

— BULUT SANTRAL (IP PBX) VE ÇAĞRI MERKEZİ

Santa Bulut Santral

Santral, çağrı merkezi ve tarayıcı telefonu tek platformda

Santa Bulut Santral; dahililer, IVR, zil grupları, kuyruklar, sesli mesaj, faks ve konferansı tek web arayüzünden yöneten çok kiracılı bir IP santraldir. Birlikte gelen çağrı merkezi uygulaması temsilcilere tarayıcı telefonu, müşteri kartı ve sonuç kodları; süpervizörlere canlı izleme, dinleme ve kampanya yönetimi sunar. Türkçe arayüz, 30 üreticinin IP telefonları için otomatik provizyon ve katmanlı güvenlik varsayılan olarak gelir.

ÖNE ÇIKANLAR

01

Çok kiracılı yapı

Her firma ayrı alan adında kendi dahilileri, yönlendirmeleri, kullanıcıları ve çağrı merkeziyle tek kurulum üzerinde yönetilir.

02

Yerleşik çağrı merkezi uygulaması

Tarayıcıdan çalışan softphone, gelen aramada müşteri kartı, sonuç kodu ve not; süpervizör için canlı pano, dinle / fısılda / konuşmaya katıl.

03

Geniş IP telefon uyumu

Yealink, Grandstream, Fanvil, Snom, Polycom/Poly, Cisco, Panasonic dahil 30 üretici için otomatik provizyon şablonları ve tuş programlama.

04

Katmanlı güvenlik

Başarısız SIP kayıt denemelerinde IP'yi otomatik engelleyen Event Guard, web ve SSH kaba kuvvet koruması, iki faktörlü giriş ve grup bazlı yetkiler.

KİMLER İÇİN

Eski santralini IP santrale taşımak isteyen kurum ve işletmeler

Şubeleri ve uzaktan çalışanları tek santralde toplamak isteyen çok lokasyonlu şirketler

Gelen çağrı karşılayan ve önizlemeli dış arama yapan müşteri hizmetleri ve satış ekipleri

Birden çok müşteriye ayrı santral hizmeti veren hizmet sağlayıcılar ve bayiler

Masa telefonu yerine tarayıcıdan çalışan temsilciler

Özellikler 89 ÖZELLİK

Aşağıdaki liste ürünün mevcut sürümünde çalışan özellikleri modül modül gösterir.

Hesaplar ve kullanıcılar 7

- Dahililer: arayan kimliği, sesli mesaj, dahili bazında çağrı kaydı ve eşzamanlı çağrı sınırı
- Kullanıcılar, gruplar ve sayfa bazında yetkiler
- TOTP veya e-posta ile iki faktörlü giriş (isteğe bağlı)
- Kişi rehberi
- Kullanıcının kendi çağrı yönlendirme, beni takip et ve rahatsız etmeyin ayarları
- Numara bazında çağrı engelleme
- Kullanıcı başına arayüz dili ve saat dilimi

Çağrı yönlendirme 8

- Hedefler (DID) ve gelen yönlendirmeler
- Giden yönlendirmeler; rota başına üç ağ geçidine kadar yedekleme
- Zil grupları: eşzamanlı, sıralı, kurumsal, devirli, rastgele
- Zaman koşulları ile mesai içi/dışı yönlendirme
- Çağrı akışları: tek tuşla gece/gündüz modu geçişi
- Numara çevirileri
- Arama planı yöneticisi ile gelişmiş kural tanımı
- Çağrı park etme

IVR, anons ve medya 6

- Çok seviyeli IVR menüleri ve tuşlama seçenekleri
- Ses kayıtlarını yükleme ve yönetme
- Kiracı bazında bekleme müziği
- İfadeler (birleşik anons dizileri)
- Canlı ses yayını kaynakları
- Metinden sese ile anons oluşturma (isteğe bağlı, harici API anahtarı ile)

