Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 33: Rapor Panosu, Detaylı CDR, Transfer Zinciri & DID / Hat Raporları

Santralden geçen her çağrının uçtan uca kayıt defteridir. Rapor Panosu (genel özet), Detaylı CDR (transfer ve çağrı toplama bacakları — call_legs — dahil), Saatlik/Günlük Yoğunluk Raporu, Hat Kapasite (Trunk) Raporu, DID Numara Raporu, Operatör Dakika & Paket Tüketimi ve Hatalı/Eşleşmeyen Çağrı analizlerini tek çatı altında açıklar.

BÖLÜM 33 | Çağrı Raporları & Analiz | CDR • Transfer Bacakları • DID • Dakika Paketi

~12 dk okuma

Rapor Panosu, Detaylı CDR, Transfer Zinciri & DID / Hat Raporları

Santralden geçen her çağrının uçtan uca kayıt defteridir. Rapor Panosu (genel özet), Detaylı CDR (transfer ve çağrı toplama bacakları — call_legs — dahil), Saatlik/Günlük Yoğunluk Raporu, Hat Kapasite (Trunk) Raporu, DID Numara Raporu, Operatör Dakika & Paket Tüketimi ve Hatalı/Eşleşmeyen Çağrı analizlerini tek çatı altında açıklar.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

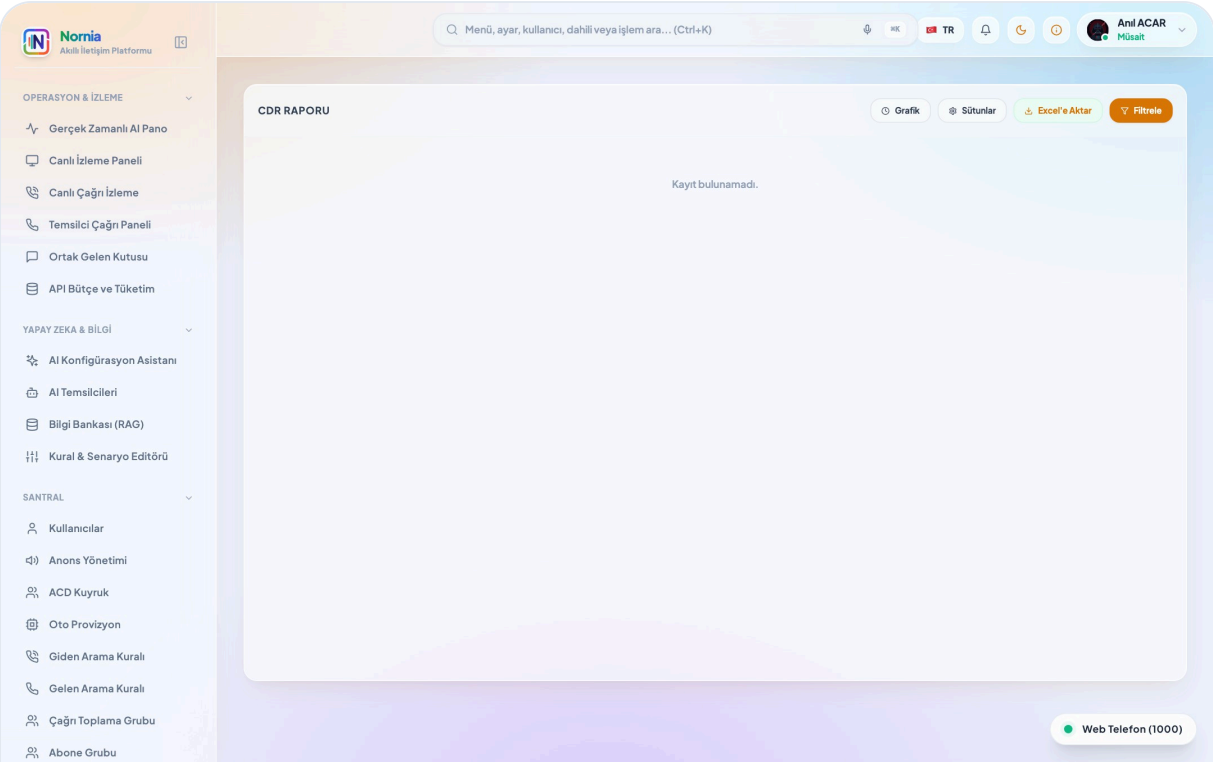
Çağrı Raporları & Analiz → Pano / CDR / Yoğunluk / Hat Kapasite / DID / Operatör Dakika / Hatalı Çağrı

