



# Communication Suite

## v5.0 Yenilikler

Yeni Versiyonu, Yeni Özellikleri ile  
Communication Suite v5.0' – Neler Değişti?





# Communication Suite

Versiyon 5.0

– Neler Değişti?



## Rapordaki Yenilikler

01

Raporlama altyapısı baştan sona yenilendi, yeni yeteneklerle birlikte daha hızlı, esnek ve kullanıcı dostu hale getirildi.



## Özet Raporlar

02

Çok sayıda raporu tek sayfada sunan yeni Özet Raporlar sayesinde kullanıcılar ihtiyaç duydukları bilgiyi zaman kaybetmeden görebiliyor.



## Custom Dashboard

03

Kullanıcı gruplarına göre özelleştirilen dashboard'lar, veri görselleştirme ve hızlı karar alma sağladı.

## Favori Rapor Geliştirmeleri

04

Kullanıcıların tekrar kullanmak üzere oluşturdukları raporların yetenekleri artırıldı, yönetim kolaylıkları getirildi.

## Zamanlanmış Rapor İyileştirmeleri

05

Zamanlanmış raporlar, bir raporun farklı kullanıcılara değişik zaman ve periyotlarda gönderilmesini sağlayacak şekilde geliştirildi.

## Diğer Yenilikler

06

Uygulamanın genelinde yapılan düzenlemelerle daha işlevsel bir yapı sunan ve kullanım kolaylığı sağlayan pek çok geliştirmeler...



# Rapordaki Yenilikler > Altyapı İyileştirmeleri



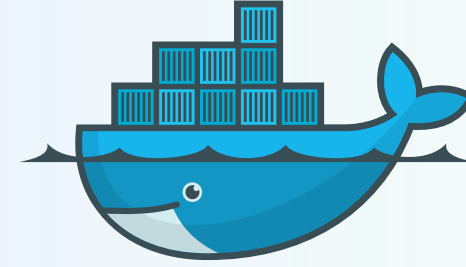
## Single-Page Application(SPA) Mimarisine Geçildi

Yeni sürümde SPA mimarisi kullanıldı. Bu yapı, uygulamanın çok daha hızlı çalışmasını, sayfa geçişlerinin kesintisiz olmasını ve kullanıcıların akıcı bir deneyim yaşamasını mümkün kılıyor.



## Arayüz Yenilendi

Kullanıcı dostu tasarım anlayışıyla arayüz tamamen yeniden tasarlandı. Daha modern bir görünüm, kolay erişilebilir menüler ve kullanıcı odaklı bir deneyim sunuluyor.



## Docker'a Geçiş Yapıldı

Sistem artık Docker üzerinde çalışabiliyor. Bu sayede esnek kurulum, daha düşük kaynak kullanımı ve yüksek ölçeklenebilirlik mümkün hale geldi.



## LINUX Desteği

Versiyon 5 artık Windows desteğinin yanında Linux üzerinde de sorunsuz çalışacak şekilde geliştirildi. Böylece farklı altyapılara sahip kurumlarda kullanım esnekliği artmıştır.

# Rapordaki Yenilikler >



## Sütun Ekle

Yeni Sütun Ekleme özelliği, rapordaki veriler üzerinden formüllerle ihtiyaçlarınıza uygun yeni sütunlar tanımlamanıza olanak tanır.

**Filtre Parametreleri**

Sütun Ekle

Sütun Başlığı Formül

Ort. Çağrı Sayısı [Görüşme Sayısı]/[Kişi Sayısı]

Sütun Listesi

- Görüşme Sayısı
- Cevaplanan Görüşme %
- Toplam Cevapsız Görüşme
- Cevaplanan Görüşme
- Ort. Yanıt. Süre.
- Toplam Cevapsız Görüşme %
- Süre
- Kişi Sayısı

Kapat Ekle Uygula

Süre	Kişi Sayısı
03:08:03	4
00:13:15	1
00:34:52	1
07:22:17	1
11:18:27	7

**Sütun Listesi**

## Alt Detaylar

Rapora eklenen Alt Detay özelliğiyle görüşmelerinizi artık daha derinlemesine analiz edebilirsiniz. Ana Kırılımlar pek çok farklı parametreyle detaylandırılarak raporlamaya yeni bir boyut kazandırıldı.

