir.

Programa Nasıl Girilir?

Programa her kullanıcı kendi kişisel bilgisayarındaki Internet Explorer aracılığı ile girebilir. Kullanıcıların bilgisayarına ayrıca bir program kurulması gerekmemektedir.

Kullanıcıların programa girebilmeleri için OfisTelefonu uygulamalarının erişilebileceği ağ adresini veya adını bilmeleri ve Internet Explorer programı çalıştırdıktan sonra bu ağ adresi veya adını, adres bölümüne yazmaları gerekmektedir. Programın erişebileceği ağ adresini veya adını sistem yöneticisinden öğrenebilirsiniz.



Program giriş sayfası ekrana geldiğinde, her kullanıcının kendi "Kullanıcı Adı" ve "Şifre"sini kullanarak sisteme giriş yapması gerekir. Kullanıcı Adı ve Şifre bilgileri, her kullanıcı için ayrı ayrı sistem yöneticisi tarafından belirlenir. Eğer "Kullanıcı Adı" ve "Şifre"ni bilmiyorsanız veya unutursanız, sistem yöneticiniz ile temasa geçebilirsiniz.

Program giriş sayfasında "Kullanıcı Adı" ve "Şifre" yazıldıktan sonra "Tamam" düğmesine basıldığında programa giriş tamamlanmış olur. "Tamam" düğmesine basmadan önce eğer "Şifremi Hatırla" kutucuğu tıklanırsa, programa tekrar girileceği sırada kullanıcıdan şifre sorulmayacaktır. Kullanıcıların kendi kişisel bilgisayarlarını kullanırken be seçeneği tercih etmeleri, programa girilmesini kolaylaştırır. Ancak ortak kullanılan bilgisayarlarda bu seçeneğin kullanılması önerilmez.

Akıllı Rehber Nedir?

OfisTelefonu uygulama ailesi, benzeri uygulamalarda olmayan benzersiz bir özelliğe sahiptir: Akıllı Rehber. Akıllı Rehber sayesinde, uygulamaların ortaklaşa kullandığı telefon rehberi, kullanıcılar tarafından kolayca güncellenebilmekte, böylece her zaman en doğru içeriğe sahip olması sağlanmaktadır.

Telefon rehberinin güncel tutulabilmesinin sağladığı birçok yarar vardır. Çalışanlar için arayacakları bir kişinin telefonuna hızlı şekilde ulaşabilmenin yanında, telefon ile kurulan iletişim ile ilgili çok farklı analizlerin yapılması mümkün olabilmektedir.

Telefon rehberinin güncel tutulabilmesinin bir başka yararı da, “rehber karşılaştırması” yöntemi ile sağlanan görüşme disiplini denetimlerinde en yüksek başarı elde edilebilmektedir. Böylece görüşme disiplini sağlayabilmek için çalışanlar üzerinde baskı yaratan ve büyük mesai kayıplarına neden olabilen bazı prosedürler oldukça basite indirgenebilmektedir. Örneğin birçok şirkette telefon santrali üzerinden yapılan görüşmeler dönem sonunda listelenmekte, her çalışana yaptığı görüşmelerin dökümü gönderilmekte ve yapmış olduğu özel görüşmeleri belirtmesi istenmektedir. Abakus 360'ın Akıllı Rehberi sayesinde, bu zaman alıcı angarya gereksiz hale getirilebilmektedir.

Akıllı Rehber'in Yapısı

Abakus 360, Telefon numaralarını 4 farklı telefon rehberi altında gruplar:

1- İş Numaraları

İş numaraları, şirketin telefon santrali üzerinden iş ile ilgili nedenlerle aranan telefon numaralarının rehberidir. Her türlü iş paydaşının (müşteri, tedarikçi, bayi, hizmet alınan kuruluşlar vb.) telefon numarası bu rehber içine kaydedilir.

İş Numaraları rehberi iki alt bölüme sahiptir:

a- Ortak Telefon Rehberi

b- Şirket Telefon Rehberi

Birden çok şirketin bir arada çalıştığı sistemlerde, şirket telefon rehberine kaydedilen telefon numaraları, sadece o şirketin çalışanları tarafından görülebilir. Ancak ortak telefon rehberine kaydedilmiş telefon numaralarını tüm şirketler kullanabilir.

