Nornia

Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 45: Kanallar (WhatsApp/Telegram/Meta/E-Posta), CRM, Hızlı Cevap, Evrensel & Dış API

Santralin dış dünyayla tüm yazılı ve programatik entegrasyonlarını yöneten 6 kritik ayar ekranıdır: Çoklu Hat WhatsApp Business / Telegram / Instagram / Facebook / IMAP-SMTP Kanal Entegrasyonları, Hazır CRM Entegrasyon Marketi (Zoho, HubSpot, Salesforce, Bitrix24), Hızlı Cevaplar, AI için Evrensel API Sihirbazı, Kurumsal Dış REST API & Token Yönetimi ve E-Posta Bildirimleri.

BÖLÜM 45 Yönetim & Sistem Ayarları

Meta Cloud API • CRM Market • API Key & Scope • SMTP ~13 dk okuma

Kanallar (WhatsApp/Telegram/Meta/E-Posta), CRM, Hızlı Cevap, Evrensel & Dış API

Santralin dış dünyayla tüm yazılı ve programatik entegrasyonlarını yöneten 6 kritik ayar ekranıdır: Çoklu Hat WhatsApp Business / Telegram / Instagram / Facebook / IMAP-SMTP Kanal Entegrasyonları, Hazır CRM Entegrasyon Marketi (Zoho, HubSpot, Salesforce, Bitrix24), Hızlı Cevaplar, AI için Evrensel API Sihirbazı, Kurumsal Dış REST API & Token Yönetimi ve E-Posta Bildirimleri.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

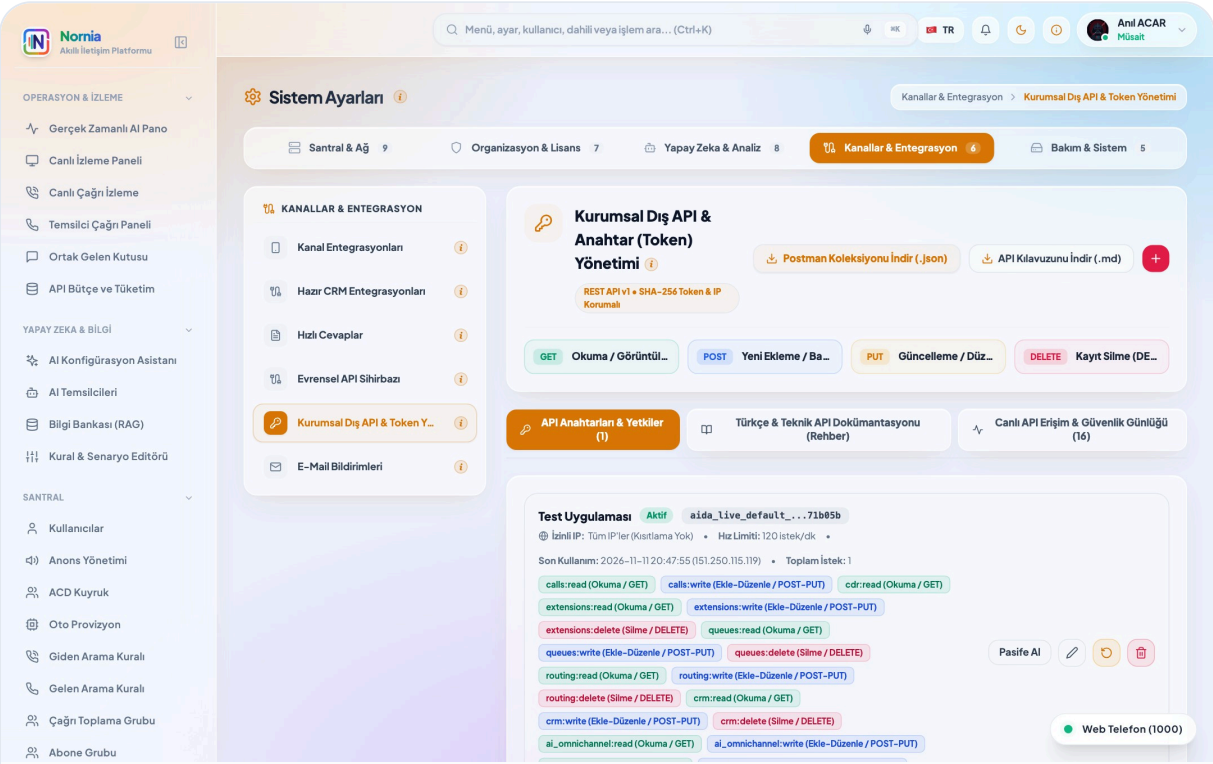
Yönetim & Ayarlar → Sistem Ayarları → Kanallar & Entegrasyon (6 Alt Ekran)

