

Çağrı Merkezi Yönetimi

45

Borçlu arama ekibinizi tek ekrandan yönetin

Çağrı Merkezi Yönetimi, borçlu arama ekibinizi yönettiğiniz süpervizör ekranıdır. İcra dosyalarını çağrı elemanlarına atar ya da dengeli dağıtırsınız; her elemanın dosyalarını ve görüşmelerini izler, ekibin anlık ve mola durumunu görürsünüz. Arama saatleri, numara başına günlük arama sınırı, iki arama arasındaki bekleme süresi ve KVKK anonsu burada belirlenir ve elemanların ekranında uygulanır.

- İcra dosyalarını seçip tek elemana atama ya da tüm elemanlara dengeli dağıtma
- Her elemanın dosyalarını, son temasını ve görüşme geçmişini izleme
- Ekibin anlık durumu: Müsait, Molada, Çevrimdışı ve mola raporu
- Arama saatleri, günlük arama sınırı ve bekleme süresi kuralları
- Görüşme başı KVKK anonsu ve kayıt saklama süresi ayarı
- Eleman performansı ve mola raporu, CSV olarak indirme

Çağrı Merkezi Yönetimi nedir?

Çağrı Merkezi Yönetimi, borçlu arama ekibinizi yönettiğiniz süpervizör ekranıdır. Ana panelin içinde açılır; icra dosyalarını çağrı elemanlarına dağıtır, her elemanın dosyalarını ve görüşmelerini izler, ekibin anlık durumunu ve performansını görürsünüz.

Çağrı merkezi yalnız icra dosyalarıyla çalışır. Bir icra dosyası tek bir elemana atanır ve eleman o dosyadaki bütün borçluları arar. Eleman yalnız kendine atanan dosyaları görür; başka hiçbir icra ekranına erişemez.

Kimler kullanır?

- **Ofis sahibi** — Bütün sekmeleri kullanır; atama, dağıtım ve ayarları yönetir.
- **Avukat** — Ofis sahibi Çağrı Merkezi modülünü açtıysa süpervizör olarak aynı işlemleri yapar.
- **Çağrı elemanı** — Bu ekranı göremez; Çağrı Merkezi (operatör) ekranında çalışır.
- **Sekreter ve takip elemanı** — Bu modüle erişemez.

Dosya Atama

1

Onur Baş 42

Büşra Yücel 28

AtanmamışAtanmışHepsi

Dosya no / borçlu / daire ara

Onur Baş (42) 2

Seçileni Ata

Otomatik Dağıt

Atamayı Kaldır 3

3 seçili · Toplam 15

	#	Alacaklı (Müvekkil)	İcra Dairesi	İcra Dosya No	Takip Açılış Tarihi
☒	1	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul 2. İcra Dairesi	2026/80031	2026-07-04
☒	2	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul Anadolu 4. İcra Dai...	2026/58421	2026-06-10
☒	3	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İzmir 6. İcra Dairesi	2026/22107	2026-05-21
☐	4	Atlas Örnek Finans A.Ş.	İstanbul 9. İcra Dairesi	2026/72030	2026-05-06
☐	5	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	Bursa 8. İcra Dairesi	2026/50877	2026-04-19
☐	6	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	İstanbul 14. İcra Dairesi	2026/64998	2026-04-02
☐	7	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	Ankara 1. İcra Dairesi	2026/11876	2026-03-22
☐	8	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	İzmir 3. İcra Dairesi	2026/33915	2026-03-05
☐	9	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	Adana 4. İcra Dairesi	2026/17740	2026-03-01
☐	10	Martı Örnek Faktoring A.Ş.	Gaziantep 3. İcra Dairesi	2026/30219	2026-02-27
☐	11	Ege Örnek Yapı San. Tic. A.Ş.	İzmir 9. İcra Dairesi	2026/25516	2026-02-18

1 Eleman çipleri

Üstteki çiplerde her çağrı elemanı ve kendisine atanmış dosya sayısı görünür; atama yaptıkça sayı güncellenir.

2 Süzgeç ve eleman

Atanmamış / Atanmış / Hepsi süzgeci, sunucuda arayan Dosya no / borçlu / daire ara kutusu ve dosyaların verileceği elemanın seçimi.

3 Ata, dağıt, kaldır

Satır başındaki kutularla dosyaları seçin. Seçileni Ata seçili dosyaları seçtiğiniz elemana verir; Otomatik Dağıt bütün elemanlara sırayla ve dengeli dağıtır; Atamayı Kaldır atamayı geri alır. Bir dosya aynı anda tek elemanda olur.

Eleman Dosyaları

Çağrı Merkezi Yönetimi

Bir çağrı elemanı seç — ona atanan icra dosyalarını (borçlu, alacak, haciz/tebligat, safahat, notlar) izle.

Onur Baş (42)

Dosya no / borçlu / daire ara

4

Eleman Dosyaları

Dosya Atama

Ekip Durumu

Kampanyalar

Numaralar & Ayar

Raporlar

6

#	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	Tebliğat 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

4 Altı sekme

Eleman Dosyaları, Dosya Atama, Ekip Durumu, Kampanyalar, Numaralar & Ayar ve Raporlar. Başlığın altındaki açıklama seçili sekme anlatır.

5 Eleman seçimi ve arama

Sağ üstteki listeden bir çağrı elemanı seçersiniz; adın yanında atanmış dosya sayısı yazar. Arama kutusu sunucuda arar ve listelenmeyen dosyaları da bulur.

