Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 36: Temsilci Performans & KPI, Kronoloji, Mola / Puantaj & Süpervizör Denetimi

Çağrı merkezi insan kaynakları ve takım liderlerinin temsilci bazlı verimliliğini (AHT, ACW, cevaplama oranı), gün içi saniye saniye durum zaman çizelgesini (Kronoloji), ilk giriş / son çıkış ve mola türü bazlı puantaj dökümünü (WFM Vardiya karşılaştırmalı) ve süpervizörlerin tüm dinleme/sufle/araya girme kayıtlarını incelediği performans paketidir.

BÖLÜM 36 | Çağrı Raporları & Analiz | AHT • Puantaj • WFM Vardiya • Süpervizör Audit

~10 dk okuma

Temsilci Performans & KPI, Kronoloji, Mola / Puantaj & Süpervizör Denetimi

Çağrı merkezi insan kaynakları ve takım liderlerinin temsilci bazlı verimliliğini (AHT, ACW, cevaplama oranı), gün içi saniye saniye durum zaman çizelgesini (Kronoloji), ilk giriş / son çıkış ve mola türü bazlı puantaj dökümünü (WFM Vardiya karşılaştırmalı) ve süpervizörlerin tüm dinleme/sufle/araya girme kayıtlarını incelediği performans paketidir.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

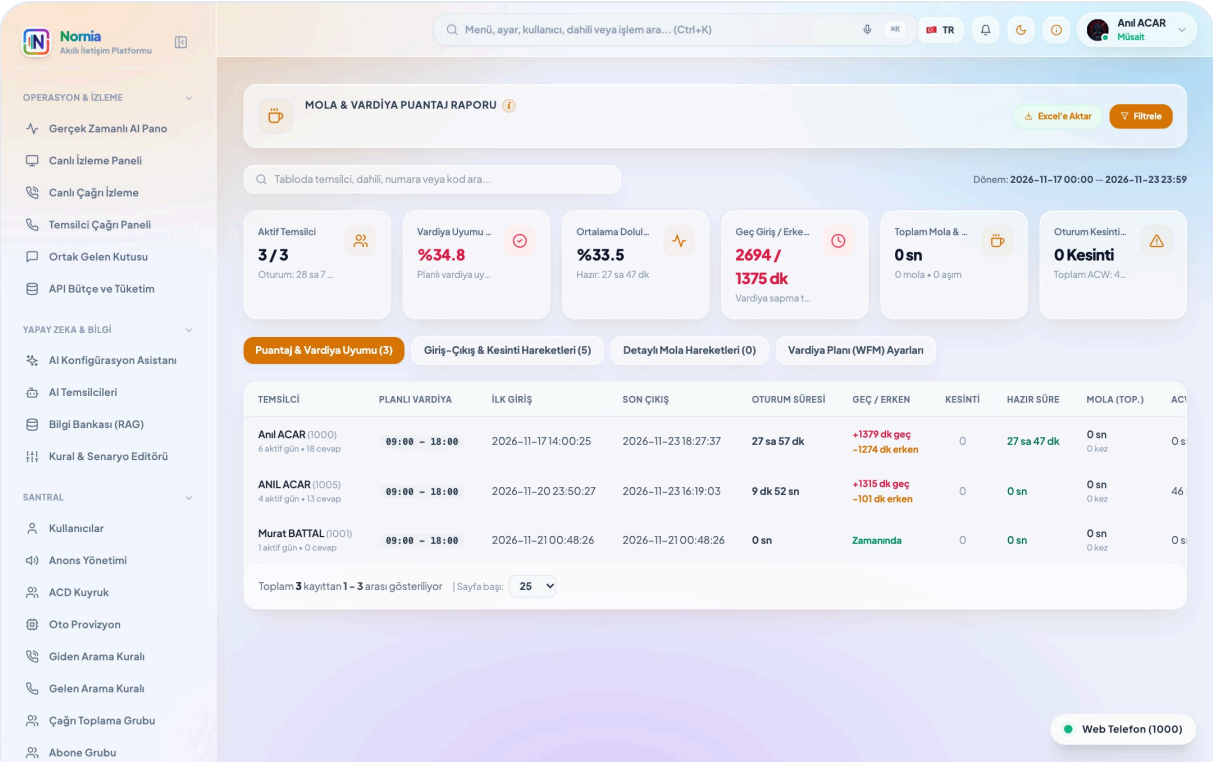
Çağrı Raporları & Analiz → Temsilci Performans / Kronoloji / Mola & Puantaj / Süpervizör Dinleme