Sesli mesaj, faks ve konferans 8

- Sesli mesaj kutuları ve karşılama mesajları
- Sesli mesajın e-postaya ek veya bağlantı olarak iletimi
- Sesli mesajın metne dökümü (isteğe bağlı, harici API anahtarı ile)
- Faks sunucusu: gönderme, gelen/giden kutusu
- E-postadan faksa ve faksın e-postaya iletimi

- Faks kuyruğu ile otomatik yeniden deneme
- Konferans odaları, konferans merkezleri ve PIN
- Canlı konferans izleme ve katılımcı kontrolü

Cihazlar ve provizyon 6

- 30 üretici için otomatik provizyon şablonları
- Yealink, Grandstream, Flyingvoice, Polycom/Poly, Snom, Fanvil, Cisco, Panasonic ve diğerleri
- Hat ve fonksiyon tuşu programlama
- Cihaz profilleri ve MAC adresi ile cihaz kaydı
- Provizyon isteklerinin cihaz günlüklerinde kaydı
- Zoiper, Linphone, Acrobats gibi softphone'lar için yapılandırma

Operatör hatları ve bağlantı 6

- Kayıtlı veya IP doğrulamalı SIP operatör hatları
- OPTIONS ile hat erişilebilirlik kontrolü
- SIP profilleri ve NAT ayarları
- WebRTC için WS/WSS SIP bağlantısı varsayılan açık
- Farklı ağlardaki tarayıcı telefonları için yerleşik TURN sunucusu
- G.711, G.722, AMR ve H.26x kodek desteği

Santral çağrı merkezi araçları 6

- Çağrı merkezi kuyrukları ve temsilci tanımları
- Dokuz dağıtım stratejisi: hepsini çaldır, en uzun boşta, sıralı, en az görüşme vb.
- Canlı kuyruk izleme ve temsilci durumu
- Operatör paneli: dahili durumları ve çağrı aktarma
- FIFO kuyrukları
- Toplu arama ile listeye kayıtlı anons

Çağrı merkezi uygulaması: temsilci 9

- Tarayıcıdan WebRTC telefon; ek yazılım gerekmez
- Cevapla, beklet, sessiz, tuşlama, aktarma, dış arama
- Hazır, talep üzerine hazır, molada, çıkış durumları
- Gelen aramada müşteri kartı ve son 10 çağrı
- Görüşme sonrası zorunlu sonuç kodu ve not

- Numarayı tek tıkla yeni müşteri olarak kaydetme
- Müşteri kartı: telefonlar, e-posta, firma, etiket, not ve çağrı geçmişi
- Kampanyadan sıradaki kişiyi alıp önizlemeli arama
- Günün çağrı listesi

Çağrı merkezi uygulaması: yönetim 14

- Canlı pano: bekleyen çağrı, en uzun bekleme, hazır/görüşmede/molada temsilci
- Kuyruk bazında bekleyen arayanlar ve bekleme süreleri
- Dinle, fısılda, konuşmaya katıl; görüşme sırasında mod değiştirme
- Süpervizörün temsilci durumunu değiştirmesi
- Kuyruk stratejisi, süreleri ve temsilci seviye/sıra ataması
- Kampanyalar: deneme sayısı, tekrar arama aralığı, temsilci ataması
- CSV veya müşteri etiketinden kişi aktarımı; mükerrer kayıt atlama
- Sonuç kodları: başarılı ve tekrar ara işaretleri
- Raporlar: hizmet seviyesi, terk oranı, ortalama bekleme ve konuşma
- Saatlik ve günlük grafikler, sonuç kodu dağılımı
- Temsilci bazında hazır/mola süreleri ve sonuçlar
- Çağrı listesinin CSV dışı aktarımı
- Yönetici, süpervizör, temsilci rolleri
- Santralden tek oturumla geçiş

Raporlama ve izleme 9

- Gösterge paneli: son ve cevapsız çağrılar, yeni sesli mesajlar
- Aktif çağrılar ve aktif konferanslar
- SIP kayıtları ve SIP durumu
- Çağrı detay kayıtları: gelişmiş arama ve filtreler
- CDR'nin CSV ve PDF dışı aktarımı
- Çağrı istatistikleri, dahili ve hedef özetleri
- Görüşme kayıtlarını dinleme ve indirme
- Acil durum çağrı kaydı ve e-posta bildirimi
- Sistem durumu: CPU, bellek, disk ve servisler

