Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 34: Ses Kayıtları (Çift Kanal RX/TX), Çağrı Transkripti & Temsilci Notları

Tüm çağrı ses kayıtlarını görsel ses dalga formu (waveform) ile dinleme, müşteri (RX) ve temsilci (TX) ses kanallarını ayrı ayrı test etme/indirme, AI tarafından otomatik metne çevrilmiş çağrı transkriptleri içinde anahtar kelime arama ve temsilcilerin görüşme sonrası (ACW) bıraktığı notları denetleme modülleridir.

BÖLÜM 34 Çağrı Raporları & Analiz

Dalga Formu • RX/TX Kanal Ayrımı • Kelime Arama ~9 dk okuma

Ses Kayıtları (Çift Kanal RX/TX), Çağrı Transkripti & Temsilci Notları

Tüm çağrı ses kayıtlarını görsel ses dalga formu (waveform) ile dinleme, müşteri (RX) ve temsilci (TX) ses kanallarını ayrı ayrı test etme/indirme, AI tarafından otomatik metne çevrilmiş çağrı transkriptleri içinde anahtar kelime arama ve temsilcilerin görüşme sonrası (ACW) bıraktığı notları denetleme modülleridir.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

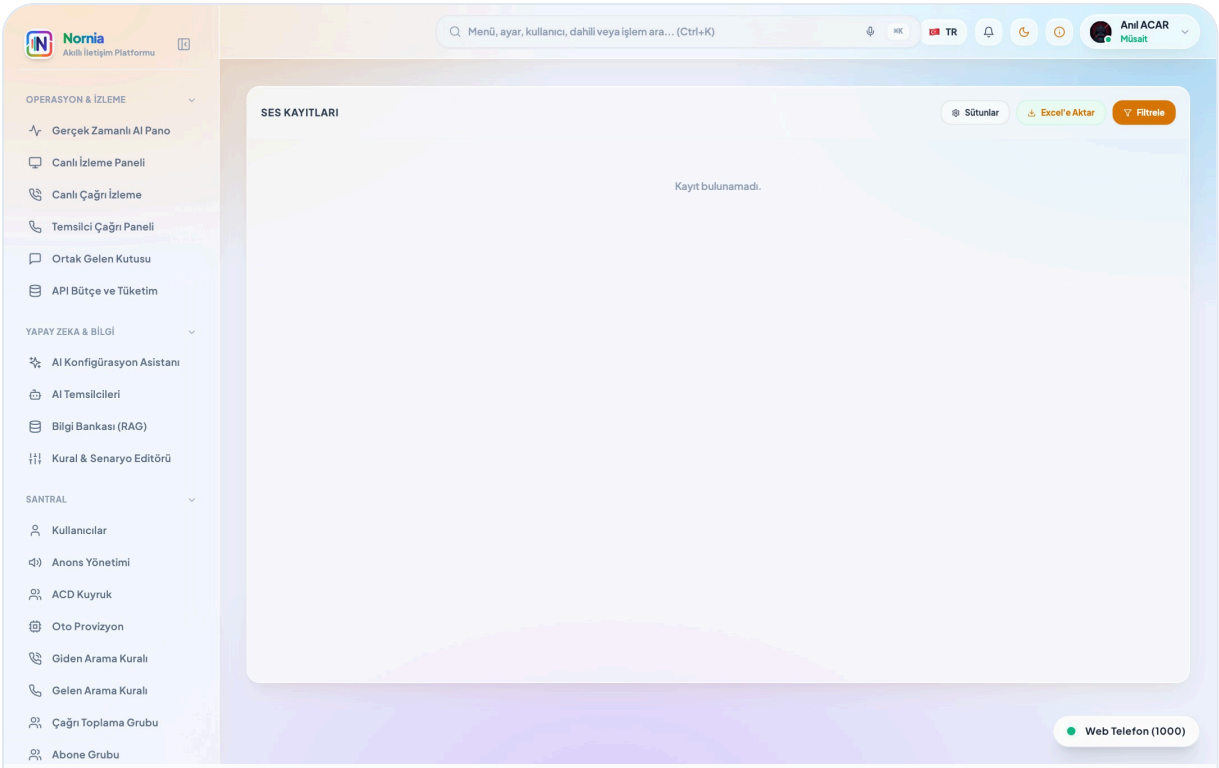
Çağrı Raporları & Analiz → Ses Kayıtları / Çağrı Transkripti / Temsilci Notları

`/?tab=raporlar-ses-kayitlari`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_audio:access` `reports_transcripts:access` `reports_notes:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Ses Kayıtları — Dalga formu oynatıcısı, hız kontrolü (1x/1.5x/2x), çift kanal RX/TX ayrımı ve WAV indirme

`Çağrı Raporları & Analiz → Ses Kayıtları`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

4 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN
Çift Kanal (Split RX / TX) Oynatıcı	`Müşteri + Temsilci Ayrı Kanal`	`/api/recordings/{call_id}/channels`
Oynatma Hızı & Zaman Damgalı Transkript	`0.75x – 2x + Senkron Metin`	`1.0x`
Transkript İçinde Tam Metin Arama	`Full-Text Search`	`PostgreSQL`

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN
Temsilci Notları & Sonuç Kodları	ACW Notu + Disposition	Tarih / Temsilci Filtreli

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

3 Raporun Detayı: Ses Kayıtları (RX/TX), Çağrı Transkripti & Temsilci Notları

Kayıt & Metin Arşivi (3 ayar)

Görüşme ses kayıtlarının çift kanal incelemesi, tam metin araması ve temsilci not dökümleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
1. Ses Kayıtları (reports-audio)	Dalga Formu + Split RX/TX + 0.75x–2x Hız + WAV İndir	Canlı Stream	Müşteri (RX) ve Temsilci (TX izlerini ayrı kanallarda dinley seviyesi teşhisi yapmanızı sa
2. Çağrı Transkripti (reports-transcripts)	Konuşmacı Ayrımı + Tam Metin Arama	Müşteri / Temsilci / AI	Anahtar kelimeyle binlerce k dökümü içinde anlık arama y tıklanan satırın ses saniyesir
3. Temsilci Notları (reports-notes)	ACW Notları + Sonuç Kodu + Dışa Aktar	Temsilci & Tarih Filtreli	Görüşme sırasında veya ACW aşamasında girilen manuel v destekli çağrı notlarını listele

1. Harici Depolama (NAS / SMB / SFTP) ve KVKK Saklama Süresi

Ses kayıtları varsayılan olarak yerel diskte saklanır; Sistem Ayarları → Kayıt & Saklama Sistemi üzerinden Windows File Server (SMB), NFS veya SFTP sunucusuna otomatik arşivlenebilir ve KVKK gereği X gün sonra otomatik imha edilebilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Ses kaydı listede var ama oynatıcı 'Dosya bulunamadı' diyor

Kök Neden: Saklama politikası (Retention) dosyayı arşivlemiş/silmiş veya harici NAS bağlantısı kopmuş olabilir.

Çözüm: Sistem Ayarları → Kayıt & Saklama Sistemi ekranından depolama bağlantı durumunu test edin.