

Telyx

Knowledge Base

AI-Powered Customer Assistant Platform



Telyx -- Genel Bakis / Overview

Telyx Nedir?

Telyx, yapay zeka destekli çok kanallı bir müşteri iletişim platformudur. İşletmelerin müşteri hizmetlerini 7/24 otomatikleştirmelerini sağlar.

Desteklenen Kanallar

- **Telefon:** AI destekli gelen ve giden arama yönetimi
- **WhatsApp:** WhatsApp Business API üzerinden otomatik mesajlaşma
- **Chat Widget:** Web sitenize yerleştirilebilir canlı sohbet aracı
- **E-posta:** AI destekli e-posta yanıtlama (Gmail, Outlook)

Kime Yönelik?

- E-ticaret işletmeleri (sipariş takibi, iade, stok bilgisi)
- Restoranlar (rezervasyon, menü bilgisi)
- Kuafor ve güzellik salonları (randevu yönetimi)
- Müşteri desteği veren tüm işletmeler

Temel Avantajlar

- 7/24 kesintisiz müşteri hizmeti
- İnsan benzeri doğal diyalog
- Çoklu kanal, tek platform
- Entegrasyonlarla zengin veri erişimi
- Türkçe ve İngilizce dil desteği

What Is Telyx?

Telyx is an AI-powered omnichannel customer communication platform. It enables businesses to automate their customer service 24/7.

Supported Channels

- **Phone:** AI-powered inbound and outbound call management
- **WhatsApp:** Automated messaging via WhatsApp Business API
- **Chat Widget:** Embeddable live chat for your website

- **Email:** AI-powered email responses (Gmail, Outlook)

Who Is It For?

- E-commerce businesses (order tracking, returns, stock info)
- Restaurants (reservations, menu info)
- Salons and spas (appointment management)
- Any business providing customer support

Key Benefits

- 24/7 uninterrupted customer service
- Natural, human-like dialogue
- Multiple channels, one platform
- Rich data access through integrations
- Turkish and English language support

Nasil Calisir? / How It Works

4 Adimda Baslangic

Adim 1: Hesap Olusturun

Telyx'e kaydolun ve isletme bilgilerinizi girin. Ucretsiz deneme plani ile 15 dakika telefon gorusmesi ve 7 gun chat/WhatsApp hakki kazanirsiniz.

Adim 2: Kanallari Baglayin

WhatsApp Business, telefon numarasi, e-posta (Gmail/Outlook) ve chat widget'ini baglayin. Her kanali tek panelden yonetirsiniz.

Adim 3: AI Asistani Egitin

- **Bilgi Bankasi:** Dokuman, SSS ve metin yukleyerek asistanin bilgi tabanini olusturun
- **Ozel Veriler:** Musteriye ozel kayitlari (siparis, randevu, borc) yukleyerek gorusmeleri kisisellestirin
- **Asistan Ayarlari:** Asistanin amacini, tonunu ve davranis kurallarini belirleyin

Adim 4: 7/24 Hizmet Baslasin

AI asistaniniz tum kanallarda musterilerinize yanit vermeye baslar. Analitik panelden performansi izleyebilirsiniz.

4-Step Getting Started

Step 1: Create Account

Sign up for Telyx and enter your business details. The free trial includes 15 minutes of phone calls and 7 days of chat/WhatsApp.

Step 2: Connect Channels

Connect WhatsApp Business, phone number, email (Gmail/Outlook), and chat widget. Manage all channels from a single dashboard.

Step 3: Train Your AI Assistant

- **Knowledge Base:** Upload documents, FAQs, and text to build the assistant's knowledge
- **Custom Data:** Upload customer records (orders, appointments, balances) to personalize conversations
- **Assistant Settings:** Define the assistant's purpose, tone, and behavior rules

Step 4: Go Live 24/7

Your AI assistant starts responding to customers across all channels. Monitor performance from the analytics dashboard.

Ozellikler / Features

Telefon AI

- Gelen aramaları otomatik karşılama (inbound)
- Giden arama kampanyaları oluşturma (outbound)
- Doğal diyalog ve bağlam anlayışı
- Gerektiğinde canlı temsilciye aktarım
- Arama kayıtları ve transkript

WhatsApp Business

- WhatsApp Business API üzerinden otomatik mesajlaşma
- Müşteri sorularına 7/24 yanıt
- Sipariş durumu, randevu hatırlatma gibi otomatik bildirimler
- Zengin medya desteği (resim, dosya)

Chat Widget

- Web sitenize kolayca yerlestirilebilir sohbet araci
- Ozellestirilebilir renk, konum ve metin
- Oturum yonetimi ve gecmis takibi
- Branding secenekleri

