

MybCHAT Canlı Destek

Kısaca MybCHAT

MybCHAT, web sayfalarınızda o anda bulunan çok sayıdaki ziyaretçiyle kurum çalışanlarının canlı olarak iletişim kurmalarını sağlamak amacıyla özel olarak tasarlanmış “Profesyonel Web Çağrı Merkezi” yazılımıdır. MybCHAT sayesinde ziyaretçilerinizin isteklerini anında öğrenebilir, onları bilgilendirebilirsiniz. Sıcak satış yapabilir, anketlerinizi doldurabilir ya da ziyaretçinin ilgilendiği bilgiyi/sayfayı ziyaretçinin ekranında açtırabilirsiniz.

Canlık desteğin yanı sıra Email Client sistemi ile mail yoluyla gelen talepleride karşılayabilirsiniz. Aynı çağrı mantığında emaileri cevaplayabilir ve gerekli raporları alabilirsiniz.

Auto Message Distribution

- ▶ Otomatik mesaj dağıtımını iki farklı yöntem ile yapılabilmektedir. İlk yöntem normal çağrı mantığı ile başlama sırasıyla agent önüne düştüğü sistemdir.
- ▶ Diğer bir yöntem de chat havuzu mantığı. Bu seçenekte çağrılar bir havuza düşmekte ve müşteri temsilcileri bu havuzdan chat başlatmaktadır.
- ▶ Hangi mantıkla görüşmeleri başlatmak istiyorsanız bunu yönetim paneli üzerinden siz belirleyebilirsiniz.
- ▶ Aynı özelliği Email Client sistemide desteklemektedir. Her iki sistem için de ayrı ayrı tanımlama yapılabilmektedir. Yani Email Client havuz mantığında çalışırken Canlı Destek AMD mantığında çalışabilir.

Birden Fazla Müşteriyle Chat

- ▶ Aynı anda birden fazla müşteriye hizmet verebilirsiniz.
- ▶ Aynı anda kaç kişi ile görüşme yapılacağını yönetim paneli üzerinden yönetebilirsiniz.
- ▶ Bir görüşmede iken diğer müşteri mesaj attığında popup ile, aynı zamanda ilgili müşterinin sayfasında görülebilir ikonlar ile uyarı iletilmektedir. Böylece tüm görüşmelerin sağlıklı ilerlemesi kontrol altına alınmaktadır

Anket Tanımlama

Görüşme sonrasında müşteriye anket formu çıkartabilir ve bu anket sonuçları ile yeni yol haritaları çıkartabilirsiniz. Anketleri yönetim paneli üzerinden değiştirebilirsiniz. Sınırsız sayıda soru cevap ekleyebilirsiniz.

CANLI DESTEK

**Zooqqa Online Chat**
www.zooqqa.com

Canlı Destek uygulamamızdan
memnun kaldınız mı ?

☒ **Evet**

☐ **Hayır**

Gönder **İptal**

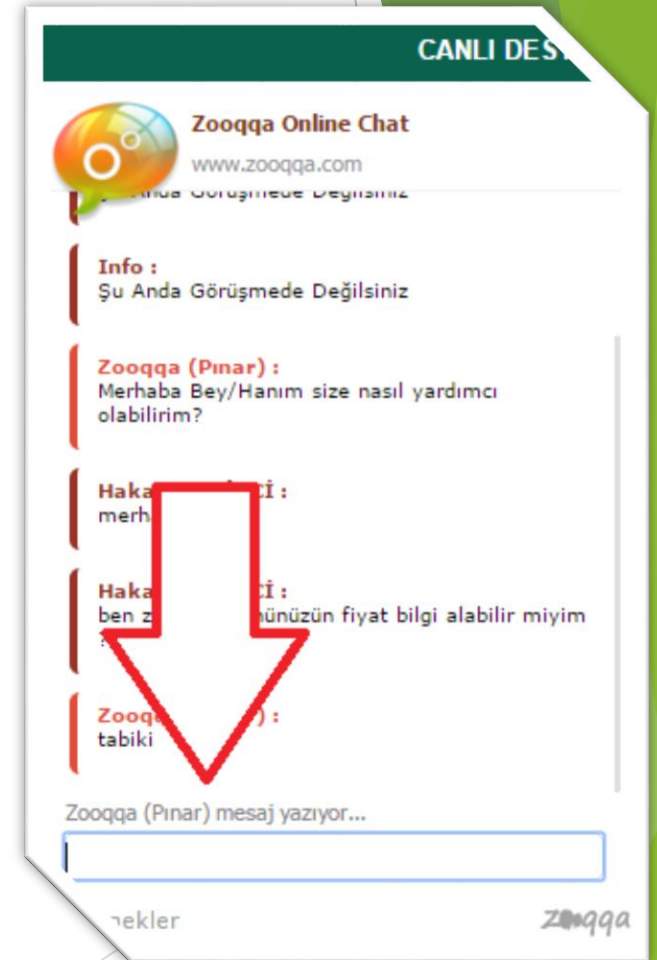
Karşılama Mesajları

- Ziyaretçi görüşme başlattığın da otomatik olarak sistem tarafından karşılama mesajı iletilmektedir. (Bu mesajı yönetim paneli üzerinden değiştirebilirsiniz)
- Görüşme başlamadan mesaj yazıldığında sistem tarafından müşteriye uyarı mesajı iletilmektedir.



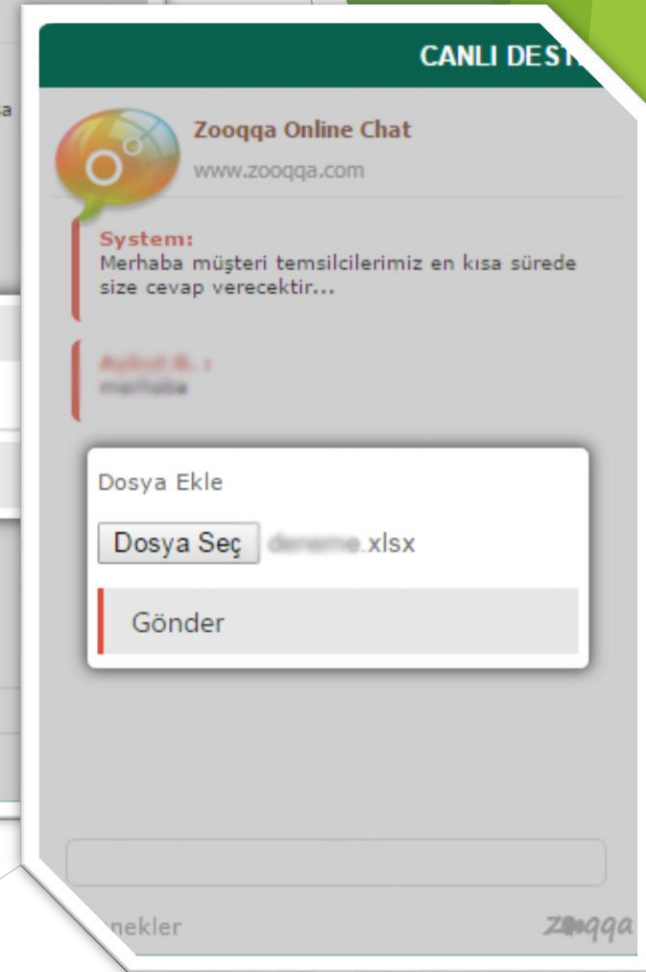
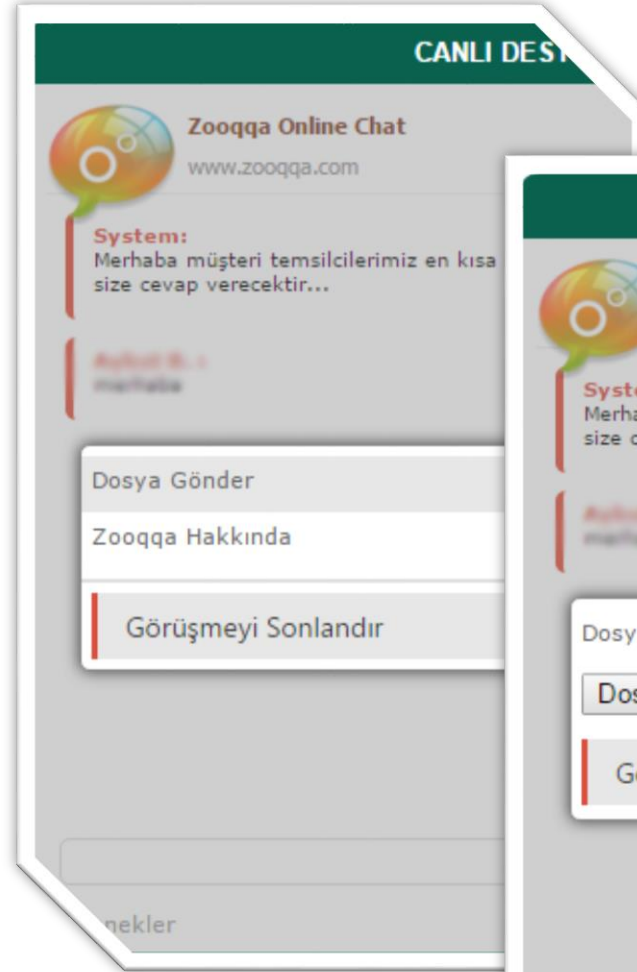
Karşılıklı Anlık Bildirimler

- Görüşme sırasında metin girişi yaparken her iki tarafa da bilgilendirme yapılmaktadır.
- Metin girişi yapıp farklı pencerelere geçildiğinde yine karşı tarafa «Metin girişi yapıldı» uyarısı iletilmektedir.



Dosya Gönderme

- Görüşme sırasında her iki tarafta karşılıklı dosya alışverişinde bulunabilmektedir. Müşterinin size gönderebileceği dosya uzantılarını yönetim paneli üzerinden değiştirebilirsiniz.



Sözcük Kontrolü

- Görüşme sırasında müşterinin uygun olmayan kelimeler girmesini önlemek adına sözcük kontrolü bulunmaktadır.
- Sistemde tanımlı kelimeler mevcuttur. Bunların dışında yeni yasaklı kelimeler eklemek istediğinizde yönetim paneli üzerinden bu işlemi yapabilirsiniz.

Yasaklanan Kelimeler				
Listeyi Yenile		+ Ekle		
		<< < > >> 1 10		
Yasaklanan Kelime ID	Yasaklanan Kelime	Kelime Gösterim		
6	aiq	a****q		
7	adınanme	a****e		
8	adult	a****t		
11	anal	a****i		
12	analizati	a****m		
13	animal	a****i		
14	aslında	a****e		
15	ateci	a****i		
16	ateşli	a****i		
17	aslında	a****i		
Listeyi Yenile		+ Ekle		
		<< < > >> 1 10		

Operatör Uygulaması

Chat İstemcisi - Bağlanıyor...

