Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 15: ACD Kuyruk Yönetimi (Çağrı Dağıtım, SLA, RONA & Anket)

Gelen çağrıları temsilci gruplarına adil, beceri (skill) veya öncelik bazlı dağıtan; çalma stratejisi, bekleme müziği, sıra/bekleme süresi anonsu, RONA (çalıp açmayan temsilciyi otomatik mola/pause'a alma), ACW wrap-up süresi, eşzamanlı mola kotası, otomatik mesai sonu çıkış ve çağrı sonrası DTMF memnuniyet anketi (CSAT) ayarlarını barındıran tam kapsamlı ACD motorudur.

BÖLÜM 15 | Santral | 8 Strateji • RONA • CSAT Anket • Oto Logout | ~14 dk okuma

ACD Kuyruk Yönetimi (Çağrı Dağıtım, SLA, RONA & Anket)

Gelen çağrıları temsilci gruplarına adil, beceri (skill) veya öncelik bazlı dağıtan; çalma stratejisi, bekleme müziği, sıra/bekleme süresi anonsu, RONA (çalıp açmayan temsilciyi otomatik mola/pause'a alma), ACW wrap-up süresi, eşzamanlı mola kotası, otomatik mesai sonu çıkış ve çağrı sonrası DTMF memnuniyet anketi (CSAT) ayarlarını barındıran tam kapsamlı ACD motorudur.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

