Nornia

Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 03: Gerçek Zamanlı AI Pano (Dashboard)

Yöneticilerin santralin anlık çağrı hacmini, yapay zeka karşılama oranını, duygu dağılımını, günlük SLA performansını, aktif kriz alarmlarını ve son görüşme transkriptlerini tek bakışta takip ettiği ana komuta merkezidir.

BÖLÜM 03 | Operasyon & İzleme | Canlı KPI • AI Özet | ~7 dk okuma

Gerçek Zamanlı AI Pano (Dashboard)

Yöneticilerin santralin anlık çağrı hacmini, yapay zeka karşılama oranını, duygu dağılımını, günlük SLA performansını, aktif kriz alarmlarını ve son görüşme transkriptlerini tek bakışta takip ettiği ana komuta merkezidir.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

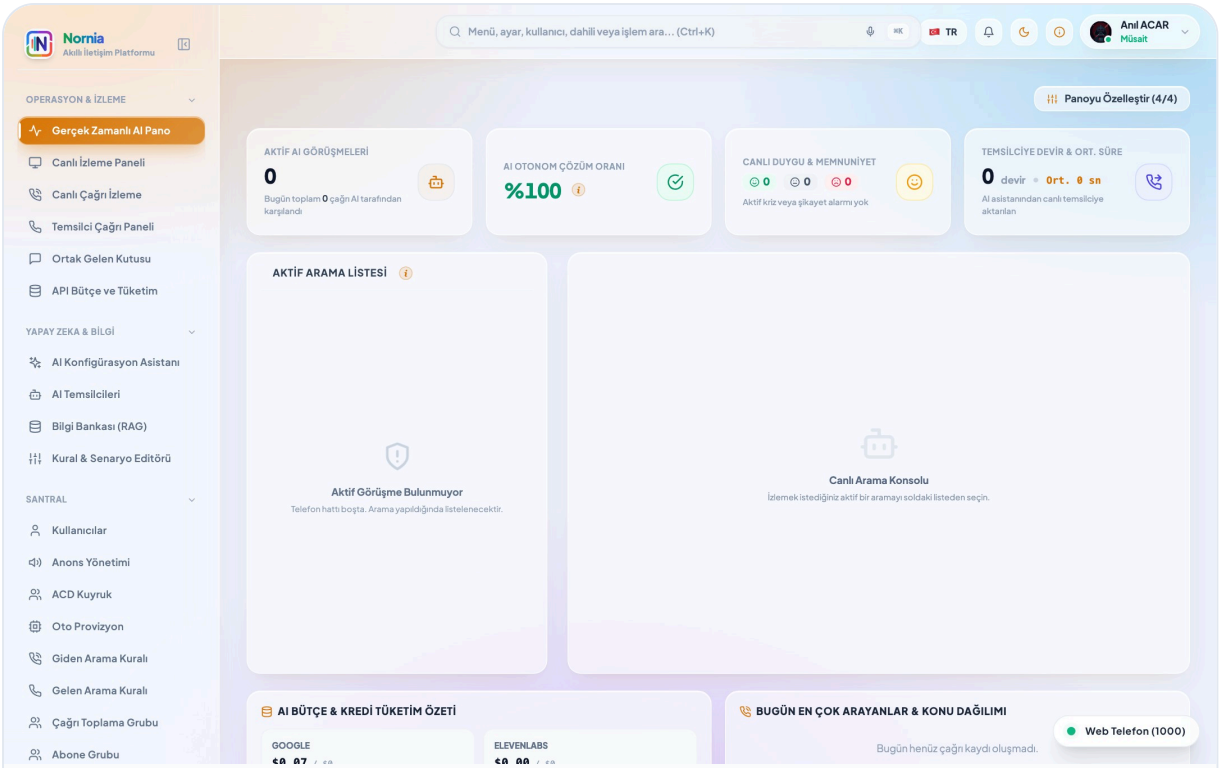
Operasyon & İzleme → Gerçek Zamanlı AI Pano