`/?tab=ayarlar&subtab=dis-api-ve-anahtar-yonetimi`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

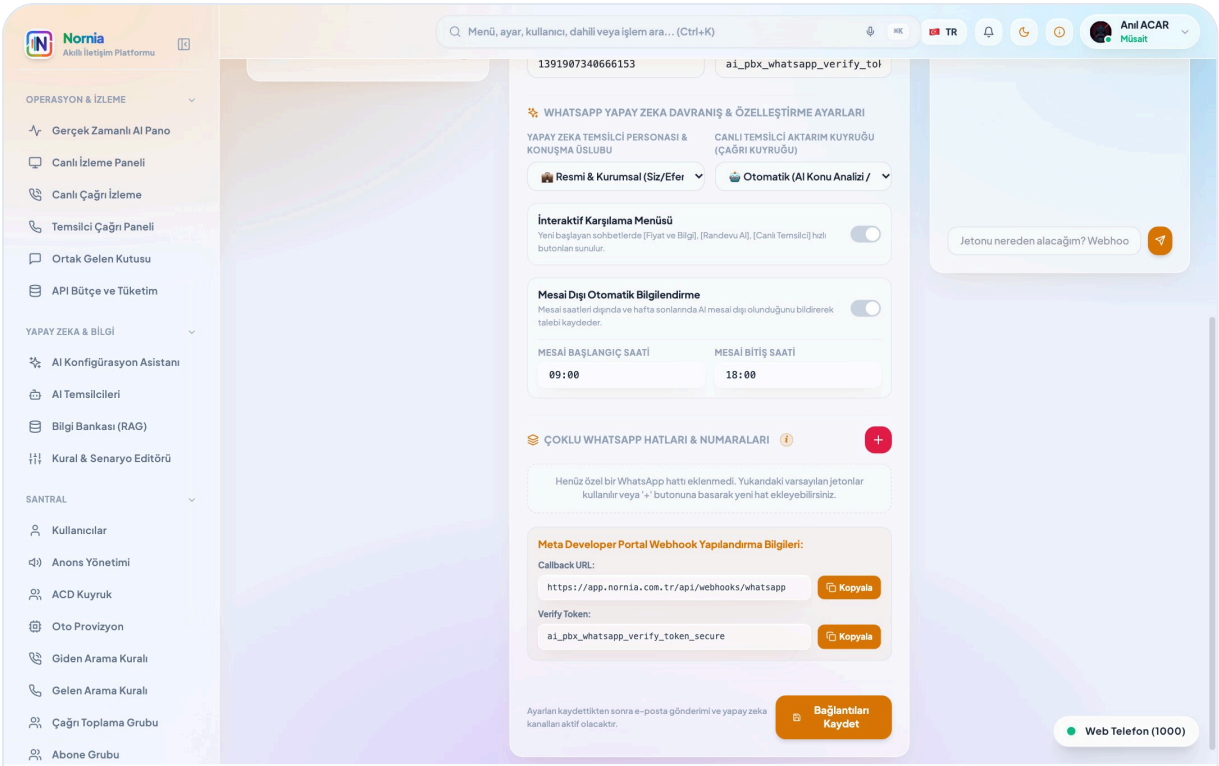
`channels:write` `crm_integrations:write` `canned_responses:write`
`universal_api:write` `api_management:write` `email_notifications:write`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



