



10+ YIL | SEKTÖREL
TECRÜBE

Çağrı Merkezi Çözümleri

☎ 0850 888 1 444

Hayatınızı Kolaylaştıracak ve Müşterilerinizi
Mutlu Edecek Tüm Özellikler Bir Arada!



Yolculuđa Başlangıcımız



STH Lisansı

A.ř 'ye Geçiř
ve Sanal Mobil
řebeke Hizmeti
Lisansı SMřH

Bilgi Güvenliđi
ve ISO
Sertifikaları

VAE İnternet
Dağıtıcılığı

2009

2011

2015

2016

2017

2019

2020

İnternet Servis
Sağlayıcılığı
ISS Lisansı

Kendi
IP Santral
Yazılımı

Yerli Mali
Belgesi

Çağrı Dağılımı (Gelişmiş kuyruk yapısı)



-  Çağrıları Canlı İzleme ve Yönetme,
-  Geri Arama Yönlendirme,
-  Arayanı Hafızaya Alma (Kişinin son görüştüğü temsilciye aktarılması),
-  Arayan Önceliklendirme,
-  Çağrı Kaydetme,
-  Gelişmiş Raporlama,
-  Ekip içi anlık mesajlaşma,
-  Gelişmiş Sesli Karşılama ve Yönetim (IVR),
-  Kolay ve Güçlü Özelleştirme,
-  Telefonla Sanal Pos Üzerinden ödeme alma,
-  Memnuniyet Anketleri,
-  Sorunsuz CRM Entegrasyonları,
-  Gerçek Zamanlı İzleme,
-  Birinci Sınıf Müşteri Hizmeti,

Anlık Çağrı İzleme

Hangi kullanıcınızın meşgul veya müsait olduğunu görebilir istediğiniz dahili abonenin üzerine tıklayarak arama gerçekleştirebilirsiniz. Kuyrukta cevaplanmayı bekleyen çağrıları anlık olarak görüntüleyebilirsiniz.

The interface displays a list of agents and their current status. The top bar includes a search bar with 'Filtre' and 'Çevir' buttons, and a user profile icon. The main content area is divided into two sections: 'KUYRUKLAR' (Queues) on the left and 'DAHİLİLER' (Agents) on the right. The 'KUYRUKLAR' section shows a list of queues, including 'EMİR VARLIK YÖNETİMİ (10000)' and '1000 (euen)'. The 'DAHİLİLER' section shows a grid of agent status cards. Each card displays the agent's name, ID, and current status (e.g., '1 hat aktif değil', '2 hat aktif değil'). The cards are color-coded: red for '1 hat aktif değil', orange for '2 hat aktif değil', and green for '1 hat aktif değil'.

Agent ID	Agent Name	Status	Queue
1001	1001	1 hat aktif değil	0850'li NUMARA TAHSİS 02:01:06
1001	1001	2 hat aktif değil	0850'li NUMARA TAHSİS 00:03:02
1002	1002	1 hat aktif değil	
1002	1002	2 hat aktif değil	
1003	1003	1 hat aktif değil	
1003	1003	2 hat aktif değil	
1004	1004	1 hat aktif değil	
1004	1004	2 hat aktif değil	
1005	1005	1 hat aktif değil	
1005	1005	2 hat aktif değil	
1006	1006	1 hat aktif değil	
1006	1006	2 hat aktif değil	
1007	1007	1 hat aktif değil	
1007	1007	2 hat aktif değil	
1008	1008	1 hat aktif değil	
1008	1008	2 hat aktif değil	
1009	1009	1 hat aktif değil	
1009	1009	2 hat aktif değil	
1010	1010	1 hat aktif değil	
1010	1010	2 hat aktif değil	



Gelişmiş Çağrı Dağılımı

Gelen çağrılarda müşterilerin hat da beklemesini önleyen en önemli özellik çağrı dağılımdır.

