



İletişim Sistemlerinde  
Yeni Nesil Çözümler...

MİDAS

Dijital Ses Kayıt Sistemi

# MİDAS

Kayıt cihazından çok daha fazlası...



**MİDAS** tamamı yerli kaynaklarla üretilmiş olan Türkiye'nin ilk IP tabanlı dijital ses kayıt sistemidir. Client uygulaması ile kullanıcılar LAN veya WAN üzerinden görüşmeleri canlı veya arşivden dinleyebilirler. **Ses Analizi** ve **Kalite Değerlendirme** özellikleri ile **MİDAS** size bir **kayıt cihazından çok daha fazlasını** sunar.

## Canlı Dinleme ve İzleme

- Çağrı ile ilgili tüm detaylı bilgilere (Dahili numara, Agent adı, Agent Login ID, Arayan numara, Arayanın adı, Çağrının geldiği ACD adı, Çağrı süresi vs.) Canlı Dinleme ekranından ulaşmanıza,
- Müşteriniz ile yapılan canlı görüşmeyi dinlemenize ve o anda not girişi yapabilmeye,
- Kullanıcıların "canlı ve arşiv dinleme" yapabilmeleri için farklı seviyelerde ("Agent", "Kanal" ve "Hizmet Sınıfı" seviyeleri) yetkilendirilmesine,
- Tüm kanallardaki aktivitenin (Konuşuyor, Beklemeye aldı, Login, Logoff, Mola, Müsait, vs.) anında izlenmesine olanak sağlar.

## Kullanıcı dostu arayüz

4112-Resan Sökmen 2291 0531 00:00:50	4149-Tuğba Tuncel 2288 02127 00:00:16	4212-Gökhan 1436 0531 00:02:40	4113-Fatih Çengel 1436 0531 00:02:40	4606-Emel 2072 0533 00:03:54	4114-Evren 1211 0532 00:01:30	4231-Duygu İsmail 2222 0532 00:01:30	4190-Cem Korkmaz 2276 0533 00:00:23
4253-Zübeyde Karadağ 2127 241 00:01:24	4257-Özgür 1281 0530 00:03:12	4260-Filiz 1281 0530 00:03:12	4262-Melih 2258 05342 00:03:13	4268-Burak 2257 411 00:05:45	4287-Seçil Öktem 1126 4287 00:00:19	4122-Pelin Kocaman 1126 4287 00:00:19	4123-Özgür Akın 1126 4287 00:00:19
4298-Sami Kaye 1120 0538 00:01:23	5316-Kemal 1120 0538 00:01:23	4124-Özkan 1374 0505691 00:01:23	4329-Nezih 1374 0505691 00:01:23	4304-Murat 1069 053122 00:05:16	4305-Pinar 1069 053122 00:05:16	4131-Şeyda İpek 2099 05497 00:10:00	4133-Tuğçe Karan 2256 05425 00:03:13
4137-Anıl Akın 2214 053338 00:08:43	4138-Mehmet Kızılkaya 2096 T11011#2 00:03:38	4144-Gamze 3259 0252 00:03:03	4162-EXTN 2212 05337 00:07:47	4174-Gülser Kahraman 2212 05337 00:07:47	4185-Özge 2212 05337 00:07:47	4101-EXTN 2212 05337 00:07:47	4102-Muhammet İsa 2212 05337 00:07:47
4111-Halise Demiral 1232 05309 00:00:04	Zehra Pinar 05309 00:00:04	4605-Tahsin 1374 0505691 00:01:23	4867-FİLİZ 1374 0505691 00:01:23	4875-OZLEM_AKICI 1374 0505691 00:01:23	5004-SEDA_YILMAZ 1374 0505691 00:01:23	5051-BAHADIR_DİTİ 1374 0505691 00:01:23	5052-Kürşat İlyayık 1374 0505691 00:01:23
5075-ONUR 1320 05358 00:01:03	5076-Cemil 1320 05358 00:01:03	4820-STELLA 1374 0505691 00:01:23	4211-Mesut Dincel 1374 0505691 00:01:23	4213-Burcu Dincel 1374 0505691 00:01:23	4214-Özner Tuncel 1374 0505691 00:01:23	4215-Berkan Türkmen 1374 0505691 00:01:23	4238-Serdar Akdoğan 1374 0505691 00:01:23

## Mesaj Uyarı Sistemi

Canlı dinleme ekranında konuşmaları dinleyen kişiye, müşteri temsilcisine mesaj yollama ve konuşmayla ilgili uyarıda bulunabilme imkanı sunar. Gönderilen mesaj, agent ekranında pop-up şeklinde çıkar ve sistemde kayıt altına alınır.

