Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 32: Özel Rapor Tasarımcısı & AI Rapor Üretici

Hazır 44 kurumsal raporun ötesinde, SQL bilmeden kendi veri kaynağınızı, sütunlarınızı, gruplamalarınızı (temsilci, kuyruk, DID, saat, sonuç kodu), filtrelerinizi ve grafik türünüzü seçerek veya Türkçe doğal dilde yazarak ('Bu ay 30 sn üstü bekleyip kaçan çağrıları kuyruk bazında çıkar') sınırsız özel rapor tasarlayıp kaydedebileceğiniz BI stüdyosudur.

BÖLÜM 32 | Çağrı Raporları & Analiz | Sürükle-Bırak • Doğal Dil AI • Kaydet & Zamanla

~9 dk okuma

Özel Rapor Tasarımcısı & AI Rapor Üretici

Hazır 44 kurumsal raporun ötesinde, SQL bilmeden kendi veri kaynağınızı, sütunlarınızı, gruplamalarınızı (temsilci, kuyruk, DID, saat, sonuç kodu), filtrelerinizi ve grafik türünüzü seçerek veya Türkçe doğal dilde yazarak ('Bu ay 30 sn üstü bekleyip kaçan çağrıları kuyruk bazında çıkar') sınırsız özel rapor tasarlayıp kaydedebileceğiniz BI stüdyosudur.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

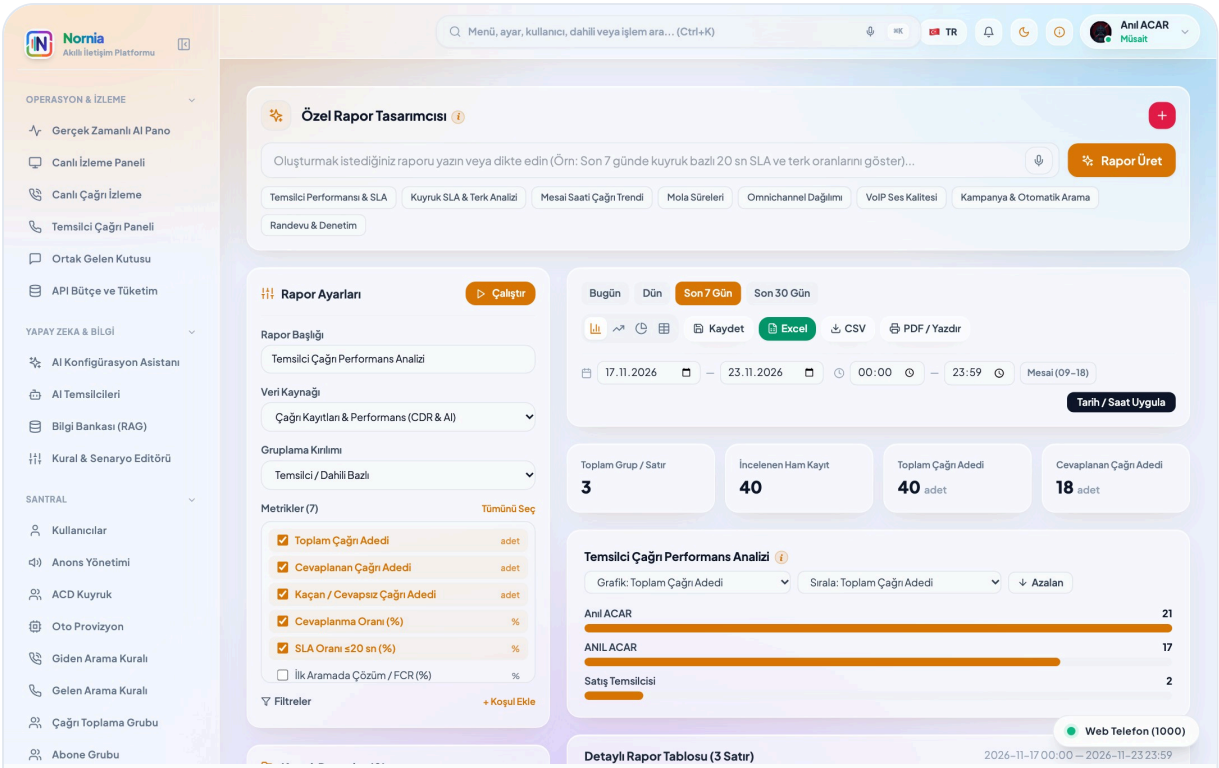
Çağrı Raporları & Analiz → Özel Rapor Tasarımcısı

