Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 06: Temsilci Çağrı Paneli (Agent Workspace)

Çağrı merkezi temsilcilerinin tüm mesai boyunca kullandığı tek ekranlı çalışma alanıdır: Dahili WebPhone, Temsilci Durumu/Mola Seçici, Müşteri 360° Kartı, CTI Screen Pop, AI Otomatik Çağrı Notu, Canlı Çift Yönlü Çeviri, Cevapsız Çağrı Sahiplenme, Rehber, Sesli Posta ve Masa Telefonu BLF yönetimi bu panelde birleşir.

BÖLÜM 06 | Operasyon & İzleme | Agent Masaüstü • 10 Sekme | ~11 dk okuma

Temsilci Çağrı Paneli (Agent Workspace)

Çağrı merkezi temsilcilerinin tüm mesai boyunca kullandığı tek ekranlı çalışma alanıdır: Dahili WebPhone, Temsilci Durumu/Mola Seçici, Müşteri 360° Kartı, CTI Screen Pop, AI Otomatik Çağrı Notu, Canlı Çift Yönlü Çeviri, Cevapsız Çağrı Sahiplenme, Rehber, Sesli Posta ve Masa Telefonu BLF yönetimi bu panelde birleşir.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

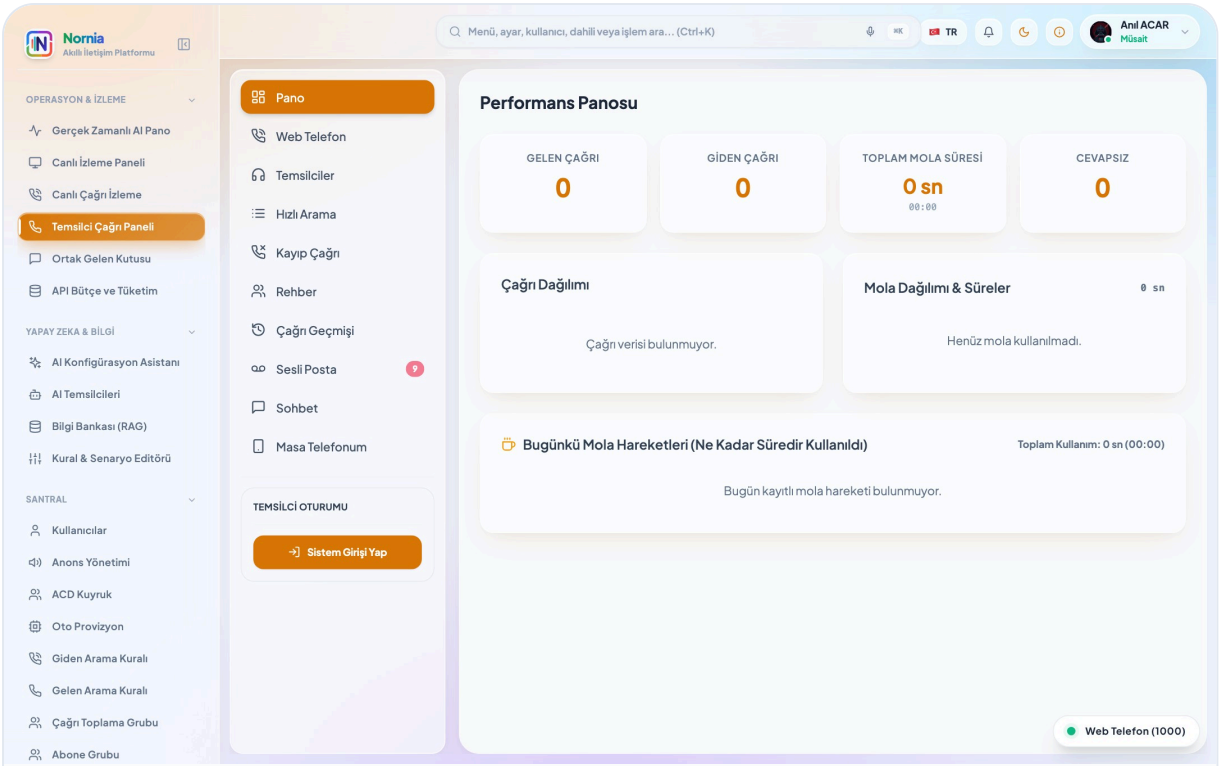
Operasyon & İzleme → Temsilci Çağrı Paneli

