Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 35: AI Analitik: Duygu, Niyet, Kalite (QA), Senaryo Sadakati, ROI & CEO Özeti

Nornia'nın yapay zeka konuşma analitiği motorunun her çağrı sonrası otomatik ürettiği 12 ileri seviye yönetici raporunu kapsar: Duygu Analizi, Duygu Isı Haritası, Müşteri Niyet Raporu, Otomatik Kalite Değerlendirme (QA), Kelime Bulutu & Trendler, AI vs. İnsan ROI Paneli, Verimlilik Karşılaştırması (A/B), Müşteri Çile Noktaları (Friction), Senaryo Sadakati (Compliance), Sessizlik & Söz Kesme, CEO Özet Raporu ve AI Randevu & RAG Raporu.

BÖLÜM 35 | Çağrı Raporları & Analiz | 12 AI Raporu • Otomatik QA Puanlama • ROI

~13 dk okuma

AI Analitik: Duygu, Niyet, Kalite (QA), Senaryo Sadakati, ROI & CEO Özeti

Nornia'nın yapay zeka konuşma analitiği motorunun her çağrı sonrası otomatik ürettiği 12 ileri seviye yönetici raporunu kapsar: Duygu Analizi, Duygu Isı Haritası, Müşteri Niyet Raporu, Otomatik Kalite Değerlendirme (QA), Kelime Bulutu & Trendler, AI vs. İnsan ROI Paneli, Verimlilik Karşılaştırması (A/B), Müşteri Çile Noktaları (Friction), Senaryo Sadakati (Compliance), Sessizlik & Söz Kesme, CEO Özet Raporu ve AI Randevu & RAG Raporu.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

Çağrı Raporları & Analiz → Duygu / Niyet / QA / Isı Haritası / Kelime Bulutu / ROI / A-B / Çile Noktaları / Sadakat / Sessizlik / CEO Özeti / AI Randevu & RAG

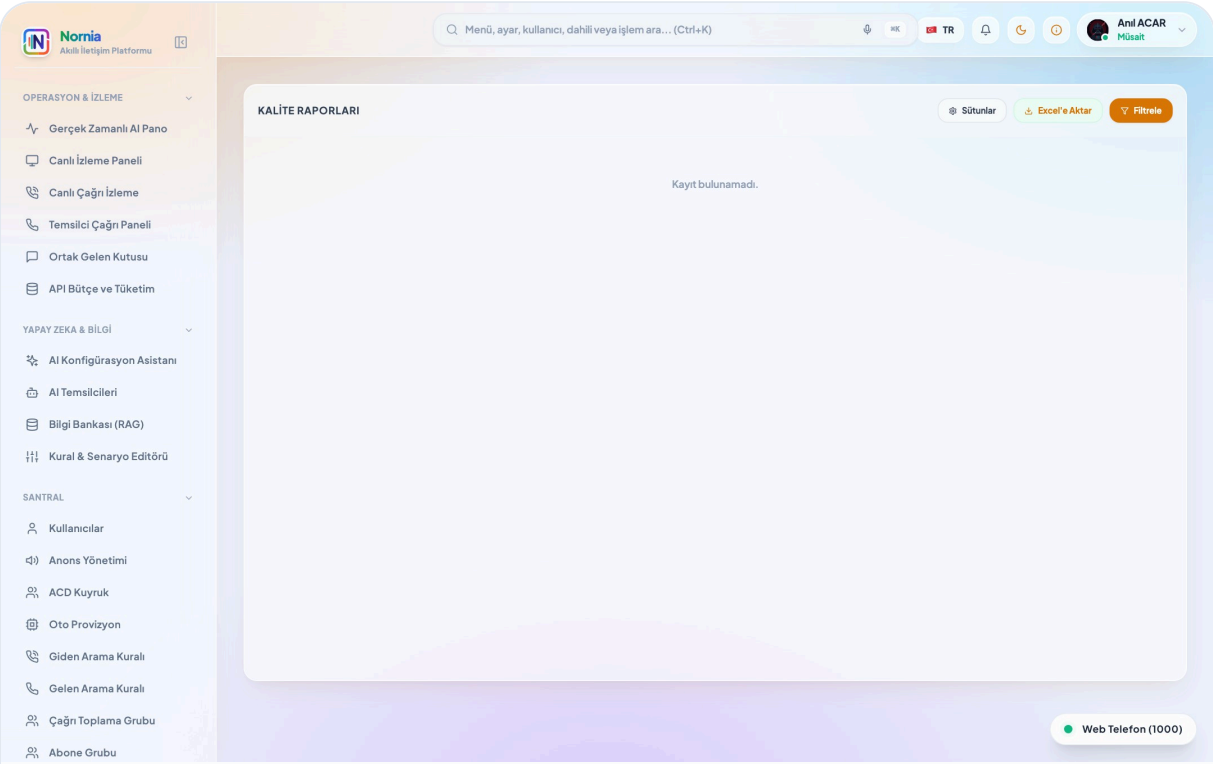
`/?tab=raporlar-kalite-degerlendirme`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_sentiment:access` `reports_intent:access` `reports_qa:access`
`reports_sentiment_heat:access` `reports_wordcloud:access` `reports_roi:access`

