

E-Posta Masası (EMail) — AI-First Akıllı İletişim, Triyaj ve Satış Kokpiti

Geleneksel Dağılık Posta Kutularından B2B Gelir ve Müşteri Masasına: Doğal NLP Triyajı, Otomatik Duygu ve Öncelik Skorlaması, Çoklu Hesap Konsolidasyonu

Genel Müdürler, Gelir ve Satış Direktörleri (CRO/CSO), Müşteri Başarısı Liderleri ve Kurumsal BT/Bilgi Güvenliği Yöneticileri

2026-09-05

17 sağlayıcı · 52 tool · 8 kanal ailesi/44 adaptör · 200+ modül

10

Bütünlük Varlık
(EntityType)

100%

Doğal AI Triyaj & Duygu Analizi

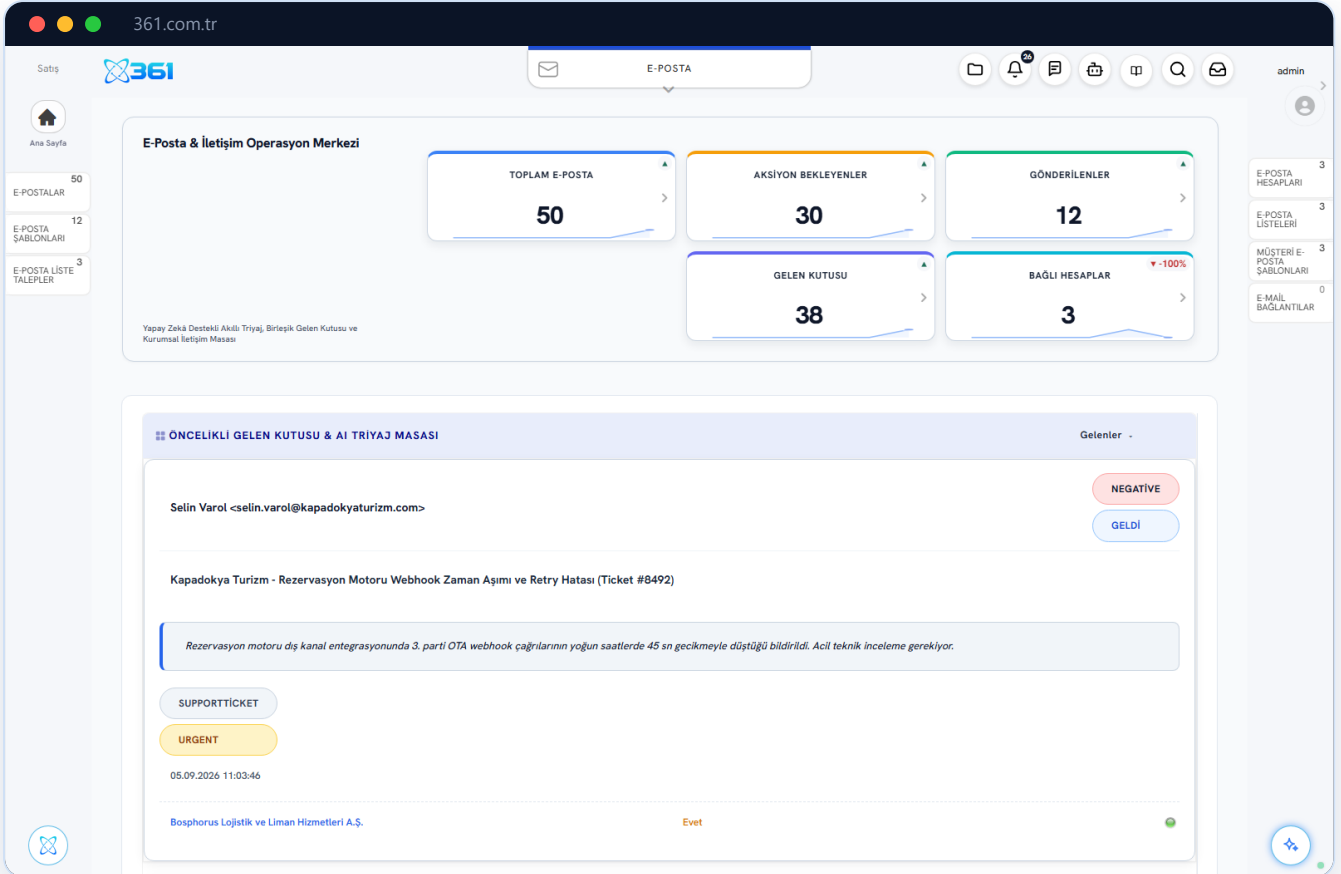
360°

Müşteri, Fırsat & Destek Bağlantısı

0

Gözden Kaçan Kritik Müşteri İletisi

EMail 361, işletmelerin kişisel posta kutularına (Outlook, Gmail) veya departman silolarına dağılmış tüm müşteri iletişimini kurumsal hafıza ve satış omurgasına bağlayan, yapay zekâ destekli yeni nesil akıllı e-posta masasıdır. Sürekli bildirimlerle dikkat dağıtan geleneksel istemcilerin aksine, gelen her iletiyi NLP duygu analizi, aciliyet skoru ve iş kategorisi (Satış Fırsatı, Destek Talebi, Faturalama, Sözleşme Yenileme, Ortaklık) ile otomatik sınıflandırarak temsilcinin önüne hazır özet ve eylem önerisiyle sunar.



E-Posta 361 Akıllı Yönetim Kokpiti: 5 KPI metrik kartı, 2 sütunlu Gestalt Öncelikli Gelen Kutusu (Priority Inbox) ve yapay zekâ duygu/özet rozetleri tek bakışta.

İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM 1 — YÖNETİM VE İŞ KARARI (BDM)
 - 1.1 Neden Geleneksel E-Posta İstemcileri ve Dağınık İletişim İflas Ediyor?
 - 1.2 Çözülen 6 Kritik Kurumsal İletişim ve Satış Kaçağı Problemi
 - 1.3 Kaybın Anatomisi ve Sessiz Satış Sızıntıları
 - 1.4 Önce / Sonra: Dönüşümün Kurumsal Yansıması
 - 1.5 Yatırım Getirisi (ROI) ve Değer Üretim İskeleti
 - 1.6 Küresel Liderlerle Karşılaştırma: Superhuman, Front, HubSpot, Zendesk vs 361
