Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 13: Kullanıcılar & Dahili Abone Yönetimi

Santraldeki tüm kullanıcı hesaplarını, SIP dahili numaralarını (PJSIP), WebPhone/IP telefon şifrelerini, ses kayıt kurallarını, 3 seviyeli çağrı yönlendirmeyi (Her Zaman / Meşgul / Cevapsız), Çoklu Profilleri (*70), Patron-Sekreter (*74), Hot-Desking (*75/*76), Sesli Posta (Voicemail), IP Telefon BLF tuşlarını ve 2FA güvenlik politikalarını en ince ayrıntısına kadar yönettiğiniz ana abone modülüdür.

BÖLÜM 13 | Santral | PJSIP • 3-Seviye Yönlendirme • 2FA • BLF | ~15 dk okuma

Kullanıcılar & Dahili Abone Yönetimi

Santraldeki tüm kullanıcı hesaplarını, SIP dahili numaralarını (PJSIP), WebPhone/IP telefon şifrelerini, ses kayıt kurallarını, 3 seviyeli çağrı yönlendirmeyi (Her Zaman / Meşgul / Cevapsız), Çoklu Profilleri (*70), Patron-Sekreter (*74), Hot-Desking (*75/*76), Sesli Posta (Voicemail), IP Telefon BLF tuşlarını ve 2FA güvenlik politikalarını en ince ayrıntısına kadar yönettiğiniz ana abone modülüdür.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

