



Kanal entegrasyonları kurulum rehberi

Asistanı hangi kanaldan konuşturacaksanız o kanalın bağlanması gerekir. Bu rehber her kanalın adımlarını ve sahada karşılaştığımız tuzakları anlatır.

-
- 01 ISS Manager bağlantısı — abone, borç, arıza
 - 02 Telefon (SIP) — dahili + santral yönlendirmesi
 - 03 Yapay zekâ anahtarları — ses, sohbet, tarama
 - 04 WhatsApp — kendi numaranız
 - 05 Instagram & Facebook Messenger
 - 06 Web sitesi sohbet balonu

ISS Manager bağlantısı

Asistanın abone sorgulaması, borç söylemesi ve arıza kaydı açması bu bağlantıyla olur. Bağlantı yoksa asistan yalnız genel bilgi verebilir.

1

Panelinizi dışarıya açın

- **DST NAT:** dış IP :443 → panelin yerel IP'si :443
- **Güvenlik duvarında izin:** 45.83.35.125 adresine
- **Alan adı + geçerli sertifika,** alan adı o dış IP'ye baksın

2

Panelden katılın

ISS Manager panelinizde **Ayarlar** → **Online Asistan** → **Katıl**. Form SIP bilgilerini panelin kendi ayarlarından doldurur; firma kaydınız, asistan kullanıcınız ve API bağlantınız birlikte açılır.

Panele IP ile değil, alan adıyla girin

ISS Manager, panele yerel ağ adresiyle bağliırken katılım isteğini **hiç göndermez**. Doğru bir korumadır: o adres bize gitseydi kayıt açılır ama asistanın araçları sessizce çalışmazdı.

Telefon (SIP)

Asistan santralimize normal bir dahili gibi kaydolar. Yeni santral, kart ya da hat gerekmez.

BİZE İLETİLECEK BİLGİ	ÖRNEK / AÇIKLAMA
Santral adresi	santral.firmanız.com.tr ya da IP
Dahili numarası	201
Kimlik kullanıcısı	201-FIRMANIZ — santral çok kiracılıysa şart
Şifre	dahiliye tanımlı SIP şifresi
Eşzamanlı çağrı	asistanın aynı anda kaç çağrı karşılayacağı

SIP bilgisi girmek yetmez: santralde YÖNLENDİRME açılmalı

Bilgiler girildiğinde asistan santralimize kaydolar ve hazır bekler — ama çağrı ona **yönlendirilmediği** sürece telefonu yine kimse açmaz. Santralimizi aldığınız firmanın arayüzünde **gelen çağrı kuralları** (bazı santrallerde "gelen arama planı" ya da "yönlendirme kuralları") bölümünden çağrıyı **asistan için açtığınız dahiliye** yönlendirin. Santral firmanızdan da isteyebilirsiniz: "Şu numaraya gelen çağrılar (mesai dışında / meşgulde / tümü) şu dahiliye yönlensin."

Dahili numarası tek başına kimlik değildir

Santraller çok kiracılı olabiliyor: aynı santralde birden fazla firmanın 201 dahiliye bulunabilir. **Kimlik kullanıcısını mutlaka iletin** — yoksa çağrılar doğru firmaya yazılamaz ve kayıt oluşmaz.

Üç anahtar, üç ayrı iş

Asistanın üç farklı işi var ve her biri kendi anahtarını kullanır. Anahtarlar Google AI Studio'dan (aistudio.google.com) alınır; ISS Manager panelinizdeki Online Asistan ekranından ya da OnlineAsistan panelinden girilir.

ANAHTAR	HANGİ İŞ	KOTASI DOLARSA
Ses	Telefon görüşmeleri (canlı ses modeli)	Müşteri hatta sessizlik duyar — en kritik olan budur
Sohbet	WhatsApp, web sohbeti, Instagram, Messenger	Yazılı kanallar cevapsız kalır
Tarama / analiz	Gece çalışan öğrenme turu, görüşme özetleri	Özet ve kural önerileri üretilmez; görüşmeler etkilenmez

Neden tek anahtar yetmiyor?

En kırılgan iş sesli çağrıdır: kota dolduğunda müşteri karşısında sessizlik bulur. Gece çalışan analiz turu ya da yoğun bir WhatsApp günü aynı anahtarı tüketirse **telefon düşer**. Ayrı anahtar bir işin diğerini düşürmesini engeller; ayrıca hangi harcamanın nereden geldiği anahtar bazında görünür.