 - 1.7 Karar Verici İtirazları ve Şeffaf Yanıtlar
 - 1.8 Persona × Soru Matrisi
10. BÖLÜM 2 — TEKNİK VE MİMARİ KARAR (TDM)
 11. 2.1 Bütünsel Mimari ve 10 Temel Varlık Modeli (EntityType)
 12. 2.2 Deklaratif XML Tasarımı ve DashboardFlow Akış Mimarisi
 13. 2.3 Yapay Zekâ Triyaj, Önceliklendirme ve Duygu Analitiği Motoru
 14. 2.4 Kurumsal İletişim Masası (Tabbed Detail Desk) ve Ters İlişkiler
 15. 2.5 Çoklu Cihaz ve Ekran Boyutu Ergonomisi (Masaüstü, Tablet, Mobil)
 16. 2.6 Güvenlik, OAuth2 / TLS İletişim Şifreleme ve Denetim İzni (Audit Log)
 17. 2.7 4 Aşamalı Hızlı Devreye Alma Yol Haritası

BÖLÜM 1 — YÖNETİM VE İŞ KARARI (BDM)

1.1 Neden Geleneksel E-Posta İstemcileri ve Dağınık İletişim İflas Ediyor?

Kurumsal şirketlerde işlerin %80'inden fazlası hâlen e-posta üzerinden yürütülmektedir; ancak e-posta araçları son 20 yıldır neredeyse hiç değişmemiştir. Outlook veya web tabanlı posta kutuları, milyon liralık bir satış teklifi revizyonu ile bir e-bülten bildirimine aynı görsel ağırlığı vermekte; gelen kutusu temsilcinin zamanını tüketen bir karmaşaya dönüşmektedir.

Daha da kötüsü, müşteriyle yapılan yazışmalar temsilcinin şahsi kutusunda kilitli kalmaktadır. Satışçı işten ayrıldığında, izne çıktığında veya hasta olduğunda müşterinin ne istediği, hangi sözlerin verildiği ve hangi fiyatın konuşulduğu bilinmemektedir. Superhuman veya Front gibi araçlar ise CRM ve kurumsal veritabanından kopuk kalarak yalnızca yüzeysel bir "okuma kabuğu" sunmakta ve yüksek kullanıcı başı lisans ücretleriyle şirket bütçesini zorlamaktadır. **EMail 361**, doğrudan 361 Platformunun kurumsal veri tabanına entegre çalışarak e-postayı bir gelen kutusundan çıkarıp şirketin gelir üretim omurgasına dönüştürür.