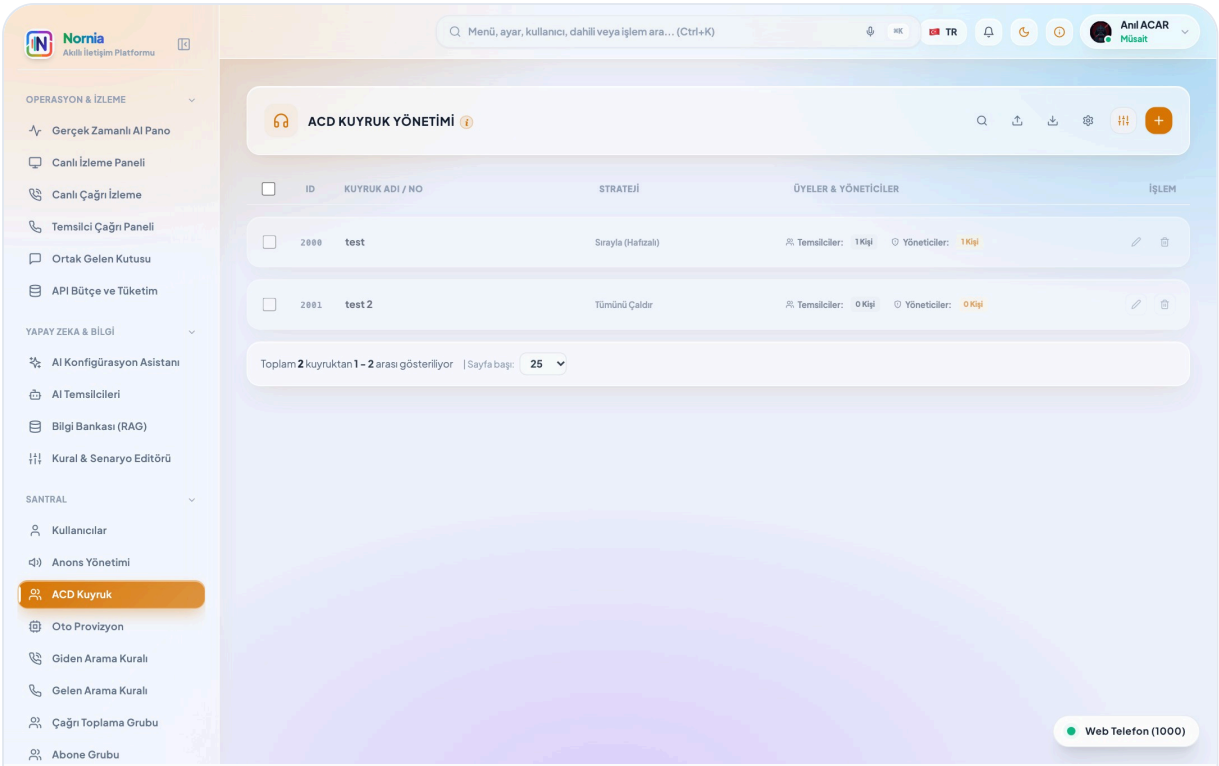
Santral → ACD Kuyruk

`/?tab=kuyruklar`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

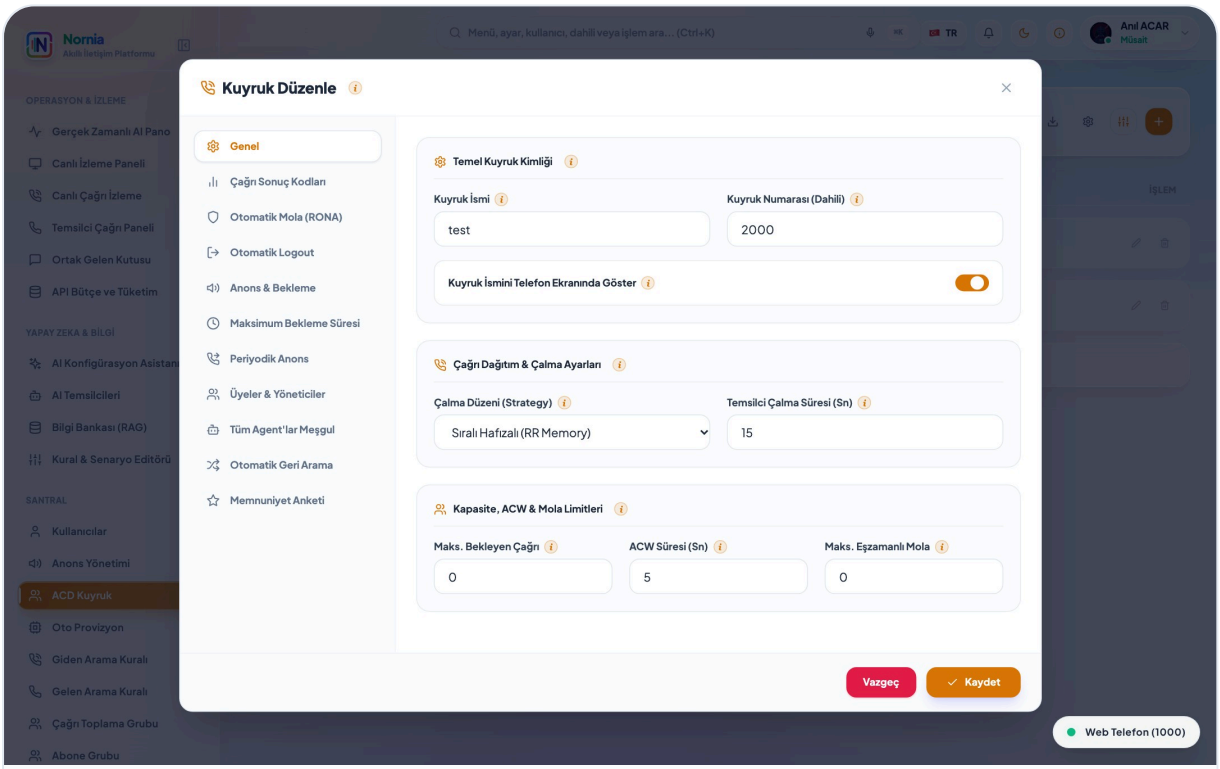
`queues:read` `queues:write` `queues:delete`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



ACD Kuyruk Yönetimi — Kuyruk listesi, üye sayısı, çalma stratejisi, otomatik logout ve anket ayarları

`Santral → ACD Kuyruk`



ACD Kuyruk Düzenle Penceresi — Dağıtım Stratejisi, RONA, Auto-Logout, Smart Callback ve CSAT Anketi

`Santral → ACD Kuyruk → Düzenle`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