Dosya Genel Görünüm Mail Client Ayarlar Yardım

Görüş Oturumu Programı Programı
Yap Kapat Gizle Kapat

Oturum İşlemleri Uygulama İşlemleri

Hazır Mesajlar « x

Yeni - Kategori Hazır Mesajları Kişisel Hazır Mesajlarım

Görüşmeye Al Listeyi Yenile Bekleyen Sayısı : 1

Ziyaretçiler Özel Görüşmeler Email Client

Durumu	Ziyaretçi	Başlangıç	Bitiş	Agent	Mesaj Tipi
Tamamlandı	asasdad	12:48:38	12:49:29	Ayhan Başgözü	Chat İsteği
Tamamlandı	asafgi hghghk	12:51:58	12:52:47	Ayhan Başgözü	Chat İsteği
Tamamlandı	asafgi	12:54:36	12:55:05	Ayhan Başgözü	Chat İsteği
Tamamlandı	ASDASDA	15:14:20	15:23:19	Murat Başgözü	Chat İsteği
Tamamlandı	AAAA BBB	15:22:58	15:24:21	Murat Başgözü	Chat İsteği
Tamamlandı	asafghasaf	16:56:36	16:59:00	Murat Başgözü	Chat İsteği
Konuşuluyor	as af asasdad	17:07:51	17:07:57	Ayhan Başgözü	Chat İsteği
Bekliyor	asasdad	17:08:36			Chat İsteği

Görüşmeyi Yönlendir Görüşmeyi Sonlandır Kara Listeye Ekle Mesaj Notunu Kaydet

as af asasdad

Görüşme Müşteri Notları Bilgiler Gezdiği Sayfalar Bulunduğu Sayfa

vbnbvbnbn

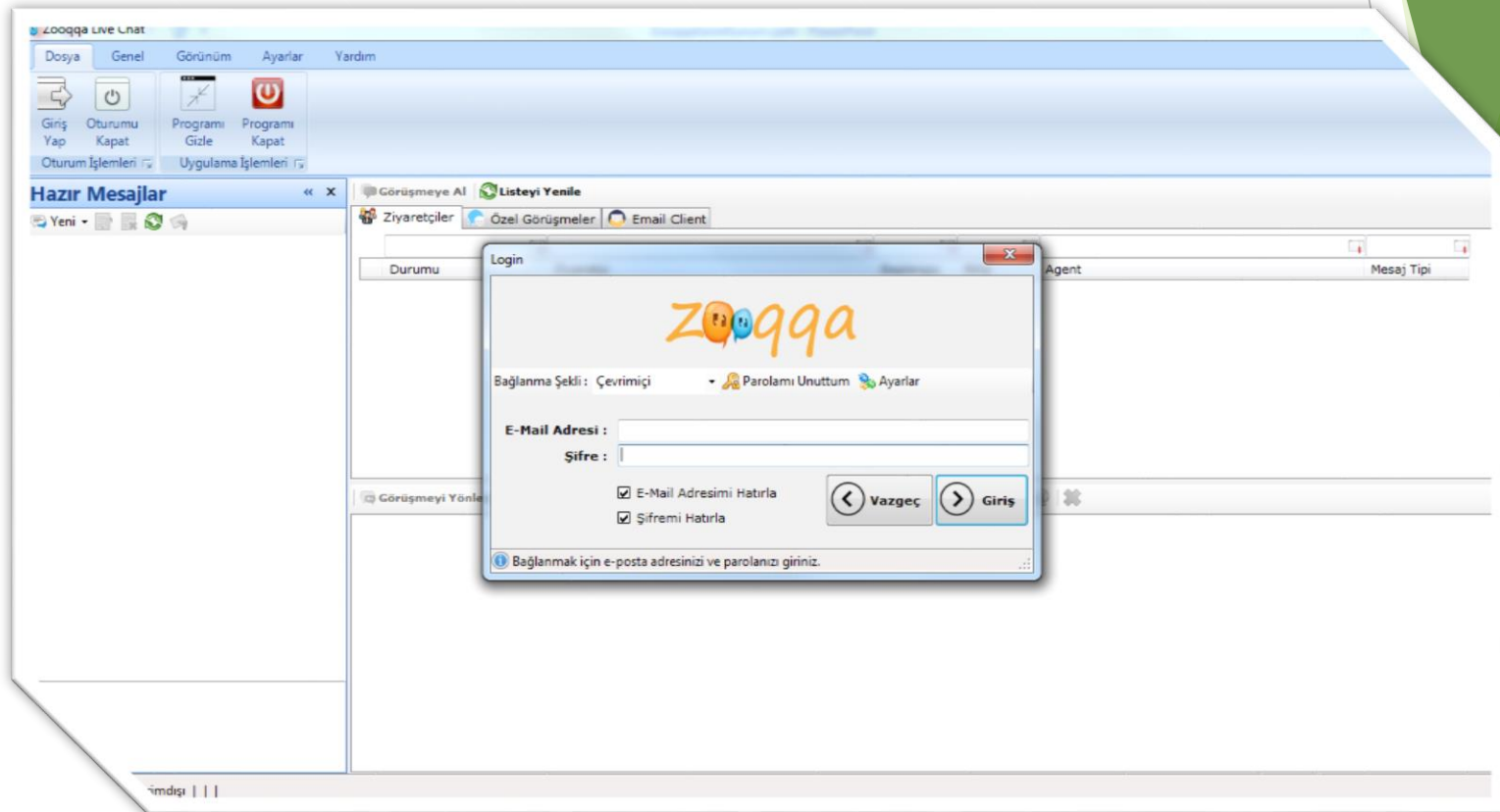
[as ad asasdad] (17:08:11)
Görüşme Sonlandırıldı.

[System] (17:09:11)
Görüşme Sonlandırıldı.

Yardımcı | zooqqa.com | Satış Pazarlama | Ayhan Başgözü

Kullanıcı Giriş

- Kullanıcı adı ve şifrenizi girerek sisteme giriş yapabilirsiniz. Kullanıcı tanımlarını yönetim paneli üzerinden kontrol edebilirsiniz.
- Sisteme giriş yaparken e-posta adresinizin sistem tarafından hatırlanmasını sağlayabilirsiniz



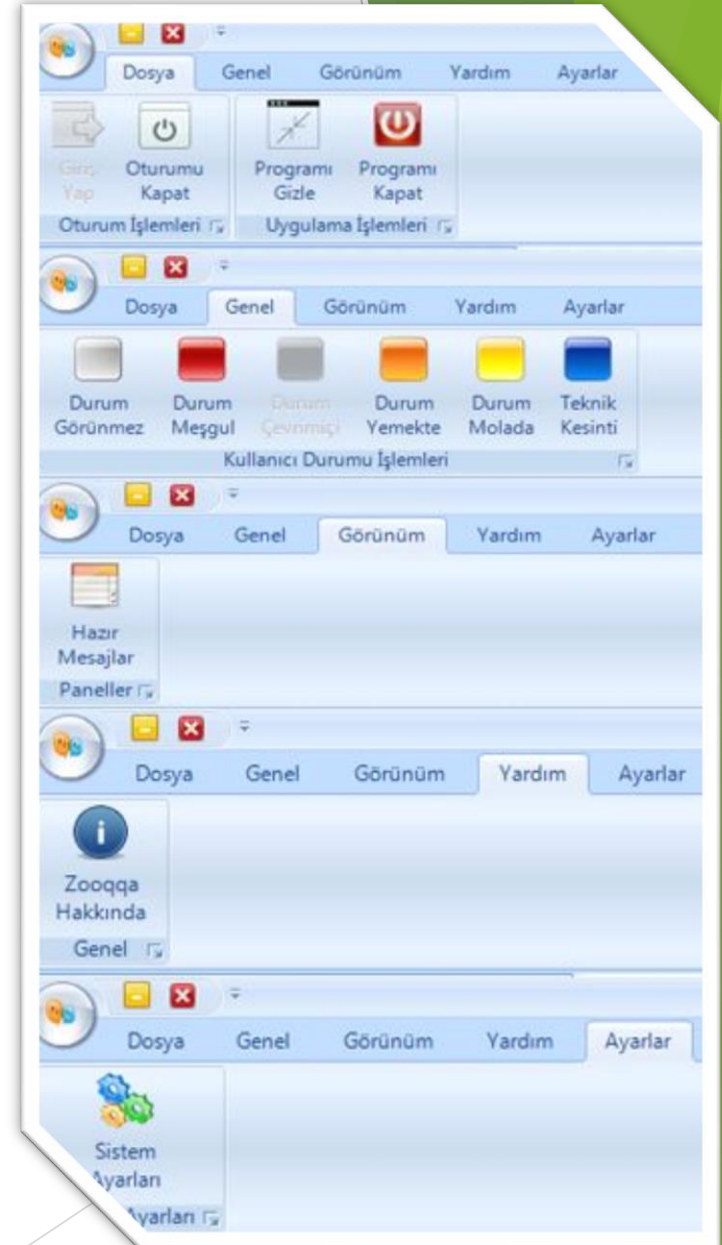
Kullanıcı Giriş

- Parolanızı unutmanız durumunda «Parolamı unuttum» butonuna tıklayarak açılan sayfada e - posta adresinizi ve güvenlik kodunu yazmanız halinde, parolanız mailinize gönderilir.
- Siteye giriş yaparken operatör durumunu belirlemeniz mümkündür.

The screenshot shows a web browser window titled 'Login'. The page features the 'zoqqa' logo at the top. Below the logo, there is a dropdown menu for 'Bağlanma Şekli' (Login Type) with options: 'Çevrimiçi' (Online), 'Görünmez' (Invisible), 'Meşgul' (Busy), 'Yemek Molası' (Break), 'Mola' (Leave), and 'Teknik Kesinti' (Technical Interruption). The 'Çevrimiçi' option is selected. To the right of the dropdown are links for 'Parolamı Unuttum' (Forgot My Password) and 'Ayarlar' (Settings). Below these are input fields for 'E-Mail Adres' (Email Address) and 'Şifre' (Password). There are checkboxes for 'E-Mail Adresimi Hatırla' (Remember My Email Address) and 'Şifremini Hatırla' (Remember My Password). At the bottom, there are two buttons: 'Vazgeç' (Go Back) and 'Giriş' (Login). A footer message at the bottom reads: 'Bağlanmak için e-posta adresinizi ve parolanızı giriniz.' (Enter your email address and password to log in.)

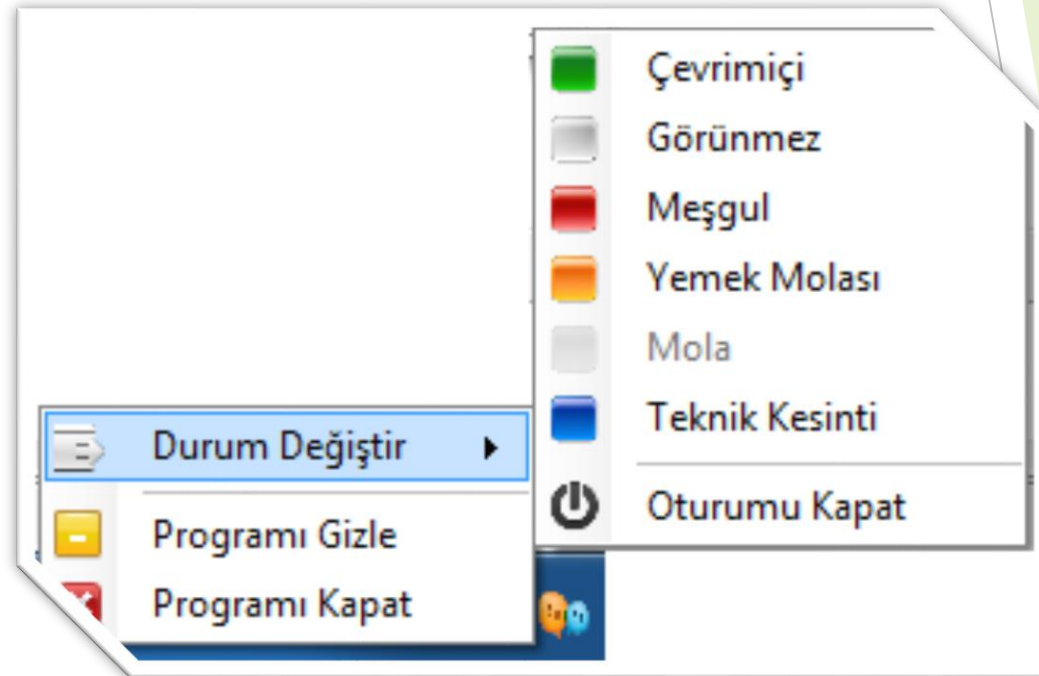
Ribbon Menü

- Kullanımı kolay ve tüm menülere hızlı erişim sağlayabileceğiniz ribbon menüsü sayesinde istenilen sayfalara kolayca erişim sağlayabilirsiniz.



Oturum Durumu

- Operatör anlık durumunu sağ altta bulunan icon düğmesinden yada üst taraftaki ribbon menüden değiştirebilir.
- Çevrimiçi haricinde diğer durumlarda görüşme isteği gelmeyecektir.



Agent Ekranı

- ▶ Müşteriler ile görüşme yapılan ekrandır. Aynı zamanda gün içerisinde yapılan tüm görüşmelerin detaylarını buradan görebilirsiniz.
- ▶ Özel görüşmeler yapabilirsiniz.
- ▶ Durumunuzu değiştirebilirsiniz

The screenshot displays the Chat İstemcisi (Chat Client) interface. The top menu bar includes 'Dosya', 'Genel', 'Görünüm', 'Mail Client', 'Ayarlar', and 'Yardım'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Görüş Yap', 'Oturumu Kapat', 'Programı Gizle', and 'Programı Kapat'. The left sidebar shows 'Hazır Mesajlar' (Ready Messages) with options for 'Yeni' (New) and 'Kategori Hazır Mesajları' (Category Ready Messages). The main area is divided into two sections: 'Görüşmeye Al' (Add to Chat) and 'Listeyi Yenile' (Refresh List). The 'Görüşmeye Al' section contains a table with columns: Durumu (Status), Ziyaretçi (Visitor), Başlangıç (Start), Bitiş (End), Agent, and Mesaj Tipi (Message Type). The table lists several chat sessions, some completed and some ongoing. The 'Listeyi Yenile' section shows a chat window with a list of messages, including a system message and a user message.