1.2 Çözülen 6 Kritik Kurumsal İletişim ve Satış Kaçağı Problemi

1. Gözden Kaçan Teklif ve Satış Fırsatları

Gelen yüzlerce e-posta arasında satınalma talepleri kaybolmaz; AI Triyaj motoru "SalesInquiry" etiketli iletileri en üste taşır ve ekibe anında alarm verir.

2. Temsilci Bağımlılığı ve Bilgi Kaybı

Müşteriyle yazışan temsilci değişse dahi, tüm ileti geçmişi ve özetleri ilgili Müşteri (Account) ve Satış Fırsatı (Deal) kartında eksiksiz korunur.

3. Yavaş Müşteri Yanıt Süreleri (SLA İhlali)

Acil destek veya şikayet iletileri "High" veya "Urgent" öncelikle işaretlenerek bekleme süresi saatlerden dakikalara indirilir.

4. Negatif Müşteri Hissiyatının Geç Fark Edilmesi

NLP Duygu Analizi, memnuniyetsiz veya iptal sinyali veren müşterilerin maillerini anında "Negative" etiketiyle işaretleyerek yönetimi uyarır.

5. Dağınık Departman Kutuları (Satış, Destek, Muhasebe)

info@, satis@, destek@ ve muhasebe@ gibi ortak kutular tek merkezde toplanır; kimin hangi iletiyi yanıtladığı şeffaflaşır.

6. Mobil Sahada E-Posta Körlüğü

Ofis dışındaki yönetici ve satışçılar, uzun e-posta zincirlerini okumak yerine 2 cümlelik AI özetleri ile mobilde saniyeler içinde karar verir.

1.3 Kaybın Anatomisi ve Sessiz Satış Sızıntıları

Geciken Yanıtların Yarattığı Gizli Gelir Kaybı

B2B pazarlarda, bir satınalma talebine ilk 1 saat içinde dönen şirketin anlaşmayı kazanma olasılığı, 24 saat sonra dönen şirkete göre 7 kat daha yüksektir. Gelen kutusunda bekleyen ve "yoğunluktan" 2 gün sonra cevaplanan tek bir kurumsal e-posta, şirkete yıllık 500.000 TL ile 3.000.000 TL arasında kaçan fırsat maliyeti çıkarır. EMail 361, öncelikli mailleri saniyeler içinde yüzeye çıkararak bu sızıntıyı kökten engeller.

1.4 Önce / Sonra: Dönüşümün Kurumsal Yansıması

ÖNCE

- E-postalar kronolojik sırayla yığılır; spam, bülten ve kritik teklif talebi aynı listede kaybolur.
- Müşterinin öfkeli mi yoksa satın almaya mı hazır olduğu ancak uzun metinler satır satır okunduğunda anlaşılır.
- Temsilci izne ayrıldığında müşteri yazışmaları şahsi posta kutusunda kilitlenir; kurumsal hafıza sıfırlanır.
- Gelen e-postayı CRM fırsatına veya cari karta bağlamak için kopyala-yapıştır ile dakikalar harcanır.

361 İLE SONRA

- AI Triyaj motoru iletileri iş kategorisine ve aciliyete göre otomatik puanlar; en kritik fırsatlar daima en üsttedir.
- Her e-posta NLP Duygu Analizi (Positive, Neutral, Negative) ve 2 cümlelik AI Yönetici Özeti ile saniyede taranır.
- Tüm kurumsal e-postalar merkezi veri tabanında indekslenir; temsilci değişse de tüm iletişim zinciri eksiksiz devredilir.
- Tek tıklamayla e-postadan cari müşteri, satış fırsatı veya servis destek bileti otomatik tetiklenir.

1.5 Yatırım Getirisi (ROI) ve Değer Üretim İskeleti

İşletmenizin kendi operasyonel verileriyle hesaplayabileceği şeffaf kurumsal değer çerçevesi:

Kazanım Eksen	Geleneksel Durum	E-Mail 361 ile	Ölçülebilir Yıllık Etki
Kritik Teklif Yanıt Süresi	Ortalama 14 - 28 saat	Ortalama 45 dakika	Kazanılan ihale/fırsat oranında %25 artış
Gelen Kutusu Tarama Süresi	Temsilci başına günde 90 dk	Günde 20 dk (AI Özet Odaklı)	Kullanıcı başına haftada ~6 saat iş gücü kazancı
Müşteri Memnuniyeti / Churn	Şikayetler geç fark edilir	Anlık negatif duygu alarmı	Riskli müşteri kaybında (churn) %35 azalma
Dış E-Posta Araç Lisansları	Kullanıcı başı \$30-\$50/ay eklenti	Platforma dahil yerleşik omurga	Yıllık binlerce dolarlık lisans tasarrufu

