Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 37: Kuyruk SLA & Hız Dilimleri, Anket (CSAT), FCR, IVR Terk, Kaçan & Tekrar Arayanlar

Çağrı merkezi servis seviyesi (SLA) yönetimini en ince metriklere bölen 10 operasyon raporudur: Kuyruk/Bekleme Analitiği, Kuyruk SLA & Cevaplama Hız Dilimleri (0-10/10-20/20-30/30+ sn), Müşteri Memnuniyet Anketi (CSAT), İlk Aramada Çözüm (FCR), Kaçan Çağrı Analizi, IVR Terk Oranı, Aktarma & Bekletme, Tekrar Eden Arayanlar, Departman & Çağrı Toplama ve Çağrı Sonuç Kodları (Disposition).

BÖLÜM 37 | Çağrı Raporları & Analiz | 10 Kuyruk Raporu • SLA Dilimleri • CSAT • FCR

~11 dk okuma

Kuyruk SLA & Hız Dilimleri, Anket (CSAT), FCR, IVR Terk, Kaçan & Tekrar Arayanlar

Çağrı merkezi servis seviyesi (SLA) yönetimini en ince metriklere bölen 10 operasyon raporudur: Kuyruk/Bekleme Analitiği, Kuyruk SLA & Cevaplama Hız Dilimleri (0-10/10-20/20-30/30+ sn), Müşteri Memnuniyet Anketi (CSAT), İlk Aramada Çözüm (FCR), Kaçan Çağrı Analizi, IVR Terk Oranı, Aktarma & Bekletme, Tekrar Eden Arayanlar, Departman & Çağrı Toplama ve Çağrı Sonuç Kodları (Disposition).

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

Çağrı Raporları & Analiz → Kuyruk / Kuyruk SLA / Anket / FCR / Kaçan Çağrı / IVR Terk / Aktarma-Bekletme / Tekrar Arayanlar / Departman-Toplama / Sonuç Kodları

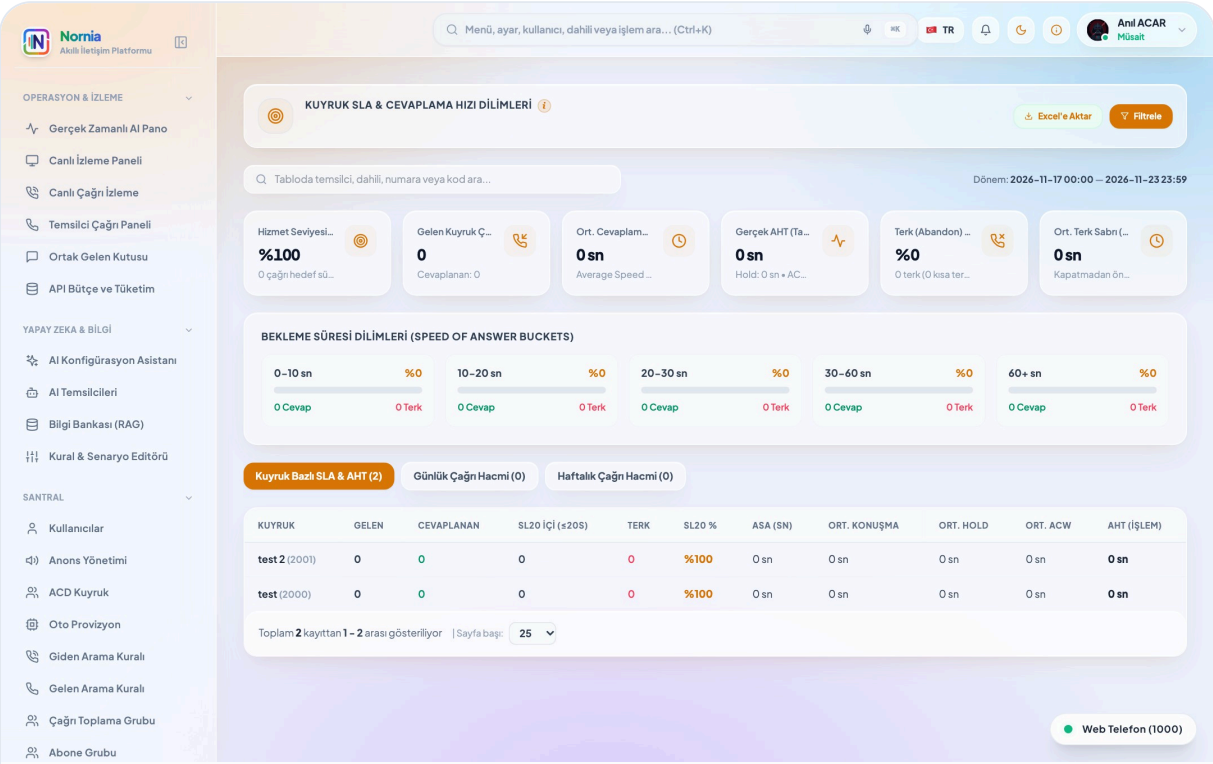
`/?tab=kuyruk-sla-ve-hiz-dilimleri`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_queue:access` `reports_queue_sla:access` `reports_survey:access`