Tek bir şirketin bulunduğu ortamlarda, telefon numaralarının Ortak Telefon Rehberi ile Şirket Telefon Rehberi'ne kaydedilmesi arasında bir fark yoktur.

2- Personel Numaraları

Şirket çalışanlarının telefon numaralarının kaydedildiği telefon rehberidir. Bu telefon rehberine çalışanların GSM telefonları, ev telefonları, kullandıkları diğer bazı telefonlar girilebilir.

Personel Numaraları Rehberi'ne ancak yetkisi olan kişiler, programın “Personel ve Dahili Tanımları” bölümünü kullanarak giriş yapabilirler. Personele ait telefon numaralarının “İş Numaraları” kaydedilmemesi önerilir.

3- Şube Numaraları

Şirketin tüm şubelerine ait telefon numaralarının kaydedildiği telefon rehberidir. Bu telefon rehberine, şirkete ait şubelerin veya şirketin bağlı olduğu grubun diğer birimlerinin telefon numaraları girilebilir.

Şube Numaraları Rehberi'ne ancak yetkisi olan kişiler, programın “Şube Tanımları” bölümünü kullanarak giriş yapabilirler. Şubelere ait telefon numaralarının “İş Numaraları” kaydedilmemesi önerilir.

4- Kişisel Numaralar

Her çalışan için ayrı ayrı oluşturulan “Kişisel Numaralar” rehberine, çalışanların özel görüşmeler yaptıkları telefon numaraları eklenebilir. Kişisel Numaralar rehberi, her çalışan tarafından ayrı ayrı hazırlanır ve düzenlenir. Çalışanlar kendi rehberlerini istedikleri gibi düzenleyebilirler. Kişisel Numaralar Rehberi'ne telefon numarası eklemek veya çıkarmakla ilgili herhangi bir sınırlama yoktur.

Kişisel Numaralar Rehberi'ne kaydedilen numaraların açıklamasını, o kişi dışında kimse göremez. Telefon kullanım raporlarında bu numaralar ile yapılan görüşmelerin “özel” olduğu belirtilir ancak

kişi tarafından girilmiş olan açıklama gizli tutulur. “Kişisel bilgi” olarak kabul edilen bu bilgiyi, şirket yöneticileri bile göremezler.

Telefon Rehberleri Hakkında Bazı Notlar:

- Bir telefon numarası, İş numaraları, Personel Numaraları veya Şube Numaraları rehberlerine sadece bir defa girilebilir; aynı anda iki farklı rehberde girilemez veya aynı rehberde iki defa girilemez.
- Bunun tek istisnası şudur: Aynı numara, iki farklı şirketin “İş Numaraları” şirket rehberlerine ayrı ayrı girilebilir.
- Kişisel Numaralar rehberleri ile ilgili bir sınırlama yoktur. İş Numaraları, Personel Numaraları veya Şube Numaraları rehberlerine girilmiş telefon numaraları, ayrıca Kişisel Numaralar rehberlerine eklenebilir. Ancak bu durumda, o numara kişisel numaralar rehberine kaydeden kişi tarafından arandığında, raporlarda “özel görüşme” olarak görülecektir.
- Herhangi bir telefon rehberine yeni bir telefon numarası eklendiğinde, o numara ile geçmişte yapılmış olan görüşmelerin “açıklama” bölümü, yeni girişi yapılan tanımlamaya göre güncellenir ve “görüşme tipi” değiştirilir. Ancak telefon numarası rehberden silindiğinde eski görüşmelerin açıklaması ve görüşme tipi aynı kalır.
- Herhangi bir telefon rehberinde yer almayan telefon numarası ile yapılan görüşmelerin “görüşme tipi”, raporlarda “tanımsız” olarak görünür. Tanımsız numaralarla yapılan görüşmelerin zaman içinde tanımlanması beklenir.