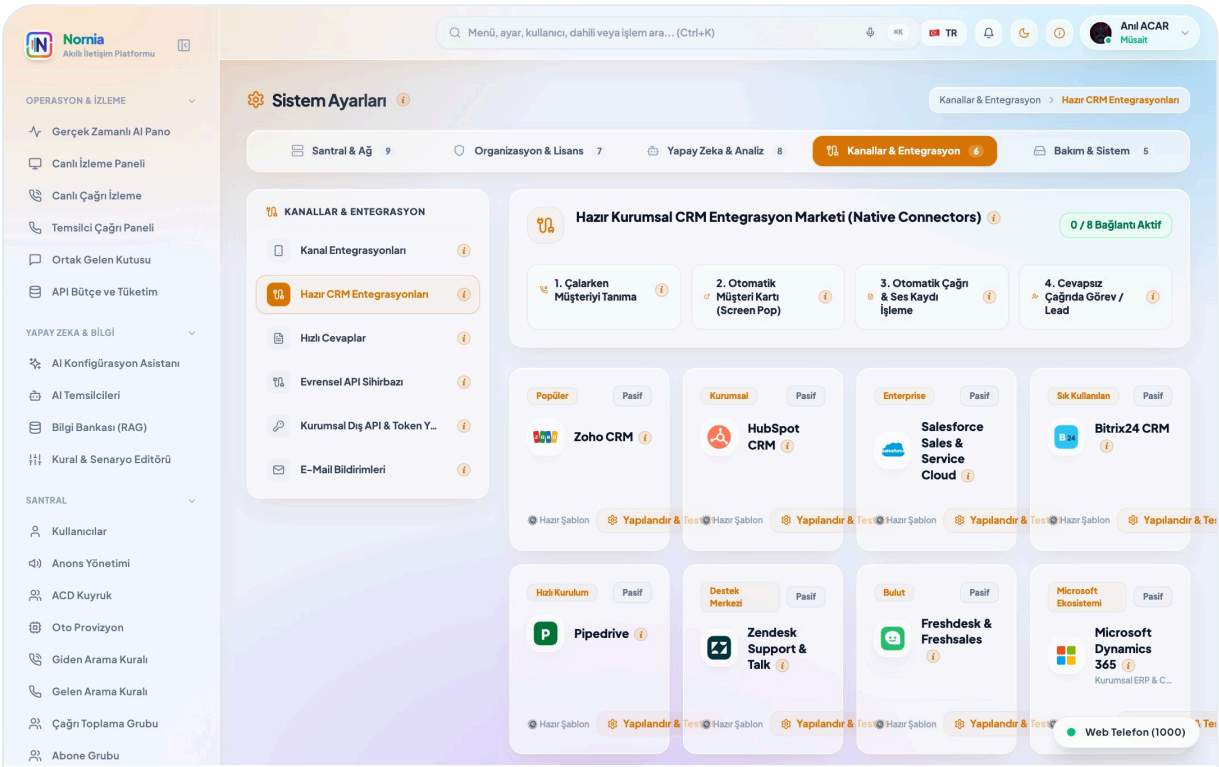
Kurumsal Dış API & Anahtar (Token) Yönetimi — Scope yetkileri, IP Whitelist, Rate Limit, Webhook ve canlı erişim logları