**Communication Suite**

Görüşmelerin Departmanlara Göre

Tarih / Saat Alt Detaylar

Tarih: Son 1 Gün Detay: Görüşme Süresi

Şirket Şube Departman

Departman Görüşme Sayısı

ABC Bank, Bilgi Tek... 6

Cevapsız (0:3 sn.) 2

Kısa Görüşmeler (4:30... 2

Normal Görüşmeler (... 2

Uzun Görüşmeler (12... 0

ABC Bank, Bireysel ... 37

Cevapsız (0:3 sn.) 18

1 20 20

**Filtre Parametreleri**

Alt Detaylar

Detay

- Detay Gösterme
- Detay Gösterme
- Görüşme Türü
- Ünvan
- Kullanıcı Tipi
- Görüşme Süresi (sn.)
- Cevaplama Süresi (sn.)
- Kullanım Süresi (sn.)
- Saatlere Göre Dağılım

sn	dk	00:00:00	Kişi Sayısı
201	50	4	
0	0	0	
45	22	2	
156	78	2	
0	0	0	
1,304	68	12	
6	0	0	
61	...	...	

# Rapordaki Yenilikler >



## Sütun Görünümü Yönetimi

Her kullanıcı rapor sayfalarında kendi istediği sütun görünümünü oluşturabilir.

Sütun Göster / Gizle

Görünümü Sıfırla

<input checked="" type="checkbox"/> Şirket	<input type="checkbox"/> Şirket Kodu
<input checked="" type="checkbox"/> Çağrı Sayısı	<input checked="" type="checkbox"/> Görüşme Sayısı
<input checked="" type="checkbox"/> Cevaplanan Görüşme	<input type="checkbox"/> Cevaplanan Görüşme %
<input checked="" type="checkbox"/> Ort. Yanıt. Süre.(sn.)	<input checked="" type="checkbox"/> Toplam Cevapsız Görüşme
<input type="checkbox"/> Toplam Cevapsız Görüşme %	<input type="checkbox"/> Abone Cevap Vermedi
<input type="checkbox"/> Abone Cevap Vermedi %	<input checked="" type="checkbox"/> Ort. Cevapsız Süre.(sn.)
<input type="checkbox"/> Kısa Görüşme Sayısı	<input type="checkbox"/> Kısa Görüşme Sayısı %
<input type="checkbox"/> Meşgul Sayısı	<input type="checkbox"/> Meşgul %
<input type="checkbox"/> Hata Sayısı	<input type="checkbox"/> Hata %
<input checked="" type="checkbox"/> Süre(sn.)	<input checked="" type="checkbox"/> Ort. Süre(sn.)
<input type="checkbox"/> Kişi Sayısı	<input type="checkbox"/> Kişi Başına Ort. Süre(sn.)
<input checked="" type="checkbox"/> Maliyet	<input checked="" type="checkbox"/> Ort. Maliyet

Kapat Kaydet

Uygulamanın bütünü üzerinde sistem yöneticileri bazı kullanıcı profillerinin görmemesi gerektiğini düşündüğü sütunları global olarak kapatabilir.

## Dönemsel Karşılaştırma Raporları

Görüşme trafiği, seçilen zaman aralığına göre dönemsel olarak raporlanabilir ve dönemler arasında karşılaştırma yapılabilir.

**Kişilere ve Saatlere Göre Görüşme Sayıları**

Ad Soyad	00:00 - 04:00	04:00 - 08:00
Tolga Gündüz	3	4
Sevcan Engin	0	0
Gülez Tuy	0	0
Murat Ercan	0	0
Çağrı Çakoğlu	0	0
Sevcan Engin	0	0
Umut Sönmez	0	0
Ozan Önder	0	0
Genel Toplam	3	4

**Kişilere ve Haftanın Günlerine Göre Toplam Cevapsız Görüşme Sayıları**

Ad Soyad	Pazartesi	Salı
Tolga Gündüz	21	31
Sevcan Engin	7	6
Murat Ercan	4	10
Gülez Tuy	5	6
İlayda Işık	1	0
Batuhan Lel	1	3
Soner Başer	0	3
Sevcan Engin	0	0