Akıllı Rehberlerin Güncellenmesi

Akıllı rehberler üç farklı yöntem ile güncellenebilir:

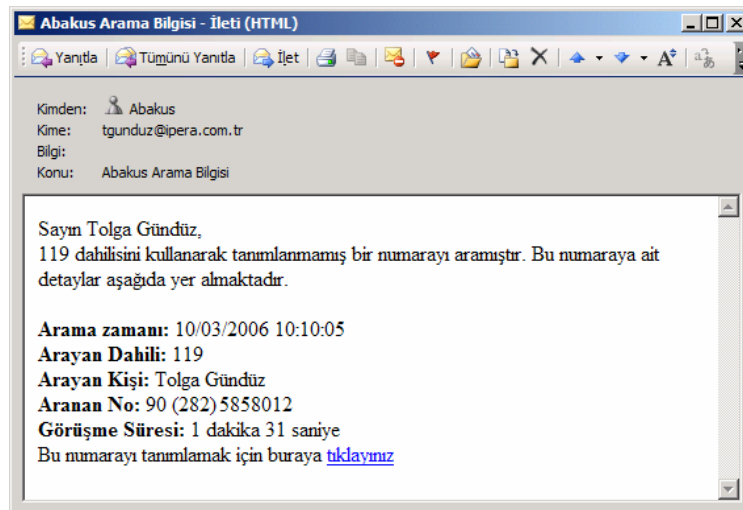
- 1- Kullanıcıların kendi “Tanımsız” görüşmelerini tanımlamaları ile
- 2- Raporlarda görülen “Tanımsız” görüşmelerin tanımlanması ile
- 3- Telefon rehberine doğrudan numara eklenmesi ile,

1- Kullanıcıların kendi “Tanımsız” görüşmelerini tanımlaması

Bir telefon numarasının kime ait olduğunu en iyi, o numara ile telefon görüşmesini yapmış olan kişi bilebilir. Bu düşünce ile, her telefon kullanıcısının yaptığı ancak telefon rehberinde daha önce kayıt edilmemiş telefon numaraları, “Tanımlanmamış Numaralar” isimli bir liste haline getirilir ve kullanıcının tanımlaması beklenir.

Kullanıcıların görüşme yaptıkları numaraları, aradan zaman geçtikten sonra anımsayamaması olağandır. Hele bu görüşmeler, çok ender yapılıyorsa. Bu nedenle, rehberde kayıt işlemi, görüşme yaptıktan sonra ne kadar kısa sürede yapılırsa, o kadar rahat ve sağlıklı olur.

Kullanıcı Uyarı Mesajı: Abakus Arama Bilgisi



Abakus 360, kullanıcıların, telefon rehberlerinde yer almayan bir telefon numarasını aradıklarında, bunu rehberde kayıt etmeleri gerektiğini belirtmek için bir e-posta gönderebilir. Bu özelliği etkin hale getirildiğinde, rehberde yer almayan bir numara ile görüşme tamamlandığı anda ilgili kişiye aşağıdaki gibi bir e-posta gönderilecektir.

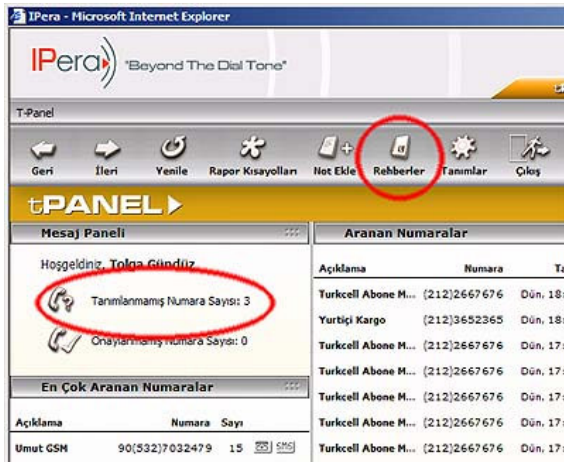
Bu mesajın içinde yer alan “Bu numarayı tanımlamak için buraya tıklayınız” cümlesindeki “tıklayınız” kelimesi tıklanıldığında, o kullanıcının daha önce aramış olduğu ve telefon rehberlerinde

yer almayan numaraların listelendiği “Tanımlanmamış Numaralar” sayfası ekrana gelecektir. Eğer kullanıcı daha önce “şifremi hatırla” seçeneğini işaretlememiş ise, “Tanımlanmamış Numaralar” sayfası ekrana gelmeden önce kullanıcı adı ve şifrenin sorulduğu giriş sayfası ekrana gelecektir.