`/?tab=ozel-rapor-tasarimcisi`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_custom_builder:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Özel Rapor Tasarımcısı — AI doğal dil sorgu kutusu, veri kaynağı seçimi, filtreler ve canlı tablo/grafik

`Çağrı Raporları & Analiz → Özel Rapor Tasarımcısı`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

4 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇI ETKİSİ
AI Rapor Üretici Kutusu	`Türkçe Doğal Dil`	`/api/reports/custom/ai-generate`	İstediğiniz ra yazarsınız; si metrikleri ve doldurur.
Veri Kaynağı (Dataset) ZORUNLU	`Çağrılar (CDR) / Kuyruklar / Temsilci Molaları / Omnichannel / Anketler / Randevular`	`calls`	Sorgulanacal
Metrikler & Gruplama (Group By) ZORUNLU	`Adet / Toplam Süre / Ortalama / SLA %`	`agent_extension / queue / date`	Özet tablo ve
Kayıtlı Raporlar & Dışa Aktarım	`Kaydet / CSV / Excel / Zamanla`	`Tek Tık`	Kaydedilen ö Zamanlanmış

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇI ETKİSİ
			her sabah yö atılabilir.

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 AI Rapor Üretici, Veri Kaynakları, Sütun/Filtre Seçici & Kayıtlı Şablonlar

BI Stüdyosu (4 ayar)

Özel Rapor Tasarımcısı ekranındaki tüm görsel ve yapay zeka bileşenlerinin çalışma mantığı.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARA
Doğal Dil AI Rapor Üretici	`Türkçe İstek → Otomatik Sorgu`	`/api/reports/custom/ai-generate`	Yazdığınız T veri seti, gru dönüştürür.
Veri Kaynağı & Sütun Seçimi ZORUNLU	`Çağrılar / Kuyruklar / Molalar / Omnichannel / Anketler / Randevular`	`calls`	Raporda gör sütunları ve Toplam, Ort seçersiniz.
Koşullu Filtreler & Sıralama	`Tarih / Kuyruk / Temsilci / Yön / Sonuç / Süre > X`	`Çoklu AND Filtre`	Örn. 'Süre > Negatif' gibi
Kaydet, CSV/Excel İndir & Zamanla	`Kalıcı Şablon`	`/api/reports/custom/saved`	Kaydedilen Raporlar ekr görevine ba

1. Adım Adım Özel Rapor Oluşturma

Hem görsel filtrelerle hem de AI asistanıyla saniyeler içinde yönetici raporu üretebilirsiniz:

1. Üstteki AI kutusuna 'Son 30 günde 2000 kuyruğunda ortalama konuşma süresi 3 dakikanın üzerinde olan temsilcileri sırala' yazıp 'Oluştur'a basın.
2. Tablo ve grafik önizlemesini inceleyin; gerekirse tarih aralığı veya departman filtresi ekleyin.
3. 'Raporu Kaydet' ile isim verip ekibinizle paylaşın veya CSV/Excel olarak indirin.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Özel rapor boş sonuç döndürüyor

Kök Neden: Seçilen tarih aralığında veya birleştirilen çoklu filtrelerde eşleşen çağrı kaydı yok.

Çözüm: Tarih aralığını 'Son 30 Gün' yapın ve filtreleri tek tek gevşeterek tekrar çalıştırın.