`Sistem Ayarları → Kurumsal Dış API & Token Yönetimi`



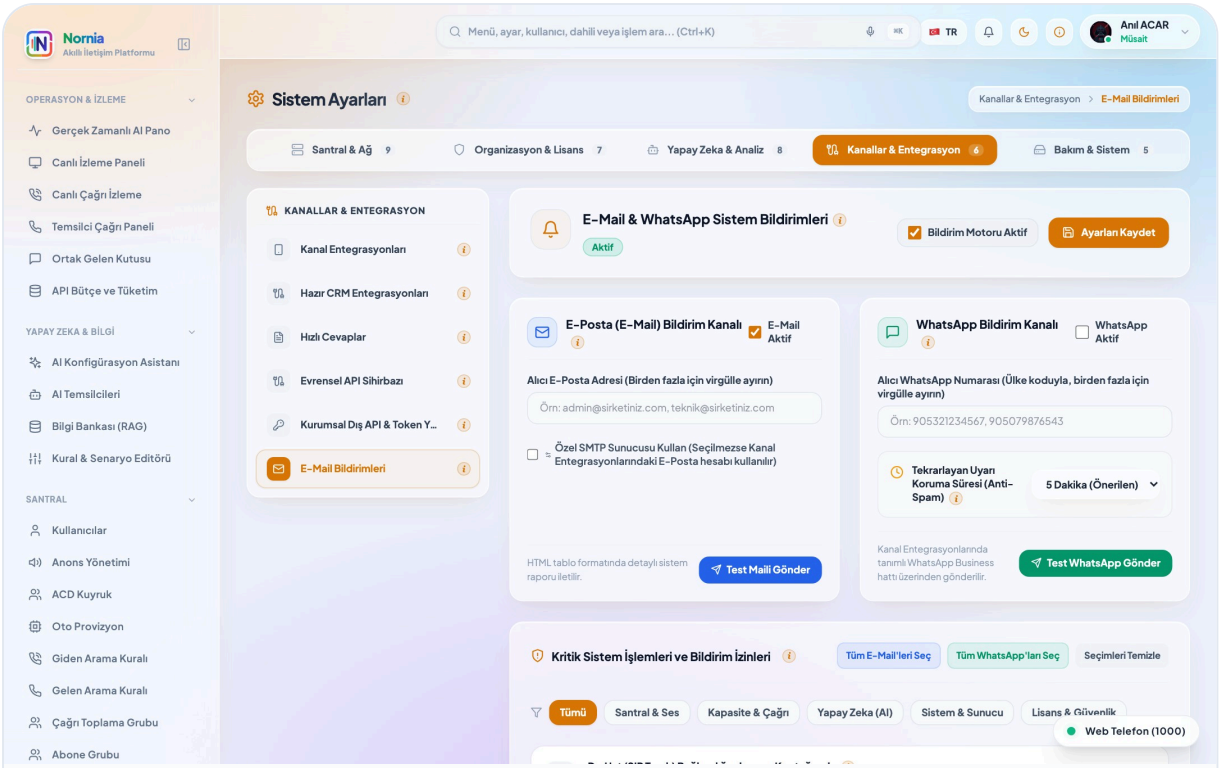
Sistem Ayarları → Kanal Entegrasyonları — Çoklu WhatsApp Hatları, Telegram, Meta ve SMTP/IMAP

`Sistem Ayarları → Kanal Entegrasyonları`



Sistem Ayarları → Hazır CRM Entegrasyon Marketi (Zoho, HubSpot, Salesforce, Bitrix24)

`Sistem Ayarları → Hazır CRM Entegrasyonları`



Sistem Ayarları → E-Mail & WhatsApp Sistem Bildirimleri ve 10+ Olay Tetikleyicisi

`Sistem Ayarları → E-Mail Bildirimleri`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

6 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
WhatsApp Çoklu Hat (whatsapp_accounts)	`Phone Number ID + Permanent Token + Persona`	`Meta Graph v18.0`	Her numara (örn. Satış 0 Destek 0850...) için ayrı (samimi/satis/destek/kur butonlu karşılama menüs dışı yanıt tanımlanabilir.
Telegram / Meta Direct / E-Posta (IMAP+SMTP)	`Bot Token / Page Token / IMAP 30 sn Poller`	`Aktif Edilebilir`	Tüm kanalları Ortak Gele bağlar. IMAP poller her 3 okunmamış e-postaları o sohbete dönüştürür.
Hazır CRM Marketi (crm-integrations)	`Zoho / HubSpot / Salesforce / Bitrix24 / Özel CTI`	`Tek Tık Bağlayıcı`	Çağrı çaldığında CRM mü otomatik açar (Screen Po görüşme bitince CDR + s linkini CRM aktivitesine iş
Evrensel API Sihirbazı (universal-api)	`Dış REST Araç Tanımı`	`AI Tool Engine`	Kendi ERP'nizdeki siparis sorgulama API'sini kod y

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
			tanımlarsınız; AI Sesli Asi görüşme sırasında canlı s
Kurumsal Dış API & Token (api-management)	`aida_live_...` + Scope + IP Whitelist + Rate Limit	`120 istek/dk`	api.nornia.com.tr üzerinc belgelenen tüm REST v1 için SHA-256 hash'li ana üretir, IP kısıtlar ve canlı loglarını tutar.
E-Posta Bildirimleri (email-notifications)	SMTP SSL/TLS + Olay Tetikleyicileri	`Port 587 / 465`	Sesli posta, zamanlanmış bütçe uyarısı, lisans yeni güvenlik alarmlarının gid kurumsal SMTP ayarları.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (3 alt bölüm).