KobiPBX Kuyruk yapısında birden çok çağrı dağılımı bulunmaktadır. İş modelinize göre çağrı dağılımını planlayarak aşağıdaki seçeneklerden en az çağrı bekletme yöntemini seçebilirsiniz.

Gelişmiş Çağrı Dağılımı Seçenekleri

Tüm agentları arar ve çağrıyı ilk cevaplayana düşürür

Çağrıyı en uzun zamandır çağrı almayana agenta düşürür

Çağrıyı en az tamamlanmış çağrı alan agenta düşürür

Gelen çağrıyı rastgele bağlar

Hafızalı çağrı aktarımı ile en az çağrı alan agenta çağrıyı düşürür

Çağrıyı agentların kuyruğa yazılmış olduğu sıraya göre bağlar.

Agent puanını ağırlık alarak rastgele bağlar

Sürükle Bırak Yöntemi İle Çağrı Aktarımı

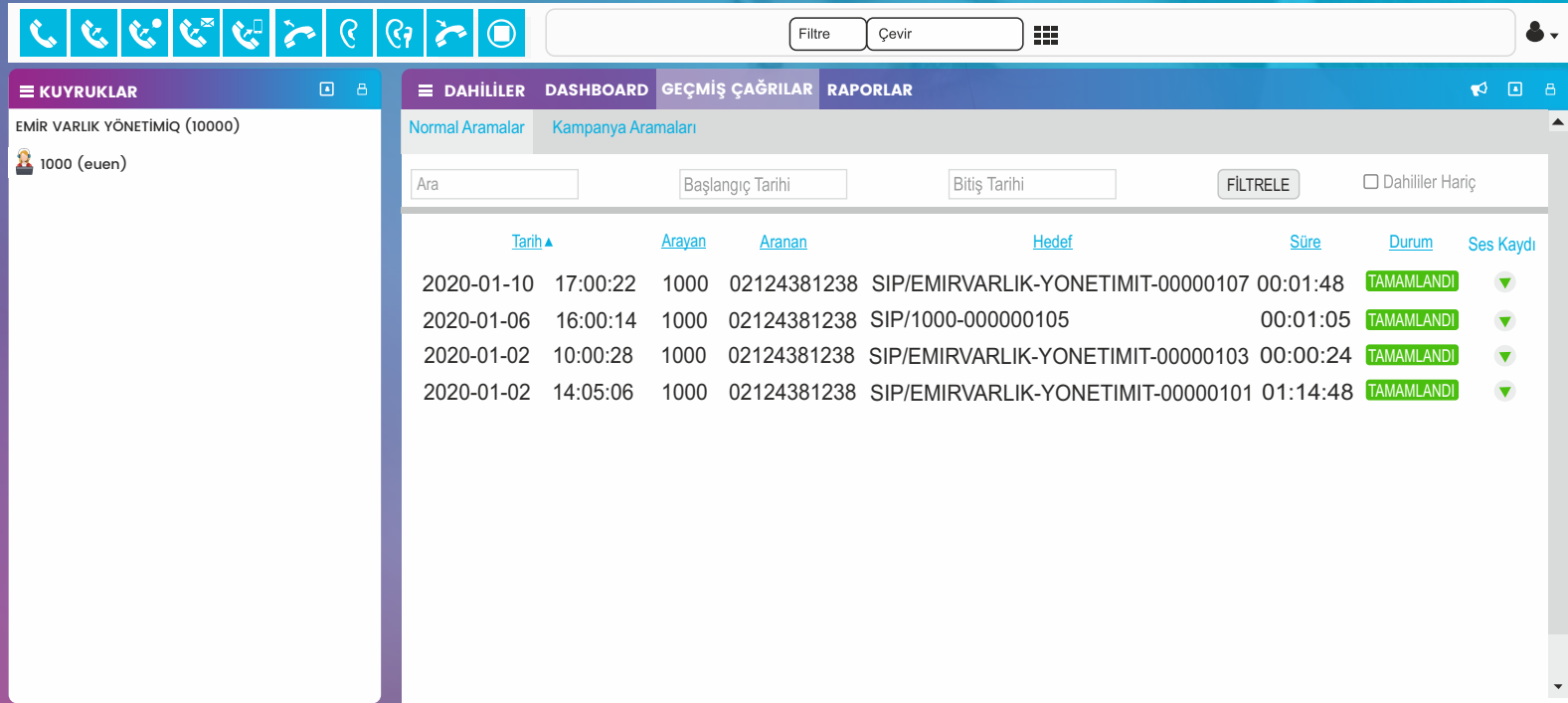
Kuyrukta bekleyen çağrıyı tutup sürükleyerek istediğiniz dahilin üzerine bıraktığınızda gelen çağrıyı ilgili dahiliye aktarmış olursunuz. Böylece çağrı dağılımını dilediğiniz gibi kendiniz yönetebilirsiniz. Bu özellik sayesinde sizi arayanları hatta uzun süre bekletmiş olursunuz.