Durumu	Ziyaretçi	Başlangıç	Bitiş	Agent	Mesaj Tipi
Tamamlandı	asasdad	12:48:38	12:49:29	Ayhan Bağcıoğlu	Chat İsteği
Tamamlandı	asasdad	12:51:58	12:52:47	Ayhan Bağcıoğlu	Chat İsteği
Tamamlandı	asasdad	12:54:36	12:55:05	Ayhan Bağcıoğlu	Chat İsteği
Tamamlandı	ASDASDA	15:14:20	15:23:19	Murat Bağcıoğlu	Chat İsteği
Tamamlandı	ASDA	15:22:58	15:24:21	Murat Bağcıoğlu	Chat İsteği
Tamamlandı	asasdad	16:56:36	16:59:00	Murat Bağcıoğlu	Chat İsteği
Konuşuluyor	as ad asasdad	17:07:51	17:07:57	Ayhan Bağcıoğlu	Chat İsteği
Bekliyor	asasdad	17:08:36			Chat İsteği

Below the table, there are buttons for 'Görüşmeyi Yönlendir', 'Görüşmeyi Sonlandır', 'Kara Listeye Ekle', and 'Mesaj Notunu Kaydet'. The chat window at the bottom shows a list of messages, including a system message and a user message.

İmici | zooqqa.com | Satış Pazarlama | Ayhan Bağcıoğlu

Görüşme İşlemleri

- Web sitenizde görüşme bekleyen müşterileriniz bir tıkla görüşmeye alabilirsiniz.
- Bu listeden görüşmeye alınan her müşteri için ayrı bir panelde mesajlaşma ekranları açılmaktadır.

Görüşmeye Al | Listeyi Yenile

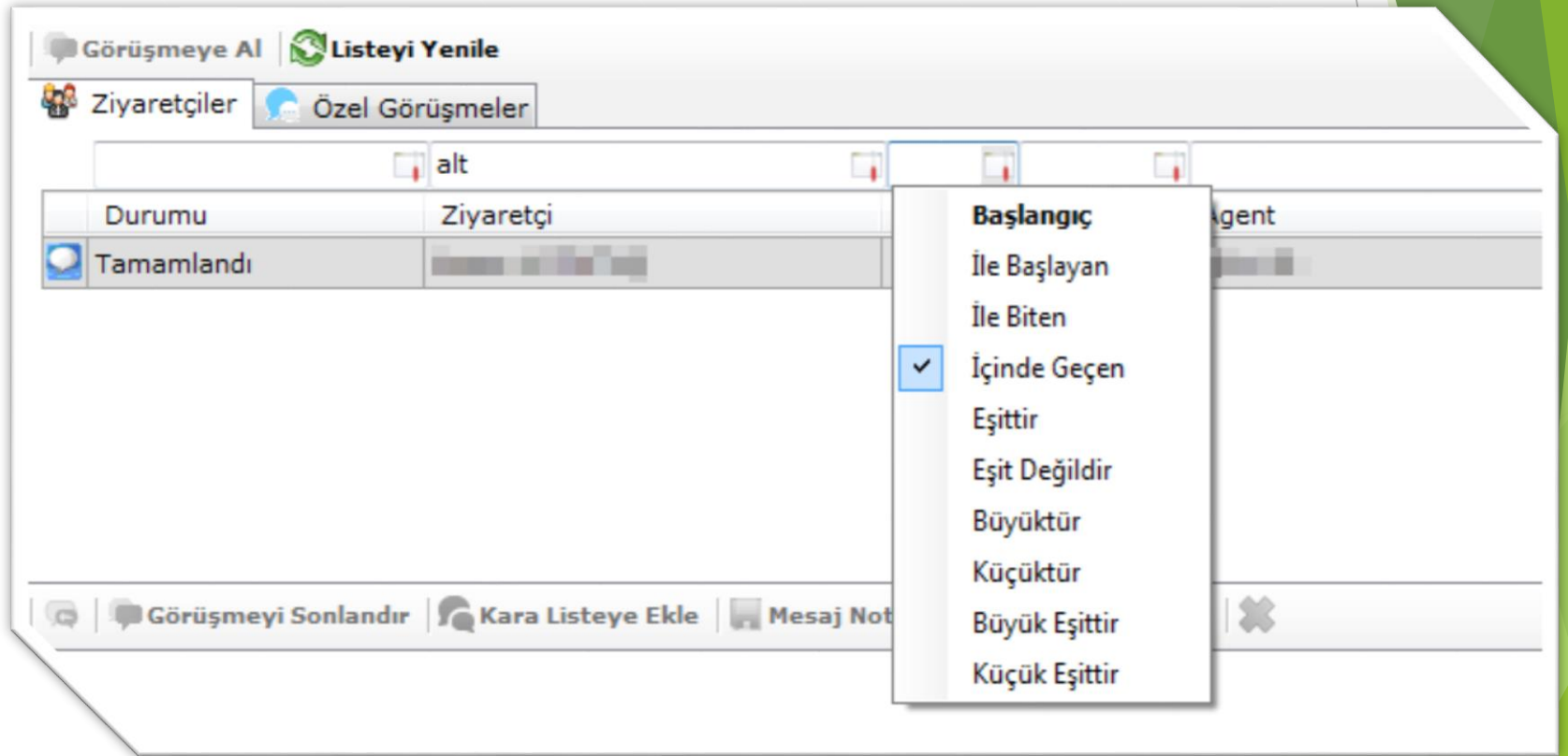
Ziyaretçiler

Durumu	Ziyaretçi	Başlangıç	Bitiş	Temsilci
Bekliyor		16:48:06		

- Listeyi Yenile
- Görüşmeye Al
- Görüşmeyi Sonlandır
- Kara Listeye Ekle
- Hazır Mesaj Gönder

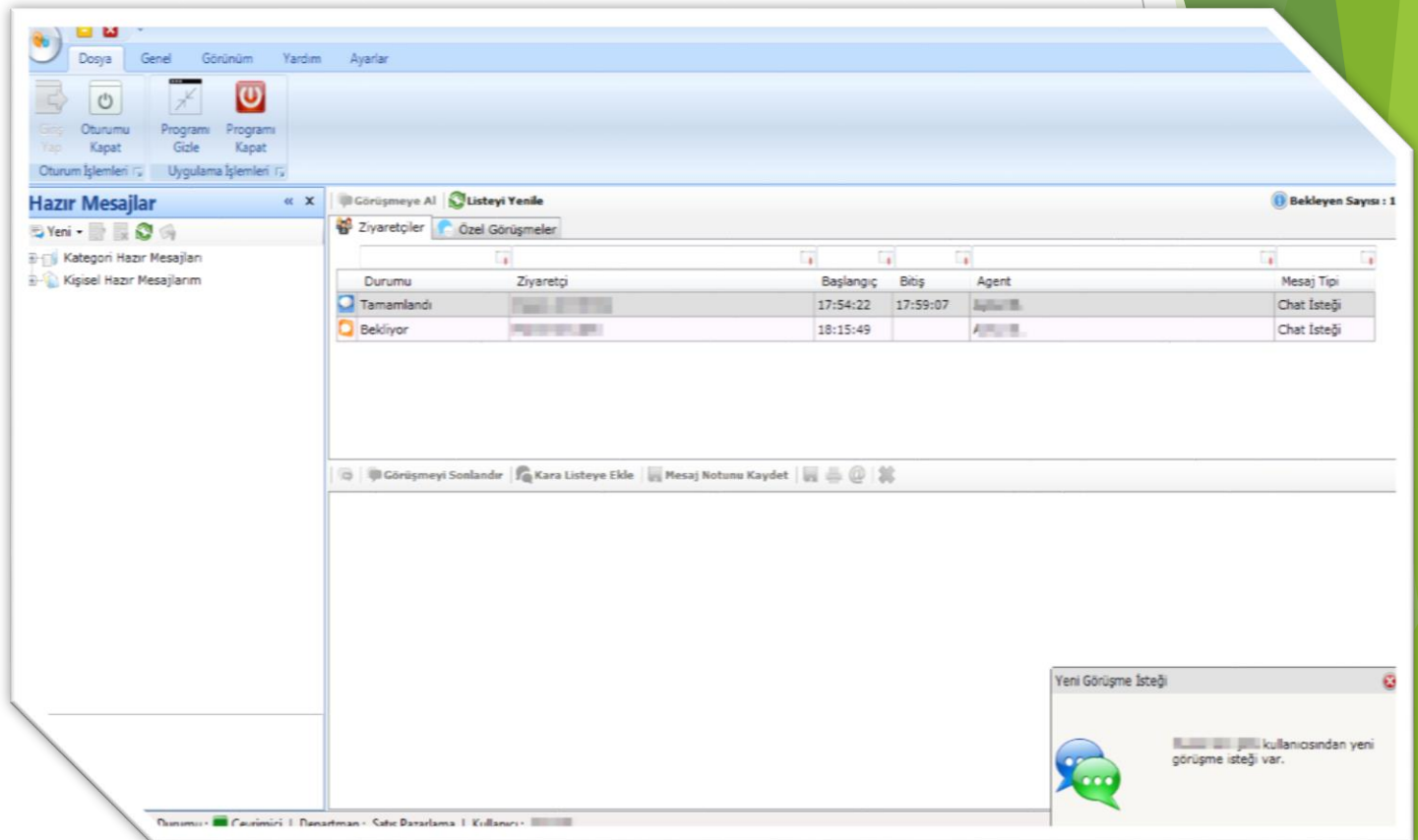
Görüşme Listesi

- Gelişmiş filtreleme özelliği ile aradığınız bilgiye daha kolay erişebilirsiniz.



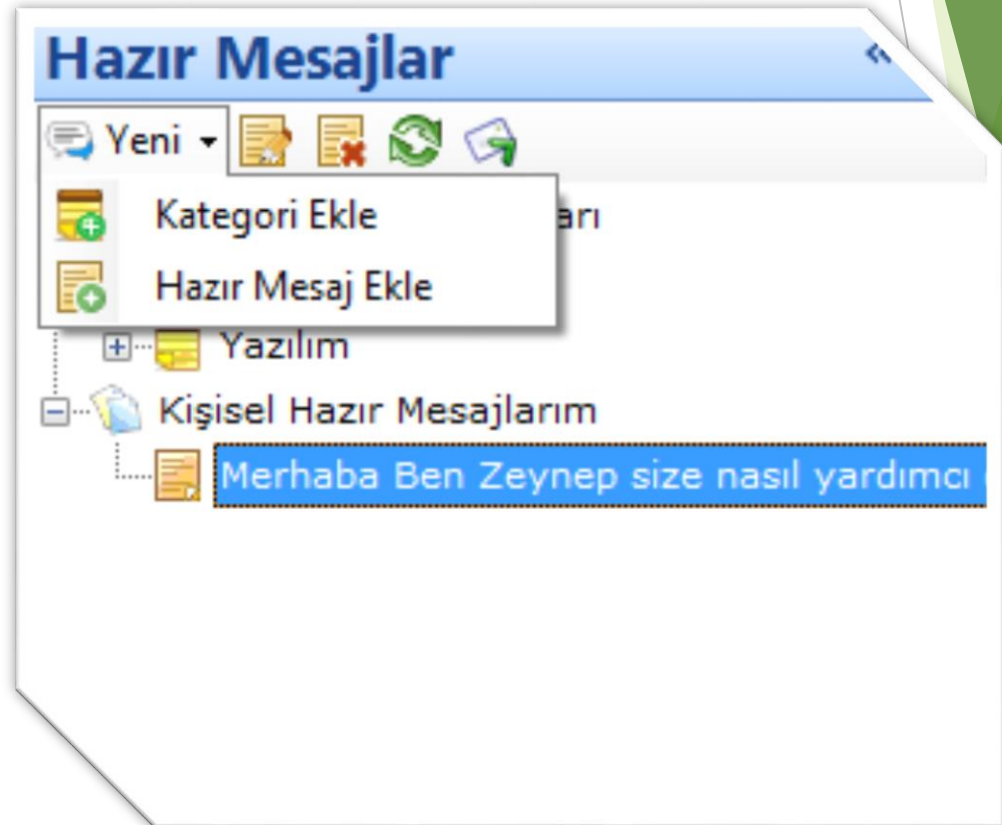
Popup Uyarı Sistemi

- Yeni ziyaretçi geldiğinde ekranın sağ alt tarafında sesli bir şekilde popup açılarak müşteri temsilcisini bilgilendirir.
- Aynı şekilde bir müşteri ile yazılırken diğer müşteriden mesaj geldiğinde yine sesli popup ile uyarı gelmektedir.