6 Dosyadaki son işlem

Tabloda elemana atanan dosyaların icra sütunları yer alır: alacaklı, daire, dosya no, borçlular, son işlem; ayrıca Son Temas / İşlendi sütunu bulunur. Satıra tıklayınca elemanın kullandığı arama çekmecesi ve Görüşme Geçmişi açılır. Alt çubuktaki Excel'e Aktar listeyi CSV olarak indirir.

Ekip Durumu

Çağrı Merkezi Yönetimi

Elemanların anlık durumu (müsait/mola/çevrimdışı), mola süreleri ve raporu.

Eleman Dosyaları

Dosya Atama

Ekip Durumu

Kampanyalar

Numaralar & Ayar

Raporlar

7

ELEMAN	DURUM	SÜRE	BUGÜNKÜ MOLA
Onur Baş	Müsait	0 : 00	—
Büşra Yücel	Müsait	0 : 00	—

7 Ekip Durumu

Her elemanın anlık durumu, bu durumdaki süresi ve bugünkü toplam molası. Altında son 7 günün Mola Raporu yer alır: Eleman, Mola Türü, Adet, Toplam Süre, Ücretli. Ekran kendiliğinden yenilenir.

Numaralar & Ayar

8

Genel Ayar

Telekom Modeli

0850 (varsayılan)

İşletme Ölçeği (BTK hat limiti)

Gerçek kişi (6 hat)

Arama Başlangıç

--:--



Arama Bitiş

--:--



Günlük Arama Limiti (borçlu/gün, 0=sınırsız)

Cooldown (saat)

Kayıt Saklama (gün, ≥30 KVKK)

☐ Görüşme başı KVKK anonsu zorunlu

KVKK Anons Metni

Bu görüşme kayıt altına alınmaktadır.

Ayarları Kaydet

9

Numaralar

BYOL 05xx: sınıfı limiti · şu an 0 BYOL hat.

+908500000000

0850 (STH)

Numara

Tip

Operatör (BYOL)

0850... / +905...

0850 (STH)

turkcell...

+ Ekle

8 Genel Ayar

Telekom Modeli, İşletme Ölçeği (BTK hat limiti), Arama Başlangıç ve Bitiş saatleri, Günlük Arama Limiti (borçlu/gün, 0 = sınırsız), Cooldown (saat), Kayıt Saklama (gün, en az 30), Görüşme başı KVKK anonsu zorunlu seçeneği ve KVKK Anons Metni.

9 Numaralar

Ofisin arama numaraları ve tipleri (ör. 0850 santral hattı). Ofisin kendi 05xx GSM hatları GSM Gateway (BYOL) bölümünden bağlanır; BYOL hat sayısı seçilen işletme ölçeğinin BTK hat limitini aşamaz.

Dosyaları bir elemana atamak

1. Dosya Atama sekmesine geçin.
2. Atanmamış süzgecini seçin; gerekirse arama kutusuyla dosyaları daraltın.
3. Atanacak dosyaların satır başındaki kutularını işaretleyin.

4. Eleman listesinden çağrı elemanını seçin ve Seçileni Ata düğmesine basın. Dosyalar elemanın Atanan Dosyalarım listesine düşer.
5. Dengeli dağıtım için dosyaları seçip Otomatik Dağıt'a basın; seçili dosyalar bütün elemanlara sırayla dağıtılır.

Arama kurallarını ve KVKK anonsunu ayarlamak

1. Numaralar & Ayar sekmesine geçin.
2. Arama Başlangıç ve Arama Bitiş saatlerini girin.
3. Günlük Arama Limiti (bir numaranın gün içinde en fazla kaç kez aranacağı) ve Cooldown (aynı numaranın iki araması arasında geçmesi gereken süre) değerlerini girin.
4. Kayıt saklama süresini ve KVKK anonsu seçeneğini belirleyin; isterseniz KVKK Anons Metni'ni değiştirin.
5. Ayarları Kaydet'e basın. Elemanlar numara yazdığı anda bu kurallar denetlenir; kurala aykırı aramada Ara düğmesi kapanır ve sebebi gösterilir.

Performans raporu

Raporlar sekmesinde başlangıç ve bitiş tarihlerini seçersiniz. Eleman Performansı tablosu (Eleman, Görüşme, Temas, Olumlu, Süre, Ödeme Planı, Hacim) ve Mola Raporu tablosu gelir; her tablo CSV olarak indirilir.

Temas, cevaplanan görüşmelerin toplam görüşmeye oranıdır. Olumlu, Ödeme Alındı, Ödeme Sözü Verdi ya da Taksit/Yapılandırma Talebi sonucuyla kaydedilen görüşmelerdir.

Bilmeniz gerekenler

- Bir icra dosyası aynı anda yalnız bir elemana atanır; başka elemana atarsanız dosya yeni elemana geçer.
- Eleman yalnız kendine atanan dosyaları ve kendi görüşme kayıtlarını görür; bu sınır sunucuda da uygulanır.
- Varsayılan arama kuralları: 09:00–20:00 arası, numara başına günde en fazla 3 arama, iki arama arasında 4 saat.
- Kayıt saklama süresi 30 günden kısa olamaz.
- Atamayı İcra Dosya İşlemleri'ndeki Panel ekranından, Çağrı Merkezine Ata düğmesiyle de yapabilirsiniz.
- Borçlu ve yakınlarının telefon numaraları, görüşme kayıtları ve notları kişisel veridir (KVKK). Arama saati ve sıklık sınırlarını ofisinizin hukuki değerlendirmesine göre belirleyin.

1 ay ücretsiz deneyin · hukukplus.com.tr