Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 18: Gelen Arama Kuralı (Inbound DID Routing)

Operatörden santrale ulaşan tüm dış hat numaralarının (DID — örn. 0850 / 0212 / 0312) ve isteğe bağlı arayan numara (CID) filtrelerinin hangi Arama Akışına (CallFlow), ACD Kuyruğa, Yapay Zeka Asistanına, Dahili Aboneye veya Anonsa yönlendirileceğini belirleyen giriş kapısıdır.

BÖLÜM 18 | Santral | DID Eşleştirme • Mesai • VIP Yönlendirme | ~9 dk okuma

Gelen Arama Kuralı (Inbound DID Routing)

Operatörden santrale ulaşan tüm dış hat numaralarının (DID — örn. 0850 / 0212 / 0312) ve isteğe bağlı arayan numara (CID) filtrelerinin hangi Arama Akışına (CallFlow), ACD Kuyruğa, Yapay Zeka Asistanına, Dahili Aboneye veya Anonsa yönlendirileceğini belirleyen giriş kapısıdır.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

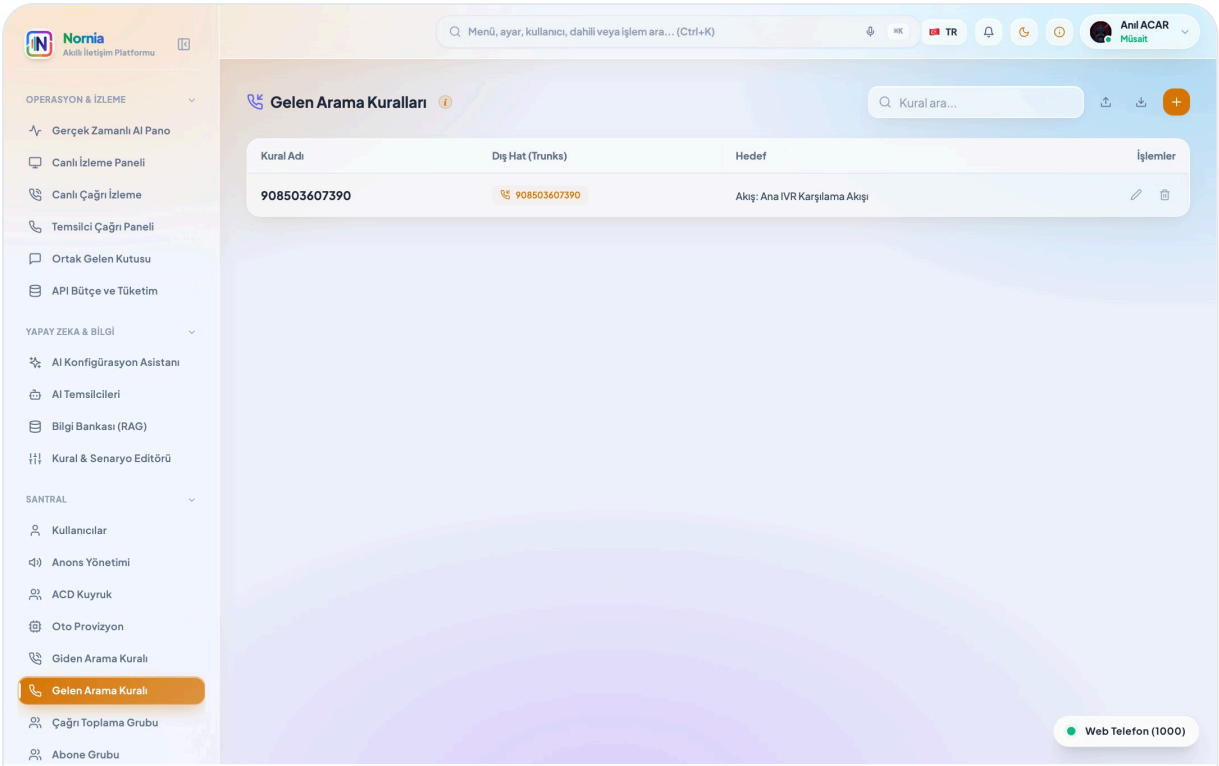
Santral → Gelen Arama Kuralı

`/?tab=gelen-arama-kurallari`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`inbound_rules:read` `inbound_rules:write` `inbound_rules:delete`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Gelen Arama Kuralı — DID numara eşleştirmeleri, hedef tipi ve öncelikli yönlendirme tablosu