`/?tab=cagri-merkezi`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`call_panel:access` `call_panel:tab_webphone` `call_panel:tab_history` `call_panel:tab_directory` `call_panel:cti_screen_pop` `call_panel:live_translation`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Temsilci Çağrı Paneli — WebPhone, canlı istatistikler, mola kontrolü ve alt çalışma sekmeleri

`Operasyon & İzleme → Temsilci Çağrı Paneli`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

8 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Pano Sekmesi (tab_dashboard)	`Günlük KPI`	`Aktif`	Temsilcinin bugünkü gelen/giden/kaçan çağrı s toplam konuşma süresi ve türlerine göre (Yemek, İht kullandığı dakikalar.
Web Telefon (tab_webphone)	`SIP.js Softphone`	`Aktif`	Numara çevirme, Sessize Beklet (Hold), Kör/Danışm 3'lü Konferans, KVKK Ses Duraklatma (*9) ve Call F
Temsilciler (tab_agents)	`BLF / Presence`	`Rol Bazlı`	Ekip arkadaşlarının anlık Müsait/Meşgul/Molada du gösterir; tek tıkla arama v transferi yapılabilir.
Kayıp Çağrı (tab_missed)	`Sahiplenme (Claim)`	`Aktif`	Cevapsız kalan aramaları Temsilci 'Üzerime Al (Clai

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
			çift aramayı önler ve tek t arar.
Müşteri 360° & CTI Screen Pop	`Otomatik Açılış`	`Çağrı anında`	Çağrı geldiğinde müşterir aramaları, WhatsApp soh etiketleri açılır; CTI tanıml CRM sekmesi otomatik aç
AI Not & Sonuç Kodu (ACW)	`Wrap-up Formu`	`Çağrı bitiminde`	Görüşme bitince AI tarafı önerilen özet not ve çağrı (Disposition) tek tıkla kay
Canlı Çeviri & Tercüman	`TR ↔ Yabancı Dil`	`Yetki Bazlı`	Yabancı dilde konuşan mü sesini canlı Türkçe altyazı temsilcinin yanıtını hedef seslendirebilir.
Masa Telefonum (tab_deskphone)	`BLF / Softkey`	`Yetki Bazlı`	Temsilcinin masadaki fizik telefonunun BLF ve hızlı a tuşlarını kendi ekranındar yönetmesini sağlar.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (3 alt bölüm).

1 Sekme 1–5: Pano, Web Telefon, Temsilciler, Hızlı Arama & Kayıp Çağrı

Agent Sekmeleri 1–5 (5 ayar)

Temsilci Çağrı Panelindeki ilk 5 ana çalışma sekmesinin detaylı işlevleri ve rol yetki kodları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİ
1. Pano (call_panel:tab_dashboard)	`Günlük İstatistik`	`00:00 Sıfırlama`	Temsilcinin bugünkü gelen/giden/cevapsız ç ortalama konuşma sür bazlı (Yemek/İhtiyaç/Eğ dağılımı.
2. Web Telefon (call_panel:tab_webphone)	`WebRTC Softphone`	`Otomatik Kayıt`	Tuş takımı, Mute, Hold Kör/Danışmalı Transfer KVKK Kayıt Duraklatma (*11), Çağrı Reddi ve R butonları.
3. Temsilciler (call_panel:tab_agents)	`BLF & Durum Matrisi`	`Rol Bazlı Görünürlük`	Diğer temsilcilerin anlı Müsait/Meşgul/Molada durumdaki sürelerini, ç giriş/çıkış saatlerini (gr göre) gösterir; tek tıkla transfer yapılır.
4. Hızlı Arama (call_panel:tab_speeddial)	`Kısa Kod Kartları`	`Santral Speed Dial`	Santralde tanımlı *01, * arama hedeflerini tek t
5. Kayıp Çağrı (call_panel:tab_missed)	`Cevapsız Sahiplenme`	`Claim Kilidi`	Cevapsız çağrıları liste 'Üzerime Al (Claim)' de kendi adına kilitlenir, d aynı müşteriyi tekrar a