The screenshot displays the KobiKom call center software interface. The top navigation bar includes icons for various call center functions and a search bar with 'Filtre' and 'Çevir' buttons. The main section is titled 'DAHİLİLER' (Agents) and shows a grid of agent status cards. A hand icon is shown dragging a call from the queue to agent 1002 (1002).

Agent ID	Agent Name	Status	Call Count	Call Duration
1001 (1001)	085011 NUMARA TAHSİS	2 hat aktif değil	02:01:06	00:03:02
1002 (1002)	085011 NUMARA TAHSİS	1 hat aktif değil		
1003 (1003)		1 hat aktif değil		
1004 (1004)		1 hat aktif değil		
1005 (1005)		1 hat aktif değil		
1006 (1006)		1 hat aktif değil		
1007 (1007)		1 hat aktif değil		
1008 (1008)		1 hat aktif değil		
1009 (1009)		1 hat aktif değil		
1010 (1010)		1 hat aktif değil		

Gelişmiş Çağrı Raporlama

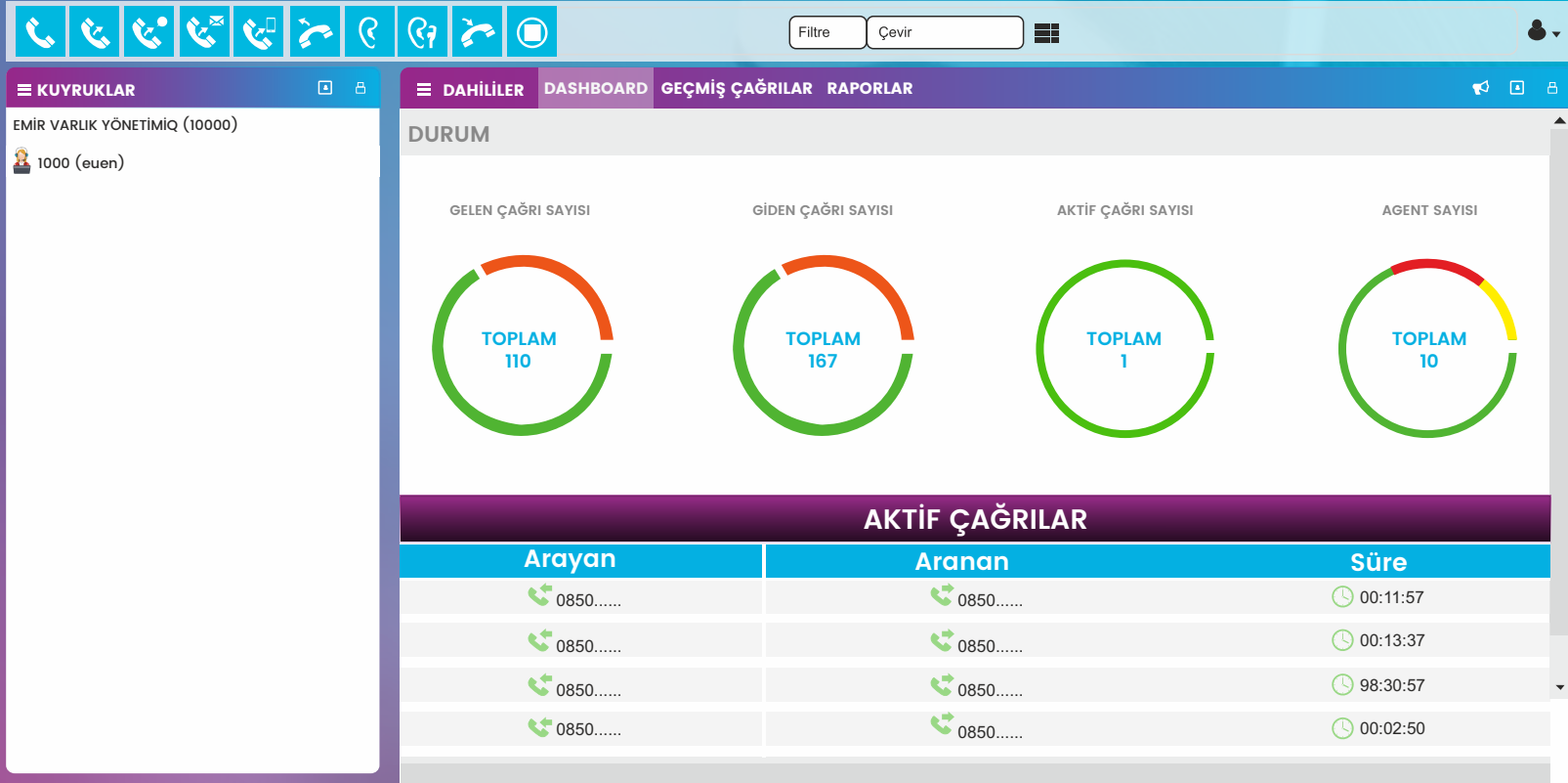