**Kişilere ve Aylara Göre Görüşme Süreleri**

Ad Soyad	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos
Tolga Gündüz	04:12:44	02:28:18	02:27:11	02:52:56	02:26:11	02:14:54	02:41:12	00:00:00
Sevcan Engin	01:13:39	01:10:58	00:58:18	00:43:16	00:49:09	00:17:50	01:32:38	00:07:19
Murat Ercan	00:00:00	00:55:30	00:07:30	00:23:09	00:34:00	00:00:52	00:00:00	00:00:00
Gülez Tuy	00:29:38	00:14:43	00:30:29	00:13:42	00:10:12	00:03:03	00:00:00	00:00:00
İlayda Işık	00:21:08	00:04:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Batuhan Lel	00:20:28	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Soner Başer	00:00:00	00:00:00	00:05:52	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Sevcan Engin	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:06:51	00:00:00	00:00:00	00:00:00

# Rapordaki Yenilikler ➤ Genel Arayüz İyileştirmeleri



## Filtrelerde Arama

Aradığınız filtreye kolayca ulaşabilmeniz için, artık rapor filtreleme ekranında "arama özelliğini" getirdi.

Filtre Parametreleri

Filtreleri ara

- Organizasyon
- Personal Bilgileri
- Telefon Numarası
- Dahili
- Hunt Grup
- Tarih / Saat
- Süre
- Sütun Değerleri

Filtre Parametreleri

süre

Süre

Alt Detaylar

Diğer Parametreler

Kapat Ekle Uygula

## Format Düzenleme Kontrolleri

Ad Soyad	Gözleme Sayısı	Cevaplanma	Toplam Cevapsız	Kısa Gözleme	Mesaj Sayısı	Hata Sayısı	Süre	Ort. Süre	Maliyet
Halpa Gündüz (ab)	273	207	66	0	0	0	07:22:17	00:02:08	26.29
Sevcan Engin	81	55	26	1	0	0	02:46:56	00:03:02	9.69
Güler Toy	12	7	5	0	0	0	00:11:15	00:01:53	0.72
Murat Özcan	12	6	6	0	0	0	00:24:52	00:05:48	1.14
Çağrı Çelebi	5	3	2	1	0	0	00:07:08	00:02:12	0.25
Sevcan Engin	4	2	2	0	0	0	00:06:51	00:03:25	0.22
Özcan Özdemir	1	1	0	0	0	0	00:02:44	00:02:44	0.16
Yusuf Sümer	1	1	0	0	0	0	00:04:39	00:04:39	0.14
Genel Toplam	389	282	107	2	0	0	11:18:42	00:02:24	38.62

←.00 .00 →.00 sn dk 00:00:00

Rapor görünümünü düzenlemek için ihtiyaç duyduğunuz kontroller artık elinizin altında.

## Toplu Veri Girişi

Birden çok değer kabul eden filtre alanlarına artık serbest metin girişi yapılabiliyor.

Bu sayede kopyala-yapıştır yöntemiyle tek seferde birden fazla değer kolayca filtrelenebiliyor.

Filtre Parametreleri

Dahili

Dahili Numaralar

1001,1002  
53??  
1235  
3322  
14??

