



KISA REHBER · SÜREÇ · MÜŞTERİ HİZMETLERİ

Her servis kanalının kendi gelen kutusu mu var? Sohbet, portal ve telefon tek talep genel görünümünde.

Garanti, yedek parça, teslimat tarihi: müşteriler web sitesi sohbetinde, müşteri portalında ve telefonda soruyor. Bu rehber, Conversation Agent'ın bilginizden nasıl yanıt verdiğini, taleplerin geçmişiyle nasıl geldiğini ve ekibinizin her şeyi tek yerden nasıl yönettiğini gösterir.

TEK CÜMLEDE EN ÖNEMLİ NOKTA

Ajan bilgi tabanınızdan yanıt verir, doğrulamadan sonra sipariş durumunu bildirir; müşteri talebi geçmişiyle birlikte bir talep olarak, öncelik başına SLA'lı tek bir genel görünümde gelir.

01 · SORUN NEDİR

Her kanalın kendi yığını var.

Bir müşteri sohbetinde yedek parça sorar, ertesi gün garanti dosyası için arar, ardından bir de e-posta gönderir. Her talep başka bir yere düşer ve yanıtlayan kişi diğerlerini bilmez. Müşteri sorununu her seferinde baştan anlatmak zorunda kalır.

NEDEN OLUR

Her kanalın kendi gelen kutusu var

Sohbet mesajları, telefon notları ve e-postalar ayrı ayrı durur. Bir talebi yürüten kişi, müşterinin dün başka bir kanaldan ne sorduğunu göremez.

Yanıtlar kafalarda ve klasörlerde

Her meslektaş garanti koşullarını, yedek parça numaralarını ve teslim sürelerini kendi bildiği gibi bilir. Yanıtlayan kişiye göre aynı soru farklı bir cevap alır.

Devirde geçmiş kaybolur

Bir konu devredildiğinde, daha önce söylenenler çoğu zaman eksik kalır. Müşteri kendini tekrar eder, ekibiniz sıfırdan başlar.

NASIL FARK EDİLİR

- Müşteriler ikinci temasta sorununu baştan anlatır.
- Geri arama istekleri kağıt parçalarında ya da tek bir kişinin tuttuğu listede durur.
- Bir talebin yanıtlanıp yanıtlanmadığını yalnızca onu ele alan kişi bilir.
- Teslimat durumu soruları sohbet, telefon ve e-posta üzerinden birkaç kez gelir.
- Mesai dışında sorular ekip geri dönene kadar bekler.

02 · PAPEROFFICE İLE YAKLAŞIM

Tek bilgi tabanı, tek talep genel görünümü.

Web sitesi sohbeti ve telefon, standart soruları bilgi tabanınızdan yanıtlar. Bir kişinin çözmesi gereken her şey sohbet geçmişiyile birlikte talebe dönüşür; müşteri portalından gelen her talep de öyle. Ekibiniz hepsini tek bir talep genel görünümünde yönetir.

1

Bilgi ve sipariş verilerini bağlayın

Makaleler ve SSS'ler dil bazında bakılan bilgi tabanında durur. Operasyonel kaynaklar mağazanızdan ya da ERP'nizden siparişleri, faturaları ve fiyatları yansıtır; JTL-Wawi ve Holded için hazır tariflerle.

[MODÜL: BİLGİ TABANI](#)

2

Web sitesi sohbetinde yanıtlayın

Conversation Agent, sayfanızın dilinde ve size atanan bilgi tabanlarından yanıt verir. Web adresi olan makaleleri bağlantı olarak gösterir, böylece müşteriler bilgileri kendileri okuyabilir.

[MODÜL: CONVERSATION AGENT · WEB-CHAT](#)

3

Telefonda yanıtlayın

Kendi telefon numaranızda aynı ajan aramaları yanıtlar; karşılamanızdan sonra bir duyuru yapay zekâyı ve kayda almayı bildirir. Sipariş numarası ve posta kodu sonrası sipariş durumunu verir.

[MODÜL: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

Açık konular talebe dönüşür

Sohbette müşteri e-posta adresiyle ve geçmişle birlikte bir talep gönderir; telefonda bir SMS bağlantısı forma götürür. Müşteri portalında talepleri kendisi açar.

