Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 07: Ortak Gelen Kutusu (Omnichannel)

WhatsApp Business Cloud API (çoklu hat desteğiyle), Telegram Bot, Instagram Direct, Facebook Messenger, Kurumsal E-Posta (SMTP/IMAP) ve Webchat mesajlarını tek bir birleşik gelen kutusunda toplayan, Yapay Zeka ↔ İnsan Temsilci devir teslimini ve toplu WhatsApp kampanyalarını yöneten modüldür.

BÖLÜM 07 | Operasyon & İzleme | WhatsApp • Telegram • Meta • E-Posta

~10 dk okuma

Ortak Gelen Kutusu (Omnichannel)

WhatsApp Business Cloud API (çoklu hat desteğiyle), Telegram Bot, Instagram Direct, Facebook Messenger, Kurumsal E-Posta (SMTP/IMAP) ve Webchat mesajlarını tek bir birleşik gelen kutusunda toplayan, Yapay Zeka ↔ İnsan Temsilci devir teslimini ve toplu WhatsApp kampanyalarını yöneten modüldür.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

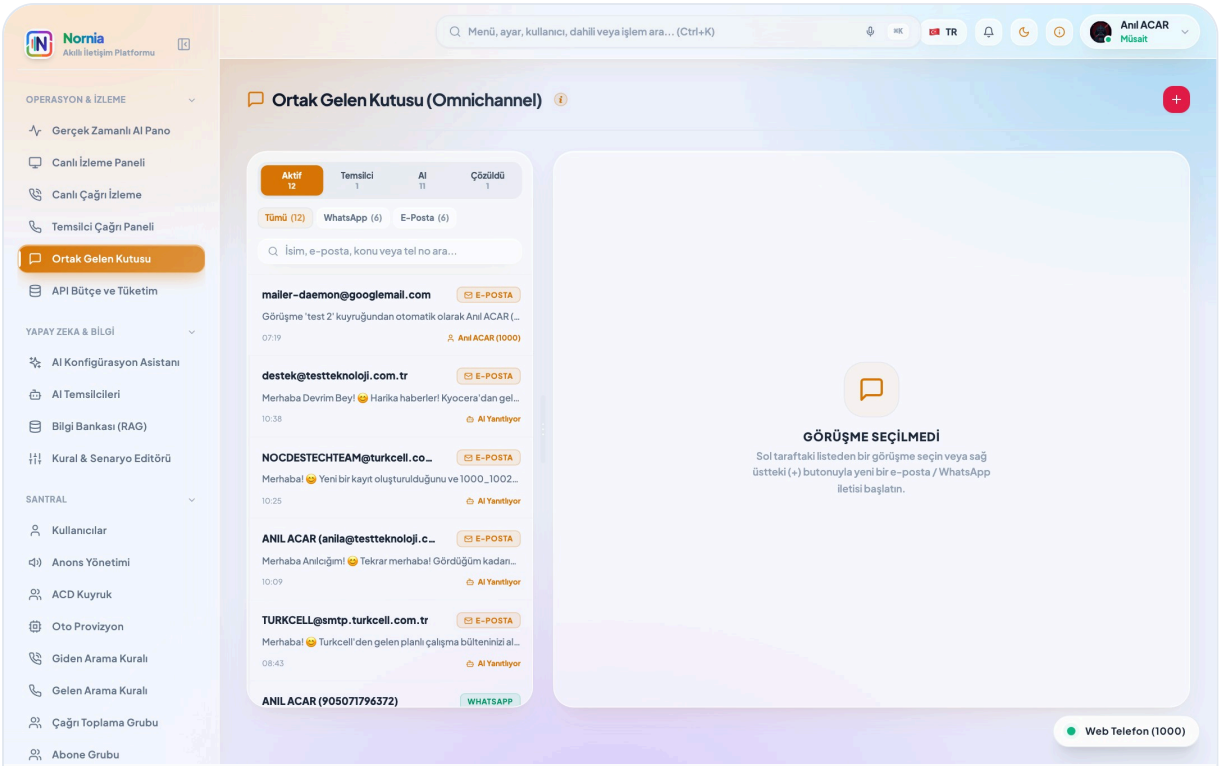
Operasyon & İzleme → Ortak Gelen Kutusu

`/?tab=coklu-kanal`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`omnichannel:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Ortak Gelen Kutusu — Çok kanallı sohbet listesi, hat rozetleri, AI/İnsan devir ve hızlı cevaplar

`Operasyon & İzleme → Ortak Gelen Kutusu`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

6 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kanal & Hat Filtresi	Çoklu Seçim	Tümü	WhatsApp (Satış Hattı / D rozetli), Telegram, Instagı Facebook, E-Posta ve We oturumlarını filtreler.
Atama Modu (AI ↔ İnsan)	Toggle / Buton	AI Otomatik	'Devral (Takeover)' ile sol insan temsilciye alırsınız; ile tekrar otonom yanıta b
Hızlı Cevaplar (/ kısayolu)	Şablon Ekleme	Tanımlı şablonlar	Mesaj kutusuna '/' yazara adres, kargo takip gibi ha tek tuşla eklersiniz.
WhatsApp Toplu Yayın (Broadcast)	CSV / TXT İçe Aktarma	Modal	CSV/TXT dosyasından nu temizleyip tekilleştirerek şablon veya bilgilendirme gönderir.

