Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 05: Canlı Çağrı İzleme & Süpervizör Müdahalesi

Santral üzerindeki tüm aktif (konuşulan, çalan, kuyrukta bekleyen ve AI tarafından yönetilen) çağrıları anlık izleme; süpervizörlerin Sessiz Dinleme (Listen), Temsilciye Fısıldama (Whisper), Araya Girme (Barge-In), Çağrı Aktarma, Sonlandırma ve temsilci mola/oturum müdahalesi yapma ekranıdır.

BÖLÜM 05 | Operasyon & İzleme | ChanSpy • Whisper • Barge | ~9 dk okuma

Canlı Çağrı İzleme & Süpervizör Müdahalesi

Santral üzerindeki tüm aktif (konuşulan, çalan, kuyrukta bekleyen ve AI tarafından yönetilen) çağrıları anlık izleme; süpervizörlerin Sessiz Dinleme (Listen), Temsilciye Fısıldama (Whisper), Araya Girme (Barge-In), Çağrı Aktarma, Sonlandırma ve temsilci mola/oturum müdahalesi yapma ekranıdır.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

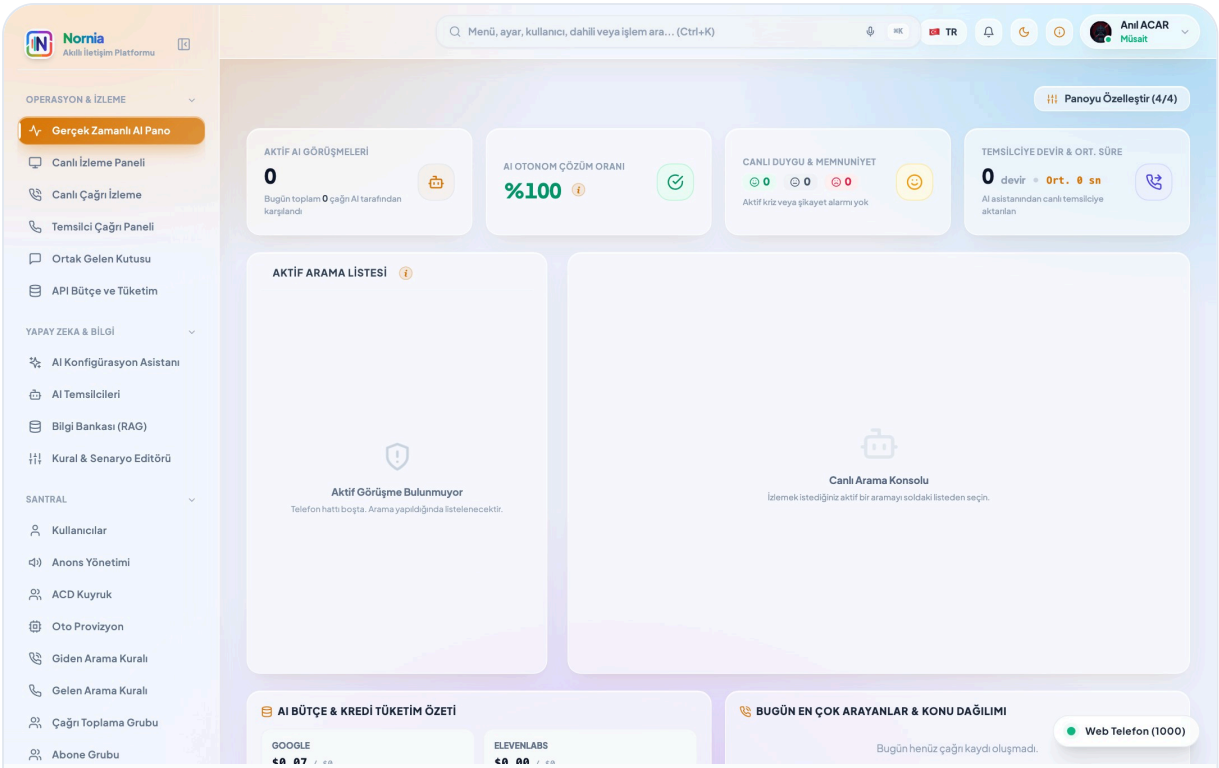
Operasyon & İzleme → Canlı Çağrı İzleme

`/?tab=canli-cagri-izleme`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`realtime_calls:read` `call_monitor:listen` `call_monitor:whisper` `call_monitor:barge` `supervisor:agent_status` `supervisor:agent_logout`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Canlı Çağrı İzleme — Aktif kanallar, süre sayaçları ve Süpervizör Listen / Whisper / Barge kontrolleri

`Operasyon & İzleme → Canlı Çağrı İzleme`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