`reports_ab_testing:access` `reports_friction:access` `reports_compliance:access`
`reports_silence:access` `reports_ceo_summary:access`
`reports_ai_appointments_rag:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Yapay Zeka Kalite Değerlendirme (QA) & Analitik — Otomatik 100 üzerinden puanlama, kriter bazlı başarı ve duygu analizi

`Çağrı Raporları & Analiz → Kalite Değerlendirmeleri`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

7 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kalite Değerlendirmeleri (QA)	`0–100 Otomatik Skor`	`Kriter Ağırlıklı`	Her çağrıyı tanımlı QA so göre (selamlama, KVKK, nezaket) otomatik puanl çağrı denetimi sağlar.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Duygu Analizi & Isı Haritası	`Pozitif / Nötr / Negatif + Saatlik Matris`	`Otomatik`	Günün hangi saatlerinde kuyruklarda müşteri memnuniyetsizliğinin yoğ renkli ısı haritasında göst
Niyet Raporu (Intent) & Kelime Bulutu	`Kategori Dağılımı`	`AI Sınıflandırma`	Müşterilerin neden aradı Arıza, İade, Kargo, Rande yüzdesel grafikle ve tren özetler.
Müşteri Çile Noktaları (Friction) & Sessizlik	`Operasyonel Darboğaz`	`Otomatik`	Müşteriyi en çok yoran s uzun sessizlik (dead-air) söz kesme (talk-over) or çıkarır.
Senaryo Sadakati (Compliance)	`% Uyumluluk Skoru`	`Kural Bazlı`	Zorunlu yasal/kurumsal c temsilciler tarafından oku ve ihlalleri raporlar.
AI vs. İnsan ROI & CEO Özeti	`Finansal Tasarruf + Yönetici Özeti`	`ROI Ayarlarına Bağlı`	AI asistanın karşıladığı ça insan maliyetine göre sa TL/$ tasarrufu ve tek say yönetim özetini sunar.
AI Randevu & Bilgi Bankası (RAG) Raporu	`Dönüşüm & Bilgi Kapsamı`	`Otomatik`	AI tarafından oluşturulan başarısını ve RAG bilgi ba yanıt bulunamayan müşt listeler.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (2 alt bölüm).

