Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 30: Otomatik Dış Arama (Outbound Dialer & Kampanyalar)

Binlerce müşteriyi randevu teyidi, tahsilat hatırlatma, memnuniyet anketi veya satış kampanyası için otomatik olarak arayan; açılan çağrıları doğrudan Yapay Zeka Sesli Asistana, ACD Kuyruğa veya sesli anonsa bağlayan, eşzamanlı kanal hızı ve tekrar deneme (retry) kontrollü kurumsal dış arama motorudur.

BÖLÜM 30 | Çağrı & Yönlendirme | AI Dialer • Kuyruk Dialer • CSV • Tekrar Deneme

~10 dk okuma

Otomatik Dış Arama (Outbound Dialer & Kampanyalar)

Binlerce müşteriyi randevu teyidi, tahsilat hatırlatma, memnuniyet anketi veya satış kampanyası için otomatik olarak arayan; açılan çağrıları doğrudan Yapay Zeka Sesli Asistana, ACD Kuyruğa veya sesli anonsa bağlayan, eşzamanlı kanal hızı ve tekrar deneme (retry) kontrollü kurumsal dış arama motorudur.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

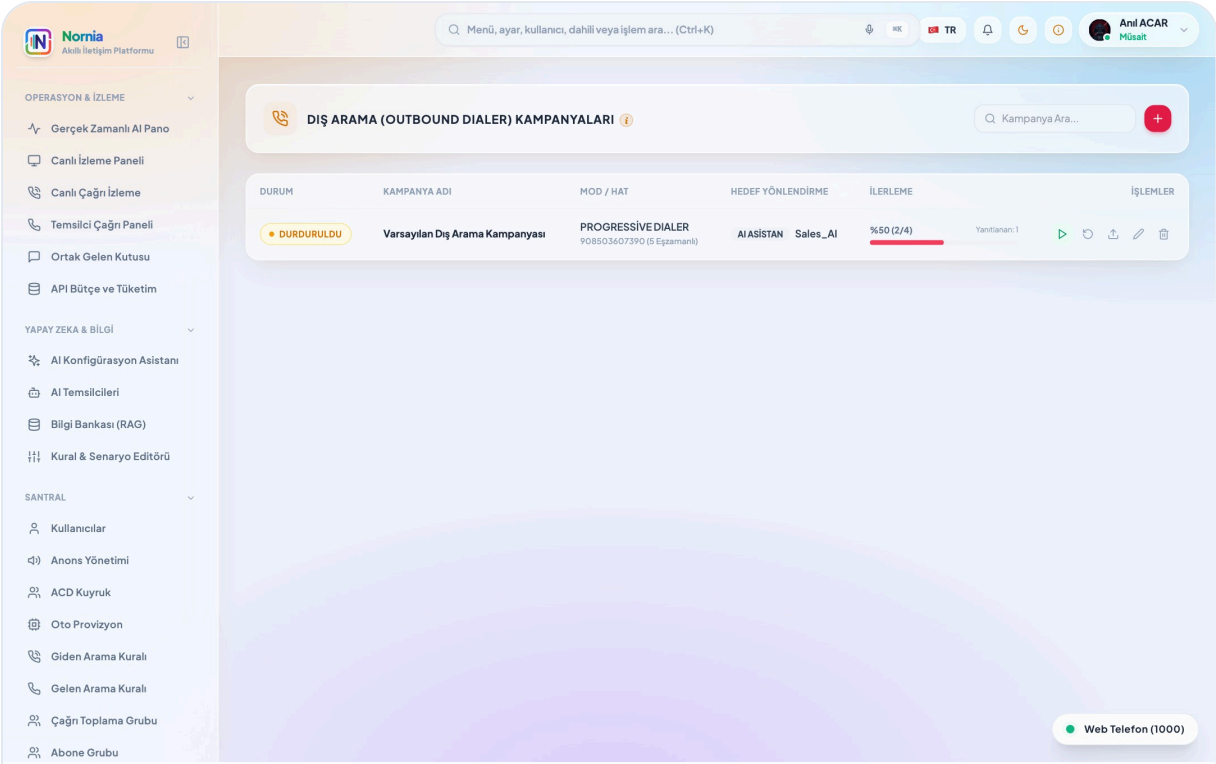
Çağrı & Yönlendirme → Dış Arama (Dialer)