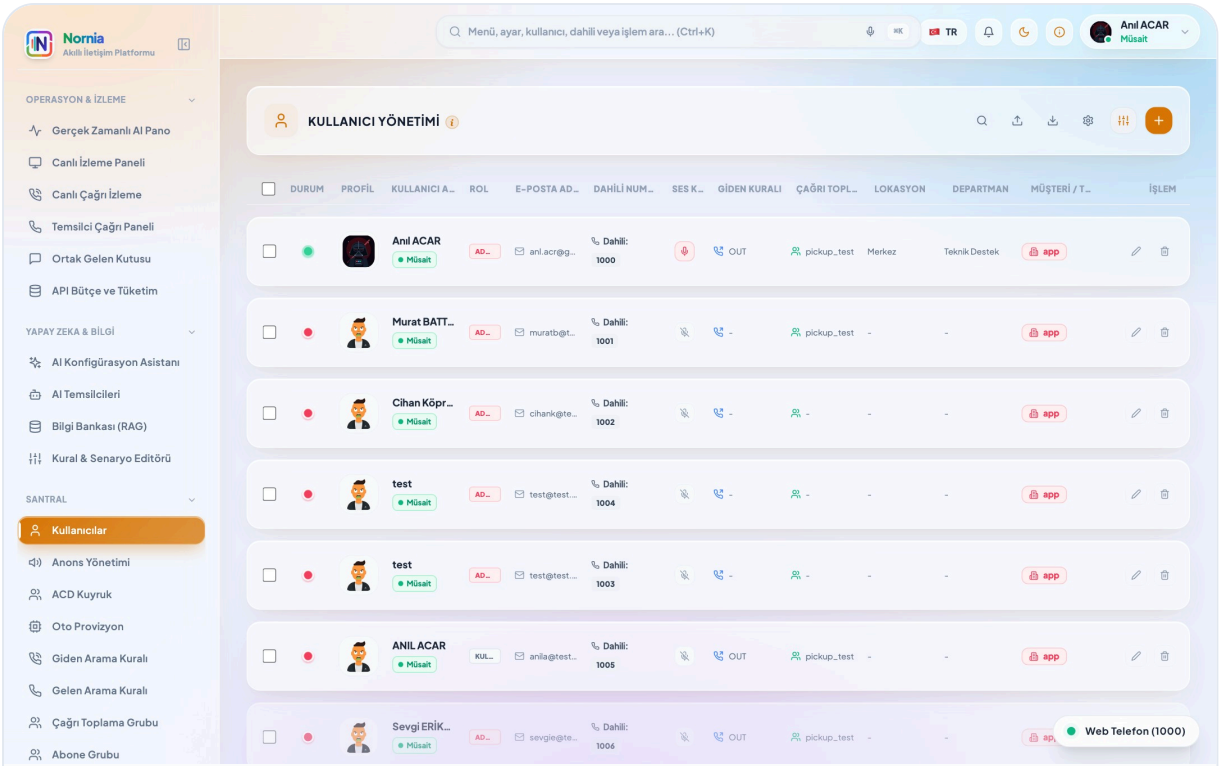
Santral → Kullanıcılar

`/?tab=kullanicilar`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

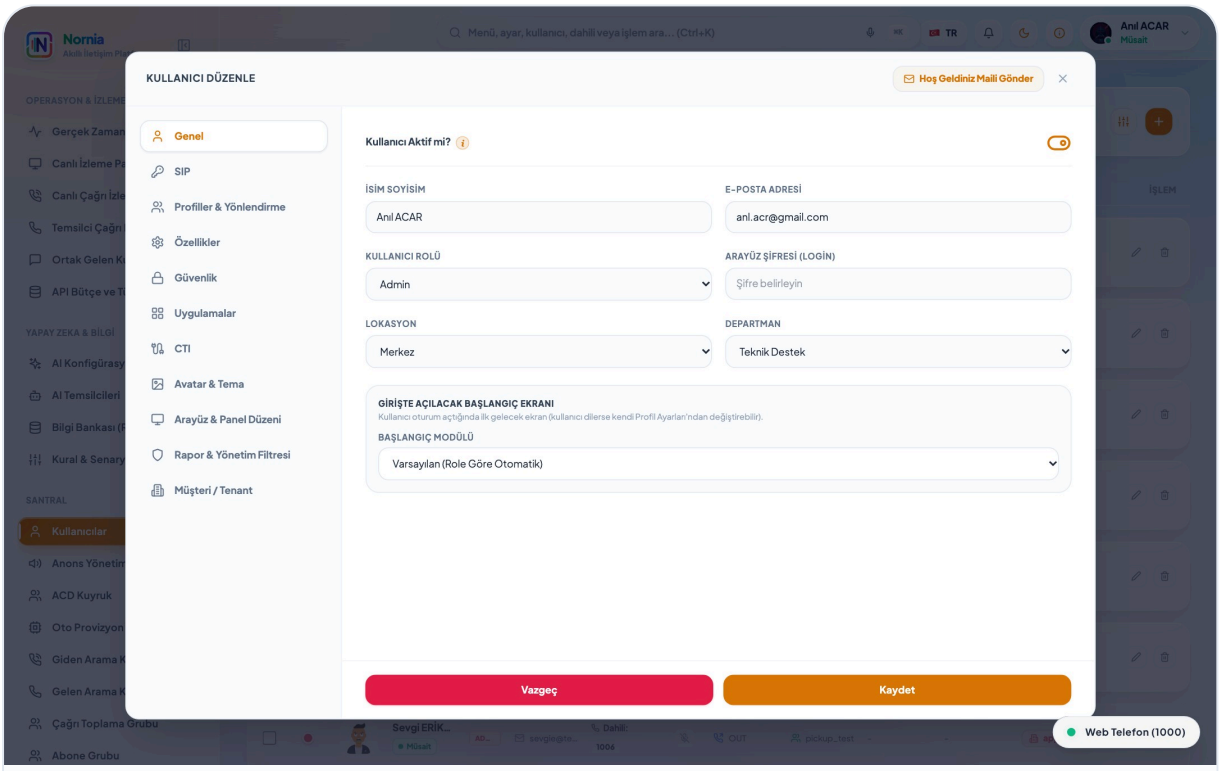
`users:read` `users:write` `users:delete`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Santral → Kullanıcılar — Çevrimiçi SIP LED durumları (IP adresi hover), rol rozetleri ve abone düzenleme ekranı

`Santral → Kullanıcılar`



Kullanıcı Düzenle Penceresi — Genel Bilgiler, SIP/Cihaz, Profiller & Yönlendirme, BLF, CRM ve 2FA Sekmeleri

`Santral → Kullanıcılar → Düzenle`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