`reports_fcr:access` `reports_missed:access` `reports_ivr_drop:access`
`reports_transfer_hold:access` `reports_repeat_callers:access`
`reports_dept_pickup:access` `reports_disposition:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Kuyruk SLA & Hız Dilimleri — 0-10 sn / 10-20 sn / 20-30 sn cevaplama dağılımı ve terk analizi

`Çağrı Raporları & Analiz → Kuyruk SLA & Hız Dilimleri`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

5 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kuyruk SLA & Hız Dilimleri (queue-sla)	`0–10s / 10–20s / 20–30s / 30s+`	`Kuyruk Bazlı`	Çağrıların kaç saniyede a terk edenlerin (abandone saniyede kapattığını dilim gösterir.
Anket Raporları (reports-survey)	`1–5 Yıldız CSAT`	`Kuyruk & Temsilci Kırılımı`	Çağrı sonrası DTMF mem anketi sonuçlarını, düşük çağrıların ses kayıt linkler

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
İlk Aramada Çözüm (FCR) & Tekrar Arayanlar	`24/72 Saat Penceresi`	`Otomatik Eşleşme`	Aynı numaranın 24–72 sa tekrar arayıp aramadığını gerçek FCR başarısını hes
IVR Terk Oranı & Kaçan Çağrı	`Huni (Funnel) Analizi`	`CallFlow Düğüm Bazlı`	Müşterilerin IVR anonsun adımında kapattığını ve g aranmamış kaçan çağrıla
Aktarma & Bekletme / Departman & Toplama / Sonuç Kodları	`Operasyonel Kırılım`	`CSV/Excel`	Gereksiz transferleri, uzu bekletmeleri, *8 çağrı top istatistiklerini ve çağrı so (Satış, Bilgi, Şikayet) dağ

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 10 Kuyruk & Servis Seviyesi Raporunun Tam Sütun ve Formül Dökümü

10 Operasyon Raporu (7 ayar)

Çağrı merkezi SLA, bekleme, terk, anket ve tekrar arama analitiğinin tüm raporları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
1. Kuyruk / Bekleme Analitiği (reports-queue)	`Giren / Cevaplanan / Terk / Ort. Bekleme`	`Kuyruk Bazlı`	Kuyrukların genel karşılama ve en uzun bekleme süreleri
2. Kuyruk SLA & Hız Dilimleri (reports-queue-sla)	`0–10s / 10–20s / 20–30s / 30s+ Kovaları`	`SLA % Hedefi`	Çağrıların saniye dilimlerine cevaplanma ve terk edilme gösterir.
3. Anket Raporları — CSAT (reports-survey)	`1–5 Puan Ortalaması + Soru Kırılımı`	`Ses Kaydı Linkli`	Düşük puan (1–2) veren müş görüşme kaydına tek tıkla ul arama yapmanızı sağlar.
4. İlk Aramada Çözüm — FCR (reports-fcr) & 5. Tekrar Arayanlar	`24/48/72 Saat Penceresi`	`Otomatik Numara Eşleşme`	Aynı sorunu çözülmediği içir arayan müşterileri tespit ede FCR oranını hesaplar.
6. Kaçan Çağrı Analizi (reports-missed)	`Geri Arandı / Bekliyor Durumu`	`Claim Entegreli`	Henüz geri aranmamış ceva çağrıları öncelikli listeler.
7. IVR Terk Oranı (reports-ivr-drop)	`Düğüm Bazlı Düşme`	`CallFlow`	Müşterilerin IVR menüsünün saniyesinde/anonsunda tele kapattığını tespit eder.
8. Aktarma & Bekletme / 9. Departman & Toplama / 10. Sonuç Kodları	`Transfer / Hold / *8 Pickup / Disposition`	`Kırılımlı Tablo`	Gereksiz transfer zincirlerini bekletme yapanları, *8 çağrı başarısını ve sonuç kodu da raporlar.

1. SLA İyileştirme İçin Hızlı Aksiyon Rehberi

Kuyruk SLA raporunda 20–30 sn üzeri terkler artıyorsa: (1) ACD Kuyruk'ta 45. saniyede 'Geri Arama / AI Asistan Taşması' ekleyin; (2) Yoğunluk Raporu'na bakarak pik saatlerde (örn. 10:00–12:00) Penalty=1 yedek ekibi devreye alın; (3) IVR anons süresini 20 saniyenin altında tutun.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Anket Raporunda hiç kayıt görünmüyor

Kök Neden: İlgili ACD Kuyruk düzenlemesinde 'Çağrı Sonrası Anket' kapalı veya müşteri temsilciden önce kapatıyor.

Çözüm: ACD Kuyruk → Anket sekmesinden anketi aktif edin; anketin tetiklenmesi için görüşmeyi temsilcinin sonlandırması gerektiğini ekibe bildirin.