`/?tab=dis-arama-dialer`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`dialer:read` `dialer:write` `dialer:delete`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Dış Arama (Dialer) — Kampanya kartları, canlı ilerleme çubuğu, CSV numara yükleme ve Başlat/Duraklat kontrolü

`Çağrı & Yönlendirme → Dış Arama (Dialer)`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

5 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kampanya Adı & Arama Modu ZORUNLU	`AI Asistan / ACD Kuyruk / Sesli Anons`	`AI Asistan`	AI Modu: Müşteri açtığınc Temsilci kişiselleştirilmiş (isim, borç, randevu saati Kuyruk Modu: Müsait tem aktarır.
Eşzamanlı Kanal Sayısı (Concurrency) ZORUNLU	`Integer (1–50)`	`3`	Aynı anda kaç dış arama belirler. Lisans ve SIP Tru limitini aşmamalıdır.
Çıkış CallerID & Zaman Penceresi ZORUNLU	`DID + Saat Aralığı`	`09:30–18:30`	Müşterilerin gece veya m aranmasını yasal olarak e çalışma saati penceresi.
Tekrar Deneme (Retry) Politikası	`Deneme Sayısı + Bekleme (dk)`	`2 deneme / 30 dk arayla`	Meşgul veya cevapsız kal numaraları belirtilen dakik otomatik tekrar arar.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
CSV / Excel Liste Yükleme ZORUNLU	`phone, name, custom_data`	`UTF-8 CSV`	Müşteriye özel sütunlar (ö fatura_tutari, arac_plakas asistanın sistem bağlamır geçer.

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 Yeni Dış Arama Kampanyası / Kampanya Düzenle Formu

Dialer Kampanya

(5 ayar)

Otomatik dış arama kampanyasının tüm hız, zaman, hedef ve tekrar deneme parametreleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK
Kampanya Adı & Arama Çıkış Hattı (Trunk) ZORUNLU	`Metin + SIP Trunk`	`Operator_Trunk`	Kampanya aramalarının h çıkacağını belirler.
Eşzamanlı Arama Limiti, Tekrar Denemesi & Aralığı (dk) ZORUNLU	`Concurrency + Retry + Delay`	`3 kanal / 2 deneme / 30 dk`	Aynı anda kaç çağrı açıla meşgul/cevapsız numara dakika sonra tekrar arana
Çağrı Yanıtlandığında Hedef & Hedef Seçimi ZORUNLU	`AI Temsilci / ACD Kuyruk / Anons / CallFlow`	`AI Temsilci`	Müşteri telefonu açtığı ar bağlanacağını seçer.
Başlangıç & Bitiş Saati (Yasal Arama Penceresi) ZORUNLU	`HH:MM – HH:MM`	`09:30 – 18:30`	Pencere dışında kampany duraklatılır, ertesi gün sa kendiliğinden devam ede
Telefon Numaraları (CSV veya Satır Satır) ZORUNLU	`"Numara, İsim" veya CSV`	`Toplu Liste`	Her satıra bir müşteri nur CSV dosyası yüklenir.

1. Örnek CSV Kampanya Dosya Biçimi

Kampanya oluşturduktan sonra aşağıdaki formatta CSV dosyanızı yükleyip 'Başlat' butonuna basmanız yeterlidir:

Örnek Dialer CSV Dosyası (UTF-8)

```
phone,name,randevu_tarihi,not
05321234567,Ahmet Yılmaz,25 Kasım 14:30,Yıllık bakım teyidi
05429876543,Ayşe Kaya,25 Kasım 16:00,Demo görüşmesi hatırlatma
```

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Kampanyayı başlattım ama hiç arama çıkmıyor

Kök Neden: Şu anki saat kampanya zaman penceresi dışında, aktif SIP Trunk yok veya listede 'Bekliyor (pending)' kayıt kalmamış.

Çözüm: Kampanya zaman penceresini ve yüklenen numara listesinde bekleyen kayıt sayısını kontrol edin.