



WHITEPAPER · 2026-07-12

Konuşma Zekâsı ve Omnichannel

44 adaptör tek inbox, yerel çağrı zekâsı ve kod-seviyesi İYS/KVKK uyumu — silolar yerine 360° müşteri.

CX / OPERASYON / PAZARLAMA

44

kanal adaptörü

Yerel

çağrı zekâsı (Whisper)

İYS

kod-seviyesi uyum

İÇİNDEKİLER

1. Yönetici Özeti
2. Problem: Kanal Siloları
3. Tek Sözleşme: IChannelAdapter
4. WhatsApp Üçlü Motor
5. Yerel Çağrı Zekâsı
6. 360° Kimlik ve Federation
7. İYS/KVKK Uyumu
8. Sonuç

Yönetici Özeti

Müşteri iletişimi kanallara bölündüğünde aynı kişi üç kanalda üç ayrı kayıt gibi görünür. 361, metin, sosyal, ses ve videoyu tek [IChannelAdapter](#) sözleşmesi ve tek inbox altında birleştirir; konuşma zekâsı tesiste kalır ve iletişim iş kaydına dönüşür.

Problem: Kanal Siloları

WhatsApp bir ekte, SMS başka sağlayıcıda, çağrı merkezi ayrı üründe, sosyal medya hiç izlenmiyor. Rakipler her yeteneği ayrı lisansla satar, resmî WhatsApp API'si konuşma başına ücretlendirilir, İYS/KVKK uyumu elle takip edilir.

Tek Sözleşme: IChannelAdapter

Tüm kanallar tek yetenek modelinde birleşir: 8 aile / 44 adaptör (metin, premium mesaj, sosyal, push, federation, ses, video). Yeni bir kanal eklemek, mevcut adaptörlere dokunmadan bu sözleşmeyi uygulamaktır; webhook imza doğrulaması zorunludur (mismatch → reject).

WhatsApp Üçlü Motor

Aynı inbox'ta hem resmî Meta Cloud API hem QR-eşlemeli web oturumu: KOBİ sıfır maliyetle başlar, kurumsal ölçekte resmî API'ye kesintisiz geçer. Web motorunu anti-ban disiplini korur (restart'a dayanıklı kota, insan-benzeri jitter, yanıt-oranı bekleşi).

Yerel Çağrı Zekâsı

Görüşme ortasında canlı sentiment ve koçluk; ses verisi tesisten çıkmaz.

— Konuşma zekâsı ilkesi

Görüşme ORTASINDA transkript büyüdükçe sentiment ve temsilci koçluğu canlı akar; çağrı bitince AI özet + aksiyon maddeleri + sonuç etiketi otomatik yazılır. Rakipte ayrı lisanslı premium modül olan bu yetenek 361'de **yerel Whisper** ile tesiste kalır.

360° Kimlik ve Federation



360° Kimlik

Aynı kişinin WhatsApp+SMS+e-posta kimlikleri tek müşteri kartında.



Federation

Zendesk/Freshdesk/Intercom köprüsü — risksiz kademeli geçiş.



Premium kanallar

RCS (RBM), Apple Messages (ABC), Google Business (GBM).



Sosyal dinleme

X, LinkedIn, YouTube + Mastodon ve Bluesky.

İYS/KVKK Uyumu

Her outbound SMS **İYS izin kapısından** geçer — izin yoksa mesaj düşürülür (fail-closed seçenek). 12 SMS sağlayıcının 8'i Türk yerlidir; uyum prosedürde değil, koddadır. Çağrı/toplantı kayıtları tek [ChannelRecording](#) tablosunda birleşir ve RLS'e tabidir.

- 1 Baęla**
44 adaptör, imza doğrulama
- 2 Birleřtir**
360° kimlik tek kart
- 3 Zekâ**
canlı sentiment + yerel özet
- 4 Uyum**
İYS kapısı + denetim izi

Sonuç

Kanalların tek sözleşmede birleştiği, konuşma zekâsının tesiste kaldığı ve uyumun koda gömüldüğü bir modelde, omnichannel bir maliyet kalemi değil, denetlenebilir bir müşteri-360 yeteneği olur.

SONRAKİ ADIM

Omnichannel'ı kendi kanallarınızla POC'ta görün

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 · 198 modül



361.com.tr · info@361.com.tr