11 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kuyruk Adı & Numarası ZORUNLU	Metin + Dahili (2000+/6000+)	2000	İç aramalardan ve Arama yönlendirilecek benzersiz numarası.
Çalma Stratejisi (Strategy) ZORUNLU	ringall / rrmemory / leastrecent / fewestcalls / random / linear / wrandom	rrmemory	ringall: Herkes aynı anda rrmemory: Kaldığı yerden dağıtır (en popüler). least uzun süredir boşta olanı fewestcalls: En az çağrı y seçer.
Temsilci Çalma Süresi (Timeout) ZORUNLU	Saniye	20 sn	Bir temsilci telefonu kaç s açmazsa çağrının sıradak geçeceği.
Maksimum Kuyruk Bekleme & Taşma (Failover)	Saniye + Hedef	120 sn → AI / Voicemail	Müşteri kuyrukta bu süre beklerse başka kuyruğa, veya Sesli Postaya otoma
Wrap-Up / ACW Süresi	Saniye	10 sn	Görüşme kapandıktan so temsilcinin not girmesi içi gelmeden tanınan dinlenr
RONA (Ring On No Answer)	Aktif + Limit	2 cevapsız → Oto Pause	Masa başında olmayan ve açmayan temsilciyi otoma alarak müşterilerin boş te beklemesini engeller.
Sıra & Tahmini Bekleme Anonsu	Periyot (sn)	60 sn	'Şu an sırada 2. kişisiniz' belirlenen aralıkta müşter
Eşzamanlı Mola Kotası & Onay	Maks. Kişi	Opsiyonel	Aynı anda kuyruktan en fa kişinin molada olabileceğ limit doluysa Süpervizör düşürür.
Otomatik Çıkış (Auto-Logout)	Gece Yarısı / Özel Saat	18:00 / 00:00	Mesai bitiminde (örn. 18: açık unutulan temsilcileri logout eder.
Çağrı Sonrası Memnuniyet Anketi (CSAT)	1–5 DTMF + Çoklu Soru	Kapalı	Temsilci telefonu kapattığ müşteriyi otomatik sesli a aktarır; 1–5 arası tuşlama Raporu'na işlenir.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kuyruk Üyeleri & Öncelik (Penalty) ZORUNLU	`Dahili Listesi + 0..10`	`Penalty 0`	Penalty 0 birinci hat ekibi meşgulse Penalty 1 (yede çalmaya başlar.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (4 alt bölüm).

1

Bölüm 1–3: Temel Kimlik, Çağrı Dağıtım Stratejisi, Kapasite, ACW & Mola Limitleri

Kuyruk Düzenle 1/4 (6 ayar)

Kuyruk Düzenle penceresinin ilk üç bloğundaki tüm çalma, öncelik ve operasyonel kapasite parametreleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Kuyruk İsmi & Numarası (Dahili) ZORUNLU	Metin + 2000+/6000+	Zorunlu	İç transferlerde ve CallFlow hedeflerinde kullanılan kuyr
Kuyruk İsmini Telefon Ekranında Göster & Kuyruk Öncelik Derecesi	Toggle + Weight (0–10)	Açık / 0	Aynı temsilci 2 kuyruğa üye öncelikli (örn. VIP) kuyruğur geçer; ekranda hangi kuyruk geldiği yazar.
Çalma Düzeni (Strategy) & Temsilci Çalma Süresi (sn) ZORUNLU	ringall / rrmemory / leastrecent / fewestcalls / random / linear / wrandom	rrmemory / 20 sn	Çağrıların temsilciler arasınc adalet algoritmasıyla ve kaç çalarak dağıtılacağını belirle
Meşguldeki Temsilciyi Çaldır (Ring In Use)	Toggle	Kapalı (Önerilen)	Kapalıyken zaten görüşmed temsilcinin 2. hattı çalmaz.
Maks. Bekleyen Çağrı, ACW Süresi (sn) & Maks. Eşzamanlı Mola	Integer	0 (Sınırsız) / 10 sn / 2 kişi	ACW: Çağrı bitiminde not gi nefes alma süresi. Maks. Eş Mola: Limit dolunca yeni mo Süpervizör onayına gönderi
Çağrı Sonuç Kodları (Dispositions)	Etiket Listesi	Satış, Bilgi, Şikayet, Takip	Bu kuyruktan gelen görüşm temsilcinin seçebileceği zorunlu/opsiyonel sonuç ko

2

Bölüm 4–5: Otomatik Mola (RONA), Kopma Toleransı & Mesai Sonu Otomatik Çıkış

Kuyruk Düzenle 2/4 (4 ayar)

Cevap vermeyen veya bağlantısı kopan temsilcilerin müşterileri bekletmesini engelleyen akıllı koruma kuralları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Üst Üste Kaçırılan Çağrı Limiti (Auto-Pause / RONA)	`Integer (1–5)`	`2`	Temsilci üst üste X çağrıyı a otomatik 'RONA Molası'na a bildirim kanalından uyarılır.
Kopma Tolerans Süresi (sn) & Bağlantı Geldiğinde Davranış	`Saniye + Otomatik Dön / Molada Kal`	`30 sn`	Evden çalışan temsilcinin int koptuğunda kaç saniye tole tanınacağını ve geri dönünc davranışını belirler.
Otomatik Çıkış Zamanlama Modu (Auto-Logout)	`Kapalı / Gece Yarısı / Özel Saat + Günler (Pzt–Paz)`	`Özel Saat 18:00`	Belirlenen gün ve saatte kuy kalmış tüm temsilcileri otom eder (puantaj doğruluğu içir
Otomatik Çıkış Kapsamı (Aksiyon)	`Sadece Kuyruktan Çıkar / Tam Sistem Logout`	`Kuyruktan Çıkar`	Mesai sonunda temsilcinin y kuyruk üyeliğini mi yoksa ta oturumunu mu kapatacağını