2

Sekme 6–10: Rehber, Çağrı Geçmişi, Sesli Posta, Sohbet & Masa Telefonum

Agent Sekmeleri 6–10 (5 ayar)

Temsilcinin müşteri geçmişine, sesli postalarına ve fiziksel masa telefonu tuşlarına eriştiği 5 ileri sekme.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKN
6. Rehber (call_panel:tab_directory)	Kurumsal Rehber	Arama + Ekleme	Kayıtlı müşterileri arar, zaman tünelini açar ve
7. Çağrı Geçmişi (call_panel:tab_history)	Kişisel CDR	Son Aramalar	Temsilcinin kendi görü call_panel:listen_reco view_transcripts yetki kaydını dinleyip transk
8. Sesli Posta (call_panel:tab_voicemail)	Görsel Voicemail	WAV Oynatıcı	Temsilcinin dahili num sesli mesajları *97 ara tarayıcıdan dinleme, o ve silme.
9. Sohbet (call_panel:tab_chat)	İç Mesaj / Omnichannel	Canlı	Temsilcinin atanmış W görüşmelerine panelde yanıt vermesi.
10. Masa Telefonum (call_panel:tab_deskphone)	BLF / Softkey Editör	Oto Provizyon Sync	Temsilcinin masadaki telefonunun BLF ve hı kendi ekranından düze

3

Görüşme İçi Akıllı Yardımcılar (Müşteri 360°, CTI, AI Not, Canlı Çeviri & Callback)

Akıllı Özellikler (4 ayar)

Aktif çağrı geldiği anda otomatik devreye giren verimlilik araçları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE Y
CTI Screen Pop (call_panel:cti_screen_pop)	`Otomatik 2. Sekme`	`Çalarken / Açılınca`	Müşteri kartını (telefon otomati
AI Otomatik Çağrı Notu & Sonuç Kodu (ACW)	`call_panel:ai_note_assistant`	`Görüşme Sonu`	Görüşm Sonuç k ile öneri
Anlık Konuşma Çevirisi & Sesli Tercüman	`live_translation / voice_interpreter`	`TR ↔ EN/DE/AR/RU`	Yabancı canlı Tü Tercüma yanıtını seslend
Geri Arama Planlayıcı (Callback)	`Tarih/Saat + Hatırlatma`	`Kişisel Görev`	'Yarın 1 hatırlatı üstünde çıkar.

1. Temsilci Mola ve Kuyruk Durum Yönetimi

Üst çubuktaki durum seçiciden 'Müsait' veya tanımlı mola türlerinden birine (Yemek Molası, İhtiyaç Molası, Eğitim, Toplantı) geçebilirsiniz. Her mola geçişi PostgreSQL agent_break_logs tablosuna saniye hassasiyetinde yazılır ve kuyruktan geçici olarak (Pause) çıkarılırsınız; Müsait'e dönünce kuyruk çağrıları tekrar akmaya başlar.

2. KVKK / Kredi Kartı Ses Kaydı Duraklatma

Müşteri telefon üzerinden kredi kartı numarası veya T.C. kimlik/hassas veri paylaşırken temsilci WebPhone üzerindeki 'Kaydı Duraklat' butonuna (veya masa telefonundan *9'a) basarak Asterisk MixMonitor kaydını duraklatabilir; işlem bitince tekrar devam ettirebilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Çağrı Panelinde bazı sekmeler (örn. Ses Kayıt Dinleme veya Temsilciler) görünmüyor

Kök Neden: Kullanıcının rolünde ilgili granüler call_panel:* yetkisi kapalı.

Çözüm: Sistem Ayarları → Roller ekranından ilgili role call_panel:tab_* veya call_panel:listen_records yetkisini verin.