1

Alt Ekran 1: Kanal Entegrasyonları (Çoklu WhatsApp + Telegram + Instagram/FB + SMTP/IMAP)

Omnichannel Kurulum (3 ayar)

Tüm yazılı iletişim kanallarının token, webhook, persona, mesai ve çoklu hat ayarları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
WhatsApp Cloud API & Çoklu WhatsApp Hatları	`Permanent Access Token + Phone Number ID + Verify Token + Hat Adı + Persona + Aktarım Kuyruğu + Mesai Saatleri`	`Meta Graph v18.0`	Birden fazla 0850/GSM Wha eklenebilir; her hatta özel AI (samimi/satis/destek/kurum butonlu karşılama menüsü v yanıt tanımlanır.
Telegram Bot, Instagram Direct & Facebook Messenger	`Bot Token / Page Access Token`	`Webhook Hazır`	Gelen tüm sosyal medya me Ortak Gelen Kutusu'na ve AI motoruna bağlar.
E-Posta Entegrasyonu (SMTP + IMAP 30 sn Poller)	`SMTP Host/Port + IMAP Host/Port + Aktarım Kuyruğu`	`SSL/TLS 587/993`	Gelen destek e-postalarını h saniyede çekip sohbete dön yanıtları kurumsal mailinizde

2 Alt Ekran 2–4: Hazır CRM Marketi, Hızlı Cevaplar & Evrensel API Sihirbazı

CRM & AI Araçları (3 ayar)

Hazır CRM bağlayıcıları, temsilci şablonları ve AI'ın konuşurken dış ERP sorgulamasını sağlayan API sihirbazı.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Hazır CRM Marketi (Zoho, HubSpot, Salesforce, Bitrix24)	`API Token + Screen Pop + Otomatik CDR Log`	`Canlı Test Butonlu`	Çağrı anında CRM kartını aç kapanınca ses kaydı linkini n aktivitesine işler.
Hızlı Cevaplar (Canned Responses)	`Kısa Kod (/iban) + Kategori + Zengin Metin`	`Omnichannel`	Temsilcilerin Ortak Gelen Ku standart yanıtları tek tuşla göndermesini sağlar.
Evrensel API Sihirbazı (Universal API)	`Araç Adı + HTTP Metod/URL + Auth + Parametreler + AI Asistan + Canlı Test`	`Async Tool Engine`	Örn. 'Sipariş Sorgula' ERP A tanımlarsınız; AI Sesli Asista kesilmeden arka planda sorg müşteriye kargo bilgisini oku

3

Alt Ekran 5–6: Kurumsal Dış API & Token Yönetimi + E-Mail & WhatsApp Sistem Bildirimleri

API Güvenlik & Alarmlar (2 ayar)

Dış yazılımlar için güvenli anahtar yönetimi ve 10+ kritik sistem olayı için anlık yönetici uyarıları.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKI
Kurumsal Dış API Anahtarı Oluşturma	Ad + İzinli IP (CIDR) + Geçerlilik Günü + Rate Limit (/dk) + Webhook URL/Secret + Modül Bazlı Scope (:read/:write/:delete)	SHA-256 Tek Gösterim	api.nornia.com.tr uç erişim verir; her çağr Günlüğü'ne kaydedili
E-Mail & WhatsApp Sistem Bildirimleri (10+ Olay Tetikleyicisi)	Alıcı E-Postalar + Alıcı WhatsApp Numaraları + Olay Anahtarları	Çift Kanal Alarm	LLM kota dolumu, su yaklaşan bitiş/limit, s disk/CPU/RAM, Fail2E küfür/kara liste, Diale aktarımı olaylarında a gönderir.

1. WhatsApp Meta Cloud API Webhook Kurulum Adımları

Meta Developers Console → WhatsApp → Configuration ekranında şu bilgileri girmeniz yeterlidir:

Meta WhatsApp & Instagram Webhook URL Yapısı

```
Callback URL : https://<alt-alan-adiniz>.nornia.com.tr/api/webhooks/whatsapp
Verify Token : ai_pbx_whatsapp_verify_token_secure  (veya Kanal Ayarlarındaki özel token)
Webhook Fields: messages
```

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Dış API anahtarı ile istek atınca '403 Forbidden' alıyorum

Kök Neden: Anahtarda o uç noktanın gerekli Scope yetkisi işaretli değil veya sunucu IP'si IP Whitelist listesinde yok.

Çözüm: Sistem Ayarları → Kurumsal Dış API → Canlı Erişim Günlüğü sekmesinde tam reddedilme gerekçesini okuyup Scope/IP ayarını güncelleyin.