1.6 Küresel Liderlerle Karşılaştırma

Yetenek / Kriter	Geleneksel Outlook / Gmail	Superhuman	Front / HubSpot	361 E-Mail Masası
Bütünleşik ERP & CRM Bağlantısı	Yok (İzole Kutu)	Yok (Yalnızca İstemci)	Var (Pahalı Ek Lisans)	Doğal Yerleşik (Tekil Omurga)
Otomatik NLP Triyaj & Kategorisi	Temel Filtre / Kural	AI Taslak / Temel	Kural Motoru Eklentisi	Derin NLP (5 Kategori, Aciliyet & Özet)
Duygu Durumu (Sentiment) Analizi	Yok	Yok	Sınırlı / Ek Paket	Çekirdekte Standart (Positive/Neutral/Negative)

Yetenek / Kriter	Geleneksel Outlook / Gmail	Superhuman	Front / HubSpot	361 EMail Masası
Ortak Departman Kutuları (Shared)	Karmaşık Yetkilendirme	Bireysel Odaklı	Var (Yüksek Kullanıcı Ücreti)	Doğal Rol ve Grup Yetkilendirmesi
Veri Sahipliği ve Yerel Model (LLM)	Yabancı Bulut Bağımlı	Yabancı Bulut	Yabancı Bulut	Tam Veri Egemenliği (İsteğe Bağlı Yerel AI)
Maliyet ve Ölçeklenebilirlik	Lisans içi ama verimsiz	Çok Yüksek (\$30/kullanıcı)	Yüksek (\$40-\$80/kullanıcı)	Platform Dahil & Öngörülebilir

1.7 Karar Verici İtirazları ve Şeffaf Yanıtlar

Karar Verici İtirazı	Şeffaf ve Somut Yanıtımız
"Mevcut e-posta sunucumuzu (Exchange / Office 365 / Google Workspace) değiştirmemiz gerekir mi?"	Hayır. EMail 361 standart IMAP/SMTP ve modern OAuth2 protokolleri üzerinden mevcut kurumsal posta sunucunuza bağlanır. Mevcut altyapınıza dokunmadan üstüne akıllı bir yönetim ve triyaj katmanı kurar.
"E-postalarımız üçüncü taraf yapay zekâ şirketlerinin sunucularına mı gidiyor?"	361 Platformu model yönlendirici (Model Router) mimarisine sahiptir. İsterseniz şirketinizin kendi bünyesinde barındırılan yerel dil modellerini (Local LLM) kullanarak hiçbir verinin dışarı çıkmamasını sağlayabilirsiniz.
"Kullanıcılarımız alıştıkları e-posta arayüzünü bırakmakta zorlanır mı?"	Arayüzümüz Gestalt ergonomi standartlarında, sade ve odaklı tasarlanmıştır. Öncelikli mailler ve 2 cümlelik AI özetleri sayesinde kullanıcılar dakikalar içinde sisteme uyum sağlar ve geleneksel kutulara dönmek istemez.
"Toplu e-posta gönderimleri alan adımızın kara listeye (blacklisted) girmesine neden olur mu?"	EMail 361, toplu gönderimler için EMailList, EMailListItem ve CustomerEMailTemplate mimarisiyle hız sınırlama (throttling), SPF/DKIM uyumu ve abonelikten çıkma (EMailListRequest) yönetimini tam kontrollü yürütür.

1.8 Persona x Soru Matrisi

Rol / Persona	En Kritik Sorusu	EMail 361 Çözümü & İlgili Bölüm
Genel Müdür (CEO / Karar Verici)	Müşteri iletişimimizin kurumsal hafızada kaldığından nasıl emin olurum?	Temsilciden bağımsız müşteri 360 ileti kartı ve otomatik triyaj (§1.2, §1.4).
Satış Direktörü (CSO / CRO)	Büyük fırsat tekliflerinin gecikmeden yanıtlanmasını nasıl sağlarım?	Priority Inbox ve aciliyet sınıflandırmasıyla 45 dk SLA hedefi (§1.3, §1.5).
Müşteri Destek Yöneticisi	Öfkeli veya riskli müşterileri kriz büyümeden nasıl yakalarım?	NLP Duygu Analizi ve anlık negatif duygu rozetleri (§1.2, §2.3).

Rol / Persona	En Kritik Sorusu	E-Mail 361 Çözümü & İlgili Bölüm
Bilgi Güvenliği / BT Yöneticisi	Kurumsal veri güvenliği ve şifreleme standartları nasıl karşılanıyor?	TLS 1.3, OAuth2 token yönetimi ve yerel veritabanı şifrelemesi (\$2.6).

