

Çağrı Merkezi

46

Çağrı elemanının çalışma ekranı: ara, kaydet, takip et

Çağrı Merkezi, borçluları arayan çağrı elemanının çalışma ekranıdır. Ayrı tam ekran sekmede, kendi sol menüsüyle açılır. Eleman yalnız kendine atanan icra dosyalarını görür; borçlunun güncel durumunu, alacak tutarını, avukat ve takip elemanı notlarını görerek görüşür ve sonucu kaydeder. Geri arama takvime hatırlatma olarak eklenir, taksit anlaşmasında ödeme planı oluşturulur. Bu ekran UYAP bağlantısı istemez; veriler buluttan gelir.

- Panom: bugünkü görüşme, olumlu sonuç ve bekleyen geri arama sayıları
- Yalnız size atanan icra dosyaları; borçlu, alacak ve haciz durumu
- Görüşme sonucu, not ve geri arama zamanı; geri arama takvime düşer
- Görüşmede ödeme planı; taksitler hatırlatıcıya eklenir
- Kaçan çağrılar listesi ve tek tıkla geri arama
- Durum ve mola takibi: Müsait, mola, Çevrimdışı

Çağrı Merkezi nedir?

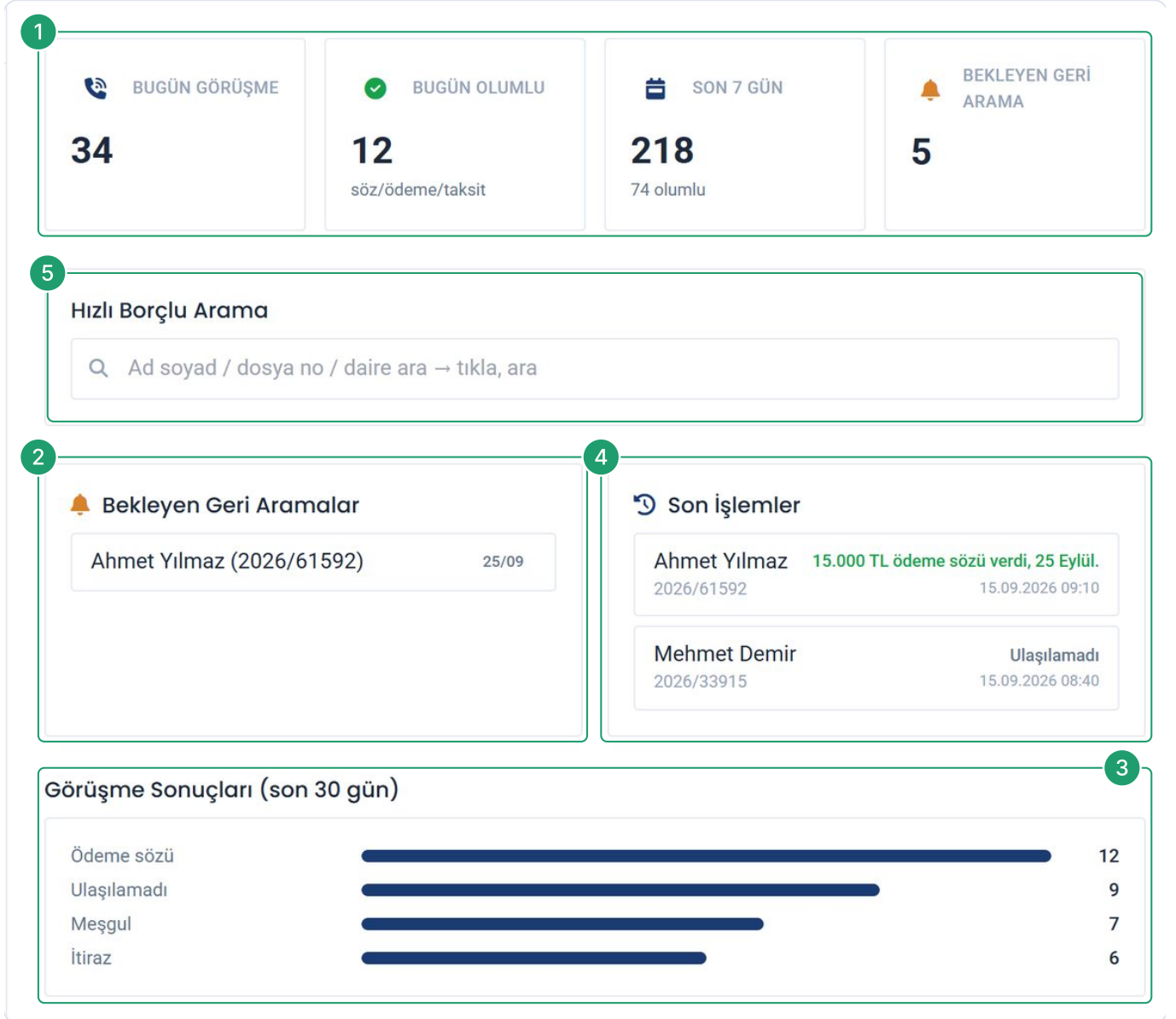
Çağrı Merkezi, borçluları arayan çağrı elemanının çalışma ekranıdır. Çağrı Merkezi rolündeki kullanıcı giriş yaptığında doğrudan bu ekrana gelir; başka bir sayfaya gitmeye çalışsa da buraya geri yönlendirilir.