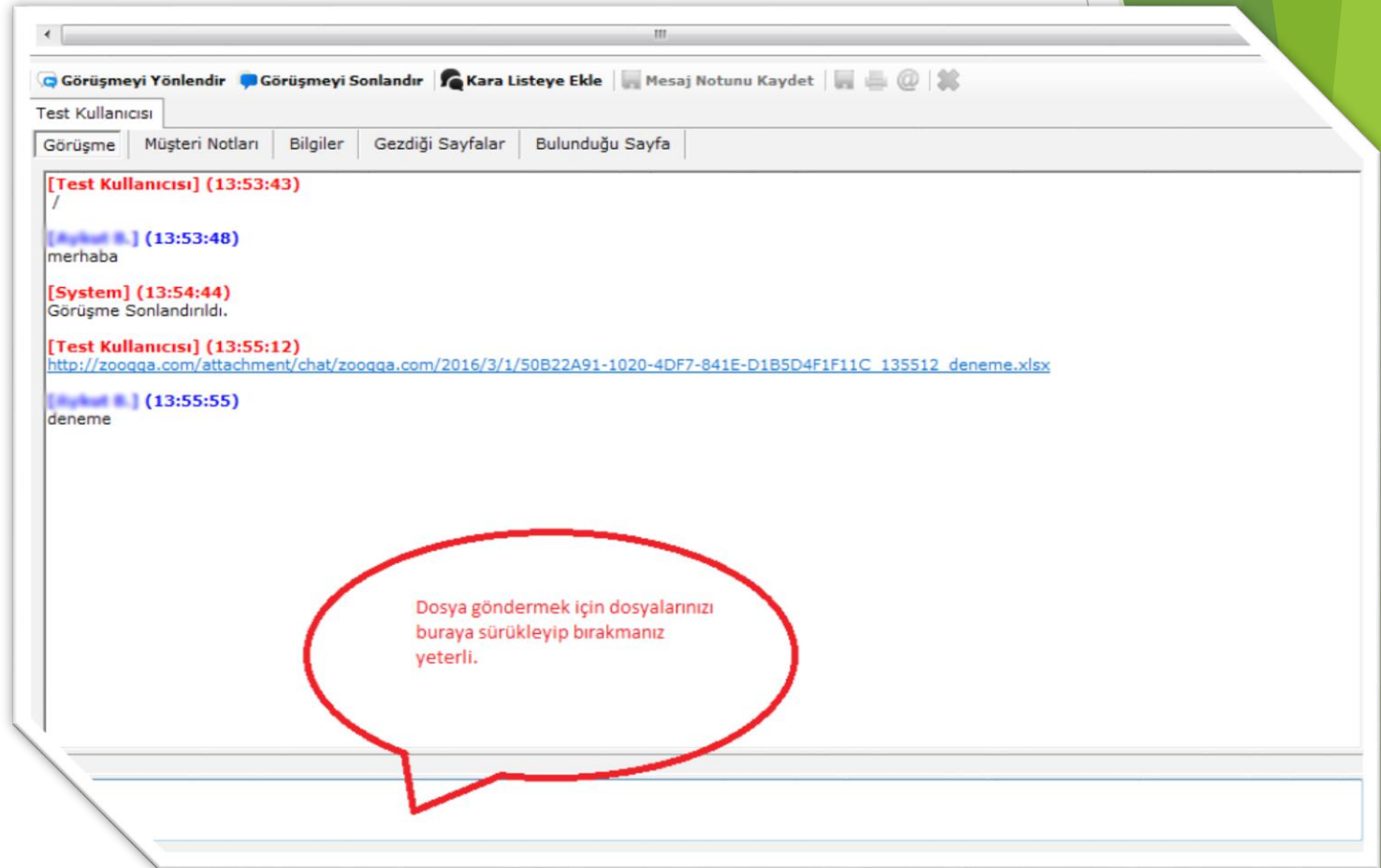
Hazır Mesajlar

- Her agent kendine özel sadece kendisinin görebildiği hazır mesajlar oluşturabilir.
- Ayrıca tüm agentların görebildikleri ortak hazır mesaj listesi oluşturulabilir.
- Yönetim paneli üzerinden de hazır mesajları düzenleyebilirsiniz.



Dosya Gönderme

- Karşı tarafa dosya gönderebilirsiniz.
- Dosya göndermek için mesaj yazdığınız alana dosyayı sürükleyip bırakmanız yeterli.



Görüşme Yönlendirme

- Müşteri temsilcisi yapmış olduğu görüşmeyi başka birisi üzerine aktarabilmektedir.
- Aktarım yapıldığında görüşme içeriği kaldığı yerden yeni agent ekranında görüntülenecektir.

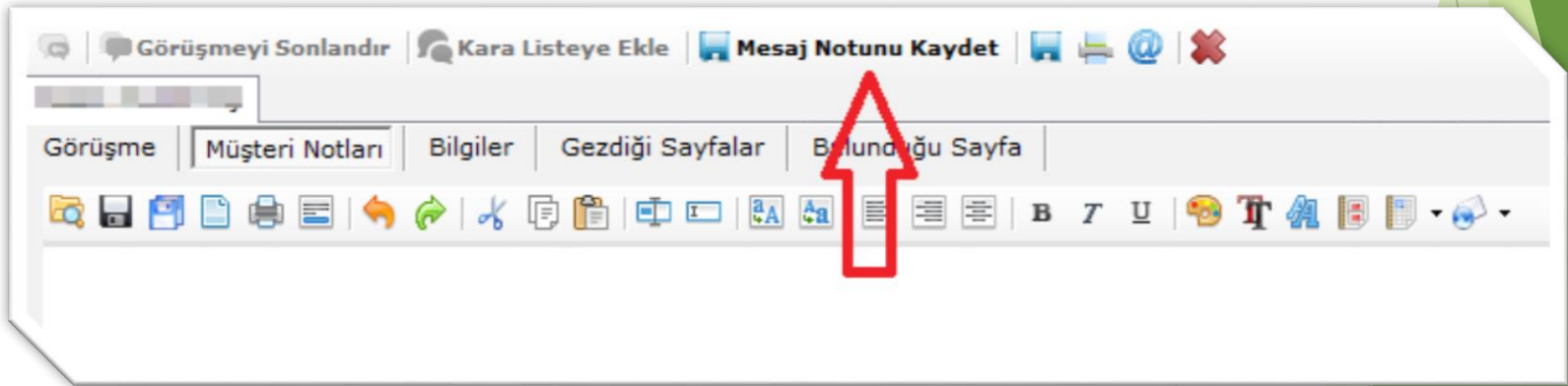
The screenshot displays a software interface for managing customer service conversations. On the left, there's a sidebar with 'Hazır Mailleri' (Ready Mails) and 'Hazır Mailler' (Ready Mails). The main area is divided into several sections. At the top, there's a 'Görüşmeye Al' (Take to Conversation) button and a 'Listeyi Yenile' (Refresh List) button. Below these, there's a table with columns 'Durumu' (Status) and 'Ziyaretçi' (Visitor). The table contains several rows with status 'Tamamlandı' (Completed) and 'Konusu' (Topic). A red arrow points to the 'Konusu' column. Below the table, there's a 'Görüşmeyi Yönlendir' (Redirect Conversation) button and a 'Görüşmeyi Sonlandır' (End Conversation) button. The bottom section shows a chat window with a message history and a 'Mesaj Gönder' (Send Message) button. On the right, there's a 'Personel Listesi' (Staff List) window with a table containing columns 'Durumu' (Status), 'Departman Adı' (Department Name), and 'Personel Adı' (Staff Name). The table lists several staff members with status 'Çevrimdışı' (Offline). At the bottom right, there are two buttons: 'Vazgeç' (Cancel) and 'Seç ve Devam Et' (Select and Continue).

Durumu	Ziyaretçi
Tamamlandı	asdasd adas
Tamamlandı	asdfgj hgjh
Tamamlandı	asdfghjj
Tamamlandı	ASDASDA
Tamamlandı	AAAA BBB
Tamamlandı	jasdjkashd
Tamamlandı	as ad asasd
Konusu	asdasdas d

Durumu	Departman Adı	Personel Adı
Çevrimdışı	Online Destek	Emel Yıldız
Çevrimdışı	Satış Pazarlama	Murat Başkent
Çevrimdışı	Satış Pazarlama	Tolga Agent
Çevrimdışı	Satış Pazarlama	Zeynep Arslan

Ziyaretçiye Özel Notlar

- Ziyaretçi ile görüşme esnasında not tutmanızı sağlar. (Duruma göre ziyaretçi ile başka bir zamanda yapılan görüşme sırasında tutulan notlar tüm operatörler tarafından görüntülenebilir. Bu özellik geliştirme gerektirmektedir.)
- Gelişmiş not paneli sayesinde metinlere sitil verebilir, kayıt edebilir, mail gönderebilir, çıktı alabilirsiniz.
- Not şablonları hazırlayıp dilediğiniz zaman bunları kullanabilirsiniz.
- Aynı zamanda kayıtlı notlarınızı buraya import edebilirsiniz.



Ziyaret Edilen Sayfalar

- Bu sayfada ziyaretçinin girmiş olduğu sayfalar listelenmektedir. Bu sayede ziyaretçinin sitenizde hangi ürün gruplarında dolaştığını belirleyebilirsiniz.
- Listedeki satırlara çift tıklayarak ziyaret edilen sayfanın birebir içeriğini görebilir bu sayede müşterinin hangi ürünle ilgilendiğini görebilirsiniz.

Görüşmeyi Sonlandır Kara Listeye Ekle Mesaj Notunu Kaydet @

AYKUT BAŞTUĞ"

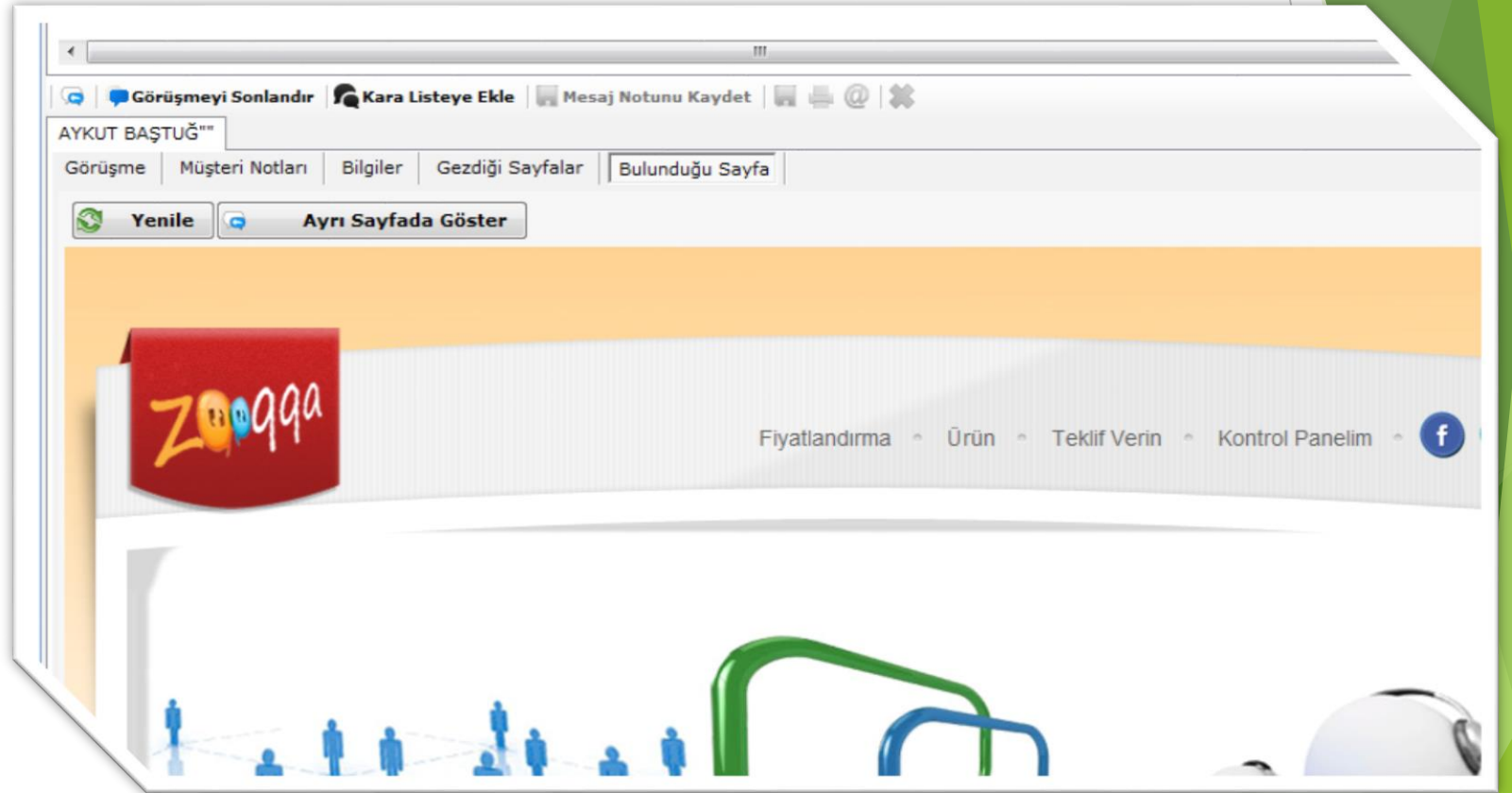
Görüşme Müşteri Notları Bilgiler Gezdiği Sayfalar Bulunduğu Sayfa