“Abakus Arama Bilgisi” mesajı, sadece kullanıcının başlattığı çağrılar için gönderilir; gelen çağrılar için animsotma mesajı gönderilmez. “Abakus Arama Bilgisi” tüm personele değil, sadece tanımlanmış kullanıcılara gönderilir. Ayrıca “Abakus Arama Bilgisi” mesajlarının gönderilmesi için, sistemin bu özelliğinin aktif hale getirilmiş olması gerekir. Eğer aradığınız telefon numaraları, rehberlerde kayıtlı olduğu halde size “Abakus Arama Bilgisi” mesajları gelmiyor ise, ya sistemin bu özelliği aktif hale getirilmemiştir veya mesaj gönderilecek kullanıcı grubu içinde yer almıyor olabilirsiniz. Bu tür mesajların size de gönderilmesini istiyorsanız, sistem yöneticiniz ile temasa geçiniz.

Tanımlanmamış Numaralar Sayfası

Bir kullanıcı, kendi dahili telefonunu kullanarak yapmış olduğu görüşmeler içinde telefon rehberlerinde kayıtlı olmayan numaraların tanımlarını, “Tanımlanmamış Numaralar” sayfası aracılığı ile yapabilir. Bu sayfa içinde o kullanıcının o ana kadar görüşme yaptığı tüm tanımsız numaraların listesi sunulur ve bu numaraları tanımlaması istenir.



“Tanımlanmamış Numaralar” sayfasına şu şekilde ulaşabilirsiniz:

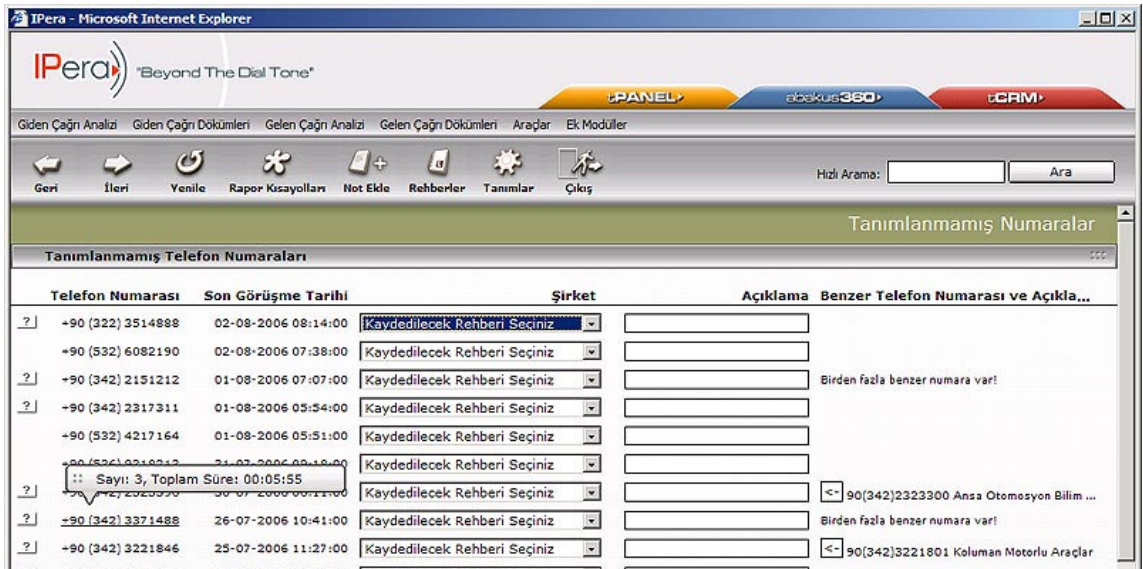
1- “Abakus Arama Bilgisi” mesajı içindeki link tıklanarak

2- T-Panel sayfasının “Mesaj Paneli” bölümündeki “Tanımlanmamış Numara Sayısı:” mesajının üzerine tıklayarak

3- Araç çubuğu üzerindeki Rehberler ikonuna tıkladıktan sonra gelen Rehber Sayfası'nın Kontrol Panel bölümünde yer alan “Tanımlanmamış Numaralar” maddesini tıklayarak

4- Abakus 360 Sayfası'nın Araçlar menüsünün altında “Tanımlanmamış Numaralar” maddesini tıklayarak.

