

SNTRM — Çağrı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi

Sistemnet SN Serisi · Son Kullanıcı İçin Adım Adım Rehber

SNS-KL-2026-01

Doküman No

1.0

Sürüm

Eylül 2026

Tarih



SNTRM — Kullanım Kılavuzu

Kalite Yönetimi · Sürüm 1.0 · Sistemnet

1. SNTRM Nedir?

SNTRM; çağrı merkezi ajanlarının telefon görüşmelerini **standart değerlendirme kriterlerine** göre puanlamanızı, ajan başına performans takibi yapmanızı ve zayıf kriterleri görsel raporlarla belirlemenizi sağlar.

2. İlk Bakış

- **Üst istatistik kartları:** Toplam değerlendirme, ortalama skor, geçen/kalan sayısı.
- **Ajan Performansı tablosu:** Ajan bazında ortalama puan ve "Başarılı / Eğitim" durumu. Geçme eşiği **80 puandır**.
- **Son Değerlendirmeler:** En yeni 10 kayıt; ajan filtresiyle daraltabilirsiniz.
- **Kriter Bazında Başarı:** Hangi kriterin ekip genelinde zayıf olduğu bar grafikte görünür.

3. Yeni Değerlendirme Ekleme

1. Sağ üstteki **+ Yeni Değerlendirme** düğmesine basın.
2. **Ajan** ve **Çağrı No** alanlarını doldurun.
3. Her kriter için 0–maksimum arası puan girin (form açılışında %80 ön doludur).
4. İsterseniz dinleme **notu** ekleyin.
5. **Kaydet** düğmesine basın — kayıt anında tablolara yansır.

4. Puanlama Kriterleri

KRİTER	MAKS. PUAN	AÇIKLAMA
Karşılama & Marka Konuşması	15	Standart selamlama ve firma adının doğru söylenmesi
Aktif Dinleme	20	Müşteriyi kesmeden, doğru anlayarak yönlendirme
Çözüm Sunma	25	Talebe uygun, kesin ve uygulanabilir çözüm
KVKK / Uyum	15	Onay metni, kişisel veri hassasiyeti
Kapanış & Özet	15	Yapılan işlemlerin özetlenmesi, karşılıklı onay
Ses Tonu & Empati	10	Güleryüzlü ses, empati cümleleri

💡 Toplam 100 puan üzerinden değerlendirme yapılır. Eşiği (80) değiştirmek isterseniz yöneticinize danışın — ilerleyen sürümlerde ayarlar ekranı eklenecektir.

5. Detay Görüntüleme ve Silme

Son Değerlendirmeler tablosunda **Detay** düğmesine basın: kriter kırılımı toplam puanla birlikte açılır. Aynı penceredeki **Sil** düğmesi kaydı kalıcı olarak kaldırır.

6. CSV Dışa Aktarma

Ajan Performansı kartındaki **CSV** düğmesi tüm değerlendirmeleri Excel ile açılabilir `sntrm-degerlendirmeler.csv` dosyasına aktarır (ayraç: `;`, UTF-8).

7. Veriler Nerede Saklanır?

Demo sürümünde tüm kayıtlar tarayıcınızın **yerel deposunda** (localStorage) tutulur — sunucuya veri gitmez. Canlı kurulumda kayıtlar SNTRM sunucu servisine yazılır ve kullanıcı yetkilerine göre paylaşılır.

8. Sık Sorulanlar

Verilerim kaybolur mu? Aynı tarayıcı + aynı bilgisayarda kalıcıdır. Farklı cihaza taşımak için CSV kullanın.

Skor neden yanlış görünüyor? Kriter puanı maksimumu aşmış olabilir; Detay penceresinden düzeltin.

Ajan listesini deęiřtirebilir miyim? Canlı sürümde ajanlar SNCDR/SSO ile otomatik gelir; demo listesi sabittir.