`/?tab=pano`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`dashboard:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Gerçek Zamanlı AI Pano — Günlük çağrı KPI'ları, AI otomasyon oranı ve canlı trafik grafikleri

`Operasyon & İzleme → Gerçek Zamanlı AI Pano`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

5 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Toplam / Cevaplanan / Kaçan Çağrı	`Canlı Sayaç`	`Bugün 00:00 (UTC+3)`	Her gece yerel saat 00:0((UTC+3) otomatik sıfırlan çağrı metrikleri.
AI Otomasyon & Çözüm Oranı (%)	`Yüzde KPI`	`Canlı hesap`	İnsan temsilciye aktarılma Zeka Sesli Asistan tarafın uca çözülen çağrıların ora
Canlı Duygu Dağılımı	`Pozitif / Nötr / Negatif`	`Anlık`	Görüşmelerin duygu skor negatif eşik aşılırsa Kriz A tetiklenir.
Aktif SIP Hat & Dahili Özeti	`Durum Kartı`	`Canlı AMI`	Çevrimiçi SIP Trunk ve ka sayısını Asterisk AMI üzer gösterir.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Zaman Aralığı & Tenant Filtresi	Filtre	Bugün / Aktif Tenant	Bugün, Son 7 Gün veya S kırılımında KPI ve saatlik y grafiğini günceller.

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 Pano Üst Kartları, Grafikler & Canlı Akış Bileşenleri

Yönetici Kokpiti (4 ayar)

Gerçek Zamanlı AI Pano ekranındaki her kartın veri kaynağı, yenileme periyodu ve tıklama aksiyonu.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Günlük Çağrı Özeti Kartları	Toplam / Cevaplanan / Kaçan / AI Çözüm	00:00 UTC+3 Sıfırlama	Her gece yerel saat 00:00'd anlık çağrı performansı. Kar tıklayarak ilgili CDR filtresine geçebilirsiniz.
Saatlik Trafik & AI vs. İnsan Dağılım Grafiği	Çizgi / Bar Grafik	Son 24 Saat	Günün yoğun saatlerini ve A üstlendiği çağrı payını görse
Canlı Duygu & Kriz Alarm Şeridi	Pozitif / Nötr / Negatif	Anlık WebSocket	Devam eden bir çağrıda neg öfke skoru eşiği aşarsa üstte uyarısı belirir ve tek tıkla Ca İzleme açılır.
Son Görüşmeler & AI Özet Akışı	Canlı Liste	Son 10 Çağrı	Kapanan son çağrıların AI öz etiketini ve QA skorunu göst

1. Pano Bileşenleri ve Günlük Sıfırlama Kuralı

AI Pano, /api/workspace/dashboard-widgets-summary ve /api/reports/wallboard uçlarından beslenir. Tüm günlük sayaçlar Türkiye yerel saatine göre 00:00:00 itibarıyla sıfırlanır; geçmiş günler ise Çağrı Raporları & Analiz altındaki kalıcı PostgreSQL tablolarında saklanır.

2. Kriz Radarı ve Hızlı Aksiyonlar

Panonun üst kısmındaki uyarı bandı, devam eden bir çağrıda müşterinin yüksek öfke/şikayet belirtisi göstermesi durumunda süpervizörü sesli ve görsel olarak uyarır. Tek tıkla Canlı Çağrı İzleme ekranına geçip 'Sessiz Dinle' veya 'Sufle (Whisper)' başlatabilirsiniz.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Pano verileri 0 görünüyor veya yenilenmiyor

Kök Neden: Tarayıcı sekmesi uzun süre uyku modunda kalmış veya Asterisk AMI bağlantısı kopmuş olabilir.

Çözüm: Sayfayı yenileyin; devam ederse Yönetim & Ayarlar → Sistem Panosu & Sağlık ekranından Asterisk AMI durumunu kontrol edin.