6 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇI ETKİSİ
Sessiz Dinle (Listen)	`ChanSpy Modu (q)`	`Yetki: call_monitor:listen`	Süpervizörür müşteri ne te dinlediğini du
Sufle / Fısılda (Whisper)	`ChanSpy Modu (qw)`	`Yetki: call_monitor:whisper`	Süpervizör h konuştuğunc duyar (müşte kriz koçluğu
Araya Gir (Barge-In)	`ChanSpy Modu (qB)`	`Yetki: call_monitor:barge`	Süpervizörü görüşmeye d hem temsilci
Canlı Transfer / Sonlandır	`AMI Redirect / Hangup`	`Yetki: realtime_calls:write`	Aktif bir çağr dahiliye/kuyr veya zorla sc
Temsilci Durum Müdahalesi	`Müsait / Mola / Logout`	`Yetki: supervisor:agent_status`	Molada unutu alır, mola ona

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇI ETKİSİ
			onaylar/redd uzaktan kapa
Süpervizör Denetim Kaydı	`Otomatik Audit Log`	`Her zaman aktif`	Yapılan her L işlemi kim, ki saniye dinlec Denetim Rap

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 Canlı Çağrı Müdahale Butonları (Listen / Whisper / Barge / Transfer)

Süpervizör Araçları (5 ayar)

Aktif çağrılar listesindeki her satırda bulunan canlı müdahale aksiyonlarının teknik karşılıkları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİ
Sessiz Dinle (Listen — ChanSpy q)	`call_monitor:listen`	`Tek Yönlü Dinleme`	Süpervizörün telefonun tarafı duyar ama kimse duymaz.
Sufle / Fısılda (Whisper — ChanSpy qw)	`call_monitor:whisper`	`Sadece Temsilci Duyar`	Süpervizör konuşunca (veya AI kanalı) duyar, Yeni başlayan temsilciy için kullanılır.
Araya Gir (Barge-In — ChanSpy qB)	`call_monitor:barge`	`3'lü Konuşma`	Süpervizörü doğrudan temsilci görüşmesine d anlarında yönetimi devr kullanılır.
Canlı Transfer (AMI Redirect)	`realtime_calls:write`	`Dahili / Kuyruk`	Devam eden çağrıyı ter sormadan başka bir dal veya AI asistana aktarır
Çağrıyı Sonlandır (Hangup)	`realtime_calls:write`	`AMI Hangup`	Takılı kalan veya istenm anında kapatır.

2 Canlı Temsilci Durum Müdahalesi & Mola Onay Kuyruğu

Supervisor Control

(3 ayar)

Süpervizörlerin temsilcilerin durumlarını uzaktan değiştirmesi ve kuyruk mola kotasına takılan talepleri onaylaması.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEH
Müsait / Molaya Çıkar / Moladan Döndür	`supervisor:agent_status`	Anlık Etki	Molada unutulan ter 'Müsait'e döndürür molasına alır; kuyrul anında güncellenir.
Temsilci Oturum Kapatma (Force Logout)	`supervisor:agent_logout`	Zorla Çıkış	Mesai bitiminde otu temsilcinin WebPho üyeliğini uzaktan ka
Bekleyen Mola Onay Talepleri	Onayla / Reddet	90 sn canlı bildirim	Kuyruğun 'Maks. Eş dolduğunda temsilc talep burada görüni tıkla onaylar veya re

1. Listen / Whisper / Barge Çalışma Mekanizması

Süpervizör butona bastığında Nornia arka planda Asterisk AMI üzerinden süpervizörün kayıtlı dahili numarasını (WebPhone veya masa telefonu) çaldırır. Süpervizör ahizeyi kaldırdığında Asterisk ChanSpy motoru hedef temsilcinin aktif SIP kanalına seçilen modda bağlanır.

1. Süpervizör hesabınıza atanmış dahili numaranın (örn. 1000) WebPhone veya masa telefonunda çevrimiçi olduğundan emin olun.
2. Aktif Çağrılar listesinde müdahale etmek istediğiniz görüşmenin sağındaki Dinle / Fısılda / Araya Gir butonuna tıklayın.
3. Kendi telefonunuz çaldığında cevaplayın; bağlantı anında kurulur ve tüm işlem denetim günlüğüne kaydedilir.

2. Kuyruk Mola Onay Talepleri

Kuyruk ayarlarında eşzamanlı mola limiti (örn. aynı anda en fazla 2 kişi molada olabilir) doluysa, temsilcinin mola isteği bu ekranda süpervizöre canlı bildirim olarak düşer. Süpervizör tek tıkla onaylayabilir veya gerekçeli reddedebilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Dinle / Whisper butonuna basınca kendi telefonum çalmıyor

Kök Neden: Süpervizör kullanıcısına dahili numara atanmamış veya dahili SIP kayıtlı (registered) değil.

Çözüm: Kullanıcı kartında geçerli bir dahili numara tanımlı olduğunu ve WebPhone/IP telefonun yeşil 'Bağlı' olduğunu doğrulayın.