Kapat Ekle Uygula

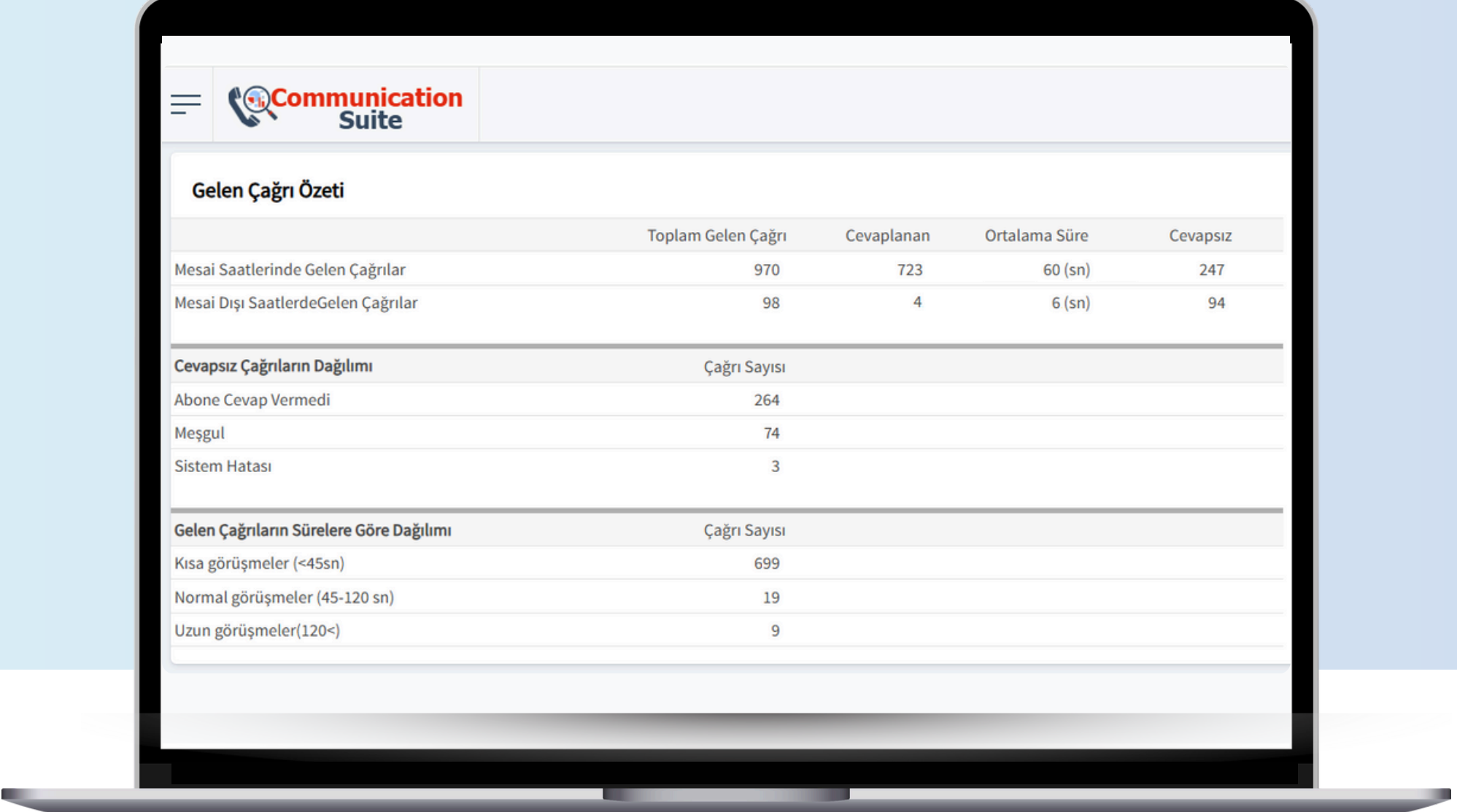
# Özet Raporlar

Özet Raporlar, uygulama içerisinde farklı soruların yanıtlarını vermek üzere ayrı ayrı raporlarla alınabilen yanıtları bir arada toplu şekilde sunmak için geliştirilmiş rapor ekranıdır.

Tüm raporları toplu şekilde görebilmek, veriler arasında karşılaştırma ve analiz yapmayı kolaylaştırır.

Farklı raporları tek bir ekranda toplayarak tüm verileri topluca görüntüleme imkânı sunar.

Kullanıcılar, aynı ekrandan farklı sorulara yanıt bulabilecekleri için iş süreçleri daha verimli ve organize bir şekilde ilerler.



The screenshot displays the 'Communication Suite' interface. The main section is titled 'Gelen Çağrı Özeti' (Incoming Call Summary). It features a table with columns for 'Toplam Gelen Çağrı' (Total Incoming Calls), 'Cevaplanan' (Answered), 'Ortalama Süre' (Average Duration), and 'Cevapsız' (Unanswered). The data is categorized by 'Mesai Saatlerinde Gelen Çağrılar' (Incoming Calls During Working Hours) and 'Mesai Dışı Saatlerde Gelen Çağrılar' (Incoming Calls Outside Working Hours). Below this, there are two more tables: 'Cevapsız Çağrılarının Dağılımı' (Distribution of Unanswered Calls) and 'Gelen Çağrılarının Sürelere Göre Dağılımı' (Distribution of Incoming Calls by Duration). The first table shows 264 unanswered calls, with 74 being 'Meşgul' (Busy) and 3 being 'Sistem Hatası' (System Error). The second table shows 699 short calls (<45s), 19 normal calls (45-120s), and 9 long calls (120s+).