1

AI Analitik Raporları 1–6: Duygu, Isı Haritası, Niyet, Kelime Bulutu, QA & Senaryo Sadakati

AI Analitik 1/2 (6 ayar)

Konuşma zekası motorunun ürettiği ilk 6 analitik raporun metrikleri ve iş değeri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
1. Duygu Analizi (reports-sentiment)	Pozitif / Nötr / Negatif %	Temsilci & Kuyruk	Müşteri memnuniyetsizliğini çağrıları tek tıkla filtreleyip c sağlar.
2. Duygu Isı Haritası (reports-sentiment-heat)	Gün × Saat Renkli Matris	Haftalık	Negatif duygunun hangi gür aralıklarında yoğunlaştığını görselleştirir.
3. Niyet Raporu (reports-intent)	Konu Sınıflandırma	Otomatik Etiket	Aramaların konularını (Fiyat, İade, Teknik Arıza, Randevu) pasta/bar grafikte sunar.
4. Kelime Bulutu & Trendler (reports-wordcloud)	Sıklık Analizi	Türkçe Stop-Word Temizli	Müşterilerin en sık telaffuz e hata veya şikayet kelimelerir çıkarır.
5. Kalite Değerlendirmeleri — QA (reports-qa)	0–100 Otomatik Puanlama	Kriter Bazlı	Her görüşmenin QA soru se puanı, eksik maddeleri ve AI önerisini gösterir.
6. Senaryo Sadakati (reports-compliance)	% Uyumluluk & İhlal Listesi	Zorunlu Cümleler	KVKK aydınlatması, şirket se veya yasal uyarıların atlandığ görüşmeleri yakalar.

2

AI Analitik Raporları 7–12: ROI, A/B Verimlilik, Çile Noktaları, Sessizlik, CEO Özeti & AI Randevu/RAG

AI Analitik 2/2 (6 ayar)

Üst yönetim ve sürekli iyileştirme ekipleri için 6 ileri seviye zeka raporu.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
7. AI vs. İnsan ROI Paneli (reports-roi)	TL / $ Tasarruf Hesabı	ROI Ayarlarına Göre	Yapay zekanın çözdüğü çağ maliyetine kıyasla sağladığı kazancı gösterir.
8. Verimlilik Karşılaştırması (reports-ab-testing)	AI vs İnsan / Kuyruk A vs B	AHT / FCR / CSAT	Farklı AI senaryolarının veya çözüm hızı ve memnuniyet performansını yan yana kıya
9. Müşteri Çile Noktaları (reports-friction)	Tekrarlayan Şikayet Kümesi	AI Özet	Müşterileri en çok yoran sür darboğazlarını (örn. uzun be eksik bilgi, kargo gecikmesi)
10. Sessizlik & Söz Kesme (reports-silence)	Dead-Air sn / Talk-Over %	Akustik Analiz	Görüşmedeki garip uzun ses temsilcinin müşterinin sözür oranını ölçer.
11. CEO Özet Raporu (reports-ceo-summary)	Tek Sayfa Yönetici Özeti	PDF / Zamanlı Mail	Üst yönetime tüm operasyor haftalık/aylık stratejik karnes bakışta sunar.
12. AI Randevu & Bilgi Bankası RAG (reports-ai-appointments-rag)	Randevu Dönüşümü + Cevapsız Sorular	RAG Eksik Tespiti	AI'ın aldığı randevu başarısı Bankası'nda yanıtı bulunama eklemeniz gereken yeni SSS listeler.

1. %100 Otomatik Kalite Denetimi Nasıl Çalışır?

Geleneksel çağrı merkezlerinde kalite uzmanları çağrıların yalnızca %2–3'ünü dinleyebilirken, Nornia her tamamlanan sesli ve yazılı görüşmeyi arka planda Sistem Ayarları → Çağrı Kalite Kontrol kriterlerinizden geçirerek %100 kapsamla puanlar; 60 puanın altındaki görüşmeleri anında eğitim listesine düşürür.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: QA veya Duygu Analizi raporları boş görünüyor

Kök Neden: Kullanıcı kartında Ses Kayıt Modu 'Yapay Zeka (AI)' seçilmemiş veya AI API sağlayıcısı yapılandırılmamış.

Çözüm: İlgili kullanıcılarda ses kaydını 'Yapay Zeka (AI)' yapın ve Yapay Zeka API Ayarları'nda aktif anahtar tanımlı olduğunu doğrulayın.