Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 04: Canlı İzleme Paneli (Wallboard)

Çağrı merkezi operasyon katındaki büyük TV ekranları ve süpervizör monitörleri için tasarlanmış, sürükle-bırak widget düzenine sahip tam ekran (Kiosk/TV) canlı performans panosudur.

BÖLÜM 04 | Operasyon & İzleme | TV Modu • Özelleştirilebilir | ~7 dk okuma

Canlı İzleme Paneli (Wallboard)

Çağrı merkezi operasyon katındaki büyük TV ekranları ve süpervizör monitörleri için tasarlanmış, sürükle-bırak widget düzenine sahip tam ekran (Kiosk/TV) canlı performans panosudur.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

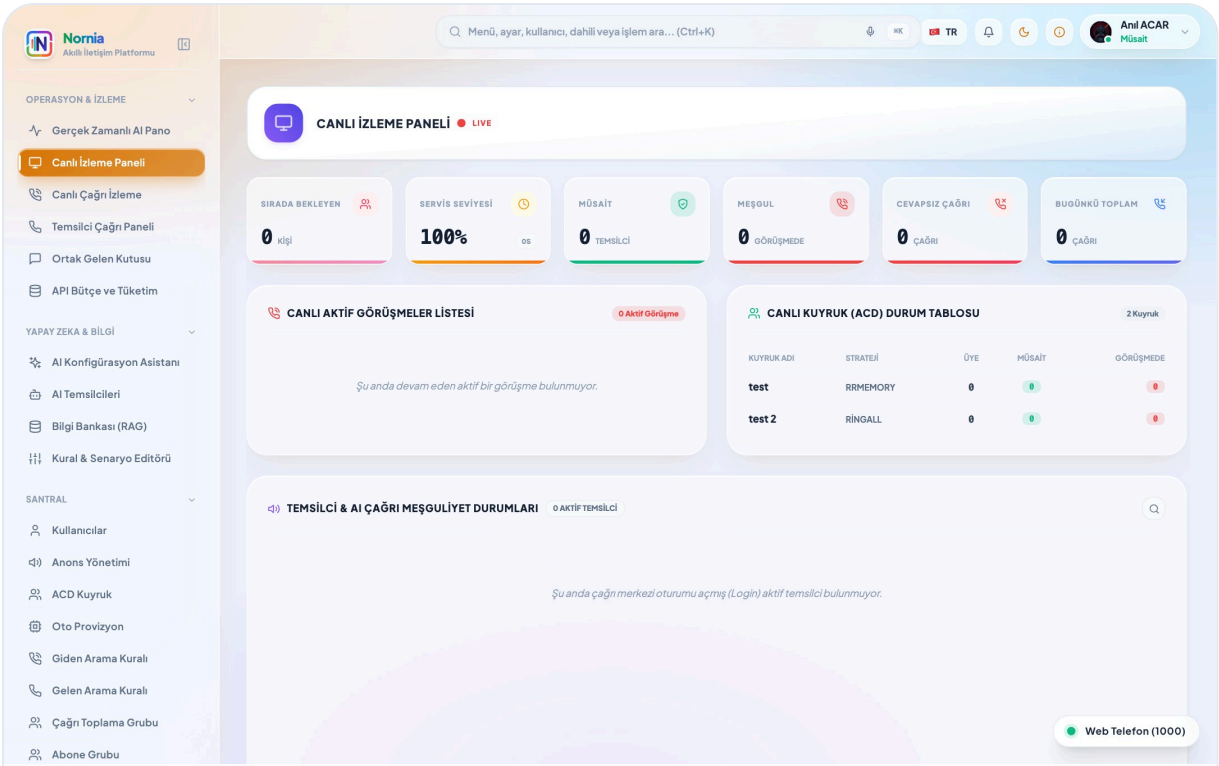
Operasyon & İzleme → Canlı İzleme Paneli

`/?tab=canli-wallboard`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`wallboard:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Canlı İzleme Paneli (Wallboard) — Kuyrukta bekleyenler, temsilci durum matrisi ve SLA eşik göstergeleri

`Operasyon & İzleme → Canlı İzleme Paneli`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

5 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kuyrukta Bekleyen Çağrı	Canlı Sayaç + Alarm	Eşik: 3+	ACD kuyruklarında bekley müşteri sayısı ve en uzun süresi (saniye). Eşik aşılır kırmızı uyarıya döner.
Temsilci Durum Matrisi	Grid Tablo	Tüm Kuyruklar	Her temsilcinin anlık duru Konuşuyor, Çalıyor, Molad Türü, Çevrimdışı) ve o du geçirdiği canlı sayaç.
SLA Hedef Göstergesi (%)	Gauge / Progress	%85 (20 sn)	Hedef saniye içinde yanıt çağrıların toplam kuyruk oranı.
Düzen Özelleştirme (Layout)	JSON Kalıcı Kayıt	Varsayılan Grid	/api/wallboard/layout üzer kartların görüneceği ve sı sunucuya kaydedilir.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Tam Ekran (TV / Kiosk) Modu	Toggle	Kapalı	Sol menüyü ve üst çubuğ büyük ekranlarda maksim okunabilirlik sağlar.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (1 alt bölüm).

1 Wallboard Düzen Özelleştirme, Eşik Alarmları & TV/Kiosk Modu

Wallboard Ayarları (4 ayar)

Wallboard üzerindeki kartları özelleştirme, kuyruk filtreleme ve alarm eşiklerini belirleme seçenekleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR &
Görünür Widget & Kart Sıralaması	Layout Editörü	/api/wallboard/layout	Hangi KPI kartlar ve temsilci tablol alacağını sunucu
Kuyruk Bekleme & SLA Uyarı Eşikleri	Sarı / Kırmızı Sınır	Bekleyen >=3, Süre >=30 sn	Eşik aşıldığında i sönen kırmızı ala
Temsilci Durum Sütunları	Müsait / Konuşuyor / Mola / Süre	Canlı Sayaç	Her temsilcinin h dakikadır bekled adedini ve aktif k gösterir.
Tam Ekran (TV / Kiosk) Modu	Üst Sağ Buton	Kapalı	Sol menüyü ve ü kaldırarak çağrı r TV'lerinde maksi sunar.

1. Kuyruk ve Ekip Filtreleme

Süpervizörler kendi sorumluluğundaki kuyrukları (örn. sadece Satış 6000 veya Teknik Destek 6001) seçerek Wallboard'u departmana özel görüntüleyebilir. Rol ayarlarında 'supervisor:scope_filter' tanımlıysa süpervizör yalnızca yetkili olduğu kuyrukları görür.

2. Görsel & Sesli Eşik Alarmları

Bekleyen çağrı sayısı veya en uzun bekleme süresi tanımlı SLA eşiğini geçtiğinde ilgili kuyruk kartı dikkat çekici uyarı rengine geçer. Böylece takım liderleri moladaki temsilcileri hızla çağrıya döndürebilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: TV ekranında oturum bir süre sonra kapanıyor

Kök Neden: Kullanıcı kartında 'Otomatik Oturum Kapatma (Idle Timeout)' aktif olabilir.

Çözüm: TV ekranı için sadece 'wallboard:access' yetkili özel bir kullanıcı oluşturun ve kullanıcı kartında otomatik oturum kapatmayı devre dışı bırakın.