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Rehbere Hızlı Kaydet	`Tek Tık Modal`	`Otomatik Eşleşme`	Numara son 10 hane eşle rehberde yoksa 'Rehbere butonu çıkar; kayıtlıysa m (örn. Anıl Özel) otomatik
Sohbet Kalite (QA) & Özet	`AI Değerlendirme`	`Otomatik`	Kapanan yazılı görüşmele puanlar ve Omnichannel S raporuna işler.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (2 alt bölüm).

1 Sohbet Kontrol Paneli, AI ↔ İnsan Devri & Çoklu Hat Rozetleri

Sohbet Yönetimi (5 ayar)

Her sohbet oturumunun üst çubuğunda ve mesaj kutusunda yer alan operasyonel aksiyonlar.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Devral (Takeover) / AI'a Devret	`Atama Anahtarı`	`AI Otomatik`	Takeover yapıldığında AI sus sohbet temsilciye kilitlenir; ' Temsilci' butonu tıklanırsa o insan moduna geçer.
Hat Rozeti (recipient_info)	`Örn. Satış Hattı – 0850...`	`Çoklu WhatsApp`	Birden fazla WhatsApp hattı müşterinin hangi şirket hattı sohbet kartında ve başlıkta
Sohbeti Başka Temsilciye Ata / İlet	`Assign / Forward`	`Aktif Temsilciler`	Yazışmayı ilgili departman v temsilciye devreder.
Medya, Belge & Onaylı Şablon Gönderimi	`Görsel / PDF / Ses / HSM`	`Meta Cloud API`	Dosya yükleyip gönderir; 24 pencere dolmuşsa Meta ona (Send Template) penceresin
Hızlı Cevaplar (/ komutu) & Rehbere Kaydet	`Canned Responses`	`Son 10 Hane Eşleşme`	'/' yazarak hazır yanıt seçer; rehberde yoksa tek tıkla reh oluşturur.

2

WhatsApp Toplu Kampanya Gönderimi (Broadcast Modal) & Yeni Sohbet Başlat

Toplu Gönderim (3 ayar)

Müşteri listelerine toplu bilgilendirme veya şablon mesajı gönderme penceresi.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK D
CSV / TXT Dosyası Seç (Otomatik Temizleyici)	`FileReader`	`Otomatik Tekilleştirme`	Yüklenen CSV/TXT dosyas numaraları (+90/0/boşluk) temizler ve mükerrer numa
Gönderici WhatsApp Hattı & Şablon/Mesaj ZORUNLU	`Hat Seçimi + İçerik`	`Varsayılan Hat`	Seçilen Meta WhatsApp B üzerinden hız kontrollü ola başlatır ve teslimat özetini
Yeni Sohbet / E-Posta Oluştur (Compose)	`WhatsApp / Telegram / E-Posta`	`Dışa Başlatma`	Müşteri yazmadan önce o WhatsApp şablonu veya k posta göndermenizi sağla

1. Çoklu WhatsApp Hattı, Persona ve Karşılama Menüsü

Sistem Ayarları → Kanal Entegrasyonları altında birden fazla WhatsApp Business hattı (örn. Satış Hattı +90 850 360 7390, Destek Hattı +90 850 360 7391) tanımlanabilir. Gelen her mesaj Meta phone_number_id bilgisiyle ilgili hatta eşleşir, sohbet kartında hat rozeti görünür ve yeni oturumlarda müşteriye otomatik 3 butonlu karşılama menüsü ([Fiyat ve Bilgi], [Randevu Al], [Canlı Temsilci]) gönderilebilir.

2. Cevapsız Çağrı Sonrası Otomatik WhatsApp Karşılama

Santrale gelen bir telefon çağrısı cevapsız (NOANSWER/BUSY) sonuçlandığında, arayan cep telefonu numarasına tanımlı WhatsApp hattından otomatik nazik bir karşılama ve geri dönüş mesajı iletilir; müşteri yanıt verirse sohbet doğrudan Ortak Gelen Kutusu'na düşer.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: WhatsApp'ta 24 saatten eski sohbete serbest metin gönderilemiyor

Kök Neden: Meta WhatsApp Business Cloud API 24 saatlik müşteri hizmet penceresi kuralı.

Çözüm: Mesaj penceresindeki 'Onaylı Şablon Gönder (HSM Template)' butonunu kullanarak Meta onaylı bir şablon ile sohbeti yeniden açın.