Eleman yalnız kendine atanan icra dosyalarını görür. Bir dosyayı açtığında borçlunun güncel durumunu (tebligat, kesinleşme, itiraz, araç, tapu, banka, maaş), alacak tutarını, avukat ve takip elemanı notlarını görür; buna göre görüşür ve sonucu kaydeder.

Kimler kullanır?

- **Çağrı elemanı** — Panom, Atanan Dosyalarım, Çağrı Kayıtlarım, Ödeme Planları ve Kaçan Çağrılar menülerini kullanır; yalnız kendi dosyalarını, kayıtlarını ve planlarını görür. Hesabım'daki profil ve güvenlik ayarlarına da erişir.
- **Ofis sahibi ve avukat (süpervizör)** — Bu ekranı açtığında ek olarak Dosya Atama, Ekip Durumu, Kampanyalar, Numaralar & Ayar ve Raporlar menülerini görür; bütün kayıt ve planları izler.

Panom



1 Günün sayaçları

Bugün Görüşme, Bugün Olumlu (söz/ödeme/taksit), Son 7 Gün ve Bekleyen Geri Arama kartları.

2 Bekleyen Geri Aramalar

Sıradaki geri arama kayıtları ve tarihleri; süresi geçenlerde "gecikti" yazar. Geri arama hatırlatmaları takvimde de görünür.

3 Görüşme Sonuçları

Son 30 gündeki görüşmelerin sonuçlarına göre dağılımı. Raporlardaki olumlu görüşme sayısı ve başarı oranı bu seçimlerden hesaplanır.

4 Son İşlemler

En son kaydettiğiniz görüşmeler: borçlu, dosya no, sonuç ve zaman.

5 Hızlı Borçlu Arama

Borçlunun adını ya da dosya numarasını yazıp çıkan dosyaya tıklarsınız; arama çekmecesini açılır. Yalnız size atanmış dosyalarda arar.