`Santral → Gelen Arama Kuralı`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

5 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
DID Numarası / Deseni ZORUNLU	`E.164 veya Wildcard (_X.)`	`908503607390`	Operatörün SIP To / Requ başlığında gönderdiği nur Asterisk REAL_DID çıkarı extension hatasını önler.
Arayan Numara Filtresi (CID Pattern)	`Opsiyonel Desen`	`Tümü (*)`	Örn. belirli bir VIP müşter numarasını doğrudan müş temsilcisinin dahili numar yönlendirebilirsiniz.
Hedef Tipi ZORUNLU	`CallFlow / ACD Kuyruk / AI Asistan / Dahili / Anons / Konferans`	`CallFlow`	Mesai saati, tatil ve IVR tu mantığı gerekiyorsa hede Arama Akışı (CallFlow) se önerilir.
Arayan Adı Öneki (CID Prefix)	`Metin`	`Opsiyonel (örn. SATIS:)`	Birden fazla markası/hattı şirketlerde temsilcinin ekı müşterinin hangi numaray gösterir.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kara Liste & Spam Kontrolü	Otomatik	Her zaman aktif	Gelen her çağrı kurala gir Numara Engelleme (Black kontrolünden geçer.

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 Gelen Arama Kuralı Ekle / Düzenle — Genel, DID Modeli & Varsayılan Hedef

Gelen Kural Düzenle (4 ayar)

Operatörden gelen çağrıların DID ve arayan numara bazında tam yönlendirme kuralları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Genel: Kural Adı, Aktiflik & Öncelik Sırası ZORUNLU	Metin + Toggle	Aktif	Üstteki daha spesifik kurall DID veya VIP arayan) alttak kurallardan önce eşleşir.
DID Modeli (Eşleşme Deseni) ZORUNLU	Tam Numara / Son 10 Hane / Wildcard	908503607390	Asterisk REAL_DID çıkarıcı operatör To/Request-URI ba gerçek DID'yi yakalar.
Varsayılan Hedef Türü & Hedef Seçimi ZORUNLU	CallFlow / ACD Kuyruk / AI Temsilci / Dahili / Anons / Konferans / Sesli Posta	Arama Akışı (CallFlow)	Gelen çağrının doğrudan yönlendirileceği santral nes
Arayan Numara Filtresi & Ekran Öneki (CID Prefix)	Opsiyonel	Boş	Örn. 'VIP:' öneki eklenirse t telefonunda 'VIP: 0532...' ş görünür.

1. Çoklu Şirket / Çoklu Hat (Multi-DID) Yapılandırması

Tek bir SIP Trunk üzerinden 100'lü DID bloğunuz (örn. 902125551000 – 902125551099) geliyorsa her DID için ayrı gelen arama kuralı oluşturabilir, 1000'i ana IVR'a, 1015'i doğrudan Genel Müdür dahilisine, 1020'yi ise 7/24 AI Teknik Destek Asistanına yönlendirebilirsiniz.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Dışarıdan arayınca 'Hatalı & Eşleşmeyen Çağrı'ya düşüyor

Kök Neden: Operatörün gönderdiği DID formatı (örn. +90850... veya 0850...) kuraldaki biçimle uyuşmuyor.

Çözüm: Raporlar → Hatalı & Eşleşmeyen Çağrı veya Sorun İnceleme ekranından operatörün gönderdiği tam To/DID değerini görüp kuralı o biçimle kaydedin.