13 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKL ETKİSİ
Ad Soyad / Kullanıcı Adı / E-Posta ZORUNLU	Metin / Email	Zorunlu	Web arayüz gir transferi (direc posta e-posta k kullanılır.
Dahili Numara (Extension) ZORUNLU	Sayısal (3–5 hane)	1000+	Asterisk PJSIP Otomatik benze Planı aralık kon
SIP Kimlik & Güçlü SIP Parolası ZORUNLU	24-karakter rastgele	Otomatik üretilir	Masa telefonu bilgileri. Masa t Oto Provizyon i gönderilir.
Rol (Role) & Abone Grubu ZORUNLU	Seçim	Agent / Standart	Kullanıcının ekr hangi dış arama erişeceğini (Ab
Ses Kayıt Politikası	Yapay Zeka (AI) / Standart / Kapalı	Standart	AI: Çift kanal (R otomatik transk Standart: MixM Kapalı: Ses kay
3 Seviyeli Çağrı Yönlendirme	Her Zaman / Meşgul / Cevapsız	Zaman aşımı: 30 sn	Her biri bağıms hedef tipi (Dahi Sesli Posta / An (15–60 sn) des çevrimdışı veya GSM'e Operato yönlenir.
Abone Profilleri (*70)	Ofis / Uzaktan / Dışarıda	Ofis	Her profil için a DND kuralı tanı webden veya *7 değiştirebilir.
Patron-Sekreter (*74)	Yönetici–Asistan Eşleşmesi	Kapalı	Aktifken patron sekretere düşe numaralar doğr
Hot-Desking (*75 / *76)	Boolean + PIN + Gece Sıfırlama	auto_logout_midnight: true	Ortak masadak giriş; gece yarı seçeneği.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKL ETKİSİ
Sesli Posta (Voicemail *97)	`Aktif + PIN + E-Posta`	`Kapalı`	Cevapsız arama ve ses kaydını k adresine WAV e
Kodek Önceliği	`alaw, ulaw, g722, opus, g729`	`g722, alaw, ulaw`	HD ses (G.722/ bant genişliği (
Masa Telefonu BLF & Softkey Tuşları	`BLF / Line / Speed Dial / DND / Pickup`	`Oto Provizyon uyumlu`	Kullanıcının IP t yan tuşların fon Oto Provizyon k telefona otoma
2FA & Oturum Zaman Aşımı	`TOTP / E-Posta / WhatsApp + 1-3 Saat`	`Opsiyonel`	İki faktörlü doğ hareketsizlikte saat) güvenlik p

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (5 alt bölüm).

1 Sekme 1: Genel Bilgiler, Organizasyon, Görünüm & Tenant Ataması

Kullanıcı Düzenle 1/6 (6 ayar)

Kullanıcıyı Düzenle veya Yeni Kullanıcı Ekle penceresindeki temel kimlik, rol, organizasyon, başlangıç ekranı, avatar ve tema zamanlama ayarları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
İsim Soyisim & E-posta Adresi ZORUNLU	Metin / Email	Zorunlu	Web girişi, arayan kimliği ((Name), AI isimle dahili tran (directory_lookup) ve sesli geldiniz e-postaları için kul
Kullanıcı Rolü & Arayüz Şifresi (Login) ZORUNLU	Rol Seçimi + Parola	Agent	Rol, kullanıcının hangi men sekmeleri görebileceğini (F belirler. Şifre alanı düzenle bırakılırsa mevcut şifre kor
Lokasyon & Departman	Organizasyon Seçimi	Opsiyonel	Toplu Konfigürasyon kapsa filtrelerinde ve Departman/ raporlarında gruplama eks
Başlangıç Modülü & Çağrı Paneli Açılış Sekmesi	Açılış Sayfası Tercihi	Temsilci Paneli / Pano	Kullanıcı giriş yaptığında d hangi ekrana düşeceğini (ö için direkt Çağrı Paneli → W belirler.
Hazır Avatar Koleksiyonu & Tema Zamanlaması	Avatar + Karanlık/Aydınlık Saat	Otomatik Avatar	Kullanıcı profil fotoğrafı ve saatte otomatik karanlık m aydınlık moda geçiş tercihi
Bağlı Olduğu Müşteri / Tenant	Multi-Tenant Seçimi	Aktif Tenant	Çoklu müşteri (multi-tenan kurulumlarda kullanıcının v grubunu belirler.