KobiPBX Santralinize gelen, giden, cevaplanan, cevaplanmayan tüm çağrılarınızla ilgili birden farklı kurallar oluşturarak belirli tarih ve saat aralığındaki raporlarınızı anında alabilirsiniz. Oluşturduğunuz raporları çevrimiçi görüntüleyebilir derseniz exel formatında dışarı aktarabilirsiniz.



Tarih	Arayan	Aranan	Hedef	Süre	Durum	Ses Kaydı
2020-01-10 17:00:22	1000	02124381238	SIP/EMIRVARLIK-YONETIMIT-00000107	00:01:48	TAMAMLANDI	
2020-01-06 16:00:14	1000	02124381238	SIP/1000-000000105	00:01:05	TAMAMLANDI	
2020-01-02 10:00:28	1000	02124381238	SIP/EMIRVARLIK-YONETIMIT-00000103	00:00:24	TAMAMLANDI	
2020-01-02 14:05:06	1000	02124381238	SIP/EMIRVARLIK-YONETIMIT-00000101	01:14:48	TAMAMLANDI	

Çağrı İstatistiklerinizi Anında Anlık İzleyin

Her saat aralığına göre Cevaplanmayan, Cevaplanan, Kuyrukta bekleyen tüm çağrılarınızın raporlarını grafiksel olarak görüntüleyebilirsiniz. Raporları genel olarak alabildiğiniz gibi her kullanıcıya göre ayrı ayrı da alabilirsiniz.