--- 09.02.2016

Sayfa	Ziyaret Tarihi	Ayrılış Tarihi	Ziyaret Süresi (Sn)
http://zooqqa.com/	09.02.2016 08:4...	09.02.2016 08:4...	0
http://zooqqa.com/urun.aspx	09.02.2016 08:4...	09.02.2016 08:4...	0
http://zooqqa.com/	09.02.2016 08:4...	09.02.2016 08:4...	77

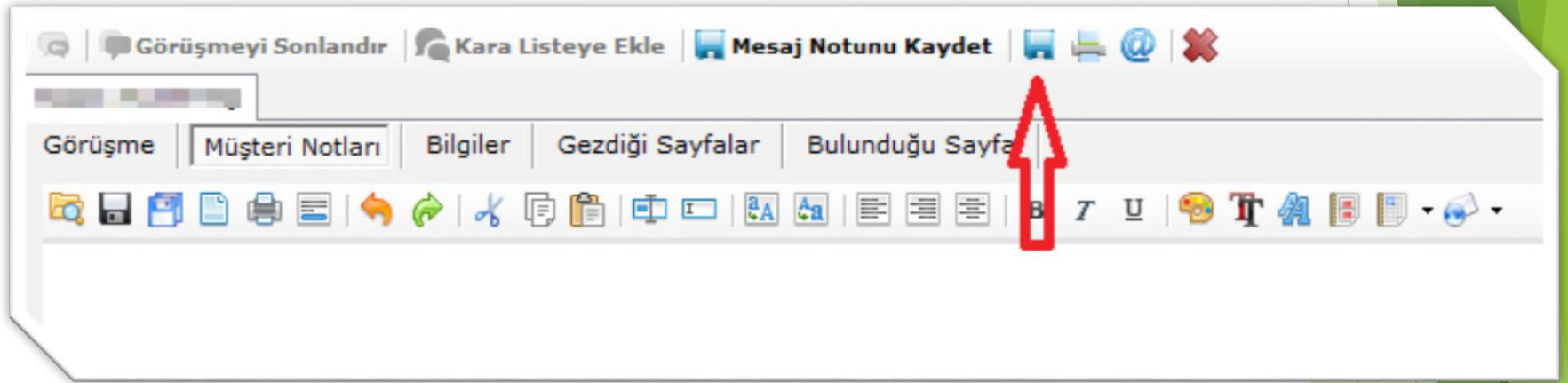
Ziyaret Bulunduğu Sayfa

- Ziyaretçinin gezindiği sayfaları ve o anda bulunduğu sayfayı uygulama üzerinden birebir olarak görüntüleyebilirsiniz.



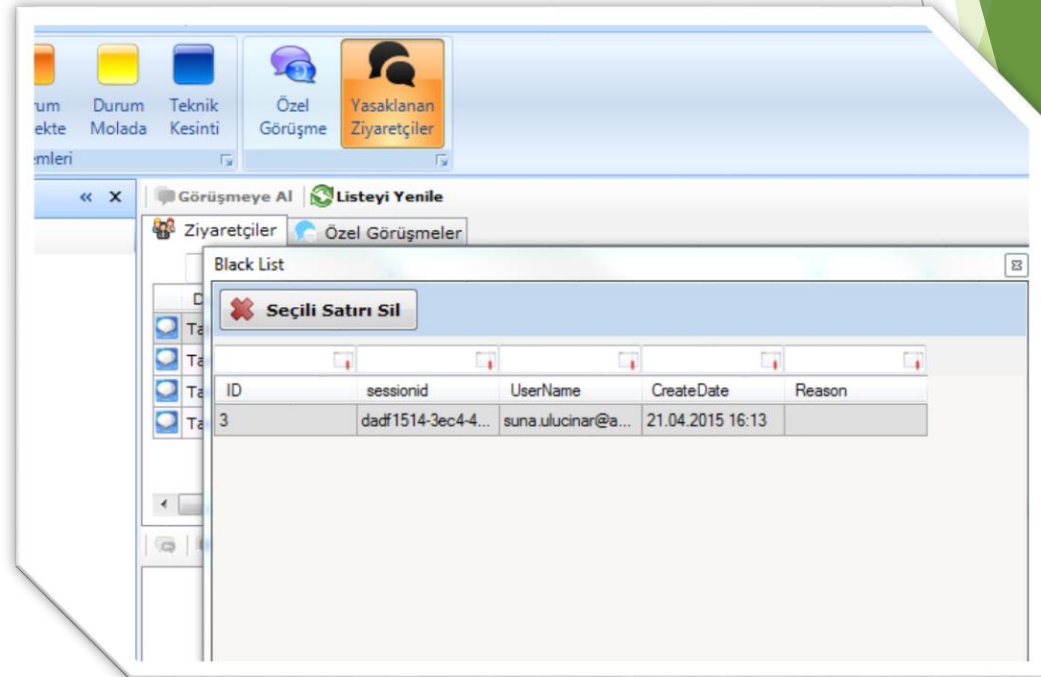
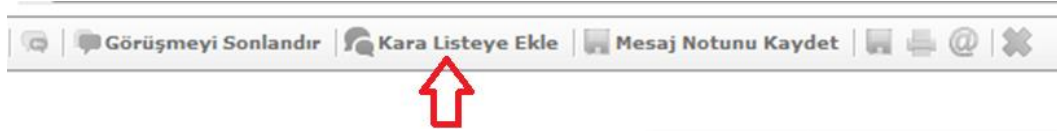
Görüşme Detaylarını Kaydetme ve İletme

- Yetkililerle paylaşmak amacıyla; görüşme detaylarını farklı kaydet butonunu kullanarak metin halinde kayıt edebilir, yazıcıya gönderebilirler ve mail yoluyla iletebilirsiniz.



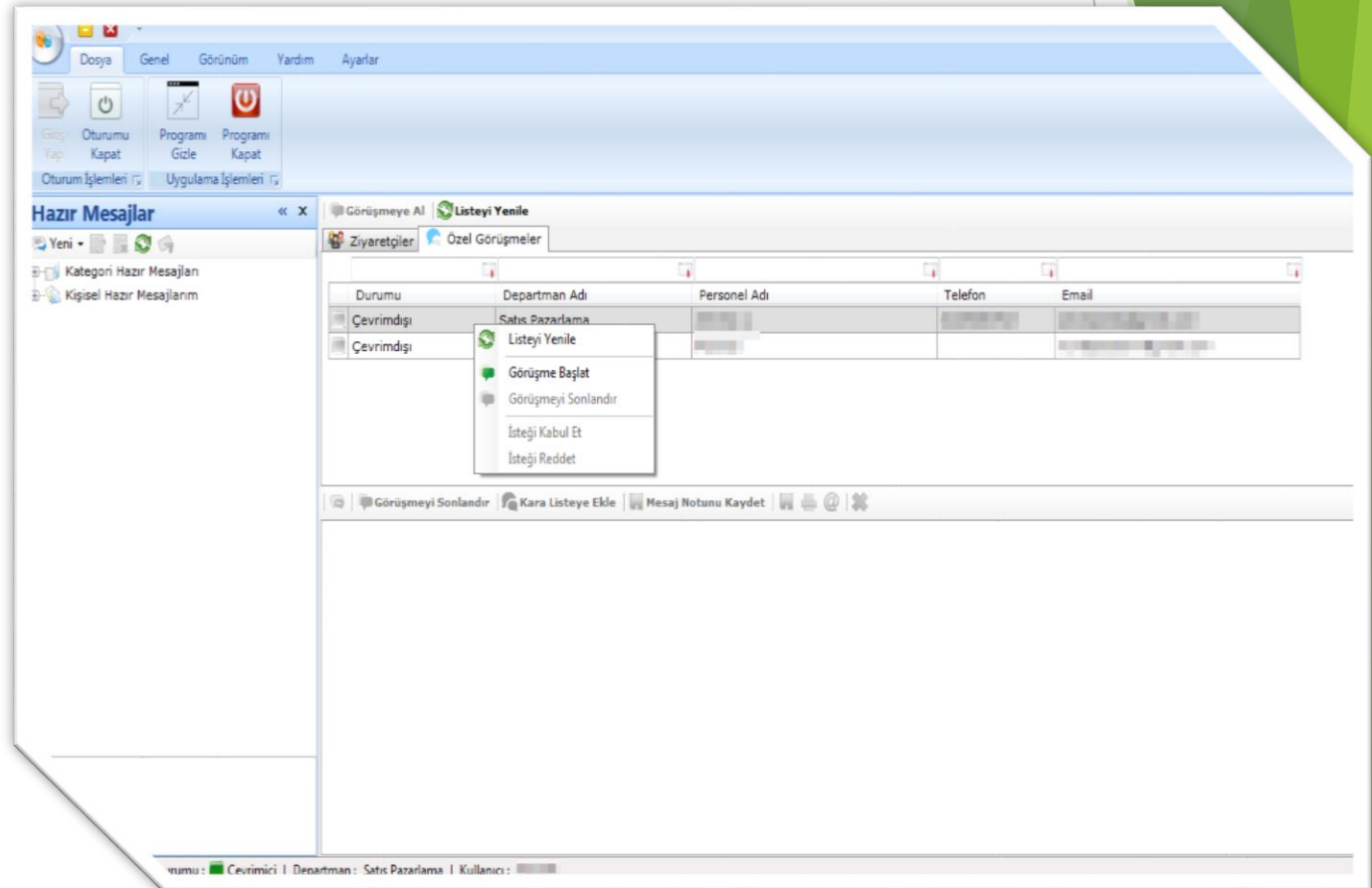
BlackList Oluşturmak

- Gelen IP üzerinden Kara Listeye ekleyerek ziyaretçiyi yasaklayabilir ve bundan sonra gelecek görüşme isteklerini otomatik olarak geri çevirebilirsiniz. Engelleme işlemi IP adresi üzerinden yapılmaktadır.
- IP adresini kara listeden çıkartarak tekrar görüşme başlatabilir konuma gelmesini sağlayabilirsiniz.

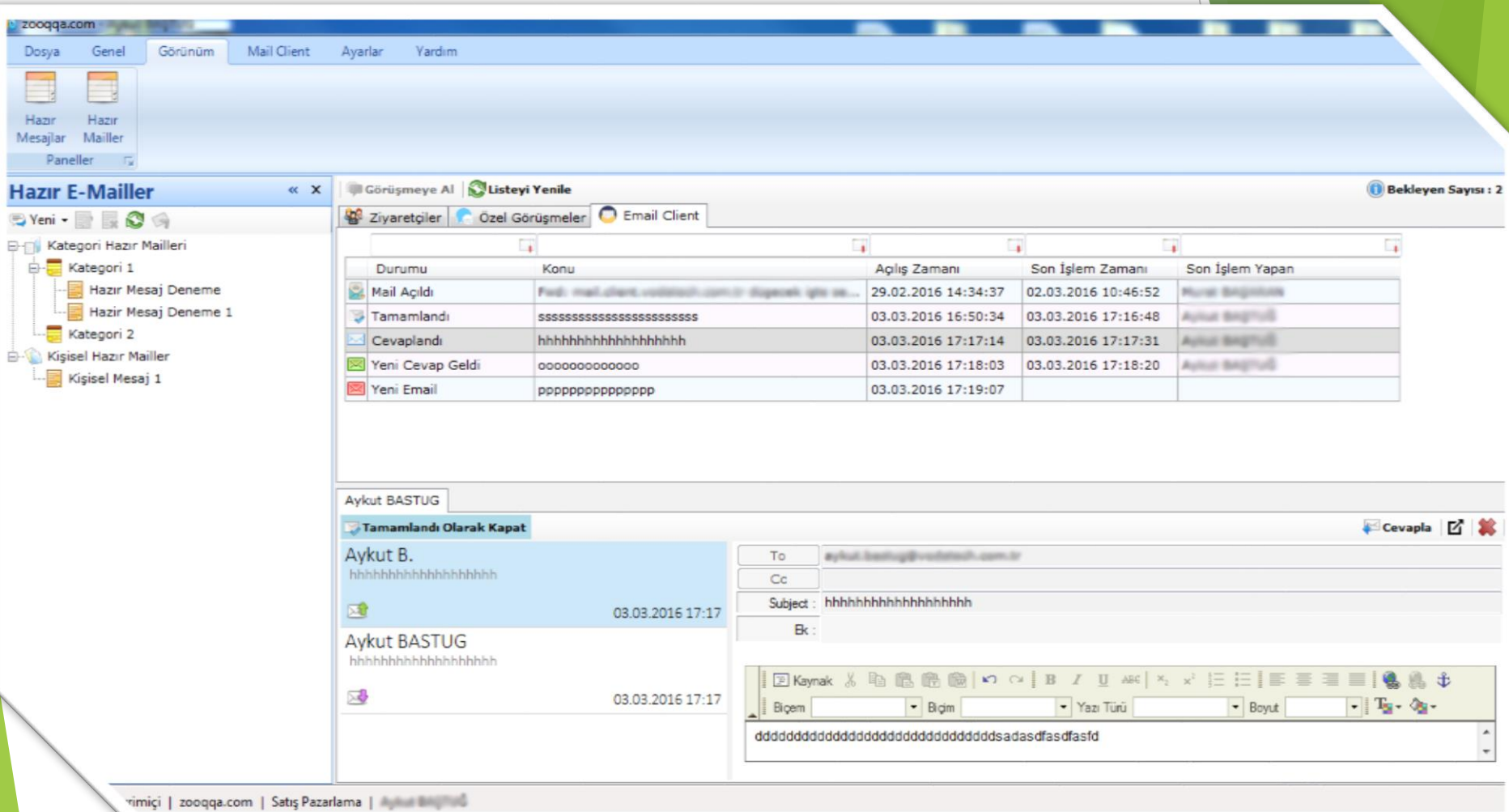


Özel Görüşmeler

- Müşteri temsilcileri de ihtiyaç duymaları durumunda özel görüşme tabını kullanarak kendi aralarında görüşme yapabilirler.
- Aynı zamanda yetkililere personeller de bu uygulamayı kendi bilgisayarına kurması durumunda araların da görüşme yapabilirler.