PRATİK İPUÇLARI & DİKKAT EDİLECEKLER

- Ad Soyad alanını Türkçe karakterle tam yazın; AI Sesli Asistan müşterinin 'Anıl Bey ile görüşebilir miyim?' talebini bu alandan eşleştirir.
- Kullanıcı listesinde sağ üstteki 'Görünür Sütunlar' menüsünden tabloda görmek istediğiniz sütunları özelleştirebilirsiniz.

2

Sekme 2: SIP Ayarları, Cihaz İnceleme, BLF/DSS (1–24), Softkeys (F1–F4) & Kodekler

Kullanıcı Düzenle 2/6 (9 ayar)

Dahili numara, dış arama CallerID, güvenlik limitleri, WebPhone WebRTC, fiziksel masa telefonu MAC/Oto Provizyon, 24'e kadar BLF tuşu ve ses kodek öncelikleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Dahili Numarası (Extension) ZORUNLU	3–5 Hane Sayı	1000+	Asterisk PJSIP endpoint kim Planı aralığına uygun ve ben olmalıdır.
Dış Aramada Görünecek Numara (Outbound CallerID)	DID / E.164	Trunk Varsayılanı	Bu kullanıcı dış arama yaptığ tarafın ekranında görünecek numarası (örn. 9085036073
Giden Arama Kuralları & Çağrı Toplama Grubu (*8)	Çoklu Seçim	Abone Grubundan	Kullanıcının hangi dış arama kullanabileceğini ve hangi d çalan telefonlarını *8 ile çek belirler.
Eş Zamanlı Dış Arama Limiti (Güvenlik)	Integer (1–10)	2	Tek bir dahili hesabının ele g halinde aynı anda onlarca dı (toll-fraud) başlatmasını önl güvenlik tavanı.
Web Telefonu (WebRTC) & AI Mikrofon Gürültü Engelleme	PJSIP WSS + AI Denoise	Aktif	Tarayıcı içi şifreli WebPhone sesi melodisi seçimi ve arka gürültüsünü temizleyen yap mikrofon filtresi.
Masa Telefonu Donanım Kimliği (MAC / Marka / Model / IP)	Cihaz İnceleme + Oto Provizyon	LAN / WAN / Cisco 5160	Fiziksel telefonun MAC adre uzaktan yeniden başlatma (komutu gönderir. Cisco Ente (78xx/79xx/88xx/89xx) için uzak çalışanlar için Nornia S adresini üretir.
BLF & Programlanabilir DSS Tuşları (1–24)	blf / line / speed_dial / voicemail / dnd / transfer / pickup	Boş	Masa telefonundaki 1–24 ar tuşlara arkadaşının meşguliy (BLF + tek tuşla çağrı çekme arama, DND veya transfer a

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Ekran Altı Esnek Tuşlar (Softkeys F1–F4)	`history / directory / forward / dnd / menu / redial / transfer / pickup`	`Standart`	IP telefon ekranının hemen a yazılım tuşunun (F1–F4) gör özelleştirir.
Ses Kodek Önceliği (Audio Codecs)	`g722, alaw, ulaw, opus, g729`	`g722, alaw, ulaw`	HD ses için G.722/Opus, zay bağlantısı için G.729 öncelik sürükleyip belirleyebilirsiniz.