“Tanımlanmamış Numaralar” sayfasında, görüşme yapılan “tanımsız” telefon numarası ve o numara ile en son ne zaman görüşüldüğü bilgileri listelenir. Telefon numarasının üzerine gelince, küçük bir balon içinde toplam kaç görüşme yapıldığı ve ne kadar süre görüşüldüğü bilgileri görüntülenir. Kullanıcı, her telefon numarası için ayrı ayrı, o telefon numarasını hangi telefon defterine kaydetmek istediğini ve açıklamasını belirtir.



Eğer listelenen telefon numarasına yakın bir telefon numarası daha önce telefon rehberlerine kayıt edilmiş ise, kaydedilmiş telefon numarası ve açıklaması da görüntülenir. Özellikle birbirini ardışık olarak takip eden numaralar genellikle aynı şirkete aittir ve bu anımsatma fonksiyonu ile görüşmenin kiminle yapılmış olduğu hemen hatırlanabilir.

“Tanımsız” telefon numarası üç farklı rehberden birisine kaydedilebilir: Kullanıcının özel telefon rehberi, şirket rehberi ve ortak telefon rehberi. Görüşme yapılan telefon numarası eğer bir personele veya şirketin bir şubesine ait telefon numarası ise, bu telefon numarasının tanımının “Tanımlanmamış Numaralar” sayfasından yapılması önerilmez. Bunun yerine personel ve şube numaraları, yetkisi olan kişiler tarafından ilgili tanım sayfaları aracılığı ile yapılmalıdır.

Eğer görüşme yapılan telefon numarası, kullanıcının özel görüşmesi ise, bu numaranın kullanıcının özel telefon rehberine eklenmesi gerekir. Özel telefon rehberine eklenen telefon numaralarının açıklaması raporlarda görünmez.

Eğer görüşme yapılan telefon numarası iş amacıyla görüşme yapılmış bir telefon numarası ise ve varsa sistemi kullanmakta olan diğer şirketlerdeki kişilerin bu numarayı telefon rehberlerinde görmemesi gerekiyorsa, bu numaranın şirket rehberine eklenmesi gerekir. Varsa sistemi kullanmakta olan diğer şirketlerdeki kişilerin de bu numarayı telefon rehberlerinde görmemesi gerekiyorsa, bu numaranın ortak rehberine eklenmesi gerekir. Tek şirketin bulunduğu kurulumlarda, şirket telefon rehberi ve ortak rehber arasında bir fark yoktur.

Kullanıcı, görüştüğü numaranın kime ait olduğunu anımsayamıyorsa, Türk Telekom aboneliği numaralar için Türk Telekom rehberinde sorgu çalıştırabilir. Bunun için, tanımsız numaranın hemen solunda yer alan ikonun tıklanması yeterlidir. Ancak bazı telefon numaralarının Türk Telekom rehberlerin yer almayabileceği, bazılarının ise kayıtlı görünen sahiplerinin, görüşme yapılan kişiyi veya kurumu yansıtmayabileceği unutulmamalıdır. Yurtdışı ve GSM numaraları için Türk Telekom sorgu ikonu görünmeyecektir.

Eğer tanımsız numara ile görüşme sayısı az ise, kullanıcı numarayı bir telefon rehberine eklemek yerine “numara bilinmiyor” seçeneğini seçebilir. Çok sayıda görüşme yapılmış numaralar için bu seçenek kullanıcıya sunulmaz. (Kaç adetten az görüşme için “numara bilinmiyor” seçeneğinin sunulacağı, sistem yöneticisi tarafından belirlenmektedir.) Yanlış numaranın arandığı durumlarda veya görüşme yapılan numara gerçekten anımsanamadığında bu seçenek seçilebilir.

Kullanıcı, “Tanımlanmamış Numaralar” sayfası içinde yer alan numaralardan istediği kadarı için tanımlama yapabilir. Aynı sayfaya bir daha girdiğinde, daha önce tanım yaptığı numaraları tekrar görmeyecektir. (“Numara bilinmiyor” seçeneği seçilmiş numaralarla yeniden bir görüşme yapılırsa, bu numara tekrar bu listeye girecektir.) Kullanıcı, bu sayfada tanımlamak istediği numaralarla işini tamamladığında “Kaydet” düğmesine basarak, tanımları kalıcı hale getirebilir.