	Toplam Gelen Çağrı	Cevaplanan	Ortalama Süre	Cevapsız
Mesai Saatlerinde Gelen Çağrılar	970	723	60 (sn)	247
Mesai Dışı Saatlerde Gelen Çağrılar	98	4	6 (sn)	94

Cevapsız Çağrılarının Dağılımı	Çağrı Sayısı
Abone Cevap Vermedi	264
Meşgul	74
Sistem Hatası	3

Gelen Çağrılarının Sürelere Göre Dağılımı	Çağrı Sayısı
Kısa görüşmeler (<45sn)	699
Normal görüşmeler (45-120 sn)	19
Uzun görüşmeler(120s<)	9

# Custom Dashboard



Farklı raporlardan alınan bilgiler tek ekranda birleştirilir.



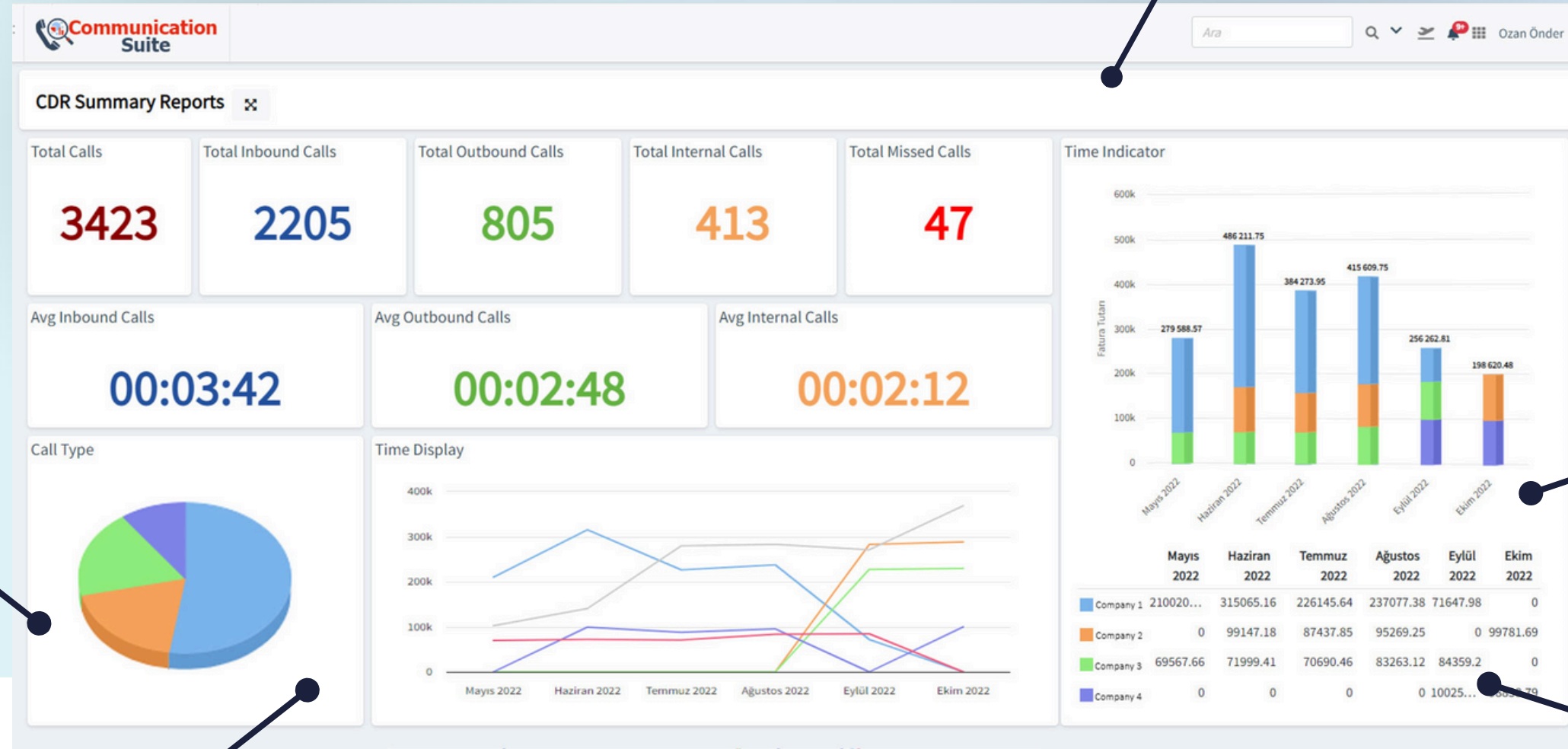
Custom dashboard'lar sayesinde veriler, kullanıcıların en hızlı şekilde karar alabilmesi için düzenlenir



Birden fazla dashboard oluşturulup farklı kullanıcı gruplarına sunulabilir.