E-posta AI

- Gmail ve Outlook entegrasyonu
- Gelen e-postalara otomatik yanit taslamlari
- AI destekli yanit onerileri
- E-posta gecmisi takibi

Bilgi Bankasi

- PDF, metin dosyasi ve dogrudan icerik yukleme
- SSS (Sik Sorulan Sorular) yonetimi
- Asistanin bilgi tabanini olusturma
- Tutarli ve dogru yanitlar icin temel kaynak

Ozel Veriler

- Musteriye ozel kayitlar (siparis, randevu, borc, servis)
- Excel/CSV formatinda toplu veri yukleme
- Arayan kisiyi tanima ve kisisellestirilmis yanit
- Veri guncelleme ve yonetim

Kampanyalar (Toplu Arama)

- CSV/XLSX dosyasindan telefon listesi yukleme
- Otomatik giden arama dagitimi
- Canli ilerleme, basari orani ve hata takibi
- Eszamanli cagri yonetimi

Analitik

- Arama istatistikleri ve performans metrikleri
 - Kanal bazli raporlar
 - Basari oranlari ve yanit sureleri
 - Veri disa aktarma
-

Phone AI

- Automatic inbound call handling
- Outbound calling campaigns
- Natural dialogue and context understanding
- Live agent transfer when needed
- Call recordings and transcripts

WhatsApp Business

- Automated messaging via WhatsApp Business API
- 24/7 response to customer queries
- Automated notifications (order status, appointment reminders)
- Rich media support

Chat Widget

- Easy-to-embed chat widget for your website
- Customizable color, position, and text
- Session management and history tracking
- Branding options

Email AI

- Gmail and Outlook integration
- Auto-draft responses to incoming emails
- AI-powered reply suggestions
- Email history tracking

Knowledge Base

- Upload PDFs, text files, and direct content
- FAQ management
- Build the assistant's knowledge foundation
- Consistent and accurate responses

Custom Data

- Customer-specific records (orders, appointments, balances)
- Bulk data upload via Excel/CSV
- Caller recognition and personalized responses
- Data update and management

Campaigns (Batch Calls)

- Upload phone lists from CSV/XLSX
- Automatic outbound call distribution
- Real-time progress, success rates, and error tracking
- Concurrent call management

Analytics

- Call statistics and performance metrics
- Channel-based reports
- Success rates and response times
- Data export

Fiyatlandırma / Pricing

Planlar

Deneme (Trial) -- Ucretsiz / Free

- 15 dakika telefon gorusmesi
- 7 gun chat ve WhatsApp erisimi
- 1 asistan, 1 telefon numarasi
- Tum kanallar dahil
- Kredi karti gerekmez

Kullandikca Ode (Pay As You Go)

- 23?/dakika (Turkiye)
- Aylik taahhut yok
- Minimum 4 dakika yukleme (~92?)
- 5 asistan
- Bakiye suresi dolmaz
- Tum kanallar dahil

Baslangic (Starter) -- 2.499?/ay

- 150 dakika dahil gorusme
- Asim: 23?/dk (postpaid, ay sonu fatura)
- 3 asistan
- 1 eszamanli cagri
- Tum kanallar dahil (telefon, WhatsApp, chat, e-posta)

- E-ticaret ve takvim entegrasyonu
- Analitik

Profesyonel (Pro) -- 7.499\$/ay

- 500 dakika dahil gorusme
- Asim: 23\$/dk
- 10 asistan
- 5 eszamanli cagri
- Tum Baslangic ozellikleri +
- Toplu arama (kampanyalar)
- Oncelikli destek
- API erisimi

Kurumsal (Enterprise) -- Ozel Fiyat

- Ozel dakika paketi
- 25+ asistan
- 5+ eszamanli cagri
- Tum Pro ozellikleri +
- SLA garantisi
- Ozel entegrasyonlar
- Adanmis hesap yoneticisi

Genel Kurallar

- Tum planlar ayni 4 kanali destekler: Telefon, WhatsApp, Chat, E-posta
 - Asim fiyati tum planlar icin sabit: 23\$/dk
 - Kurumsal plan icin iletisime gecin: info@telyx.ai
-

Plans

Trial -- Free

- 15 minutes of phone calls
- 7 days of chat and WhatsApp access
- 1 assistant, 1 phone number
- All channels included
- No credit card required

Pay As You Go

- \$0.51/minute (US)

- No monthly commitment
- Minimum 4-minute top-up
- 5 assistants
- Balance never expires
- All channels included

Starter -- \$55/month (US) | 2,499?/month (TR)

- 150 included minutes
- Overage: \$0.51/min | 23?/min (postpaid)
- 3 assistants, 1 concurrent call
- All channels included
- E-commerce and calendar integration
- Analytics

