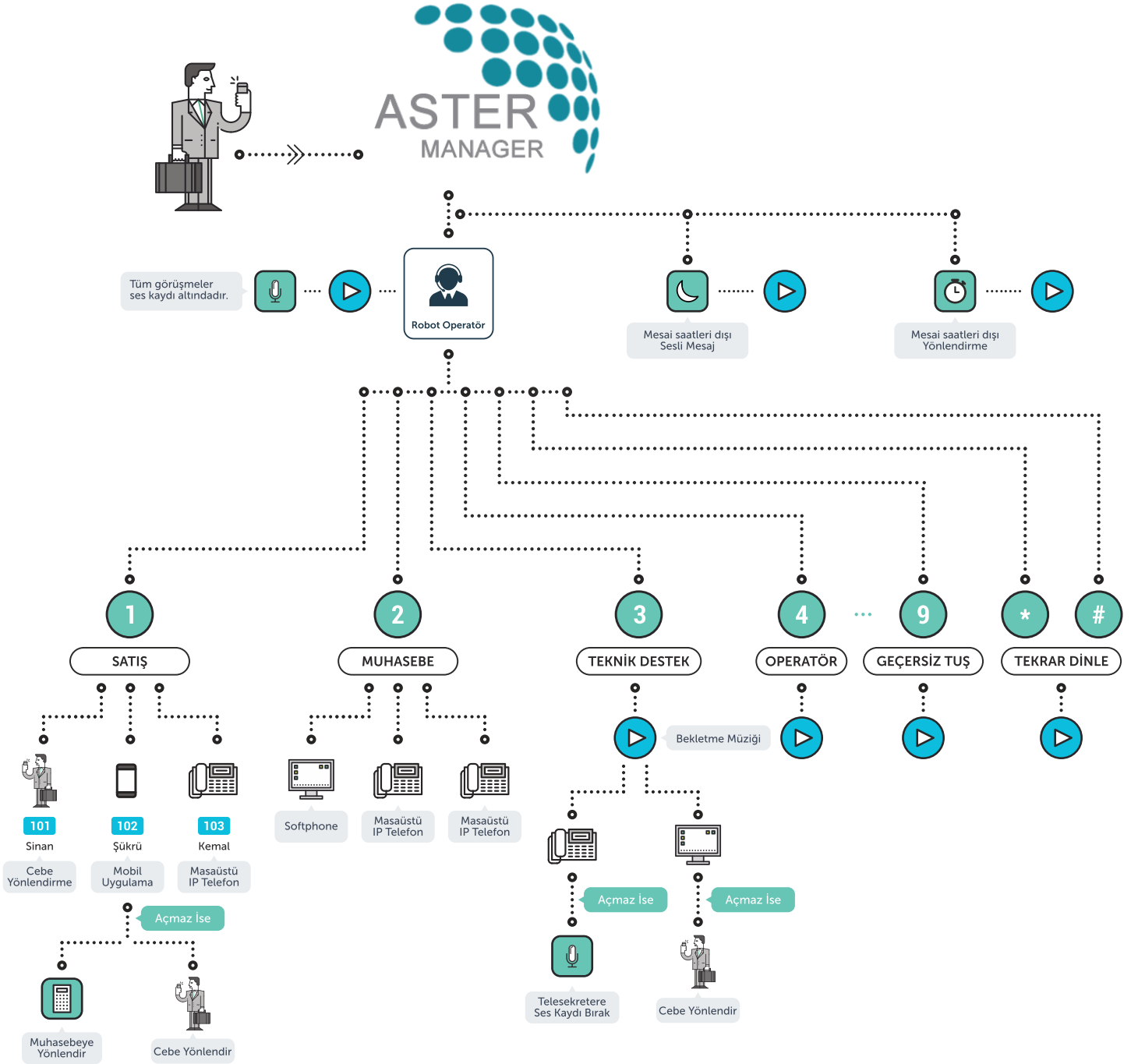




Aster Manager Ip Telefon Santrali Çalışma Senaryosu





Aster Manager IP Telefon Santrali

Sayfa No

1

Toplam

2

Aster Manager Ip Telefon Santrali

Aster Manager, eski tip analog telefon santrallerinin yerini alan, üstün teknolojisi ile uzak çalışmaya imkan sağlayan, çağrı merkezi kalitesinde kapsamlı özellikler sunan yeni nesil telefon santralidir.

Telekom kaynaklı alt yapı sorunları olması halinde sabit internet hattı veya 4,5 G mobil internet bağlantısı ile telefon çağrısı almaya devam edin!
Alt yapı sorunları ve kesintilere son verin!



Aster Manager Ip Telefon

IP santrallerde klasik analog telefonlar yerine SIP uyumlu IP telefonlar kullanılır. IP Telefonlar; internet ya da internetsiz ağ bağlantısı aracılığı ile network/data(internet) kablosu üzerinden çalışır.

Herhangi bir nedenle dahili telefonunuzu farklı bir oda ya da adreste kullanmanız gerektiği durumlarda tek yapmanız gereken; yeni adreste bir network/data(internet) hattına telefonunuzu bağlamak olacaktır. Telefon santrali ayarlarında herhangi bir düzenleme ya da alt yapıda kablolama yapmanız gerekmeyecektir.