Güvenlik ve yönetim 10

- Çok kiracılı yapı: alan adı bazlı ayrı kiracılar
- Kiracı başına dahili ve hedef kotası

- Event Guard: başarısız SIP kaydında IP'yi otomatik engelleme
- fail2ban ile web giriş, SSH ve HTTP saldırı koruması
- Bilinen SIP tarayıcılarını süzen güvenlik duvarı
- Erişim kontrol listeleri (ACL)
- Kullanıcı ve cihaz günlükleri, veritabanı değişiklik geçmişi
- Günlük yerel veritabanı yedeği ve otomatik bakım temizliği
- Türkçe arayüz; 26 dil seçeneği
- E-posta şablonları, menü yöneticisi ve varsayılan ayarlar

Teknik özellikler

Altyapı	Açık kaynak FusionPBX ve FreeSWITCH (MPL 1.1) üzerine kuruludur; tema, Türkçe arayüz, çağrı merkezi uygulaması ve kurulum Marta Teknoloji tarafından geliştirilmiştir
Protokoller	SIP (UDP/TCP), WebRTC için SIP over WebSocket (WS/WSS); SIP TLS yapılandırılabilir
Ses ve görüntü kodekleri	G.711 (a-law/μ-law), G.722 geniş bant ses; AMR; G.729 (geçiş modu); H.26x görüntü
Telefon uyumluluğu	30 üretici için provizyon şablonu (Yealink, Grandstream, Flyingvoice, Polycom/Poly, Snom, Fanvil, Cisco, Panasonic ve diğerleri) ve standart SIP softphone'lar
Operatör hatları	SIP trunk (kayıtlı veya IP doğrulamalı), OPTIONS ile erişilebilirlik kontrolü, rota başına üç ağ geçidine kadar yedekleme
Kayıt ve raporlama	Dahili bazında görüşme kaydı (sunucu diskinde); CDR'nin CSV/PDF dışı aktarımı; çağrı merkezi raporlarının CSV dışı aktarımı
Arayüz dili	Türkçe varsayılan; santral arayüzü 26 dil seçeneği sunar; çağrı merkezi uygulaması Türkçe
Çok kiracılık	Alan adı bazlı kiracılar; kiracı başına dahili ve hedef kotası, ayrı ayarlar ve ayrı çağrı merkezi
Güvenlik	Event Guard ile otomatik IP engelleme, fail2ban, güvenlik duvarı, ACL, TOTP/e-posta iki faktörlü giriş, grup bazlı yetkiler, kullanıcı günlükleri
Kurulum	Debian 12 sunucuya (fiziksel, sanal veya bulut) kurulum betiğiyle; santral, çağrı merkezi ve TURN aynı sunucuda

KURULUM VE TESLİM Debian 12 sunucuya (fiziksel, sanal makine veya bulut sunucu) kurulum betiğiyle kurulur; santral web arayüzü, çağrı merkezi uygulaması ve TURN sunucusu aynı sunucuda çalışır. Tek kurulum birden çok kiracıya (alan adı) hizmet verebilir.

Demo ve fiyat teklifi için

Ürünü kendi ortamınızda görmek, kapsamı ve fiyatı konuşmak için bize ulaşın.

TELEFON +90 850 441 3 441
+90 324 350 03 50

E - POSTA bilgi@martateknoloji.com.tr

WEB martateknoloji.com.tr

ADRES Mersin Teknopark 35C/B5, Çiftlikköy,
33343 Yenışehir / Mersin
Mersin · İzmir · Londra

© 2026 Marta Teknoloji A.Ş. — Bu broşürdeki bilgiler bilgilendirme amaçlıdır; özellik kapsamı sürüme ve kurulumla göre değişebilir.