Grafik, tablo ve göstergelerle veriler görselleştirilir.



İçerikler, kullanıcının yetkilerine göre anlık olarak hazırlanır

# Favori Rapor Geliştirmeleri -1

## Favori Rapor Güncelleme İyileştirmeleri

Favori Raporlara Ekle

Favori rapora yapılacak işlemi seçiniz

Kapat Üzerine yaz: Dönemsel Karşılaştırma Raporları Yeni Favori Rapor Oluřtur

Önceden oluşturulmuş favori raporlar üzerinde değişiklik yapılabilir; parametreler güncellenerek mevcut rapor yenilenebilir veya farklı bir isimle yeni bir rapor oluşturulabilir.

Favori Raporlara Ekle

Üzerine yaz: Dönemsel Karşılaştırma Raporları

Rapor Başlığı \*

Dönemsel Karşılaştırma Raporları

Rapor Açıklaması

Paragraph

B I U S

Bu raporda, seçilen dönemlere ait veriler karşılaştırmalı olarak sunulmakta ve dönemler arasındaki değişim oranları açıkça gösterilmektedir. Böylece performans trendlerini kolayca takip edebilir, artış veya azalışların nedenlerini daha net analiz edebilirsiniz.

Kapat Kaydet

## Sadeleřtirilmiş Favori Rapor Görünümü

Favori rapor listesi, daha kullanışlı olacak şekilde yeniden düzenlendi. Custom dashboard veya özet raporlar için oluşturulan raporlar, listede gereksiz kalabalık oluşturumuyor.

(Kullanım Yeri)

(Kullanım Yeri)

Karşılaştırma Raporu

Özet Raporlar

Custom Dashboard

Hepsi

# Favori Rapor Geliştirmeleri -2

## “Önce Sor” Fonksiyonu

Yayınla  
 Önce Sor

Lütfen Telefon Numarası Giriniz.

Raporlamak İstedığınız Tarihi Seçiniz.

“Önce Sor” fonksiyonu, favori rapor açılmadan önce kullanıcıdan gerekli bilgileri ister ve bu verilerle filtreleme yaparak doğrudan ilgili raporu sunar. Böylece kullanıcılar aradıkları sonuca daha hızlı ulaşır.

Lütfen Telefon Numarası Giriniz. (1/2) ?

Numara

Raporlanacak telefon numaralarını farklı biçimde yazabilirsiniz.  
Ör: 212-2674128  
+90(212)267 41 28

Rehber Adı

Telefon rehberinde kayıtlı numaralar isim ile raporlanabilir.

Ön Ek(Prefix)

Ön Ek tuşlanarak yapılan görüşmeleri raporlamak için bu alanı kullanabilirsiniz

Raporlamak İstedığınız Tarihi Seçiniz. (2/2)