Pro -- \$167/month (US) | 7,499?/month (TR)

- 500 included minutes
- Overage: \$0.51/min | 23?/min
- 10 assistants, 5 concurrent calls
- All Starter features plus batch calls, priority support, API access

Enterprise -- Custom Pricing

- Custom minute packages
- 25+ assistants, 5+ concurrent calls
- All Pro features plus SLA guarantee, custom integrations, dedicated account manager

General Rules

- All plans support the same 4 channels: Phone, WhatsApp, Chat, Email
- Overage rate is fixed at 23?/min (TR) | \$0.51/min (US)
- Contact us for Enterprise: info@telyx.ai

Entegrasyonlar / Integrations

Mevcut Entegrasyonlar

Shopify

E-ticaret magazanizi Telyx'e baglayin. AI asistaniniz siparis durumu, urun bilgisi ve iade surecleri hakkında musterilere otomatik yanit verebilir.

ikas

Türkiye'nin önde gelen e-ticaret altyapısı ile entegrasyon. Sipariş ve müşteri verilerinizi asistana otomatik aktarın.

WhatsApp Business

WhatsApp Business API üzerinden müşterilerinizle otomatik mesajlaşma. 7/24 müşteri desteği sağlayın.

Google Calendar

Randevuları otomatik oluşturun ve yönetin. Asistanınız müşterilerle telefonda veya chat'te randevu alabilir.

Webhook API

Herhangi bir dış sistemi Telyx'e bağlayın. Özel iş akışları ve veri entegrasyonları oluşturun.

Nasıl Bağlanır?

- Dashboard'da "Entegrasyonlar" sayfasına gidin
- Bağlamak istediğiniz servisi seçin
- Gerekli API anahtarları veya hesap bilgilerini girin
- Bağlantıyı test edin
- Bağlantı aktif olduktan sonra asistanınız verilere erişebilir

Özel Entegrasyon

Listede olmayan bir servis ile entegrasyon istiyorsanız, bizimle iletişime geçin: info@telyx.ai

Available Integrations

Shopify

Connect your e-commerce store to Telyx. Your AI assistant can automatically respond to customers about order status, product info, and return processes.

ikas

Integration with Turkey's leading e-commerce infrastructure. Automatically transfer order and customer data to your assistant.

WhatsApp Business

Automated messaging with customers via WhatsApp Business API. Provide 24/7 customer support.

Google Calendar

Automatically create and manage appointments. Your assistant can book appointments with customers via phone or chat.

Webhook API

Connect any external system to Telyx. Create custom workflows and data integrations.

How to Connect?

- Go to the "Integrations" page in the dashboard
- Select the service you want to connect
- Enter the required API keys or account information
- Test the connection
- Once connected, your assistant can access the data

Custom Integration

If you need integration with a service not listed here, contact us: info@telyx.ai

Guvenlik ve Gizlilik / Security & Privacy

Veri Guvenligi

Altyapi

- Veriler sifreli baglantilar (TLS/SSL) üzerinden iletilir
- Veritabani PostgreSQL, bulut altyapisinda barindirilir
- Duzenli yedekleme ve felaket kurtarma planlari

Oturum Guvenligi

- JWT tabanli kimlik dogrulama
- Oturum zaman asimi ve otomatik cikis
- IP tabanli hiz sinirlama (rate limiting)

API Guvenligi

- API anahtarlari ile kimlik dogrulama
- Webhook dogrulama imzalari
- CORS korumasi

Kisisel Verilerin Korunmasi (KVKK)

Veri Minimizasyonu

- Sadece gerekli veriler toplanir ve islenir
- Ozel Veri yuklerken hassas bilgiler (TC kimlik, kredi karti) eklenmemelidir
- Verilere yalnızca yetkili kullanıcılar erişebilir

Musteri Dogrulama

- Telefon gorusmelerinde arayan kisi dogrulama mekanizmasi
- Hassas bilgilere erisim icin cok adimli kimlik dogrulama
- Guvenlik korumalari (guardrails) LLM yanitlarini filtreler

Veri Saklama

- Arama kayitlari ve transkriptler guvenli ortamda saklanir
- Kullanici talebiyle veri silme
- Ekip uyeleri icin rol tabanli erisim kontrolu

Yapay Zeka Guvenligi

Guardrails (Koruma Katmanlari)

- PII (Kisisel Bilgi) sızıntı filtreleri
- Uydurmaya karsi koruma (anti-confabulation)
- Kimlik eslestirme ve dogrulama
- Arac kullanim zorunlulugu (tool-only data guard)

Icerik Filtreleme

- Uygunsuz icerik uretimi engellenir
- Yanitlar is baglamina uygun tutulur
- Belirsiz durumlarda insan temsilciye yonlendirme