[MODÜL: TALEP SİSTEMİ](#)

5

Ekip yanıtlar, müşteri portalda okur

Ticket Copilot geçmiş özetler ve yanıt taslağını müşterinin dilinde hazırlar. Ekibiniz gönderir; müşteri e-posta bildirimi alır ve yanıtı portalda okur.

[MODÜL: TICKET COPILOT](#)

03 · UYGULAMADA

Servis sürecini nasıl kurarsınız.

Uygulamada beş adım. Helpdesk AI Plus paketinden itibaren dahildir; web sitesi sohbeti ve telefon, Conversation AI ile Professional paketinden itibaren kullanılabilir.

1

Bilgi ve verileri ekleyin

Knowledge Base AI › Makaleler altında makaleleri ve SSS'leri yazın. Knowledge Base AI › Operasyonel kaynaklar altında mağazanızın ya da ERP'nizin siparişlerini bağlayın; ajan doğrulamadan sonra durumu bildirebilir.

2

Ajanı oluşturun

Conversation AI › Sohbet Ajanları altında Genel ajan rolüyle bir ajan oluşturun, karşılama metnini ve talimatları yazın, yanıt vereceği bilgi tabanlarını seçin.

3

Sohbeti ve telefonu açın

Web sitesi sohbeti sekmesinde alan adlarınızı girin ve Gömme parçası kodunu kopyalayın. Telefon sekmesinde kendi telefon numaranızı talep edin ve şirket numaranızı oraya yönlendirin.

4

Portali ve süreleri ayarlayın

Helpdesk AI › Ayarlar altında portal adını ve renklerini belirleyin; kurum görseliniz logo olarak kullanılır. Ardından mesai saatlerinize göre öncelik başına yanıt ve çözüm sürelerini girin.

5

Talepleri işleyin

Helpdesk AI › Ticket genel bakış altında atama yapın ve yanıtlayın. PaperOffice Agent yan panelinde copilot geçmiş özetler ve taslağı yanıt alanına koyar.

UYGULAMADAN BİR İPUCU

Dahili notları Dahili olarak işaretleyin Genel ajanlar yayımlanmış kayıtlardan ve web sitesi kaynaklarınızdan yanıt verir. İndirim kuralları gibi dahili notları Dahili durumuna alın; bu notlar portalda, web sitesi sohbetinde ve genel ajanlardan gizli kalır.

04 · BİR ÖRNEK

Bir ev aletleri üreticisi müşteri hizmetlerinde.



Çamaşır ve kurutma makineleri üreticisi; müşteri hizmetlerinde sekiz kişi çalışıyor. Müşteriler garanti, yedek parça ve teslimat tarihleri hakkında telefonla, e-postayla ve iletişim formuyla soruyor. Garanti talepleri yazdırılıp elden ele dolaşıyor.

ÖNCE

- Garanti talepleri e-posta ve posta ile gelir, yazdırılmış halde masada bekler.
- Her meslektaş yedek parça sorularını kendi notlarından yanıtlar.
- Geri aramada müşteri sorununu yeniden baştan anlatır.
- Hangi talebin kimde olduğu ekip masasındaki bir listededir.

PAPEROFFICE İLE

- Ajan, garanti ve yedek parça konusundaki standart soruları sohbette ve telefonda yanıtlar.
- Sipariş numarası ve posta kodu sonrası mağaza verilerinden teslimat durumunu bildirir.
- Garanti dosyaları geçmişiyile talep olarak gelir; müşteriler fotoğraf ve fişleri portala yükler.
- Ekip lideri talepleri genel görünümde atar, copilot yanıt taslağını hazırlar.

Açıklama amaçlı uydurulmuş bir örnek. Ajanınızın hangi garanti ve sipariş bilgilerini paylaşabileceğini ve hangi konuların her zaman bir kişiye gitmesi gerektiğini kendiniz kontrol edin.

05 · KONTROL LİSTESİ

Servisiniz tek talep genel görünümüne hazır mı?

Bu noktaları servis ekibinizle birlikte gözden geçirin; mümkünse son haftaların talepleri elinizde olsun.