Tarih

Özel Tarih

Başlangıç Tarihi   Bitiş Tarihi

Saat Aralığı

Tüm Gün

Communication Suite

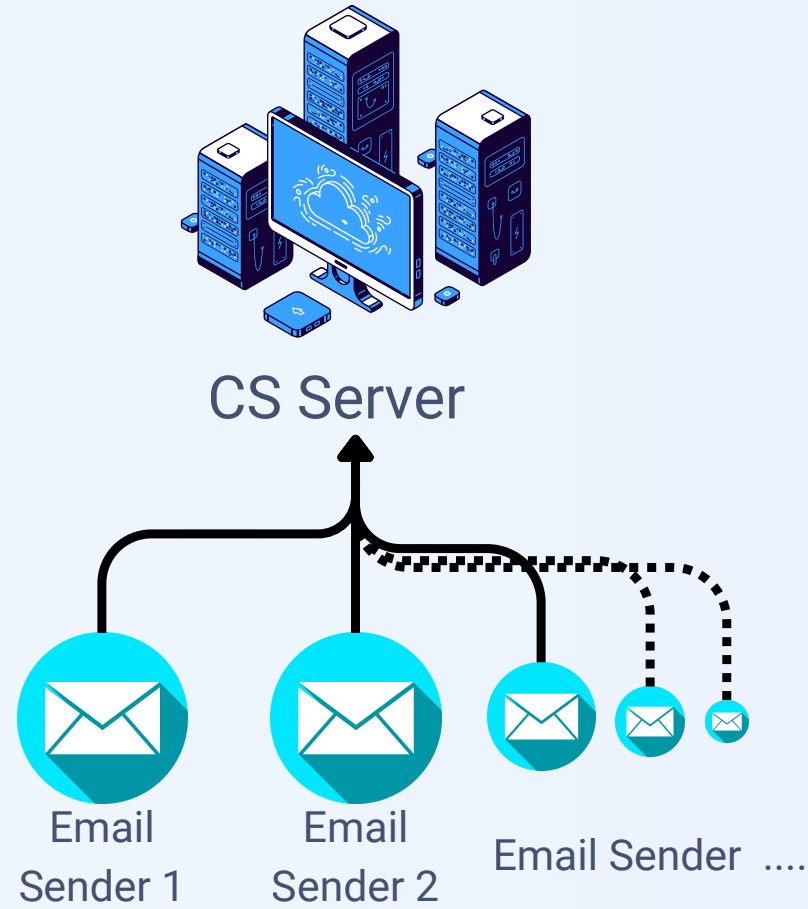
Tüm Çağrının Dökümü / Bu Numarayı Kim Aramış?

Tarih / Saat	Telefon Numarası	Ekle	Uygula
Şirket	Şube	Departman	Kişi
Arama Yönü	Ad Soyadı	Arama Tarihi	Açıklama
Giden Çağrı	Ferhat Biçer	04.11.2024, Pzt 15:37:28	+90 (232) 4734079 Tanımsız
Giden Çağrı	Edibe Şeker	04.11.2024, Pzt 15:37:07	+90 (232) 4734079 Tanımsız
Genel Toplam			122 0.00

1 - 2 / 2 Sayfada 100 kayıt göster

# Zamanlanmış Rapor İyileştirmeleri

## Paralel Mail Gönderimi



Paralel mail gönderimi, raporların aynı anda birden fazla kanal üzerinden iletilmesini sağlar. Böylece özellikle binlerce kullanıcıya rapor gönderimi yapılan şirketlerde toplu rapor iletim süreleri önemli ölçüde kısalır.

## Rapor Gönderimi için Çoklu Zaman Seçimi

Zamanlanmış Rapor Olarak Ayarla

**i** Bu rapor, birden çok sayıda zamanlanmış rapor içinde kullanılmaktadır.

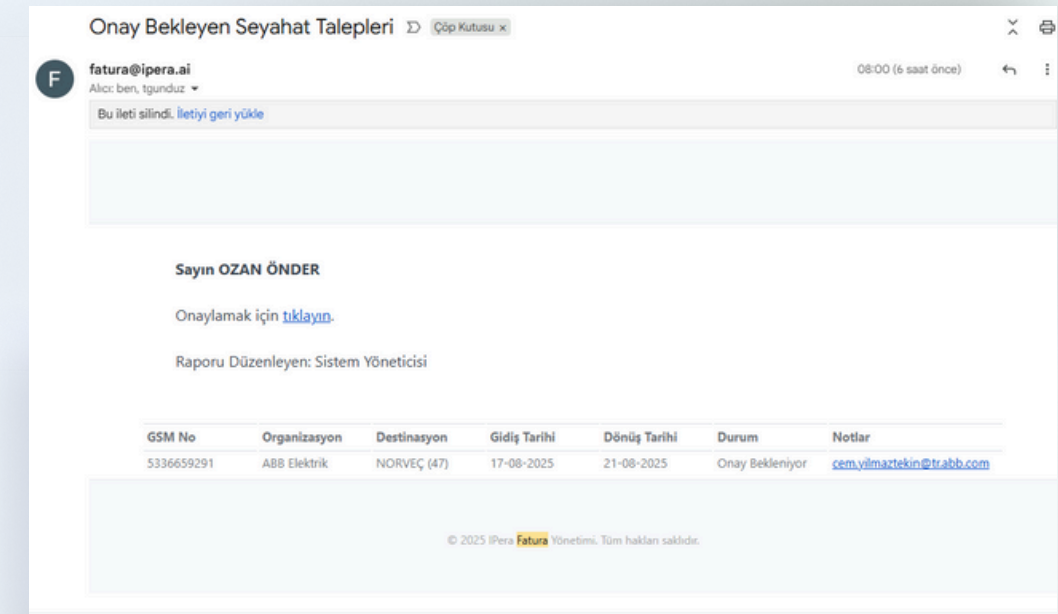
Durum	Konu	Zamanlanmış	Profil
Aktif	Cevapsız Çağrılar (1)	Günlük:İş Günleri (09:00 - 18:00:00 / 120 dk)	Şube Personeli
Aktif	Cevapsız Çağrılar (1)	Haftalık:İş Günleri (17:00)	Şube Müdürü