Email Client

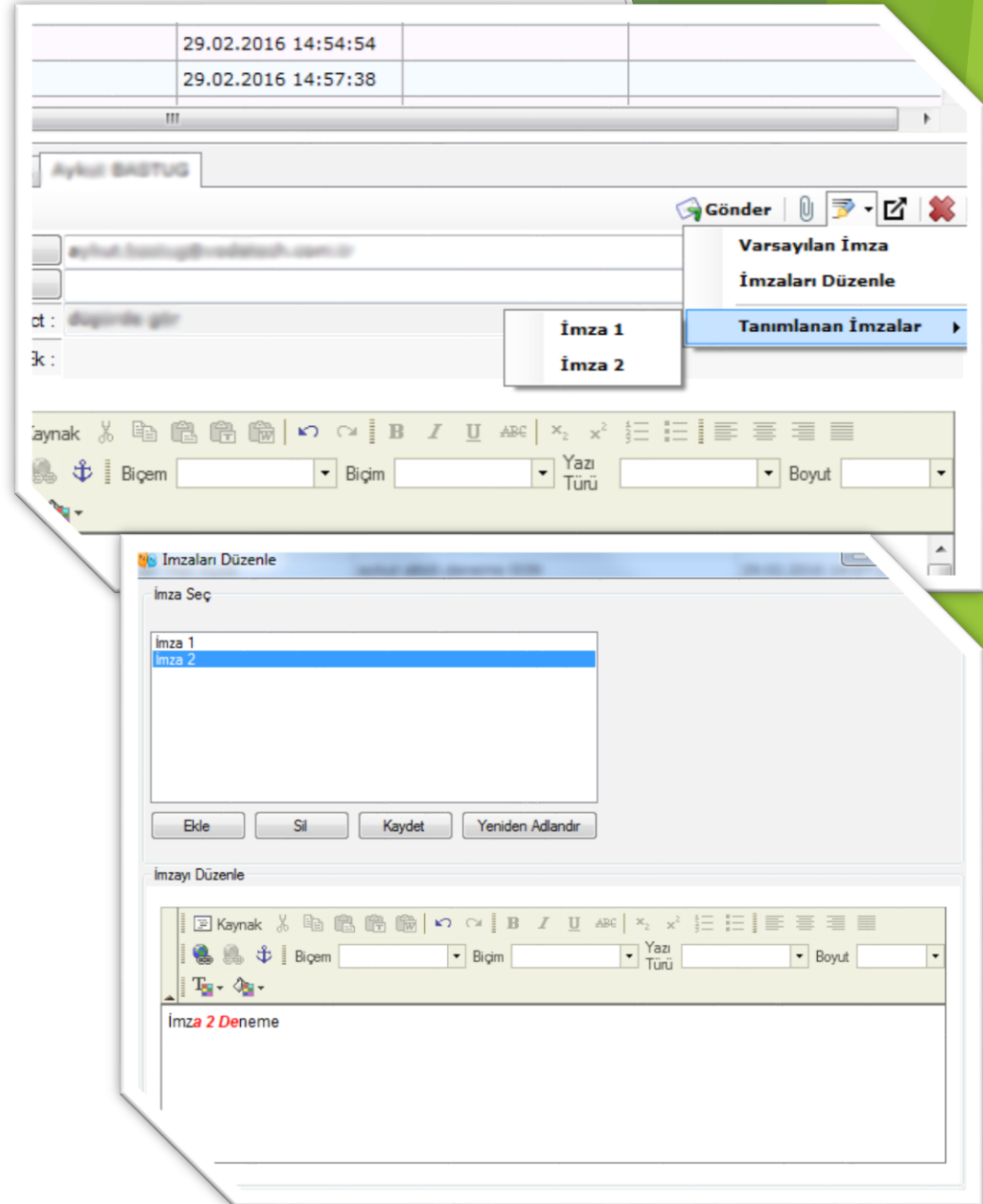


Email Client Nedir ?

- ▶ Web sitenizde bulunan bize ulaşın, talep formu, şikayet formu gibi sayfalar üzerinden size iletilen emaillerin sırayla agent ların önüne düşürülerek emaillerin cevaplanmasını sağlayan bir sistemdir.
- ▶ Bu sistem sayesinde mailleri kontrollü bir şekilde takip edebilir cevapsız müşteri bırakmamış olursunuz.
- ▶ Mailler agentlar üzerine atanır ve o mail her zaman aynı müşteri temsilcisine düşer.
- ▶ Mail Client sayesinde tüm şikayet talep vb. maillerinizi bu sistem üzerinden kolayca takip edebilirsiniz.

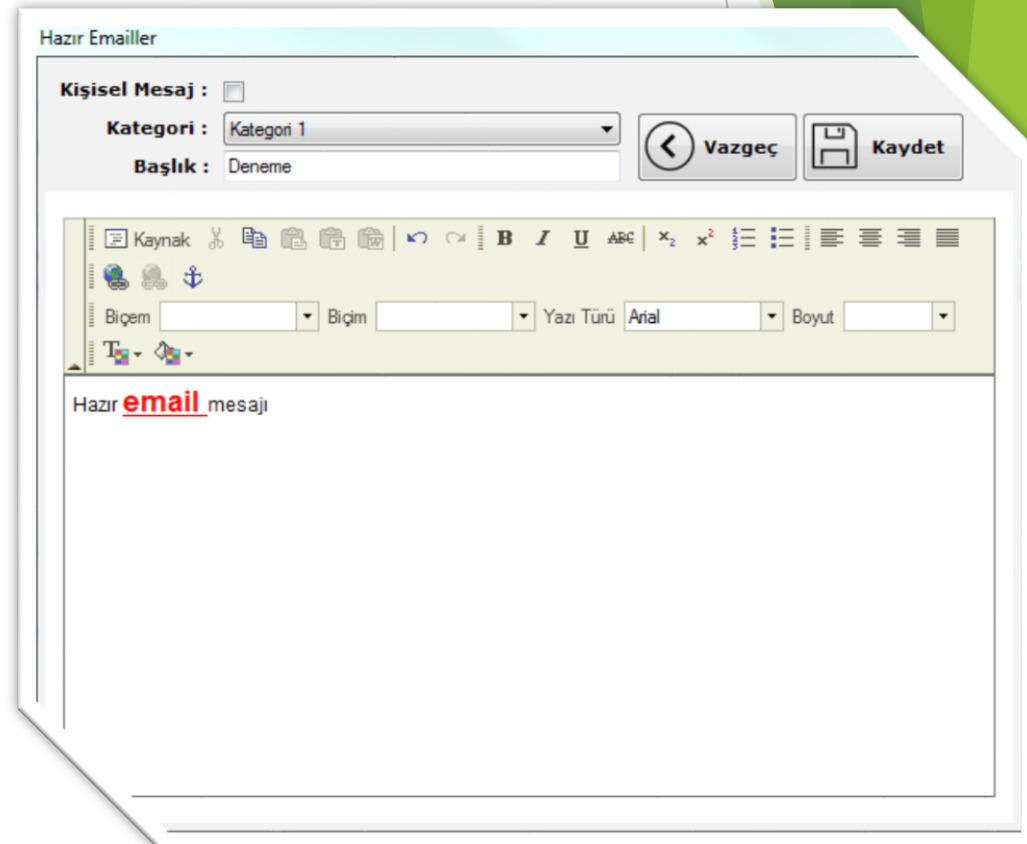
İmza Tanımlama

- Hazır imzalar tanımlayarak herkes aynı formatta cevaplar ürebilmektedir.
- Varsayılan imza olarak yönetim paneli üzerinden tanımlama yapabilirsiniz.
- Müşteri temsilcileri kendilerine özel sınırsız sayıda imzalar da tanımlayabilmektedir.



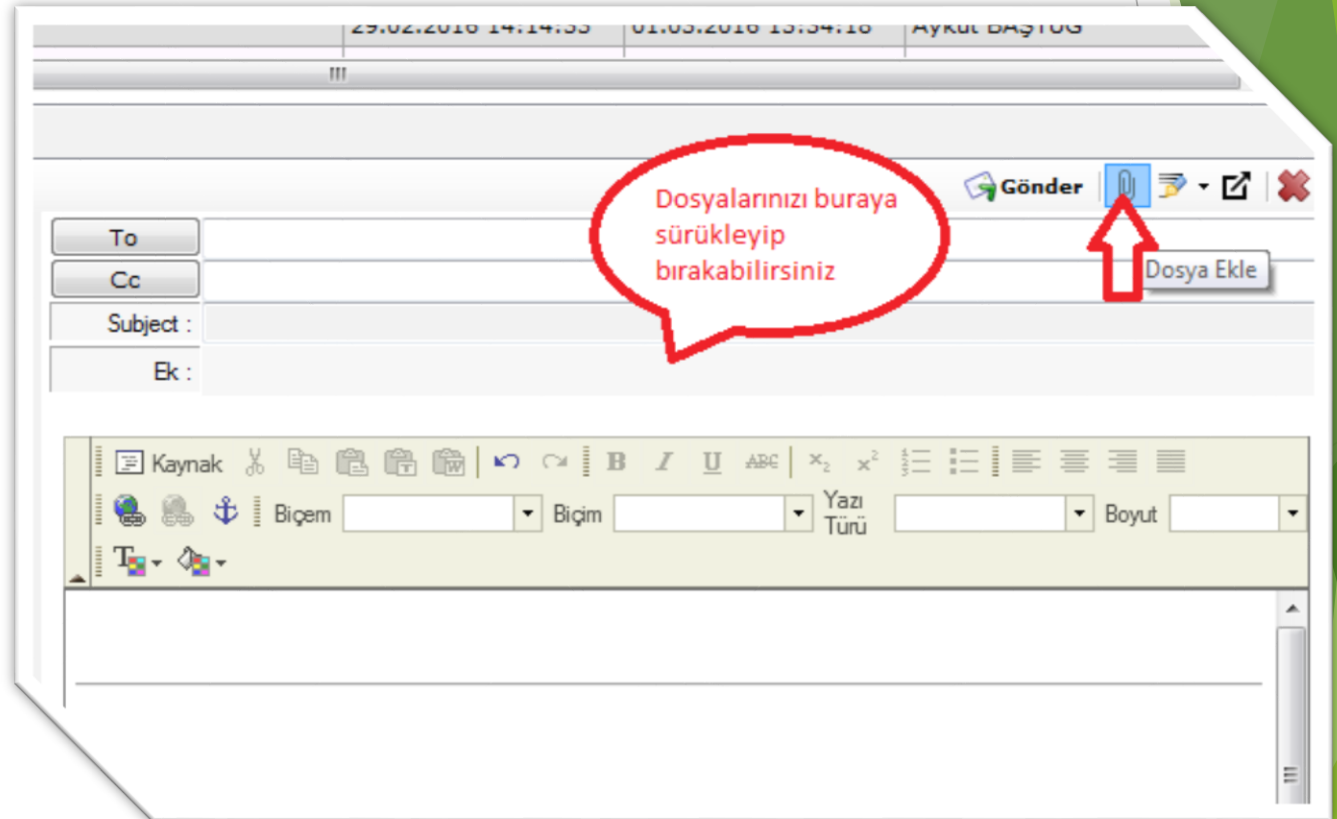
Hazır Mail Şablonları

- ▶ Her agent kendine özel sadece kendisinin görebildiği hazır mail şablonları oluşturabilir.
- ▶ Ayrıca tüm agentların görebildikleri ortak hazır mesaj listesi oluşturulabilir.
- ▶ Yönetim paneli üzerinden de hazır mail şablonlarını düzenleyebilirsiniz.