BÖLÜM 2 — TEKNİK VE MİMARİ KARAR (TDM)

Kurumsal İleti Tablosu (All Mails Workspace): Çoklu hesap filtreleme, durum rozetleri (Sent, Delivered, Read), gönderici/alıcı matrisi ve hızlı arama.

2.1 Bütünleşik Mimari ve 10 Temel Varlık Modeli (EntityType)

E-Mail modülü, 361 Platformunun SQL Server ilişkisel omurgası ve tetikleyici katmanı ile korunan 10 temel iş varlığı üzerine inşa edilmiştir:

- **E-Mail (İleti Varlığı):** İletişimin merkezindeki ana varlık. Gönderici, alıcı, konu, gövde, tarih, durum (Draft, Queued, Sent, Delivered, Read, Failed), AI kategorisi, duygu analizi (Positive, Neutral, Negative), öncelik (Low, Normal, High, Urgent) ve 2 cümlelik AI Yönetici Özeti alanlarını taşır.
- **E-MailAccount (Hesap Profili):** Satış, Destek veya Finans gibi departman e-posta hesapları. Host, port, TLS/SSL, OAuth2 kimlik doğrulama, son senkronizasyon zamanı ve okundu/okunmadı sayaçlarını yönetir.
- **E-MailTemplate (Sistem İleti Şablonları):** Sistem bildirimleri, karşılama ve otomatik yanıt şablonları.
- **CustomerE-MailTemplate (Müşteri İlişki Şablonları):** Satış onboarding, çeyreklik iş değerlendirmesi (QBR) ve kurumsal SLA güncelleme şablonları.

- **EMailList (Bülten ve Dağıtım Listeleri):** VIP Müşteriler, Kurumsal Çözüm Ortakları ve Yönetim Bülteni gibi hedef kitle listeleri.
- **EMailListItem (Liste Aboneleri):** Liste üyeleri, abonelik durumu (Active, Unsubscribed, Bounced) ve katılım tarihleri.
- **EMailListRequest (Abonelik Yönetimi):** KVKK ve kurumsal onay süreçlerine uygun abonelikten çıkma ve kayıt talepleri.
- **EMailItem (İleti Parçaları & Ekler):** Büyük dosya ekleri, MIME parçaları ve gövde bölümleri.
- **EMailDomain (Alan Adı İtibar Yönetimi):** DKIM, SPF, DMARC ve MX yapılandırma doğrulama kayıtları.
- **EMailRule (Otomatik Kurallar):** Gelen iletilerin yönlendirilmesi, otomatik etiketleme ve eskalasyon kuralları.

2.2 Deklaratif XML Tasarımı ve DashboardFlow Akış Mimarisi

Email modülü, platformun deklaratif `361.xml` mimarisi üzerinde sıfır kod yamasıyla çalışır. Birden fazla `EntityTypeView` ve analitik bileşenin dikey ritmini korumak için `<Content Class="DashboardFlow">` altyapısı kullanılmıştır:

xml

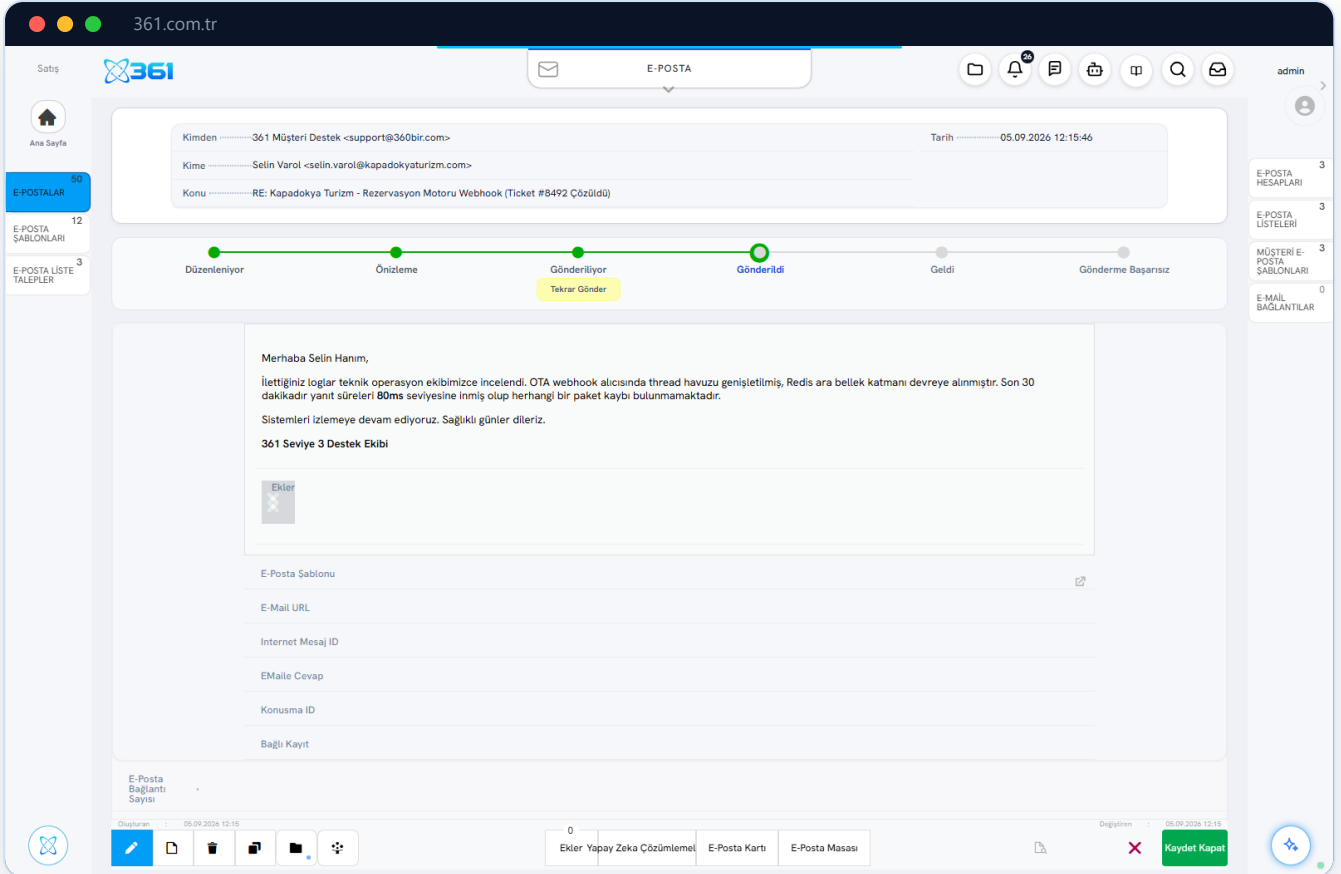
```
<Content Name="EmailManagementHome" Title="E-Posta Masası" Class="DashboardFlow"> <Items> <!-- 5'li Yüksek Kontrastlı KPI Metrik Bandı --> <AggregateView EntityType="Email" Function="Count" ... Title="Toplam İleti" /> <AggregateView EntityType="Email" Function="Count" Filter="ReadStatus = 1" Title="Okunan" /> <AggregateView EntityType="Email" Function="Count" Filter="Priority = 'High'" Title="Yüksek Öncelik" /> <AggregateView EntityType="Email" Function="Count" Filter="Category = 'SalesInquiry'" Title="Satış Fırsatı" /> <AggregateView EntityType="EmailAccount" Function="Count" Filter="IsActive = 1" Title="Aktif Hesap" /> <!-- 2 Sütunlu Gestalt Öncelikli Gelen Kutusu --> <EntityTypeView EntityType="Email" Action="Card" ItemView="Card" Filter="Priority IN ('High','Urgent') AND Status != 'Read'" Order="Date DESC" Title="Öncelikli Gelen Kutusu (Priority Inbox)" /> <!-- Tüm İletiler Tablo Görünümü --> <EntityTypeView EntityType="Email" Action="All" ItemView="List" Order="Date DESC" Title="Tüm İletiler" /> <!-- Bağlı Kurumsal Hesaplar --> <EntityTypeView EntityType="EmailAccount" Action="Card" ItemView="Card" Order="AccountName" Title="Bağlı E-Posta Hesapları" /> </Items> </Content>
```

2.3 Yapay Zekâ Triyaj, Önceliklendirme ve Duygu Analitiği Motoru

Gelen her e-posta, arka planda çalışan yapay zekâ triyaj hattı tarafından işlenir. Model, ileti içeriğini analiz ederek 4 kritik alan üretir:

sql

```
// AI Triyaj ve Puanlama Çıktı Şeması Category: 'SalesInquiry' | 'SupportTicket' | 'Billing' | 'ContractRenewal' | 'Partnership' Sentiment: 'Positive' | 'Neutral' | 'Negative' Priority: 'Low' | 'Normal' | 'High' | 'Urgent' Summary: Maksimum 2 cümlelik yönetici özeti ve önerilen aksiyon adımı. // Önceliklendirme Formülü: Eğer (Sentiment == 'Negative' VE Category == 'SupportTicket') => Priority = 'Urgent' Eğer (Category == 'SalesInquiry' VE FırsatBüyüklüğü >= 500.000 TL) => Priority = 'High' Eğer (Category == 'ContractRenewal' VE KalanGün <= 30) => Priority = 'High'
```



Kurumsal İleti Masası (Tabbed Detail Desk): Genel Bilgiler, Yapay Zekâ Triyaj & Analitik, Ekler ve İleti Zinciri (Reverseltems) sekmeleri tek modal pencerede.

