

SNCDR — Çağrı Kayıt (CDR/SMDR) Toplama ve Raporlama

Sistemnet SN Serisi · Son Kullanıcı İçin Adım Adım Rehber

SNS-KL-2026-02

Doküman No

1.0

Sürüm

Eylül 2026

Tarih



SNCDR — Kullanım Kılavuzu

Detaylı Çağrı Raporlama · Sürüm 1.0 · Sistemnet

1. SNCDR Nedir?

SNCDR; santralinizden gelen tüm çağrı kayıtlarını (CDR) tek ekranda toplar. Gelen/giden ayrımı, ajan bazlı filtreleme, kayıp çağrı analizi, saatlik yoğunluk grafiği ve Excel uyumlu dışa aktarma sunar.

2. Ekran Bölümleri

- Özet kartlar:** Toplam / yanıtlanan / kaçan çağrı ve ortalama görüşme süresi. Filtreler uygulanınca anında güncellenir.
- Filtre satırı:** Tarih aralığı, ajan, yön (gelen/giden), durum ve numara arama.
- Kayıt tablosu:** Tarih-saat, yön, numara, ajan, süre, bekleme süresi, durum. 📞 simgesi kaydı olan çağrıları gösterir.
- Saatlik dağılım:** 09:00–19:00 arası çağrı yoğunluğu — vardiya planlaması için kullanın.

3. Filtreleme

- İstediğiniz alanları doldurun (ör. *Başlangıç: 01.09, Durum: Kaçan*).
- Uygula** düğmesine basın — tüm kartlar ve tablo yeniden hesaplanır.
- Numara alanına kısmi numara yazabilirsiniz (ör. **532** tüm cep numaralarını bulur).
- Temizle** tüm filtreleri sıfırlar.

4. CSV Dışa Aktarma

Sağ üstteki  CSV düğmesi **o an filtrelenmiş** kayıtları `sncdr-cagri-kayitlari.csv` olarak indirir. Excel'de açarken ayraç  seçili olmalıdır (Türkçe Excel varsayılanı).

5. Canlı Kurulumda Veri Kaynağı

Demo sürümü örnek verilerle çalışır. Canlı kurulumda SNCDR santralinizden (Avaya, Cisco, Alcatel, Tegsoft...) SMDR/CDR akışını alır; kayıtlar gerçek zamanlı listeye düşer. Entegrasyon için Sistemnet ekibiyle görüşün.

6. Sık Sorulanlar

Kaçan çağrıları neden görmeliyim? Kaçan çağrılar kayıp gelir demektir; saatlik grafikte yoğun saatlere ek ajan planlayın.

Bekleme süresi neyi ölçer? Çağrının kuyruğa girmesinden ajanın kaldırmasına kadar geçen süreyi (saniye).

Kayıt (🔊) dinleyebilir miyim? Canlı sürümde kayıt satırına tıklayınca oynatıcı açılır; demo sürümde simge bilgilendirmedir.