3

Sekme 3: Profiller (*70), 3-Seviye Yönlendirme, Follow Me, Voicemail, Hot-Desk & Patron-Sekreter

Kullanıcı Düzenle 3/6 (7 ayar)

Her kullanıcı için sınırsız çalışma profili (Ofis, Uzaktan, Dışarıda, Toplantıda) ve profil bazlı cihaz/yönlendirme kuralları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR &
1. Bu Profilde Çalacak Cihazlar	Web Telefon / PC–Mac / Mobil / Masa Telefonu	Tümü	Örn. 'Ofis' profili Telefonu, 'Evden WebPhone + Mo şekilde ayarlanır.
2. Çalma Süresi (sn) & 3. Telefon Tuşlama Kodu (Digit)	15–60 sn + *70 + Rakam	30 sn / *701	Dahiliye gelen ça düşmeden önce fiziksel telefonda kodu.
4. 3 Seviyeli Çağrı Yönlendirme (Her Zaman / Meşgulde / Cevapsız)	Bağımsız Toggle + Hedef Tipi + Hedef	Pasif	Her durum için a Kuyruk, Dış GSM Dahili çevrimdışı Asterisk çağrıyı (üzerinden kullan otomatik aktarır.
Beni Takip Et (Follow Me — 1. ve 2. Hedef)	1. Hedef + 2. Hedef + Bekleme (sn)	Kapalı	Önce dahiliyi çal hedefe (örn. sek hedefe (örn. cep uygular.
Sesli Posta (Voicemail *97)	Karşılama Anonsu + 4 Rakam PIN + E-Posta WAV	Kapalı	Cevapsız çağrıla alır, 4 rakamlı PI dinlenebilir veya WAV gönderilir.
Ortak Masa Telefonu (Hot-Desking *75 / *76)	Aktif + PIN + Gece Yarısı Otomatik Çıkış	auto_logout_midnight: true	Vardiyalı persone masadaki IP telef PIN ile oturum aç
Patron-Sekreter (*74)	Atanan Sekreter Dahilileri + VIP Doğrudan Erişim Listesi	Kapalı	Aktifken patrona sekreterlere düş listesinde kayıtlı numaraları doğru çaldırabilir.

4 Sekme 4: Ses Kayıt Politikası & Kullanıcı Bazlı CRM / CTI Screen Pop

Kullanıcı Düzenle 4/6 (4 ayar)

Aboneye özel ses kayıt seviyesi ve dış CRM sisteminde otomatik müşteri kartı açma (Screen Pop) konfigürasyonu.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DAV
Ses Kayıt Modu	Yapay Zeka (AI) / Standart / Kapalı	Standart	AI: Çift kanal RX/TX kayıt + (transkript, duygu ve QA pua Standart: MixMonitor WAV k Kapalı: Kayıt alınmaz.
Hızlı CRM Şablonu & Screen Pop URL	Zoho / HubSpot / Salesforce / Bitrix24 / Özel URL	Opsiyonel	Örn. https://crm.sirket.com/ {phone}. {phone}, {did}, {ext değişkenleri canlı çağrı veris
Otomatik Sekme Açılma Zamanı & Davranışı	Çalarken / Cevaplandığında + Yeni/Aynı Sekme	Çalarken / Tek Sekme	Tarayıcıda 2. sekmede CRM kartının tam hangi anda açıl belirler.
CRM Müşteri Sorgu API URL & Auth	GET/POST + Bearer/Header Token	Opsiyonel	Çağrı geldiğinde arka planda müşteri adı/bakiyesi çekip W ekranında göstermek için ku

5

Sekme 5–11: Özellikler, Güvenlik (2FA), Uygulamalar, CTI, Avatar/Tema, Arayüz/Panel Düzeni, Rapor & Yönetim Filtresi ve Tenant

Kullanıcı Düzenle 5–11/11 (6 ayar)