Kapat Kaydet

Aynı içerikteki veriyi farklı kullanıcı gruplarına farklı zaman ve periyotlarda göndermek için artık birden fazla rapor tanımlamaya gerek yok. Hazırlanan tek bir rapor, birden fazla gönderim için planlanabilir.

## Gömülü Rapor

Artık raporlar, URL veya dosya eki olarak gönderilmesinin yanı sıra doğrudan e-posta içeriğinde görüntülenebiliyor



# Diğer Yenilikler



Tarih

Son..

3 Ay

15 Mayıs 2025 00:00 - 15 Ağustos 2025 10:44 arasında

Ay Başlangıcından İtibaren  Son Ayı Hariç Bırak

Günler: Haftanın Günleri

Pzt Sal Çar Per Cum Cmt Paz

## Tarih Filtresi İyileştirmeleri

Değişken zaman aralıkları (son n saat, son n gün, son n ay) artık daha net görüntülenebiliyor. Ayrıca başlangıç ve bitiş noktaları daha kontrollü şekilde seçilerek, raporların hangi dönemi kapsadığı daha açık biçimde görülebiliyor.

## Çok Kriterli Kullanıcı Arama

Organizasyon–Kullanıcı filtresinde, personelin tüm bilgileri üzerinden arama yaparak filtreleme yapılabilir. Böylece istenilen kişiye, pozisyona veya birime çok daha hızlı ulaşılır.

Kullanıcı

müdür

müdür

Burçin Arık

Elmas Özkan

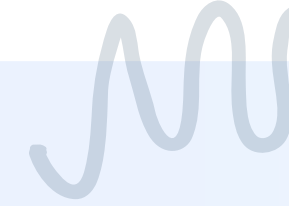
Ercan Çetiner

Erdi Okumuş

Eşe Ceylan

Hakan Aytekin

Huri Şakar



Şube

\*İstanbul\* x

Kullanıcı

Ara...

## Desen ile Organizasyon Filtreleme

Organizasyon filtresine desen (pattern) girişi yaparak, benzer isim veya yapıya sahip birden fazla kayıt tek seferde filtrelenebilir. Bu sayede geniş listelerde arama süresi kısalmış ve hedeflenen sonuçlara daha hızlı ulaşılır.

# Diğer Yenilikler



## API Loglama

Artık yalnızca kullanıcı arayüzündeki aktiviteler değil, entegrasyonlar üzerinden gelen API istekleri de loglanıyor. Böylece tüm işlemler merkezi olarak raporlanabiliyor.



## Profil Bazlı Sütun Gizleme

Sistem yöneticileri, belirli kullanıcı grupları için gereksiz sütunları tek seferde gizleyebilir. Böylece aşırı teknik detay içeren rapor sayfaları normal kullanıcılar için daha anlaşılır hale getirmek üzere basitleştirilebilir.



## Otomatik Güncelleme Geliştirmeleri

Daha fazla veri kaynağı desteği, hızlanan işlem performansı, ayrıntılı hata logları ve genişletilen filtre-dönüşüm fonksiyonları ile veri aktarım süreçleri artık daha esnek ve güvenilir.





## Communication Suite

# Teşekkürler!



 CONTACT US

 [www.ipera.ai](http://www.ipera.ai)

 +90 (212) 267 41 28