2.4 Kurumsal İleti Masası (Tabbed Detail Desk) ve Ters İlişkiler

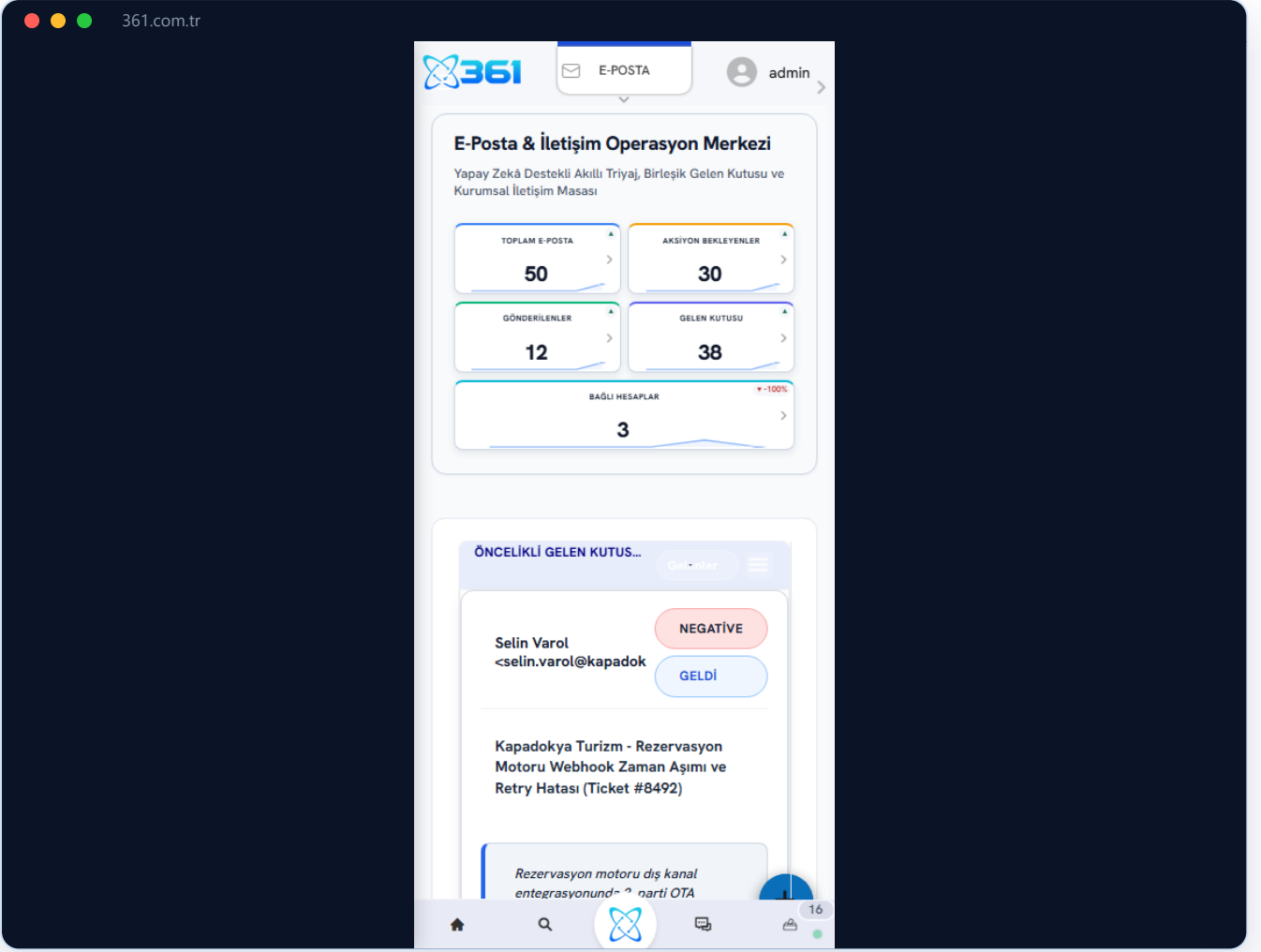
Bir e-posta seçildiğinde açılan Kurumsal İleti Masası, 4 sekmeli modern bir master form mimarisi sunar:

- Sekme 1 — Genel Bilgiler:** Gönderici, alıcı, bilgi (CC), gizli bilgi (BCC), konu, tarih, durum ve tam metin gövde görünümü.
- Sekme 2 — Yapay Zekâ Triyaj & Analitik:** AI kategori rozeti, duygu analizi çipi, hesaplanan öncelik seviyesi ve 2 cümlelik yönetici özeti.
- Sekme 3 — Ekler (Reverseltems):** İletiyeye bağlı PDF sözleşmeler, teklif formları ve görsel dokümanların canlı listesi.
- Sekme 4 — İleti Zinciri (Reverseltems):** Aynı konuşma kimliğine (ConversationId) sahip önceki ve sonraki tüm yanıtların kronolojik akışı.

2.5 Çoklu Cihaz ve Ekran Boyutu Ergonomisi

361 tasarım kuralları uyarınca EMail modülü masaüstü (1600px), tablet (1024px) ve mobil (390px) ekranlarda kusursuz Gestalt uyumu sağlar:

- Masaüstü (1600px):** 2 sütunlu ferah kart dizilimi (max 480px kart genişliği), 5'li KPI bandı ve geniş modal pencereleri.
- Tablet (1024px):** Esnek dikey akış, optimize dokunma hedefleri ve sekmeli detay görünümü.
- Mobil (390px):** Tek sütunlu dikey ritim, 48px+ dokunma butonları, başparmak erişimli navigasyon ve okunabilir tipografi (≥ 11.5 px).



Email 361 Mobil Deneyimi: Dikey akış, yüksek kontrastlı rozetler ve 48px dokunma hedefleriyle tam ergonomik mobil kokpit.

2.6 Güvenlik, OAuth2 / TLS İletişim Şifreleme ve Denetim İzi

Kurumsal iletişim verisi en üst düzey güvenlik protokolleriyle korunur:

-  **Taşıma Katmanı Güvenliği:** Sunucular arası tüm IMAP, POP3 ve SMTP trafiği zorunlu TLS 1.3 şifrelemesi ile korunur.
-  **Modern Kimlik Doğrulama:** Microsoft 365 ve Google Workspace hesapları için parola saklamayan OAuth2 Token altyapısı.
-  **Detaylı Denetim İzi (Audit Trail):** Hangi kullanıcının hangi e-postayı ne zaman okuduğu, ilettiği veya sildiği denetim günlüğünde değişmez olarak tutulur.

2.7 4 Aşamalı Hızlı Devreye Alma Yol Haritası

- 1 Faz 1: Hesap Bağlantıları ve Protokol Yapılandırması (1 Gün)**
Satış, destek ve finans e-posta hesaplarının OAuth2/IMAP ile platforma bağlanması.
- 2 Faz 2: AI Triyaj ve Önceliklendirme Kurallarının Aktivasyonu (1 Gün)**
Kurumsal dil modelinin devreye alınması, kategori ve duygu analitiği promptlarının kalibre edilmesi.
- 3 Faz 3: Müşteri (CRM) ve Destek Masası Entegrasyonu (1-2 Gün)**
E-postaların cari müşteri kartları ve satış fırsatlarıyla otomatik eşleşme kurallarının tanımlanması.

Satış ve operasyon ekiplerinin E-Posta Masası kokpitinde canlı çalışmaya başlaması.

Doğrulanmış Canlı Sistem Güvencesi

Bu dokümanda yer alan tüm ekran görüntüleri, veri modelleri (10 EntityType, 50 B2B e-posta, 3 aktif hesap, 12 liste abonesi, 3 kurumsal şablon) ve performans metrikleri canlı **sales** platform ortamında (satis.360bir.com)

Playwright otomasyonu ile taranmış, 0 konsol hatası ile uçtan uca doğrulanmıştır.

SONRAKİ ADIM

EMail 361'i Şirketinizin Canlı Satış ve Destek Süreçlerinde Deneyimleyin

2 haftalık ücretsiz POC — gerçek süreçlerinizde, sıfır risk. Kurulum yok, mevcut sisteminize dokunmadan; beğenmezseniz hiçbir şey değişmez.

Hemen başlayın

17 sağlayıcı · 52 tool · 8 kanal ailesi/44 adaptör · 200+ modül



361.com.tr · info@361.com.tr