`/?tab=mola-ve-puantaj-raporu`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_perf:access` `agent_timeline:access` `reports_breaks_attendance:access` `reports_supervisor_audit:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Mola & Puantaj Raporu ve WFM Vardiya Planlayıcı — Günlük giriş-çıkış, mola kırılımı ve net çalışma süreleri

`Çağrı Raporları & Analiz → Mola & Puantaj Raporu`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

4 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & ETKİSİ
Temsilci Performans & KPI (reports-perf)	AHT / ACW / Cevaplama %	Tarih & Kuyruk Filtreli	Her temsilcinin gelen çağrı adedi, ortalama (AHT) ve ortalama de skoru.
Temsilci Kronolojisi (agent-status-timeline)	Gantt Zaman Çizelgesi	Günlük	Temsilcinin 09:00–18 hangi dakika Müsait, Yemek Molası veya Ç olduğunu renkli şerit
Mola & Puantaj + WFM Vardiya (breaks-attendance)	Bordro / İK Uyumlu Excel	agent_break_logs	İlk oturum açma, son mola (Yemek / İhtiyaç geç kalma ve WFM v hesaplar.
Süpervizör Dinleme & Müdahale	Denetim Kaydı	Salt Okunur	Hangi süpervizörün h ne zaman Listen / Wh

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & ETKİSİ
(supervisor-audit)			dinlediğini şeffaf biçi

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

4 Rapor & WFM Vardiya Planlayıcı: Performans KPI, Kronoloji, Mola/Puantaj & Süpervizör Denetimi

İK & Takım Lideri (4 ayar)

Temsilci verimliliği, mesai uyumu ve süpervizör şeffaflığı için tüm metrikler.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKN
1. Temsilci Performans & KPI (reports-perf)	`Gelen/Giden/Kaçan + AHT + ACW + QA + FCR`	`Excel Dışa Aktar`	Prim ve performans d için temsilci karnesi ç
2. Temsilci Kronolojisi (reports-agent-status-timeline)	`Saniye Hassasiyetli Gantt Şeridi`	`Günlük`	Temsilcinin gün boyu Müsait, Görüşmede, Y veya Çevrimdışı olduğ
3. Mola & Puantaj Raporu + WFM Vardiya Planlayıcı	`İlk Giriş / Son Çıkış / Net Çalışma / Mola Türleri / Vardiya Sapması`	`agent_break_logs + agent_shifts`	WFM kartından her te vardiya tanımlanır; ge çıkma ve mola aşımı c vurgulanır.
4. Süpervizör Dinleme & Müdahale (reports-supervisor-audit)	`Süpervizör / Hedef / Mod (Listen–Whisper–Barge) / Süre`	`Değiştirilemez Kayıt`	KVKK ve iç denetim g canlı dinleme/araya gi şeffaflıkla kaydeder.

1. WFM Vardiya Planlayıcı Entegrasyonu

Mola & Puantaj ekranı içindeki WFM Vardiya Planlayıcı kartı (/api/settings/agent-shifts) ile her temsilciye haftalık mesai saatleri atanabilir; rapor otomatik olarak planlanan vardiya ile gerçekleşen giriş-çıkış farkını (geç kalma / erken çıkma / fazla mesai) vurgular.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Temsilcinin çıkış saati akşam 23:59 görünüyor

Kök Neden: Temsilci mesai sonunda çıkış (Logout) yapmadan tarayıcıyı açık bırakmış.

Çözüm: ACD Kuyruk ayarlarından 'Otomatik Çıkış (Özel Saat: 18:00)' özelliğini ve Kullanıcı kartından 'Hareketsizlikte Otomatik Çıkış (1-2 Saat)' kuralını aktif edin.