## Arşiv Dinleme

### MİDAS Dijital Ses Kayıt Sistemi ile;

- Arşiv kayıtlarına kolay ve hızlı ulaşabilirsiniz.
- Arşiv kayıtlarını aşağıda belirtilen zengin arama kriterlerine göre listeleyebilirsiniz.
  - Tarih/Saat, Süre,
  - Kanal, Agent veya ACD Adı,
  - Arayan/Aranılan Numara,
  - Kullanıcı tarafından girilen not,
  - Santral tarafından üretilen çağrı numarası (Call ID)
  - Müşteri Numarası veya Adı, (CRM entegrasyonu yapılmışsa)

## Analiz ve Raporlama

“Gruplama Paneli” özelliğiyle başka hiçbir kayıt cihazında yapamayacağınız ayrıntılı analizleri (toplam konuşma, ortalama konuşma ve cevaplama süresi) MİDAS Dijital Ses Kayıt Sistemi ile yapabilirsiniz. “Gruplama Paneli” ile istediğiniz kriterlere göre tablolar oluşturabilir ve bu tabloları “Excel tablosu” haline getirerek istediğiniz formatta düzenleyebilirsiniz.

		Tarih	Saat	Süre	Müşteri Temsilcisi	MT No	Karşı No	ACD Adı	Kanal Adı	Transfer Edilen No	Kapatan
		8.12.2013	23:59:59	00:01:34	İlyas Arayıcı	2255	05306100000		4123		Arayan
		8.12.2013	23:59:54	00:00:21	İlkan Arayıcı	1277	4303		4165		Agent
		8.12.2013	23:59:53	00:00:22	Sami Arayıcı	1346	1277		4303		Arayan
		8.12.2013	23:59:48	00:00:08	Tuğçe Arayıcı	2256	05351000000		4213		Agent
		8.12.2013	23:59:45	00:01:05	Melih Arayıcı	2258	05306100000		4194		Agent
		8.12.2013	23:59:40	00:13:20	Bura Arayıcı	2251	05331000000	TRK NEW	4110	4305	Arayan
		8.12.2013	23:59:38	00:02:12	Gökhan Arayıcı	2131	05321000000		4138		Agent
		8.12.2013	23:59:38	00:00:57	Aysun Arayıcı	2162	05541000000		4186		Agent
		8.12.2013	23:59:31	00:01:37	Kemal Arayıcı	1273	05321000000		4299		Agent
		8.12.2013	23:59:24	00:00:24	Tuğçe Arayıcı	2256	05331000000		4213		Agent
		8.12.2013	23:59:24	00:00:10	İlyas Arayıcı	2255	05331000000		4123		Agent
		8.12.2013	23:59:17	00:04:34	Neşe Arayıcı	2244	05321000000	TRK NEW	4116		Agent
		8.12.2013	23:59:00	00:00:18	Kemal Arayıcı	1273	316		4299		Agent
		8.12.2013	23:58:38	00:01:31	Alican Arayıcı	2272	05321000000		4215		Agent
		8.12.2013	23:58:30	00:00:49	Aysun Arayıcı	2162	05061000000		4186		Arayan
		8.12.2013	23:58:21	00:02:04	Ezgi Arayıcı	2213	05371000000	TRK NEW	4176		Agent
		8.12.2013	23:58:15	00:02:43	Mehmet Arayıcı	2273	05361000000		4131		Agent
		8.12.2013	23:57:55	00:05:41	Ömer Arayıcı	2053	02161000000	TRK NEW	4256	4213	Arayan
		8.12.2013	23:57:53	00:01:14	İlyas Arayıcı	2255	03121000000		4123		Agent
		8.12.2013	23:57:52	00:01:08	Enes Arayıcı	2278	05351000000		4111		Arayan
		8.12.2013	23:57:44	00:00:05	İlyas Arayıcı	2255	03121000000		4123		Agent
		8.12.2013	23:57:40	00:02:42	Pinar Arayıcı	1069	05331000000	TRK NEW	4305	4110	Transfer

Kanal : 4215 - Tarih : 8.12.2013 23:54:51

01:07

## Performans Değerlendirme & Ekran Kayıt

MİDAS Dijital Ses Kayıt Sistemi ile opsiyonel olarak sunulan “Agent Performans Değerlendirme” ve “Ekran Kayıt” modülleri çalışanlarınızı somut kriterlere göre değerlendirebilmenizi ve gelişimleri için gerekli olanları daha net görebilmenizi sağlar.