- | | |
|--|---|
| ☐ Müşterileriniz bugün hangi kanallardan soruyor ve her talep nereye düşüyor? | ☐ Ekibiniz en sık hangi soruları duyuyor ve cevap bugün nerede? |
| ☐ Müşteriler hangi içerikleri duyabilir, hangileri dahili kalmalı? | ☐ Ajanın hangi sipariş bilgilerini paylaşması gerekiyor ve bunlar hangi sistemden geliyor? |
| ☐ Müşterinin sipariş durumunu öğrenebilmesi için hangi doğrulama yapılacak? | ☐ Web sitesi sohbeti hangi alan adlarında görünmeli? |
| ☐ Şikâyetler ya da iyi niyet talepleri gibi hangi konular her zaman bir kişiye gitmeli? | ☐ Ekipte kim talepleri işliyor ve kim atama yapıyor? |
| ☐ Öncelik başına hangi yanıt ve çözüm süresi geçerli? | ☐ Müşterileriniz hangi dillerde soruyor ve telefonda hangi ses uygun? |

06 · SIK SORULAN SORULAR

Servis yöneticilerinin başlamadan sorduğu sorular.

Ajan yanıtlarını nereden alıyor?

Size atanan bilgi tabanlarından; sipariş durumu için operasyonel kaynaklarınızdan. Workspace belgeleri web sitesi ziyaretçileri ve arayanlar için kilitli kalır.

Ajan yardım edemezse ne olur?

Sohbette müşteri e-posta adresi ve sohbet geçmişiyle bir talep gönderir. Telefonda bir SMS bağlantısı alır; gönderilen form talebe dönüşür. Ya da geri arama isteğini talep olarak bırakır.

Copilot müşterilere kendisi mi yanıt veriyor?

Copilot taslak hazırlar, ekibiniz gönderir. Taslağı yanıt alanına koyar ya da dahili not olarak kaydeder; gönderme işlemi ona kilitli kalır.

Müşteri bir yanıtın nereden geldiğini görebilir mi?

Web sitesi sohbetinde ajan, web adresi olan makaleleri, örneğin web sitesi kaynaklarındaki sayfaları bağlantı olarak verir. Böylece müşteri sayfayı kendisi okuyabilir. Telefonda kısa cümlelerle yanıt verir.

Müşteri bir yapay zekânın yanıtladığını anlayabilir mi?

Evet. Sohbet penceresinde adın altında „AI assistant“ görünür. Telefonda karşılamanızdan sonra bir duyuru, bir yapay zekâ asistanının konuştuğunu ve görüşmenin kaydedilebileceğini söyler.

Takibi nasıl yaparız?

Talep genel görünümü durumu, önceliği ve atamayı gösterir; SLA son tarihleri etkinleştirildiğinde yakında dolacak ya da geciken talepleri işaretler. Pano, Gecikmiş ve Atanmamış gibi temel rakamları gösterir.

07 · NASIL BAŞLANIR

Bir ajan ve bir kanalla başlayın

En sık verilen yanıtları **Knowledge Base AI > Makaleler** altında yazın, **Conversation AI > Sohbet Ajanları** altında bir ajan oluşturun ve web sitesi sohbetini gömün. Faturalama kullanıma göredir; ayrıntılar fiyatlandırma sayfasında yer alır.

Veri sayfalarını okuyun

Bilgi tabanı, web sitesi sohbeti ve telefon için Conversation Agent, işletme verileri, talep sistemi ve Ticket Copilot menü yollarıyla birlikte ayrı ayrı anlatılır.

Ajanı test edin

Web sitesine **Gömme parçası** eklenmeden önce ajanı müşterilerinizden gerçek sorularla deneyin.

Birlikte başlayalım

Kurulum ve paket seçimi için iletişim sayfası üzerinden size memnuniyetle danışmanlık yapabiliriz.

BU KONUYLA İLGİLİ TEKNİK VERİ SAYFALARI**Bilgi tabanı**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-tr.pdf**Conversation Agent · Web-Chat**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-tr.pdf**Conversation Agent · Telefon**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-tr.pdf**AI agent'lar için iş verileri**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-tr.pdf**Talep sistemi**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-tr.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-tr.pdf**BU KONUDA DAHA FAZLASI****Müşteri hizmetleri**paperoffice.ai/tr/solutions/surec/yapay-zeka-musteri-hizmetleri-otomasyonu-chatbot**BU KONUDA DAHA FAZLASI**paperoffice.ai/tr/solutions/surec/yapay-zeka-musteri-hizmetleri-otomasyonu-chatbot**FİYATLANDIRMA**paperoffice.ai/en/pricing**İLETİŞİM**paperoffice.ai/tr/iletisim