Tek anahtarla da çalışır

Yalnız birini girerseniz üç iş de onu kullanır. Anahtarınız dolarsa sistem platform havuzundan devralır ve görüşme yarıda kalmaz; panelde hangi anahtarın ne kadar kullanıldığı ve kota durumu görünür.

Ücretsiz katmanda kalmayın

Google'ın ücretsiz katmanında bazı modellerin günlük sınırı çok düşüktür (günde 20 istek olabiliyor). Gerçek kullanımda faturalandırmayı açın; aksi hâlde gün ortasında kota dolar ve kanallar sırayla susar.

WhatsApp

Kendi numaranızı bağlarsınız; müşteri size yazdığında asistan aynı numaradan cevaplar. Ek bir hat ya da WhatsApp Business API başvurusu gerekmez.

1 Panelden bağlantıyı açın

Panel → **WhatsApp Bağlantısı** → **Bağlan**. Ekranda bir QR kodu çıkar.

2 Telefondan okutun

WhatsApp uygulamasında **Ayarlar** → **Bağlı cihazlar** → **Cihaz bağla** ile QR'ı okutun. Bağlantı birkaç saniyede kurulur.

3 Asistanı açın

Hat bazında **"Asistan bu hatta cevap yazsın"** anahtarı vardır. Kapatırsanız mesajlar yine kaydedilir ve panelde görünür, yalnız asistan yazmaz — nöbeti temsilciye devretmek için kullanılır.

Bağlantının kopması normaldir

Telefonunuz uzun süre kapalı kalırsa ya da WhatsApp'tan cihaz bağlantısını kaldırırsanız oturum düşer. Panelde durum görünür; QR'ı yeniden okutmak yeterlidir. Bu sırada gelen mesajlar kaybolmaz, bağlantı kurulunca geçmişle birlikte gelir.

Telefonu asistana ait bir numara yapmayın

Aynı numarayı hem elle hem asistanla kullanmak sorun çıkarmaz; asistan yalnız gelen mesajlara cevap yazar. Ama numarayı başka bir cihazda WhatsApp Business'a taşırsanız bağlantı düşer.

Grup mesajları

Numaranızın dahil olduğu gruplar da panelde görünebilir (bayi grubu, teknik ekip grubu). Grup görüşmeleri **salt kayıttır**: asistan gruplara yazmaz, temsilci de cevap veremez. Amaç, grupta geçen bir talebin kaybolmamasıdır.

Instagram DM ve Facebook Messenger

Bu iki kanal Meta'nın uygulama altyapısı üzerinden bağlanır. Teknik kurulum yarım gün, Meta'nın izin süreci ise birkaç hafta sürebilir; ikisini paralel yürütmek gerekir.

0

Ön koşullar

- Instagram hesabı **Professional** (İşletme/İçerik Üreticisi) olmalı
- Bir **Facebook Sayfası** olmalı — kişisel profil yetmez
- Instagram hesabı o sayfaya **bağlı** olmalı
- business.facebook.com üzerinde bir **Meta Business hesabı**

Instagram bir sayfaya bağlı değilse mesajlaşma API'si hiç açılmaz; sıradaki adımların hiçbiri işe yaramaz.

1

İşletme doğrulaması

business.facebook.com → **İş Ayarları** → **Güvenlik Merkezi** → **İşletme doğrulaması**. Yasal unvan, adres, telefon ve web sitesi resmi belgelerle **birebir** aynı olmalı.

- Belge: Ticaret Sicil Gazetesi, vergi levhası ya da oda faaliyet belgesi
- Doğrulama kodu **işletme alan adına ait e-postaya** gider — Gmail kabul edilmez
- Süre: 2-10 iş günü

2

Meta uygulaması ve webhook

developers.facebook.com → **Create App** (tip: Business) → ürün olarak **Messenger** ve **Instagram** ekleyin. Webhook ayarına:

Callback URL`https://onlineasistan.net/api/webhooks/meta/messenger`**Verify Token**

bizim panelde tanımlı doğrulama jetonunun aynısı

Alanlar`messages`, `messaging_postbacks`

En çok atlanan adım: sayfa aboneliği

Adresi doğrulatmak yetmez. **Generate access tokens** bölümünde sayfanızın yanındaki **Add Subscriptions** ile alanları işaretlemeniz gerekir. "No fields subscribed" yazıyorsa Meta size **tek bir mesaj bile göndermez** — kurulum doğru görünür ama mesaj kutusu sessiz kalır.