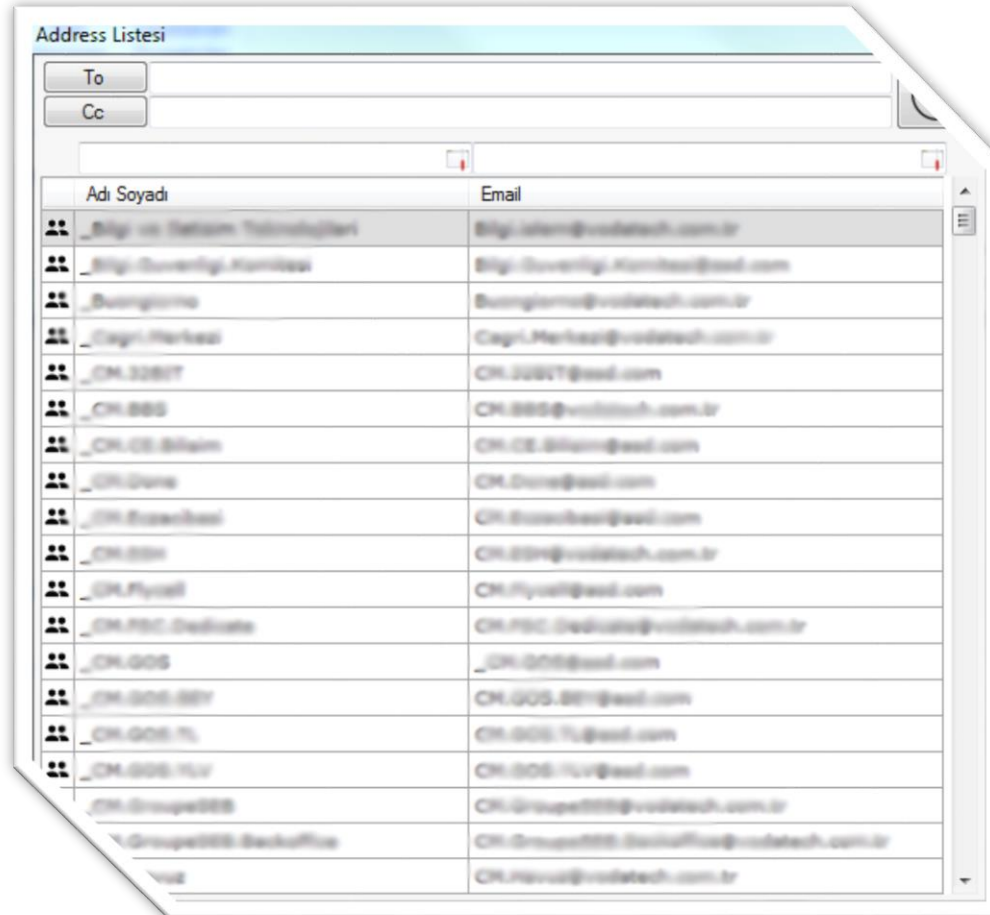
Dosya Gönderme

- Maillerinize dosya ekleyerek müřterilerinize gönderebilirsiniz.
- Dosya ekle butonunu kullanarak veya sürükle bırak ynetemi ile dosya ekleyebilirsiniz.



Global Address List

- Domaniniz de tanımlı olan kayıtlı mail adreslerini to'ya, cc'ye ekleyebilirsiniz.
- Bu listeye hem gruplar, hemde contact'lar gösterilmektedir.
- Adı Soyadı ve Email alanları üzerinde gelişmiş filtreme yapabilirsiniz.



Yönetim Paneli

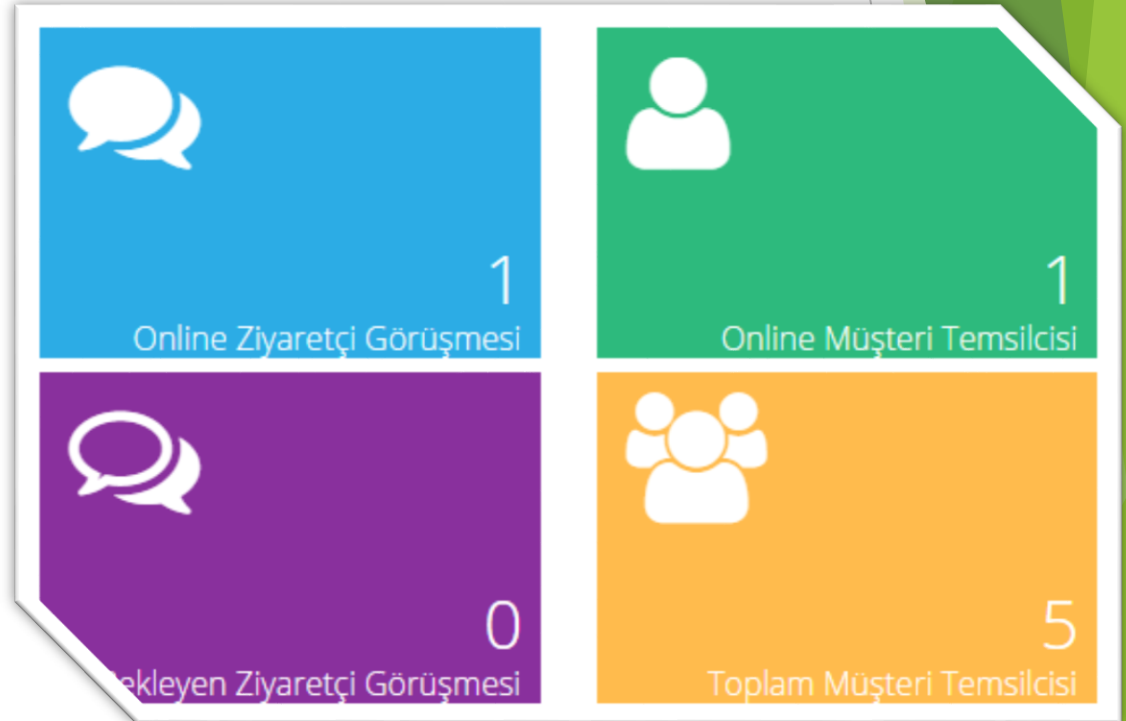
The image displays the Zooqqa Management Panel (Yönetim Paneli) interface. The main dashboard is titled "Anasayfa Giriş Sayfası" and features a sidebar with navigation options: Giriş Sayfası, Ziyaretçi Listesi, Sohbet Geçmişi, Gelişmiş Raporlar, Anket Yönetimi, Sistem Yönetimi, Departman Tanımları, Müşteri Temsilcileri, Sistem Tanımları, Yasaklanan Ziyaretçiler, Panel Kullanıcıları, Sistem Ayarları, and Çıkış Yap.

The main content area shows four status cards: Online Ziyaretçi Görüşmesi (1), Online Müşteri Temsilcisi (1), Bekleyen Ziyaretçi, and Lisans Bilgileri. Below these cards is a "Müşteri Maps" section. A login overlay is visible in the bottom right corner, titled "Hesabınıza Giriş Yapın", with fields for Domain Giriniz, Kullanıcı Adı, and Şifre, and a "Giriş" button. The overlay also includes a "Beni Hatırla" checkbox and a link for "Şifremi Unuttum?".

2014 © Zooqqa Inc.

Durum Paneli

- Online Ziyaretçi Sayısı : Anlık olarak bekleyen, görüşme aşamasında olan ziyaretçi sayısını verir.
- Online Müşteri Temsilcisi : Anlık olarak durumu «Çevrimiçi» olan müşteri temsilcisi sayısını verir.
- Bekleyen Ziyaretçi Görüşmesi : Anlık olarak görüşmeye alınmamış kuyrukta bekleyen ziyaretçi sayısını verir.
- Toplam Müşteri Temsilcisi : Sistemde kayıtlı olan toplam müşteri temsilcisi sayısını verir.



Ziyaretçi Listesi

- Anlık olarak bekleyen ve görüşme aşamasında olan ziyaretçi listesini verir.
- Listedeki askıda kalan bir görüşmeyi sonlandırabilirsiniz.

The screenshot shows the Ziyaretçi Listesi (Visitor List) interface. The left sidebar contains navigation links: Giriş Sayfası, Ziyaretçi Listesi (highlighted), Sohbet Geçmişi, Gelişmiş Raporlar, Anket Yönetimi, Sistem Yönetimi, Sistem Ayarları, and Oturumu Kapat. The main content area displays the Ziyaretçi Listesi title and a breadcrumb trail: Anasayfa > Ziyaretçi Listesi. Below this, a blue header bar shows the title Ziyaretçi Listesi with expand, refresh, and close icons. A notification bell icon indicates a count of 2. A 'Listeyi Yenile' (Refresh List) button is present. The table below lists visitors with columns: Contact ID, Contact, messagedate, and Departman. Two visitors are listed: Mehmet ARICI (Online Desteka) and Arif Ertekin (Teknik Destek). Each row has a status icon (green for online, orange for offline) and a power icon. Pagination controls at the bottom show 1 of 10 items.

Contact ID	Contact	messagedate	Departman
C7B681BA-8CF4-42FE-A5EE-30B8D9A4C361	Mehmet ARICI	09.02.2016 09:07:18	Online Desteka
2F6D1892-5DAF-467B-BEAC-801F21D202DC	Arif Ertekin	09.02.2016 09:08:35	Teknik Destek

≡ Sistem Tanımları



ID : 1 *

Ünvan : Zooqqa Online Destek Uygulaması *

Karşılama Mesajı : Merhaba müşteri temsilcilerimiz en kısa sürede size cevap verecektir...

Slogan : www.zooqqa.com *

MT İlk Mesajı : Merhaba müşteri temsilcilerimiz en kısa süred *

Başlık : Zooqqa Online Chat *

Email : *

Telefon : *

Anlık Maksimum Konuşma Sayısı : 3 *

🔍 Güncelle

File Server :	ftp://domain.com/messages	*
File Server UserName :	ftp://domain.com/messages	*
File Server Password :		*
SQL Server Name :		*
SQL Authentication :	SQL Server Authenticaion	*
SQL Username :	username	*
SQL Password :		*
Message Server :	11.222.333.444	*
Message Server Port :	10048	*
Chat Attachment Server :	ftp://domain.com/attachment/chat	*
Chat Attachment UserName :	username	*
Chat Attachment Password :		*
Mail Attachment Server :	ftp://domain.com/attachment/mail	*
Mail Attachment UserName :	username	*
Mail Attachment Password :		*

 Güncelle

ID : 1

Service URL : https://webmail.domain.com/ews/Exchange.asmx

UserName : mail.client

Password :

Exchange Version : Exchange2010_SP1

Giden Mail Server : mail.domain.com

Giden Mail UserName : info@domain.com

Giden Mail PassWord :

Giden Mail Port : 587

Giden Mail Enable Ssl : ☐Enable Ssl: ☒Delete Email : ☐Giden Mail Server Local : ☒

İmza :

**B** **I** **S** **I_x** Biçem Normal ?

|

body div p

Güncelle

Sohbet Geçmişi

- Kalite değerlendirme süreçlerinizde bu verileri kullanmak üzere, filtreleme yaparak geçmiş sohbet listesine erişebilir ve sohbet detaylarını görebilirsiniz.