Tüm Görüşmelerinizi Ses Kayıt Altına Tutun

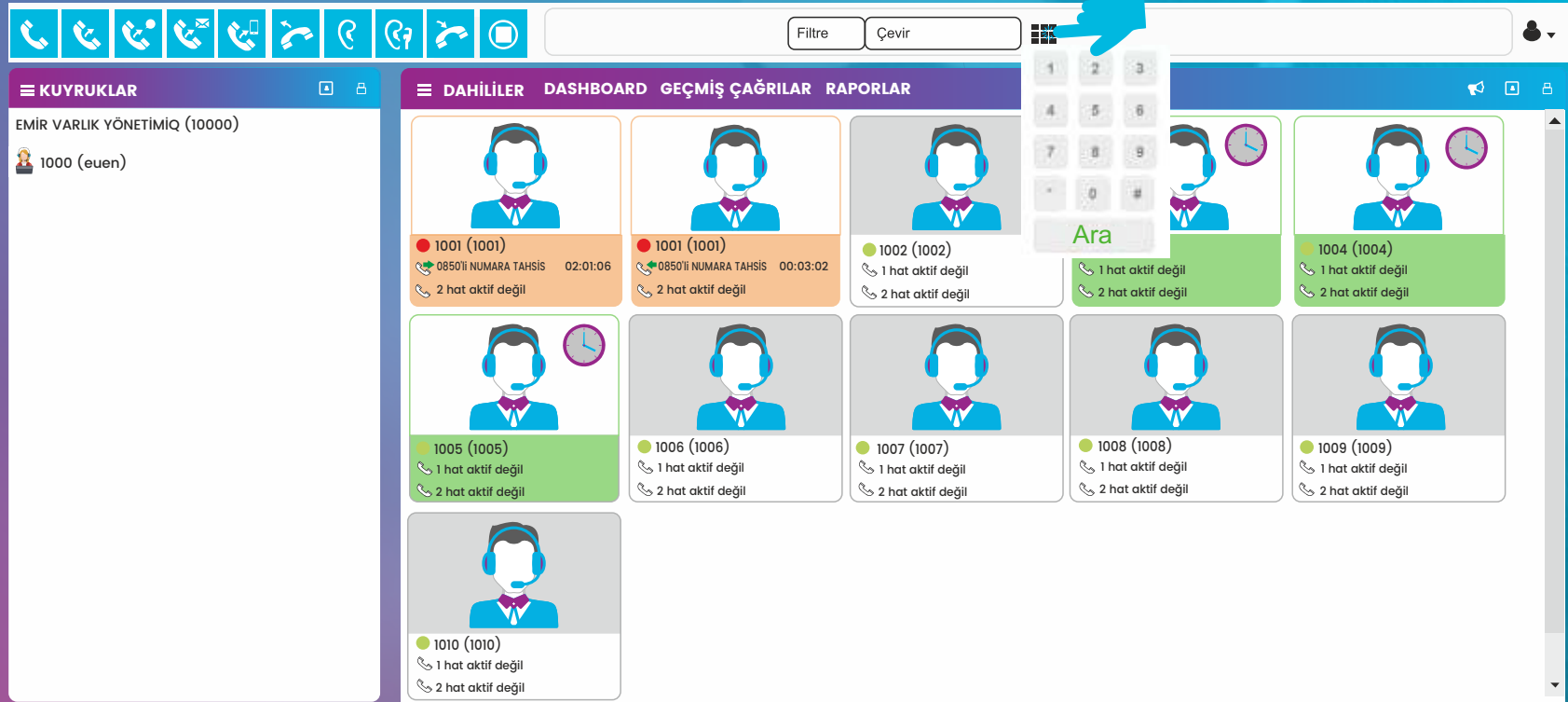
KobiPBX Santral üzerinden yapılan tüm görüşmeleri ses kayıt altına almak, müşteri memnuniyetinizi, hizmet kalitenizi artırmanıza yardımcı olur. Ayrıca bu özellik sayesinde “Söz uçar yazı kalır” gibi genel bir söylemin aksine, gerektiğinde sözleriniz yazıdan daha anlaşılır ve kanıt olur.