Atanan Dosyalarım

Atanan Dosyalarım							
Sana atanan icra dosyaları – borçlu, alacak, haciz/tebligat ve son temas.							
	#	Alacaklı (Müvekkil)	İcra Dairesi	İcra Dosya No	Takip Açılış Tarihi	Borçlular	Son İşlem
☐	1	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul 2. İcra Dairesi	2026/80031	2026-07-04	Cem Öztürk TC 89012345678	–
☐	2	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul Anadolu 4. İcra Dai...	2026/58421	2026-06-10	Elif Kara TC 56789012345	–
☐	3	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İzmir 6. İcra Dairesi	2026/22107	2026-05-21	Zeynep Arslan TC 78901234567	–
☐	4	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul 9. İcra Dairesi	2026/72030	2026-05-06	Burak Şahin TC 45678901234	–
☐	5	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	Bursa 8. İcra Dairesi	2026/50877	2026-04-19	Kaya Örnek Tekstil A.Ş. VKN 2345678901	–
☐	6	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	İstanbul 14. İcra Dairesi	2026/64998	2026-04-02	Aslan Örnek Metal San. Ltd. VKN 5678901234	🔗 Toplu Haciz · 10.09.2026
☐	7	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	Ankara 1. İcra Dairesi	2026/11876	2026-03-22	Deniz Örnek Lojistik Ltd. VKN 4567890123	–
☐	8	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	İzmir 3. İcra Dairesi	2026/33915	2026-03-05	Mehmet Demir TC 23456789012	🔗 Araç Haczi · 08.09.2026
☐	9	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	Adana 4. İcra Dairesi	2026/17740	2026-03-01	Kobra Örnek Nakliyat Ltd. VKN 6789012345	–
☐	10	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	Gaziantep 3. İcra Dairesi	2026/30219	2026-02-27	Murat Çelik TC 67890123456	–
☐	11	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	İzmir 9. İcra Dairesi	2026/25516	2026-02-18	Pınar Şen TC 90123456789	–
☐	12	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul 5. İcra Dairesi	2026/61592	2026-02-11	Ahmet Yılmaz TC 12345678901	🔗 Kesinleşme Sorgusu · 01.09.2026
☐	13	Atlas Örnek Finans A.Ş.	Antalya 2. İcra Dairesi	2026/28110	2026-02-02	Selin Aydın TC 34567890123	🔗 Tahsilat Sorgusu · 05.09.2026
☐	14	Atlas Örnek Finans A.Ş.	Ankara 12. İcra Dairesi	2026/40218	2026-01-28	Yıldız Örnek İnşaat Ltd. Şti. VKN 1234567890	🔗 Tebligat Gönderimi · 01.09.2026
☐	15	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	Konya 4. İcra Dairesi	2026/19244	2026-01-15	Öz Örnek Gıda A.Ş. VKN 3456789012	🔗 İtiraz Sorgusu · 29.08.2026

6 Dosya arama

Dosya no / borçlu / daire ara kutusu sunucuda arar ve listede görünmeyen dosyaları da bulur.

7 Borçlu ve son işlem

Size atanan dosyalarda borçlu, alacak, kesinleşme; araç/tapu/banka/maaş/posta çeki/alacaklı dosya haciz durumu, tebligat sütunları ve Son Temas / İşlendi yer alır. Çok borçlu dosyada ilk borçlunun yanında "+N" rozeti çıkar. Satıra tıklayınca arama çekmecesi açılır.

Durum ve mola

Çağrı Merkezi

Müsait

Müsait

Öğle Molası

Çevrimdışı

Dosya Atama

İcra dosyalarını çağrı elemanlarına dağıt (izola)

Onur Baş 42

Büşra Yücel 28

Atanmamış

Atanmış

Hepsi

Dosya

	#	Alacaklı (Müvekkil)
☐	1	Atlas Örnek Finans A.Ş.

8 Durum seçici

Sol menünün başında durumunuz yazar; süre canlı sayılır. Molaya çıkarken mola türünü seçersiniz. Durumunuz süpervizörün Ekip Durumu ekranında görünür, molalar Mola Raporu'na işlenir.

Çağrı Kayıtlarım

Çağrı Kayıtlarım

Yaptığın görüşmelerin geçmişi, sonucu ve süresi.

9

+905321112233

Ödeme sözü

15.09.2026 09:10

15.000 TL ödeme sözü verdi, 25 Eylül.

Geri arama: 25.09.2026 03:00

+905052223344

Ulaşılamadı

15.09.2026 08:40

Ulaşılamadı

9 Çağrı Kayıtlarım

Numara, sonuç, tarih ve saat, not ve varsa geri arama zamanı; en yeni üstte.