The screenshot displays the Zooqqa web application interface. The sidebar on the left contains the following navigation items: Ziyaretçi Listesi, Sohbet Geçmişi (highlighted), Gelişmiş Raporlar, Anket Yönetimi, Sistem Yönetimi, Sistem Ayarları, and Oturumu Kapat. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Filtre', contains search filters: Tarih Aralığı (calendar icon), Contact (text input), Departman (dropdown menu with 'Departman Seçiniz'), Agent (dropdown menu with 'Agent Seçiniz'), and Tel No (text input). A green 'Bul' button is located below these filters. The bottom section, titled 'Sohbet Geçmişi', features a table with columns for ID, Ana Konu, and Alt Konu. The table contains two rows of data. Above the table are buttons for 'Listeyi Yenile' and 'Export Excel'. The second section shows a detailed view of a chat conversation. It includes a sidebar with the same navigation items as the first section. The main content area is titled 'Sohbet Geçmişi' and shows a list of messages. The messages are organized into a table with columns for 'Gönderen', 'Mesaj Zamanı', and 'Mesaj'. The messages are as follows:

Gönderen	Mesaj Zamanı	Mesaj
Hakan DEMIRCI	09.02.2016 08:55:28	/
Zooqqa (Pinar)	09.02.2016 08:55:31	Merhaba Bey/Hanım size nasıl yardımcı olabilirim?
Hakan DEMIRCI	09.02.2016 08:55:43	merhaba
Hakan DEMIRCI	09.02.2016 08:56:06	ben zooqqa ürününüzün fiyat bilgisi alabilir miyim ?
Zooqqa (Pinar)	09.02.2016 08:56:12	tabiki
Zooqqa (Pinar)	09.02.2016 08:56:50	hangi ürün bilgisi?
Hakan DEMIRCI	09.02.2016 08:57:30	zooqqa ürünü
Zooqqa (Pinar)	09.02.2016 08:58:15	http://zooqqa.com/fiyatlandirma.aspx
Hakan DEMIRCI	09.02.2016 08:58:25	tamam teşekkürler

Dokunulmamış Mailler

- Bu listeye hiç müdahale edilmemiş mailler listelenmektedir.
- Bu liste üzerinden bekleyen mailleri takip edebilirsiniz.

Dokunulmamış Mailler			
Count : 9			
Listeyi Yenile		<< < > >> 1 10	
Contact ID	Contact	Mail Date	Konu
5CC4D511-7D1B-4AE1-8DC3-BA935AD84DEE	muratbasaran@gmail.com	29.02.2016 17:13:49	Attach Deneme Attach Deneme Attach Deneme Attach Deneme Attach Deneme
22ED5154-70B8-4E1B-A785-5A99181C77A1	muratbasaran@gmail.com	29.02.2016 17:45:58	Præsent orci volutpat, nisl vel et nunc, in quisque maecenas ante cursus ullamcorper enim.
E0C9FE86-DDBC-417C-8537-FD42830C339A	muratbasaran@gmail.com	29.02.2016 14:54:54	Deneme 12312312321
2554036E-7878-4939-882D-CAD006469A9A	aykutbasug@gmail.com	29.02.2016 16:38:05	murat bu senin için özel hediye
DFC3A6C8-3D15-4B42-BF9B-012CBE98E5F6	aykutbasug@gmail.com	29.02.2016 14:57:38	acısız 1000
3B72DF6F-350D-4014-B762-91F67066E122	aykutbasug@gmail.com	29.02.2016 15:26:52	yoooooooooooooooooooo
E8AC21BA-3DDA-4313-A881-4C3F2386A040	aykut.basug@vodafone.com.tr	29.02.2016 14:17:28	güçlüsü hediye hediye
CD146854-4290-4AA3-A57C-35266060682C	muratbasaran@gmail.com	29.02.2016 14:34:37	Post: mail client Vodafone.com.tr dışındaki diğer örneğin de dışındaki
973EC472-2C37-4BA3-A2F9-D68A5593186D	muratbasaran@gmail.com	29.02.2016 17:22:02	Attach Deneme 123123123123123123
Listeyi Yenile		<< < > >> 1 10	

Mail Geçmişi

▼ Filtre

Tarih Aralığı: 

Departman: Departman Seçiniz ▼

Mail Konusu:

Contact: aykut.ozas

Agent: Agent Seçiniz ▼

Status: Statü Seçiniz ▼

 Bul

≡ Mail Geçmişi

▼ ↺ ✕

↺ Listeyi Yenile

<< < > >> 1 ▼ 10 ▼

Contact ID	Contact	Status	Mail Date	
E8AC21BA-3DDA-4313-A881-4C3F2386A040	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Waiting	29.02.2016 14:17:28	
D3777DB9-E398-413A-967D-1E94E5744A06	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Open Message	29.02.2016 14:14:33	
B4FE2552-5160-428D-A11C-9A7B092BDB23	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Open Message	29.02.2016 14:07:10	
7F144BDB-C716-4248-81FD-C44ADA1A09D0	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Open Message	29.02.2016 14:01:51	
DAE3D5A4-277A-40CB-A2B5-B21377260353	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Open Message	25.02.2016 16:53:59	
97A5AAD9-F2BC-485B-AE46-737926DDB4FE	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Completed	22.02.2016 15:03:51	
2826212E-AB44-46D3-85CB-19C32ECF02E2	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Completed	22.02.2016 14:48:19	
7AD94-23A0-405A-B811-70F7E0A88524	aykut.ozas@incelakademi.com.tr	Completed	22.02.2016 10:29:32	

Yenile

<< < > >> 1 ▼ 10 ▼

Mail Geçmişi Detay

≡ Sohbet Geçmişi

[← Geri](#)[Export Excel](#)

Konu

deneme konusu

Gönderen	From Address	Gönderim Zamanı	Oku
Customer	aykut.basug@vodafone.com.tr	22.02.2016 15:03:52	
Agent	mail.client@vodafone.com.tr	22.02.2016 15:06:02	
Customer	aykut.basug@vodafone.com.tr	22.02.2016 15:07:20	

Mail İçerik

Sadas dadasdasdas

From: mail.client@vodafone.com.tr [mailto:mail.client@vodafone.com.tr]

Sent: Monday, February 22, 2016 3:06 PM

To: Aykut BAĞIÇ <aykut.basug@vodafone.com.tr>

Subject: deneme konusu

gönderilen mesajın içeriği

aykut.basug@vodafone.com.tr

aykut.basug@vodafone.com.tr

aykut.basug@vodafone.com.tr

aykut

Zoqqa

- Giriş Sayfası
- Ziyaretçi Listesi
- Sohbet Geçmişi
- Gelişmiş Raporlar**
- Detay Chat Raporlar
- Anket Yönetimi
- Sistem Yönetimi
- Mail Yönetimi
- Sistem Ayarları
- Yetki Yönetimi
- Oturumu Kapat

Detay Raporlar

Anasayfa > Gelişmiş Raporlar

Filtre

Tarih Aralığı :

Departman : Departman Seçiniz

Tel No :

Contact :

Bul

Rapor Tipi : Contact Details Reports

Agent : Ortalama Chat Zamanı
Toplam Chat Zamanı

Email : Agent Bazlı Ortalama Chat Zamanı
Agent Bazlı Toplam Chat Zamanı
Agent Bazlı Statü Zamanı

Report Detail

Count : 174

Listeyi Yenile
Export Excel

sessionid	skill	contact	telnno	email	CreateDate	IzinliPazarlamaOnayi
00618dd5-b2bf-46db-b887-d658f6f781d9	1	asdsa	123123321	aaaaaa@aa.com	18.02.2016 10:37:34	Hayır
020e3fab-f3b2-47cf-b1d2-c24539ff9d70	1	yyyyyy yyyyyy	yyyyyy	yyyyy@yyyy.com	19.02.2016 09:59:30	Hayır

Anket Tanımları

- Bu sayfadan anket ekleyebilir, anketlerin soru ve cevaplarını buradan tanımlayabilirsiniz. Girmiş olduğunuz anketler görüşme sonlandırıldığında müşterinin ekranına düşecektir.

The screenshot shows the Zorqqa management interface. On the left is a dark sidebar with the Zorqqa logo and a menu. The main content area is titled 'Yönetim' (Management) and 'Müşteri Temsilcileri' (Customer Representatives). Below the title is a breadcrumb 'Anasayfa > Müşteri Temsilcileri'. There are two main sections: 'Anket Ekle' (Add Survey) and 'Anketler' (Surveys). The 'Anket Ekle' section has a form with a 'Konu:' (Topic) input field, an 'Aktif:' (Active) checkbox, and a green '+ Ekle' (Add) button. The 'Anketler' section displays a table of surveys. The table has columns for 'ID' and 'Soru' (Question). The first row shows ID '1' and the question 'Canlı Destek uygulamamızdan memnun kaldınız mı ?' (Are you satisfied with our live support application?). To the right of the question are icons for edit, add, delete, and a close icon. Above and below the table are pagination controls with 'Listeyi Yenile' (Refresh List) buttons and page numbers 1 and 10.

Yönetim Müşteri Temsilcileri

Anasayfa > Müşteri Temsilcileri

Anket Ekle

Konu : Aktif : ☒ **+ Ekle**

Anketler

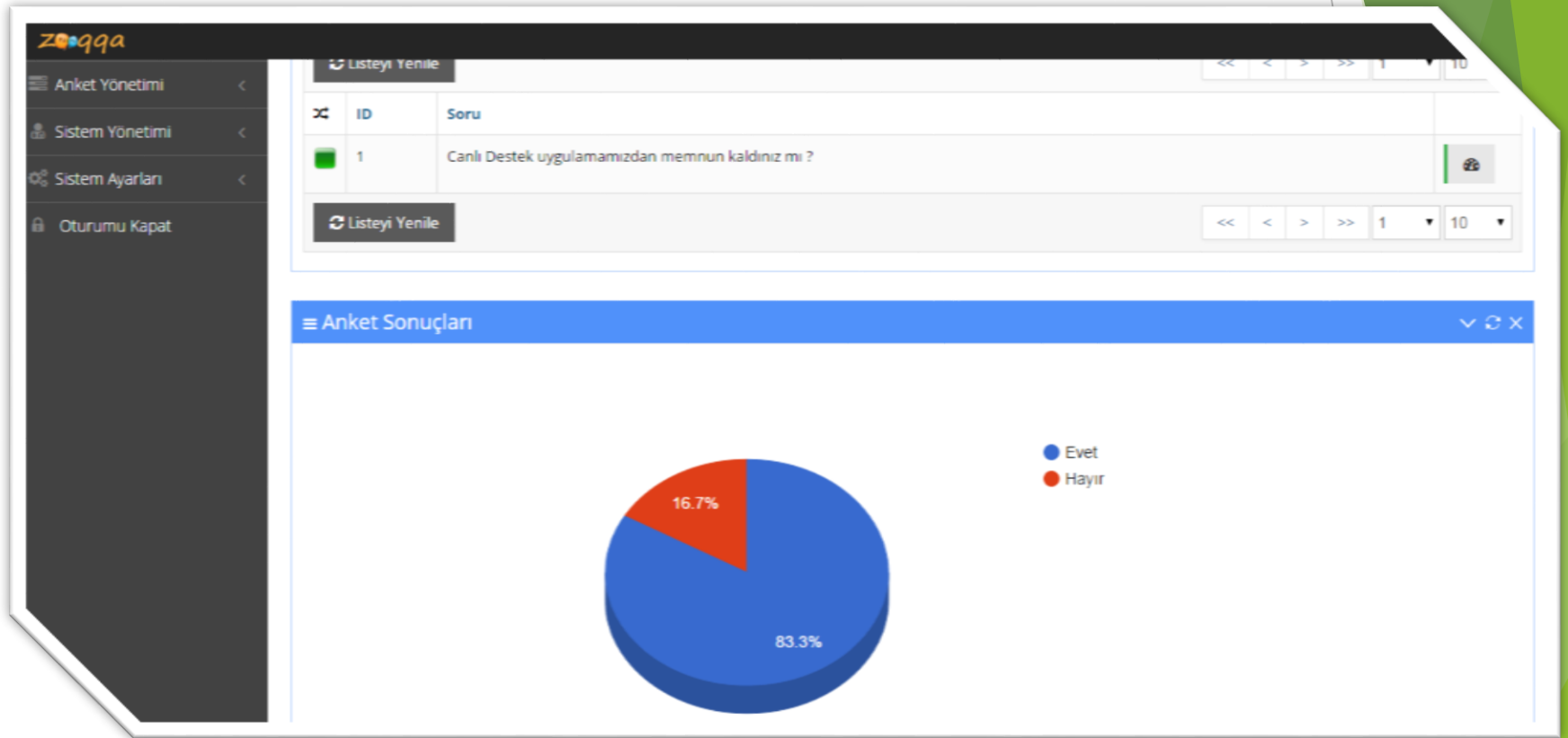
Listeyi Yenile

ID	Soru
1	Canlı Destek uygulamamızdan memnun kaldınız mı ?

Listeyi Yenile

Anket Sonuçları

- Müşterilerin yapmış oldukları anketlerin sonuçlarını grafik halinde bu sayfadan erişebilirsiniz.



Tarayıcı Desteęi

- MybCHAT Internet Explorer 9+, Chrome, Firefox gibi popöler tarayıcıları desteklemektedir.
- Android akıllı telefonlarda varsayılan Tarayıcı ve Chrome web tarayıcıları desteklemektedir.
- i-Phone akıllı telefonlarda daki tarayıcıları da desteklemektedir.



www.MybCHAT.com

info@MybCHAT.com