`/?tab=raporlar-detayli-cagri`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_pano:access` `reports_cdr:access` `reports_traffic_load:access` `reports_trunk:access` `reports_did:access` `reports_trunk_minutes:access` `reports_invalid_calls:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Detaylı Çağrı Raporu (CDR) — Gelişmiş filtreler, transfer zinciri (call_legs), anında ses dinleme ve CSV/Excel indirme

`Çağrı Raporları & Analiz → CDR`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

6 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Tarih Aralığı, Yön & Sonuç Filtresi	`Başlangıç–Bitiş / Gelen–Giden–Dahili / ANSWERED–NOANSWER–BUSY–FAILED`	`Bugün`	Milyonlarca kayıt içinden aranan çağrıyı bulur.
Transfer & Pickup Zinciri (call_legs)	`Genişletilebilir Satır`	`Her çağrıda`	Bir çağrı önce IVR'a, son oradan 1002'ye aktarıldı bacağın süresini ve ayrı gösterir.
DID Raporu (reports-did)	`Hat Bazlı Analiz`	`Tüm DID'ler`	Hangi 0850 / 0212 numa çağrı aldığını, cevaplama ortalama süresini karşıla (reklam/kampanya hattı
Operatör Dakika & Paket (reports-	`Kota Takibi`	`Aylık Paket`	Dış Hat ayarında tanımlı paketinin tüketim yüzde

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
trunk-minutes)			dakikayı ve aşım tahmini
Hat Kapasite & Yoğunluk (reports-trunk / traffic-load)	`Eşzamanlı Kanal Zirvesi`	`Saatlik / Günlük`	Günün hangi saatlerinde eşzamanlı kanal kullanıld göstererek operatör kana kararını netleştirir.
Hatalı & Eşleşmeyen Çağrı (reports-invalid-calls)	`Teşhis Raporu`	`Otomatik`	Yanlış çevrilen numaralar çıkış denemelerini ve gel eşleşme hatalarını Türkç nedenleriyle listeler.

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

7 Raporun Tek Tek Detayı: Pano, CDR, Yoğunluk, Hat Kapasite, DID, Operatör Dakika & Hatalı Çağrı

7 Temel Trafik Raporu (7 ayar)

Bu grup altındaki 7 kurumsal rapor ekranının her birindeki sütunlar, filtreler ve yönetimsel kullanım amaçları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
1. Rapor Panosu (reports-pano)	Özet KPI + Trend	Tarih Aralığı	Toplam gelen/giden/dahili çа cevaplama oranı (%), ortalaı konuşma süresi ve en yoğur temsilci/kuyruk özeti.
2. Detaylı CDR (reports-cdr)	Çağrı + Transfer/Pickup Bacakları (call_legs)	CSV/Excel	Tarih, Arayan, Aranan/DID, Y Kuyruk, Toplam Süre, Konuş Sonuç, Duygu, QA Puanı, Se genişletilebilir Transfer Zinc
3. Yoğunluk Raporu (reports-traffic-load)	Saatlik / Günlük Isı Tablosu	00:00–23:59	Hangi gün ve saatlerde çağr yaşandığını göstererek vardi planlamasını (WFM) kolaylaş
4. Hat Kapasite Raporu (reports-trunk)	Eşzamanlı Kanal Zirvesi (Peak)	Trunk Bazlı	Operatör hatlarının maksimu eşzamanlı kullanımını ve me kaynaklı kayıpları raporlar.
5. DID Raporu (reports-did)	0850 / 0212 Hat Kırılımı	Numara Bazlı	Her bir şirket hattınızın gele adedi, cevaplama yüzdesi ve oranını karşılaştırır.
6. Operatör Dakika & Paket (reports-trunk-minutes)	Kullanılan / Kalan Dakika (%)	Fatura Dönemi	Dış Hat ayarında tanımlı aylı dakikasının canlı tüketimini taşma tahminini gösterir.
7. Hatalı & Eşleşmeyen Çağrı (reports-invalid-calls)	Hata Nedeni Teşhisi	Otomatik	Yanlış çevrilen numaraları, y denemelerini ve DID kuralı e gelen çağrıları Türkçe neder listeler.

1. CDR Satırından Tek Tıkla Ses Kaydı, Transkript ve Müşteri 360°

CDR tablosundaki herhangi bir çağrıya tıkladığınızda sağ çekmecede çağrının çift kanallı ses oynatıcısı, AI konuşma özeti, duygu rozeti, tam Türkçe transkripti, kalite (QA) puanı ve arayanın Müşteri 360° geçmişi açılır.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: CDR'da süre 0 saniye ve durum NOANSWER görünüyor

Kök Neden: Arayan kişi çalarken telefonu kapattı veya hedef dahili/kuyruk cevap vermedi.

Çözüm: Çağrı bacaklarını (call_legs) açarak çağrının hangi dahili veya kuyrukta kaç saniye çalıp düştüğünü inceleyin.