Kullanıcının kendi özel telefon defterine kaydetmek istediği telefon numaraları, doğrudan rehberine eklenir. Şirket Rehberi ve Ortak Rehber’e eklenmek istenen telefon numaraları için yetki kontrolü yapılır. Eğer kullanıcının doğrudan telefon rehberine eklemek yetkisi varsa, bu numaralar da ilgili rehberine eklenir. Eğer kullanıcının yeterli yetkisi yoksa yaptığı tanımlar yöneticisinin onayına sunulacaktır. Yapılan tanımlamalar, o kullanıcının yöneticisi tarafından onaylandıktan sonra telefon rehberlerine eklenir. Bu telefon numaraları yönetici onaylayana kadar raporlarda “tanımsız” olarak görünmeye devam edecektir.

2- Raporlarda görülen “Tanımsız” görüşmelerin tanımlanması

Tanımsız telefon numaralarının tanımlanmasının bir başka yolu da, herhangi bir rapor ekranında, “görüşme türü” “tanımsız” ise, doğrudan o numaranın tanımlanmasıdır. Bunun için rapor ekranındaki yer alan “Tanımsız” kelimesinin tıklanması yeterlidir.

Rapor ekranında listelenen telefon numaralarının yanında yer alan “tanımsız” kelimesi tıklandığında, o numaranın tanımlanabileceği bir pencere ortaya çıkar.

Eğer tanımlanmak istenen telefon numarasına yakın bir numara, daha önce telefon rehberlerine kayıt edilmiş ise, kaydedilmiş telefon numarası ve açıklaması da görüntülenir. Özellikle birbirini ardışık olarak takip eden numaralar genellikle aynı şirkete aittir ve bu

anımsatma fonksiyonu ile görüşmenin kiminle yapılmış olduğu hemen hatırlanabilir.

“Tanımsız” telefon numarası üç farklı rehberden birisine kaydedilebilir: Kullanıcının özel telefon rehberi, şirket rehberi ve ortak telefon rehberi. Görüşme yapılan telefon numarası eğer bir personele veya şirketin bir şubesine ait telefon numarası ise, bu telefon numarasının tanımının “Tanımlanmamış Numaralar” sayfasından yapılması önerilmez. Bunun yerine personel ve şube numaraları, yetkisi olan kişiler tarafından ilgili tanım sayfaları aracılığı ile yapılmalıdır.

Eğer görüşme yapılan telefon numarası, kullanıcının özel görüşmesi ise, bu numaranın kullanıcının özel telefon rehberine eklenmesi gerekir. Özel telefon rehberine eklenen telefon numaralarının açıklaması raporlarda görünmez.

Eğer görüşme yapılan telefon numarası iş amacıyla görüşme yapılmış bir telefon numarası ise ve varsa sistemi kullanmakta olan diğer şirketlerdeki kişilerin bu numarayı telefon rehberlerinde görmemesi gerekiyorsa, bu numaranın şirket rehberine eklenmesi gerekir. Varsa sistemi kullanmakta olan diğer şirketlerdeki kişilerin de bu numarayı telefon rehberlerinde görmesi gerekiyorsa, bu numaranın ortak rehberine eklenmesi gerekir. Tek şirketin bulunduğu kurulumlarda, şirket telefon rehberi ve ortak rehber arasında bir fark yoktur.

Kullanıcı, görüştüğü numaranın kime ait olduğunu anımsamıyorsa, Türk Telekom aboneleri numaralar için Türk Telekom rehberinde sorgu çalıştırabilir. Bunun için, tanımsız numaranın hemen solunda yer alan ikonun tıklanması yeterlidir. Ancak bazı telefon numaralarının Türk Telekom rehberlerin yer almayabileceği, bazılarının ise kayıtlı görünen sahiplerinin, görüşme yapılan kişiyi veya kurumu yansıtmayabileceği unutulmamalıdır. Yurtdışı ve GSM numaraları için Türk Telekom sorgu ikonu görünmeyecektir.