Aster Manager Gateway/Ağ Geçidi

Ip santraller SIP protokolü ile çalışır. Bu nedenle SIP uyumlu IP Telefonlar ve SIP dış hatlar(0212,0850 hat) kullanılır. Klasik analog telefonlar veya analog dış hatlar (Türk Telekom Hattı) SIP protokolü ile çalışmaz. Bu nedenle IP Santrallerde direk kullanılamaz, bir dönüştürücü vasıtasıyla kullanılır.

Bu durumu farklı diller konuşan iki insanın birbirini anlamasına yardımcı olan tercümana benzetebiliriz.



Dış Hat Kullanımı

- 1.Yol :** Analog dış hatlar (Türk Telekom Hattı) SIP hizmet sağlayıcısına **taşınır**. (IKON,NETGSM taşıma **ücretsiz**)
- 2.Yol :** Analog dış hatlar (Türk Telekom Hattı) SIP hizmet sağlayıcısına **taşınmaz**. Gateway/ağ geçidi cihazı ile SIP'e uygun hale dönüştürülür.

Dahili Hat Kullanımı

- 1.Yol :** SIP uyumlu IP Telefon kullanılır.
- 2.Yol :** Masaüstü / dizüstü bilgisayar veya cep telefonu / tablet için softphone uygulaması kurularak kullanılır.
- 3.Yol :** Kullanılacak analog dahili hat sayısına uygun Gateway/ağ geçidi cihazı ile analog dahili hat çıkışı sağlanır. Bu sayede klasik analog telefonlar kullanılabilir.

Sayfa: 2





Genel Özellikler

- * **Dış Hat** : Sınırsız. 0850'li numara ve 0212, 0312 vb. 81 ile ait tüm numaralarla kullanılabilir.
- * **İç Hat (Dahili)** : Sınırsız
- * **Eş Zamanlı Çağrı** : 30 eş zamanlı çağrı.
- * **Kuyruk yönetimi** : Tüm dahili hatların meşkul olması ya da eş zamanlı çağrı adedinin aşılması durumlarında çağrılar sıraya alınır ve "Şuan ----- sıradasınız, lütfen bekleyin" anonsu dinletilir. Hatlarda hiç bir zaman meşkul tonu çalmaz, çağrı kaybı olmaz.
- * **Ses Kayıt** : Tüm gelen ve giden çağrılar için isteğe bağlı olarak ses kaydı alınabilir. **Ek ücret alınmaz.**
- * **IVR (Karşılama Anonsu)** : Gelen aramalarda çevir sesi duyulmadan anons dinletilir. Örneğin "Tortekser'e hoş geldiniz. Muhasebe için 1, satın alma için 2, operatöre bağlanmak için lütfen bekleyiniz." Tuşlama sonrasında yeni bir anons dinletilerek farklı tuşlamalar yapılabilir ve tuşlama sonucunda ilgili dahili telefona ya da sabit/mobil telefon numarasına çağrı yönlendirilir. Bu anons ve tuşlamalar için herhangi bir sayı, süre sınırı yoktur.
- * **Mesai İçi / Dışı Senaryoları** : Mesai saati dışında, öğle arası, tatil günleri, özel günler (bayram vb.) farklı IVR eklenebilir.
- * **Sesli Posta (Voice Mail)** : Mesai saatleri dışında aranıldığında sesli mesaj alınabilir. Sesli mesaj mp3 formatında belirtilen mail adresine otomatik iletilir.
- * **SoftPhone** : Bilgisayar, tablet / cep telefonlarına kurulacak softphone uygulaması ile gelen çağrılar tablet / cep telefonu ya da bilgisayar ile cevaplanabilir, dış hat numarası kullanılarak arama yapılabilir.
- * **Güvenlik Duvarı** : Hack ve saldırı koruma özelliği
- * **Çağrı Raporlama** : Gelişmiş çağrı raporlama araçları ile gelen, giden ve dahili tüm aramalar görüntülenebilir. Tüm gelen, giden ve dahili görüşmelerin ses kayıtları dinlenebilir.
- * **Çoklu Şube** : Lokasyondan bağımsız, şubeler arası ücretsiz görüşme yapılabilir.
- * **Telekonferans** : Var
- * **Kaçan çağrılarının bildirilmesi** : Cevapsız çağrılar belirtilen mail adresine otomatik iletilir.
- * **CRM MODÜLÜ (ÜCRETLİ)** :
 - **Ticket modülü** : Gelen çağrılar ticket/talep haline getirilebilir. Görüşme notları eklenebilir. Sonraki gelen çağrıda ilgili telefon numarası için eski ticket/talep kayıtları otomatik ekrana gelir.
 - **E-ticaret entegrasyonu** : Website üzerinden gelen siparişleri yönetebilirsiniz. Sipariş veren müşteri tarafından gelen çağrılar için müşteri bilgileri, sipariş bilgileri, ticket/talepler otomatik ekrana gelir.
 - **Müşteri tanıma modülü** : Kayıtlı müşteri tarafından gelen çağrılar için müşteri bilgileri otomatik ekrana gelir.