Kaçan Çağrılar

n Çağrılar

namayan gelen çağrılar ve tek-tik geri-arama.

Kuyruklar (ACD) 0 kuyruk

10

NUMARA / BORÇLU	KUYRUK	ZAMAN	GERİ ARA
Yıldız Örnek İnşaat Ltd. +905323334455 - 2026/40218	Genel	15.09.2026 10:30	Ara
+905445556677	Genel	15.09.2026 09:12	Ara

10 Kaçan Çağrılar

Cevaplanamayan gelen çağrılar (Numara / Borçlu, Kuyruk, Zaman) ve Geri Ara düğmesi. Gelen çağrı altyapısı bağlı değilse liste boştur. Süpervizör bu ekranda kuyruk ekler ve kuyruk üyelerini yönetir.

Arama çekmecesini

Dosyaya tıklayınca arama çekmecesini açılır. Üstte çok borçlu dosyada borçlu seçimi ve önceki/sonraki dosya okları bulunur. Bölümler: telefon kutusu (numara, tuş takımı, Ara, kayıtlı numaralar ve numara kaydetme), Borçlu & Alacak, Durum, Notlar (Avukat Notu, Takip Elemanı Notu), Görüşme Sonucu, Ödeme Planı Oluştur ve Görüşme Geçmişi.

Borçlu ya da yakını için numara kaydedebilirsiniz (Kendisi, Eş, Anne, Baba, Kardeş, Çocuk, Kefil, İş Yeri, Akraba, Komşu, Diğer). Kaydedilen numara dosyaya yazılır; aynı dosyayı açan herkes kayıtlı numaralar listesinde görür.

Görüşme sonucunu kaydetmek

- Telefon kutusunda görüştüğünüz numaranın yazılı olduğundan emin olun.
- Görüşme Sonucu bölümünde sonucu seçin: Ödeme Alındı, Ödeme Sözü Verdi, Taksit/Yapılandırma Talebi, Ulaşılamadı, Meşgul / Sonra Ara, Yanlış Numara, Ödemeyi Reddetti, İtiraz / Avukata

Yönlendir.

3. Görüşme notunu yazın (ne konuşuldu, ne söz verildi).
4. Sonuç geri arama gerektiriyorsa Geri Arama Zamanı'nı girin; geri arama takvime eklenir.
5. Görüşmeyi Kaydet'e basın. Görüşme, Görüşme Geçmişi'ne ve Çağrı Kayıtlarım'a düşer; dosyanın Son Temas tarihi güncellenir.

Görüşmede ödeme planı oluşturmak

1. Arama çekmecesinde Ödeme Planı Oluştur bölümünü açın.
2. Toplam (₺), Taksit Sayısı ve İlk Taksit tarihini girin; Taksit Aralığı'nı Haftalık ya da Aylık seçin.
3. Plan Oluştur'a basın. Plan ve taksitleri formun altında ve Ödeme Planları menüsünde görünür; taksitler hatırlatıcıya eklenir.
4. Ödeme Planları menüsünde planlar Tümü, Aktif, Tamamlandı ve Temerrüt süzgeciyle listelenir. Planı açıp ödenen taksitin yanındaki Öde'ye basın; bütün taksitler ödenince plan Tamamlandı olur.

Bilmeniz gerekenler

- Arama, süpervizörün belirlediği saat aralığında ve numara başına günlük sınıra ve bekleme süresine uygunsa başlatılabilir; kural ihlalinde sebep numaranın altında yazar ve Ara düşmesi kapanır.
- Ofisinizde santral tanımlı değilse çevirici çalışmaz; görüşmeyi yine de numarayı yazıp kaydedebilirsiniz.
- KVKK anonsu açıksa okunacak metin numara alanının altında görünür.
- Avukat Notu ve Takip Elemanı Notu bu ekranda yalnız okunur; kendi notunuzu görüşme notu olarak kaydedersiniz.
- Atanmamış dosyada kayıt girilemez; bu sınır sunucuda da uygulanır.

1 ay ücretsiz deneyin · hukukplus.com.tr