The screenshot displays the KobiPBX web interface. The top navigation bar includes icons for various communication functions and a search bar with 'Filtre' and 'Çevir' buttons. The main content area is divided into two sections: 'KUYRUKLAR' (Queue) on the left and 'DAHİLİLER' (Internal Calls) on the right. The 'KUYRUKLAR' section shows a queue for 'EMİR VARLIK YÖNETİMİ (10000)' with 1000 users. The 'DAHİLİLER' section shows a list of calls with columns for 'Tarih' (Date), 'Arayan' (Caller), 'Aranan' (Called), 'Hedef' (Target), 'Süre' (Duration), 'Durum' (Status), and 'Ses Kaydı' (Recording). The 'Durum' column shows 'TAMAMLANDI' (Completed) for all calls. The 'Ses Kaydı' column shows a green checkmark for all calls.

Tarih	Arayan	Aranan	Hedef	Süre	Durum	Ses Kaydı
2020-01-10 17:00:22	1000	02124381238	SIP/EMIRVARLIK-YONETIMIT-00000107	00:01:48	TAMAMLANDI	✓
2020-01-06 16:00:14	1000	02124381238	SIP/1000-000000105	00:01:05	TAMAMLANDI	✓
2020-01-02 10:00:28	1000	02124381238	SIP/EMIRVARLIK-YONETIMIT-00000103	00:00:24	TAMAMLANDI	✓
2020-01-02 14:05:06	1000	02124381238	SIP/EMIRVARLIK-YONETIMIT-00000101	01:14:48	TAMAMLANDI	✓

Tıkla Ara Seçeneği İle Arama

Aramak istediğiniz kişiyi bulup üzerine tıklayarak numarasını çevirmeden direkt arama yapabilirsiniz. Çağrı ilk önce sizin dahilinize gelecek daha sonra ise aradığınız kişi aranmış olacaktır.



The screenshot shows the KobiKom dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with various icons and a search bar. Below the navigation bar, the dashboard is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with the title 'KUYRUKLAR' (Queue) and a list of agents. The main area displays a grid of agent cards. Each card shows an agent's profile picture, name, and status. A hand icon points to the 'Ara' button on the right side of the dashboard, indicating the 'Click to Search' feature.

Agent ID	Agent Name	Status	Call History
1001 (1001)	0850'İ NUMARA TAHSİS	02:01:06	2 hat aktif değil
1002 (1002)	0850'İ NUMARA TAHSİS	00:03:02	2 hat aktif değil
1003 (1003)			1 hat aktif değil
1004 (1004)			1 hat aktif değil
1005 (1005)			1 hat aktif değil
1006 (1006)			1 hat aktif değil
1007 (1007)			1 hat aktif değil
1008 (1008)			1 hat aktif değil
1009 (1009)			1 hat aktif değil
1010 (1010)			1 hat aktif değil