Eğer tanımsız numara ile görüşme sayısı az ise, kullanıcı numarayı bir telefon rehberine eklemek yerine “numara bilinmiyor” seçeneğini seçebilir. Çok sayıda görüşme yapılmış numaralar için bu seçenek kullanıcıya sunulmaz. (Kaç adetten az görüşme için “numara bilinmiyor” seçeneğinin sunulacağı, sistem yöneticisi tarafından belirlenmektedir.) Yanlış numaranın arandığı durumlarda veya görüşme yapılan numara gerçekten anımsanamadığında bu seçenek seçilebilir.

Eğer tanımlanmak istenen telefon numarası için daha önce bir başkası bir tanımlama yapmış ancak yöneticisi tarafından onaylanması bekleniyorsa, bu numara telefon rehberlerine kaydedilmediği için raporlarda “tanımsız” olarak görünmeye devam edecektir. Böyle bir telefon numarası yeniden tanımlanmak istenirse “Onay bekliyor” uyarısı ekrana gelecektir ve yeniden tanımlama yapılmasına izin verilmeyecektir.

Kullanıcı, tek numara tanımlama penceresi içinde işini tamamladığında “Kaydet” düğmesine basarak, tanımları kalıcı hale getirebilir.

Kullanıcının kendi özel telefon defterine kaydetmek istediği telefon numaraları, doğrudan rehberine eklenir. Şirket Rehberi ve Ortak Rehber’e eklenmek istenen telefon numaraları için yetki kontrolü yapılır. Eğer kullanıcının doğrudan telefon rehberine ekleme yetkisi varsa, bu numaralar da ilgili rehberine eklenir. Eğer kullanıcının yeterli yetkisi yoksa yaptığı tanımlar yöneticisinin onayına sunulacaktır. Yapılan tanımlamalar, o kullanıcının yöneticisi tarafından onaylandıktan sonra telefon rehberlerine eklenir.

3- Telefon rehberine doğrudan numara eklenmesi

Telefon rehberine bir numara eklendiğinde, eğer o numara ile daha önce yapılmış ve rehberde karşılığı bulunmadığı için “tanımsız” olarak işaretlenmiş görüşmelerin türü, otomatik olarak düzeltilir.

Tüm kullanıcıların kendi “Kişisel numaralar” rehberini görmeye, yeni telefon numaraları eklemeye, eski kayıtları değiştirmeye veya silmeye yetkisi vardır. Ancak kullanıcıların şirket telefon rehberlerinde yapabileceği tüm işlemler sistem yöneticisi tarafından belirlenir. Bazı kullanıcılar rehberlere hiç giremezken, bazıları sadece daha önce girilen kayıtları görebilir, bazıları ise hem yeni kayıt ekleyebilir hem de eski kayıtları değiştirebilirler.

Kişisel Numaralar Rehberine Kayıt Ekleme

Her kullanıcının kendi Kişisel Numaralar Rehberi üzerinde tam kontrol yetkisi vardır.

Kişisel Numaralar Rehberine yeni kayıt eklemek için “Yeni Numara Ekle” linkini tıklamak yeterlidir. Bu link tıkladığında, ekrana “Yeni Kayıt Ekleme” penceresi gelecektir.

Bu pencere içindeki alanlar doldurulduğunda, kaydı yapılan telefon numarası ve açıklaması Kişisel Numaralar Rehberine eklenir ve kullanıcının kendisine ait dahili telefonlardan bu telefon numarası ile yapmış olduğu görüşmelerin açıklaması "özel" olarak değiştirilir.

Rapor ekranlarında, Kişisel Numaralar Rehberi'nde yer alan telefon numaraları ile yapılmış olan görüşmeler "özel" olarak belirtilmekle birlikte, "Açıklama" bölümü, kişisel bilgilerin gizliliğini sağlamak amacıyla boş bırakılmaktadır.

Kişisel Numaralar Rehberi'nde yer alan kayıtların solunda yer alan çöp tenekesi ikonu tıklandığında, ilgili kayıt rehberlerden silinir. Bununla birlikte o numara ile eskiden yapılmış olan görüşmeler "özel görüşme" olarak raporlanmaya devam edecektir.