3

Sayfa erişim jetonu

Aynı ekrandaki **Generate** düğmesiyle sayfa jetonu üretilir. Bize iletilecek iki bilgi:

Facebook Sayfa ID'si

Sayfa → Ayarlar → Sayfa bilgileri → Sayfa kimliği

Sayfa erişim jetonu

EAAB... ile başlayan uzun dize

Bunlar panelde **Kanal Hesapları** → **Yeni** ekranına girilir; jeton şifreli saklanır ve bir daha görüntülenmez.

Jeton uzun ömürlü olmalı

Kısa ömürlü jeton birkaç saatte geçersizleşir ve cevaplar **sessizce** gitmemeye başlar. Graph API Explorer'da "Extend Access Token" ile süresiz jeton üretin.

4

Uygulama incelemesi (App Review)

Uygulama **Development** modundayken Meta yalnız **uygulamada rolü olan** hesapların mesajlarını iletir. Gerçek müşterilere açmak için şu izinler onaylanmalı:

- instagram_basic, instagram_manage_messages
- pages_messaging, pages_show_list, pages_manage_metadata

İncelemede gizlilik politikası, veri silme talimatı ve bir **ekran kaydı** istenir. Süre 1–4 hafta.

Beklerken test edebilirsiniz

App roles → **Görevler** bölümünden bir hesabı **Tester** olarak ekleyin; o hesap daveti kabul edince kanal uçtan uca çalışır. Kurulumu gerçek bir hesapla denemek ve App Review için gereken ekran kaydını çekmek buna yeter.

Sahada karşılaştığımız tuzaklar**Kendi sayfanıza kendi hesabınızdan yazmayın**

Sayfanın yöneticisi olan hesap kendi sayfasına mesaj attığında Facebook bunu müşteri konuşması saymıyor; mesaj sayfanın gelen kutusuna bile düşmüyor. Test için mutlaka başka bir hesap kullanın.

Instagram'ın kimliği sayfaninkinden farklıdır

Messenger olayları Facebook Sayfa kimliğiyle, Instagram olayları ise Instagram İşletme Hesabı kimliğiyle gelir. Panele sayfa kimliğini yazmanız yeterli — ikincisini sistem kayıt sırasında kendisi bulur.

24 saat kuralı

Meta, müşteri yazdıktan sonraki 24 saat içinde serbest cevaba izin verir. Asistan anında cevapladığı için takılmaz; ama ertesi gün yazmaya çalışan temsilci hata alır.

Web sitesi sohbet balonu

Sitenizin kapanış etiketinden önce tek satır. WordPress, Shopify, Wix, React ve Laravel için hazır anlatım `ornekler/1-web-sitesi` klasöründedir.

Kod `<script src="https://onlineasistan.net/widget.js" data-key="ANAHTARINIZ">
</script>`

Anahtar Panel → Widget ayarları

Alan adı kısıtı İsterseniz yalnız kendi alan adınızda çalışsın

Kendi yazılımınıza bağlanma

Görüşmeleri kendi ekranınızda görmek ve oradan cevap yazmak isterseniz panel API'si hazırdir.

Kimlik: `Authorization: Bearer <entegrasyon jetonu>`

UÇ	NE YAPAR
<code>GET /gorusmeler</code>	Tüm kanallardaki görüşmeler; <code>?kanal=instagram</code> ile süzülür
<code>GET /gorusmeler/{id}</code>	Görüşmenin tam dökümü
<code>POST /gorusmeler/{id}/cevap</code>	Temsilciniz kendi ekranından yazar
<code>GET /geri-donusler</code>	Asistanın aldığı geri arama talepleri
<code>POST /cagri-baslat</code>	Kendi ekranınızdan giden arama

Devir: görüşmeyi kendi sisteminize düşürme

Ziyaretçi "temsilci" dediğinde görüşme bizim panele ya da **sizin yazılımınıza** düşebilir. İkincisinde size imzalı bir webhook göndeririz (`chat.handoff`), temsilciniz kendi ekranından yazar. Ayrıntı: onlineasistan.net/entegrasyon

Hangi kanalı önce açmalı?

Sıralama önerimiz: **telefon** → **WhatsApp** → **Instagram/Messenger** → **web**. Telefon en çok yükü alan kanaldır; sosyal medya ise Meta'nın onay süreci nedeniyle en uzun sürendir, başvuruyu erken yapıp beklerken diğerlerini açmak zaman kazandırır.