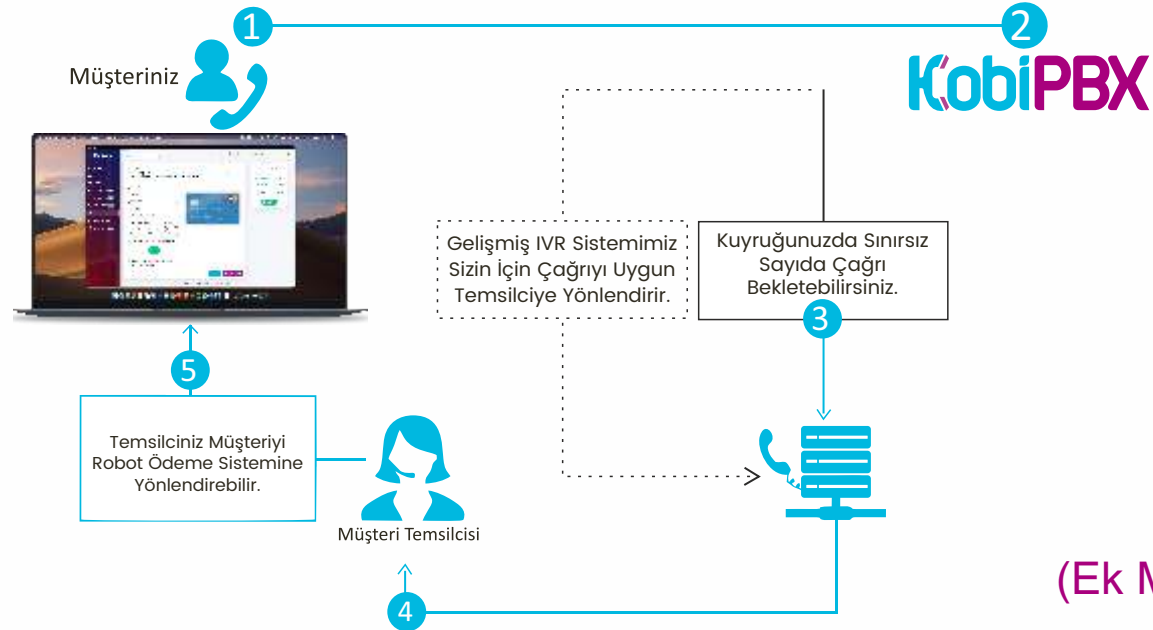
Ekip İçi Anlık Mesajlaşma

Agent'larla anında mesajlaşma ve yerleşik sohbet özelliğini kullanarak kolaylıkla iletişim kurabilirsiniz. Temsilcilerinizle birlikte çalışabilir fikirleri paylaşabilir veya yetkililerinden anında bilgi alabilirsiniz

The screenshot displays the KobiKom team chat interface. On the left, a sidebar titled 'KUYRUKLAR' (Queues) lists agents: 'SANTRAL (0)', '1000 (euen)' with a duration of '00:00:19', '1299 (euen)' with '29:06:42', and 'Santral (1293)' with '29:06:42'. The main chat area features a 'Mesaj' (Message) input field, 'İptal' (Cancel) and 'Gönder' (Send) buttons, and a grid of icons representing various chat features: 'Ortalama Bekleme Süresi' (Average Waiting Time), 'Gelen Başarılı Çağın Sayısı' (Number of Incoming Successful Calls), and 'Kaçan Çağın Raporu' (Missed Call Report).

Telefonla Sanal Pos Üzerinden Ödeme Alma

Kredi kartı dolandırıcılığına karşı koruma sağlamak için, müşterinin kart numarasını kendi tuşlamasını sağlayarak IVR sistemi aracılığı ile güvenli tahsilat gerçekleştirin. Müşterinize güven verin. Kredi kartı numarasını telefondaki temsilci dahil kimsenin bilemeyeceği, güvenli sistemi sizin için kuralım.



(Ek Modüldür.)

Tüm Raporlara Erişebilme İmkânı

Tüm raporları görüntüleyin tek ekran üzerinden tüm raporlara erişin.

The screenshot displays the KobiKom dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with icons for different functions and a search bar. Below the navigation bar, the dashboard is divided into two main sections. The left section, titled 'KUYRUKLAR' (Queues), shows 'EMİR VARLIK YÖNETİMİ (10000)' and '1000 (euen)'. The right section, titled 'RAPORLAR' (Reports), displays a grid of ten report icons with their respective labels: 'Mola Süreleri', 'Saatli Çağrı Sayısı', 'Kullanıcıya Göre Çağrılar', 'Ortalama Bekleme Süresi', 'Gelen Başarılı Çağrı Sayısı', 'Kaçan Çağrı Raporu', 'Bireysel Agent Raporu', 'Kuyruk Raporları', 'Agent Raporları', and 'Form Verileri'.

Kimler Tercih Etti?

Kobikom'u Tercih Edenlerden Bazıları

API Entegrasyonu



- Sunduğumuz API'lerimizle sistemlerinizi entegre edebilir,
- Kendi uygulamalarınız üzerinden çağrı başlatabilir,
- Çağrı kayıtlarını görebilir,
- Canlı olarak gelen çağrıları alabilir,
- SMS gönderebilir,
- KobiPBX'in sunduğu çoğu özelliği API'ler aracılığıyla değiştirebilir veya takip edebilirsiniz.