Kişisel Numaralar Rehberi'nde yer alan kayıtların solunda yer alan Ok ikonunu tıklandığında, ilgili kaydın güncellenebileceği bir pencere ekrana gelir. Bu pencerede, açıklama veya numara bilgileri değiştirilebilir. Eğer telefon numarası bilgisi değiştirilirse, kullanıcının kendisine ait dahili telefonlardan yeni girdiği telefon numarası ile yapmış olduğu görüşmelerin açıklaması "özel" olarak değiştirilir.

İş Numaraları Rehberine Kayıt Ekleme

Kullanıcıların İş Numaraları Rehberi'ndeki yetkileri, sistem yöneticisi tarafından belirlenmektedir. Sistem yöneticisi tarafından yetki verilmemiş bir kişi, İş Numaraları Rehberi'ne hiç giremez. İş Numaraları Rehberine girebilen bir kişi, eğer bu rehber üzerinde kayıt / değişiklik hakkına sahipse, rehber sayfası içinde "Yeni Numara Ekle" ve "Rehber Dostyadan Kayıt Ekle" linklerini görecektir.

İş Numaraları Rehberine tek bir yeni kayıt eklemek için "Yeni Numara Ekle" linkini tıklamak yeterlidir. Bu link tıklandığında, ekrana "Yeni Kayıt Ekleme" penceresi gelecektir.

Bu pencere içindeki alanlar doldurulduğunda, kaydı yapılan telefon numarası ve açıklaması Seçilen Telefon Rehberine (Şirket Telefon Rehberi veya Ortak Rehber) eklenir ve bu numara ile yapılan tüm görüşmelerin açıklaması "İş Numarası" olarak değiştirilir. Eğer sistemi birden çok şirket birlikte kullanıyor ise, "Şirket Rehberi"ne eklenen bir telefon numarasını sadece o şirketin çalışanları görebilir. Varsa sistemi kullanmakta olan diğer şirketlerdeki kişilerin de bu numarayı telefon rehberlerinde görmesi gerekiyorsa, bu numaranın ortak rehberde eklenmesi gerekir. Tek şirketin bulunduğu kurulumlarda, şirket telefon rehberi ve ortak rehber arasında bir fark yoktur.

Eğer bir seferde çok sayıda telefon numarasının girişi yapılacak ise, bu telefon numaraları bir Excel dosyasında özel bir formata göre düzenlendikten sonra (özel formatı içeren örnek dosya sistem yöneticisinden elde edilebilir) "Rehber Dostyadan Kayıt Ekle" linki ile tüm numaralar rehberde yüklenebilir. Bu linke tıklandığında yandaki gibi bir pencere görüntülenecektir.

Kullanıcının İş Numaraları Rehberine yeni kayıt ekleme ve değiştirme yetkisi varsa, her kaydın solunda silme (çöp kutusu) ve güncelleme (Ok) ikonları görünecektir. Kullanıcı bu ikonları tıklayarak var olan bir kaydı silebilir, veya eski bir kaydı güncelleyebilir.

Birden çok sayıda şirket aynı telefon rehberini kullanıyor ise, bir telefon numarası, farklı şirketlerin rehberlerinde farklı isimlerle kaydedilmiş olabilir. Kullanıcı bu şirketlerin birden fazlasının telefon rehberine ulaşma yetkisine sahipse (ki iki farklı şirkette dahili telefonu olan bir kullanıcı her iki şirketin telefon rehberini birden görebilir), bu tür numaraları silmek veya güncellemek istediğinde, numaranın kayıtlı olduğu şirketlerin listesi sunulacak ve hangisi üzerinde işlem yapmak istediği sorulacaktır.

Rehberdeki kayıtların silinmesi için çöp tenekesi ikonu tıklanması yeterlidir. Ancak silinen numara ile eskiden yapılmış olan görüşmeler hala aynı açıklama ile ve "iş görüşmesi" olarak raporlanmaya devam edecektir.

Rehber yer alan bir kaydı güncellemek için Ok İkonunun tıklanması gerekir. Ekrana gelecek güncelleme penceresinde, açıklama veya numara bilgileri değiştirilebilir. Eğer telefon numarası bilgisi değiştirilirse, yeni girilen numara ile yapılmış olan tüm görüşmelerin açıklaması ve görüşme türü güncellenir.

Kullanım sırasında karşılaştığınız tüm sorularınızı info@ipera.com.tr adresine gönderebilirsiniz.