3

Bölüm 6–8: Karşılama, Bekleme Müziği, Sıra/Süre Anonsu, IVR Tuşlama & Timeout Taşması

Kuyruk Düzenle 3/4 (5 ayar)

Müşterinin kuyrukta beklerken duyacağı tüm ses deneyimi ve maksimum bekleme süresi dolduğunda yapılacak yönlendirmeler.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Karşılama Anonsu & Aktif Bekleme Müziği Sınıfı (MOH)	Anons / MOH Seçimi	default	Müşteri kuyruğa girdiğinde karşılama anonsu ve beklem
Sıra Numarası Anonsu, Tahmini Bekleme Süresi & Periyodik Anons	Toggle + Periyot (sn) + Özel Anons	60 sn	'Sırada 3. kişisiniz, tahmini b süreniz 2 dakikadır' ve arala kampanya/bilgilendirme ano
Anons Sırasında IVR Tuşlama Seçenekleri (Breakout IVR)	Tuş → Hedef	Örn. 1 → Geri Arama / Sesli Mesaj	Müşteri beklemek istemezse esnasında örn. '1' tuşlayarak bırakabilir veya AI asistana ç
Maksimum Bekleme Süresi (sn) & Düşüş (Timeout) Hedefleri	Saniye + 1. Hedef + Anons Sonrası Hedef	120 sn	Süre dolduğunda çağrıyı yeo kuyruğa, AI Sesli Asistana, c numaraya veya sesli postaya
Cevapsız Çağrıları Yöneticiye Bildir	Toggle + E-Posta/WhatsApp	Opsiyonel	Kuyruktan terk edilen çağrıla veya özet olarak kuyruk yön bildirir.

4

Bölüm 9–11: Smart Callback (Geri Arama), Çağrı Sonu CSAT Anketi & Üye/Penalty Yönetimi

Kuyruk Düzenle 4/4 (3 ayar)

Kuyruk bazlı akıllı geri arama, çok sorulu memnuniyet anketi ve temsilci/yönetici ataması.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Kuyruk Bazlı Otomatik Geri Arama (Smart Callback)	`Aktif + Geri Arama Dış Hattı (Trunk)`	`Opsiyonel`	Yoğunlukta kapatan müşteri müsait olduğunda sistem ot arar ve kuyruğa bağlar.
Çağrı Sonu Memnuniyet Anketi (CSAT — Çoklu Soru)	`1. Soru + Ek Sorular + TTS / Kayıtlı Anons`	`1–5 DTMF`	Temsilci görüşmeyi kapattığ müşteriye sesli olarak 1–5 p soruları sorar ve Anket Rapo
Üye Tipi, Öncelik Puanı (Penalty 0–10) & Kuyruk Yöneticileri ZORUNLU	`Statik/Dinamik + Penalty + Supervisor`	`Penalty 0`	Penalty 0 birinci ekip, Penal ekiptir. Atanan Kuyruk Yönet kuyruğun mola taleplerini ve yönetir.

1. Çok Katmanlı Destek (Penalty / Tiered Routing) Tasarımı

Örneğin Teknik Destek (2001) kuyruğunda 1. Seviye uzmanlara Penalty=0, kıdemli 2. Seviye mühendislere Penalty=1 atayabilirsiniz. Normal trafikte sadece 1. Seviye ekip çalar; tüm 1. Seviye temsilciler meşgul olduğunda çağrılar otomatik olarak 2. Seviye mühendislere taşar.

2. Asterisk queues_custom.conf Senkronizasyonu

Kuyruk kaydedildiğinde /etc/asterisk/queues_custom.conf otomatik yazılır ve 'queue reload all' çalıştırılır. Kuyruk yöneticileri (Supervisor) atanarak yalnızca kendi kuyruklarının mola ve raporlarını görmeleri sağlanabilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Kuyrukta bekleyen çağrı var ama müsait temsilcinin telefonu çalmıyor

Kök Neden: Temsilci molada (Paused), Wrap-Up süresinde veya SIP cihazı kayıtlı değil.

Çözüm: Canlı Çağrı İzleme veya Temsilci Panelinden temsilcinin 'Müsait' olduğunu ve SIP kaydının yeşil olduğunu doğrulayın.