- Agent Performans Değerlendirme** modülü ile istediğiniz kriterlere göre **form dizayn edebilir**, bu **kriterlere puan** tanımlayabilirsiniz
- Formlarınızı isterseniz ses kayıtları ve çağrı adeti gibi bilgilerle ilişkilendirebilir, değerlendirilecek ses kaydını sistem tarafından otomatik seçilebilir hale getirebilirsiniz.
- Ekran kayıt** modülü ile müşteri temsilcilerinin çağrısı sırasında bilgisayarda neyle ilgilendiğini, yanlış işlem yapıp yapmadığını kontrol etme imkanı sunar.
- Kaydedilen ekran görüntülerini telefondaki konuşması ile senkron olarak video formatında seyredebilir ve performans değerlendirmesi yapılabilir.

## Konuşma Analizi

**Duyguları takip edin** : Konuşmadaki sinirlilik, monotonluk gibi duygusal analizleri yapabilmeyi sağlar.

**Problemlere anında müdahale edin** : Konuşma içerisinde kritik kelimelerin kullanılması halinde, gerçek zamanlı olarak yöneticilere uyarı gönderilir. Böylece olası problemlere erken müdahale etme imkanı sunar.

**Çağruları kategorize edin** : Görüşmelerin içinde geçen kelimelerden yola çıkarak çağrılar otomatik olarak kategorize edilir ve kalite değerlendirme ekibine gönderilir.



## Kesintisiz çalışma

Standart PC kaynakları ile kesintisiz çalışabilme performansı sağlanmıştır.

## CRM Entegrasyonu

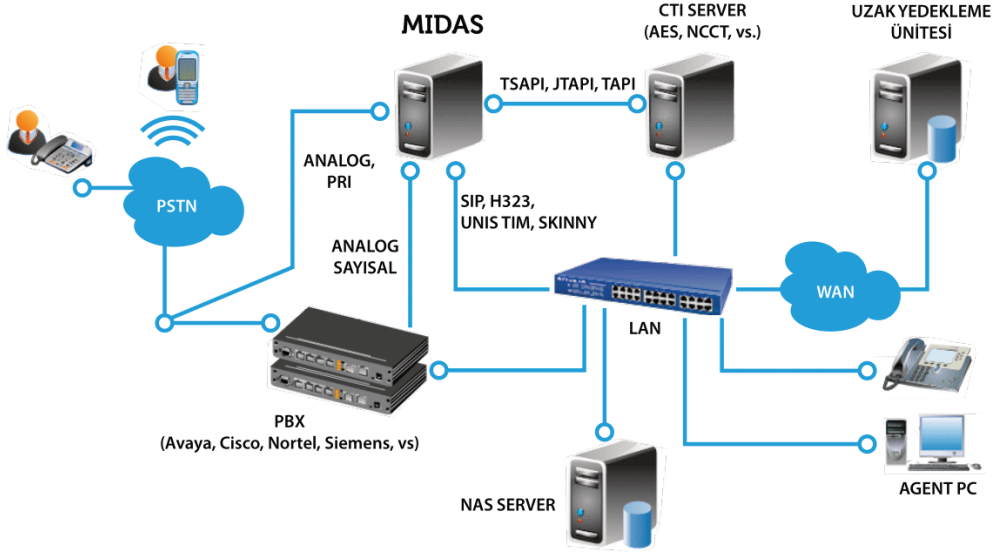
CRM Entegrasyon işlemini "MİDAS Web Servis" uygulaması ile yaparak, ses kayıtlarına müşteri bilgilerinizi de ekleyebilirsiniz. Yapılan ses kayıtları "wav" formatına transfer edilerek başka uygulamalar tarafından da kullanılabilir.

## Veri Güvenliği ve Sıkıştırma Oranları

MİDAS, kaydettiği ses dosyalarını, diskte fazla yer kaplamaması için GSM formatında sıkıştırıp saklar. Bu şekilde, 1dk'lık ses kaydı 100KB civarında yer kaplar. Ayrıca veri güvenliğini sağlayabilmek için tüm kayıtlar TeleBilgi'ye özel bir algoritma ile şifrelenir.

## CTI Entegrasyonu

"MİDAS CTI Entegrasyonu" başta "Free Seating" olmak üzere, çağrılara ait detaylı bilgileri yapılan ses kayıtlarıyla eşleştirme imkanı sağlar.



Müşterilerimizin ihtiyaçlarını dinleyip, sektörde 20 yıllık tecrübeye sahip Ar&Ge gücümüzle size uygun çözümler sunuyoruz.



www.telebilgi.com.tr

Telebilgi İletişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti.

Yenişehir Mah. Özgür Sk. Özdemir Apt. No: 9/6 Ataşehir 34776 İstanbul

T: +90 (216) 455 84 48 • F: +90 (216) 455 84 49 • info@telebilgi.com.tr