Kullanıcı Düzenle penceresinin sol menüsündeki 11 sekmenin tamamının (Genel, SIP, Profiller & Yönlendirme, Özellikler, Güvenlik, Uygulamalar, CTI, Avatar & Tema, Arayüz & Panel Düzeni, Rapor & Yönetim Filtresi, Müşteri/Tenant) kalan kurumsal kontrolleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Özellikler Sekmesi (Ses Kayıt, Sesli Posta, Hot-Desk, Patron-Sekreter)	AI / Standart / Kapalı + Voicemail + Hot-Desk + Boss-Secretary	Standart	Kullanıcının ses kaydı düzey posta PIN/e-posta aktarımın masa (*75/*76) ve patron-se (*74) politikalarını tek sekme
Güvenlik Sekmesi (2FA, Oturum Zaman Aşımı & Şifre Politikası)	Google Auth / E-Posta OTP / WhatsApp OTP + 1/2/3 Saat Oto Çıkış + 1/3/6/12 Ay Şifre Yenileme	Opsiyonel	İki faktörlü doğrulama, güve kilidi, hareketsizlikte otomat dış arama karantinası.
Uygulamalar Sekmesi & 'Hoş Geldiniz Maili Gönder' Butonu	Web / PC-Mac / iOS-Android + Magic Login QR	Tek Tık Mail/QR	Kullanıcıya tek tıkla kurulum geldiniz e-postası gönderir mobil/masaüstü uygulama Q bağlantısını yönetir.
Arayüz & Panel Düzeni Sekmesi	Başlangıç Modülü + Çağrı Paneli Sekmesi + Görünüm (İkon+Başlık / Sadece İkon)	Role Göre Otomatik	Kullanıcının girişte açılacak ekranını, sol menü düzenini çalışma alanı tercihlerini kay
Rapor & Yönetim Filtresi Sekmesi (Supervisor Scope)	Yönetilen Temsilci & Kuyruk Kapsamı	Tümü / Seçili Ekip	Süpervizör veya takım lideri kendi sorumlu olduğu temsil kuyrukların canlı ekranlarını raporlarını görmesini sağlar.
Kullanıcı Aktif mi? & Müşteri / Tenant Sekmesi	Üst Sağ Toggle + Multi-Tenant Atama	Aktif / Ana Müşteri	İşten ayrılan personelin veril silmeden anında oturum ve dondurur.

1. Canlı Kayıt (Presence) LED Göstergesi ve IP Takibi

Kullanıcı tablosundaki durum ışığı Asterisk AMI ContactStatus olaylarından ve WebPhone kayıt bildirimlerinden beslenir. Yeşil LED üzerine fareyle geldiğinizde cihaz tipi ve istemcinin gerçek IP adresi görünür (örn. 'Web Phone Bağlı (78.189.210.15)' veya 'Yealink T46U (192.168.1.44)').

2. Cisco Enterprise (78xx/79xx/88xx/89xx) ve Uzak Erişim (Nornia SIP Edge)

Kullanıcı kartındaki Cihaz & Uzak Erişim bölümünde standart UDP/TCP 5060 yanı sıra Cisco Enterprise telefonlar için TCP 5160 (UseCallManager/BLF uyumlu) ve şube dışı uzak çalışanlar için Nornia SIP Edge (<alt-alan>.nornia.com.tr:5060/5160) bağlantı bilgileri otomatik üretilir.

3. CSV ile Toplu Kullanıcı İçe Aktarma ve PJSIP Senkronizasyonu

Yeni kullanıcı kaydedildiğinde veya güncellendiğinde Nornia /etc/asterisk/pjsip_custom.conf dosyasını otomatik yeniler ve 'pjsip reload' uygular. Mevcut aktif görüşmeler kesilmez.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Dahiliye gelen çağrılar GSM yönlendirmesine düşmüyor

Kök Neden: Yönlendirme kuralı 'Pasif' kalmış veya kullanıcıya bağlı giden arama kuralı/CallerID tanımlı değil.

Çözüm: Kullanıcı kartında 'Cevapsız' veya 'Meşgul' anahtarını aktif edin, hedef numaranın başına 0 ekleyip kaydedin.

Belirti: IP telefon '401 Unauthorized' hatası alıyor

Kök Neden: SIP kullanıcı adı/şifresi hatalı girilmiş veya Fail2Ban yanlış şifre yüzünden IP'yi engellemiş.

Çözüm: Kullanıcı kartından SIP bilgilerini teyit edin; Güvenlik Kalkanı menüsünden telefonun IP adresinin engelli olmadığını kontrol edin.

Nornia Enterprise AI PBX (v3.10.11) — Bölüm 13: Kullanıcılar & Dahili Abone Yönetimi	dokuman.nornia.com.tr/kullanicilar/ • api.nornia.com.tr