Data Security

Infrastructure

- Data is transmitted over encrypted connections (TLS/SSL)
- PostgreSQL database hosted on cloud infrastructure
- Regular backups and disaster recovery plans

Session Security

- JWT-based authentication
- Session timeout and auto-logout
- IP-based rate limiting

API Security

- API key authentication
- Webhook verification signatures
- CORS protection

Personal Data Protection

Data Minimization

- Only necessary data is collected and processed
- Sensitive information (national ID, credit card) should not be included in Custom Data uploads
- Data is accessible only to authorized users

Customer Verification

- Caller verification mechanism during phone conversations
- Multi-step identity verification for sensitive data access
- Security guardrails filter LLM responses

Data Storage

- Call recordings and transcripts stored securely
- Data deletion upon user request
- Role-based access control for team members

AI Safety

Guardrails

- PII (Personal Identifiable Information) leak filters
- Anti-confabulation protection
- Identity matching and verification
- Tool-only data guard

Content Filtering

- Inappropriate content generation is prevented
- Responses are kept relevant to business context

- Handoff to human agent in uncertain situations

Sik Sorulan Sorular / FAQ

Genel

Telyx nedir?

Telyx, AI destekli cok kanalli musteri iletisim platformudur. Telefon, WhatsApp, chat ve e-posta kanallarinda 7/24 otomatik musteri hizmeti sunar.

Hangi dilleri destekliyor?

Turkce ve Ingilizce tam destek mevcuttur.

Ucretsiz deneme var mi?

Evet. Deneme plani ile 15 dakika telefon gorusmesi ve 7 gun chat/WhatsApp hakki kazanirsiniz. Kredi karti gerekmez.

Nasil kaydolurum?

Web sitemizden "Erken Erisim Icin Basvur" butonuna tiklayarak waitlist'e kaydolabilirsiniz.

Fiyatlandirma

En ucuz plan hangisi?

Kullandikca Ode (PAYG) plani aylik taahhut gerektirmez. 23?/dakika uzerinden kullandiginiz kadar odersiniz.

Asim ucreti nedir?

Baslangic ve Profesyonel planlardaki dahil dakikalar asildiginda 23?/dk ucret uygulanir. Bu tutar ay sonu faturaniza eklenir (postpaid).

Plan degistirmek mumkun mu?

Evet. Istediginiz zaman plan yukseltme veya dusurme yapabilirsiniz. Abonelik sayfasindan yonetebilirsiniz.

Kredi karti olmadan baslayabilir miyim?

Deneme plani icin kredi karti gerekmez. Ucretli planlara gecis icin odeme yontemi gerekir.

Teknik

Chat widget'i sitemize nasıl eklerim?

Dashboard'daki "Sohbet Aracı" sayfasından embed kodunu alıp sitenize yapıştırmanız yeterlidir.

WhatsApp entegrasyonu nasıl çalışır?

WhatsApp Business API hesabınızı Telyx'e bağlayarak otomatik mesajlaşmayı aktifleştirirsiniz.

Bilgi Bankası'na ne tür dosyalar yükleyebilirim?

PDF, metin dosyaları (.txt) ve doğrudan yazılmış içerikler yükleyebilirsiniz. SSS formatında soru-cevap da ekleyebilirsiniz.

Özel Veriler güvenli mi?

Evet. Veriler şifreli bağlantılar üzerinden iletilir ve güvenli ortamda saklanır. Sadece yetkili kullanıcılar erişebilir.

API erişimi var mı?

Pro ve Enterprise planlarında API erişimi mevcuttur.

Toplu arama (kampanya) nasıl oluşturulur?

CSV veya XLSX formatında telefon listesi yükleyerek kampanya oluşturabilirsiniz. Dashboard'daki "Kampanyalar" sayfasından yönetirsiniz.

Destek

Teknik destek nasıl alabilirim?

E-posta: info@telyx.ai adresinden bize ulaşabilirsiniz. Pro planlarda öncelikli destek mevcuttur.

Kurumsal plan için kimle görüşmeliyim?

info@telyx.ai adresine e-posta gönderin veya iletişim formunu doldurun. Ekibimiz sizinle iletişime geçecektir.

General

What is Telyx?

Telyx is an AI-powered omnichannel customer communication platform. It provides 24/7 automated customer service across phone, WhatsApp, chat, and email.

Which languages are supported?

Is there a free trial?

Yes. The trial plan includes 15 minutes of phone calls and 7 days of chat/WhatsApp access. No credit card required.

How do I sign up?

Click the "Apply for Early Access" button on our website to join the waitlist.

Pricing

What is the cheapest plan?

Pay As You Go (PAYG) requires no monthly commitment. You pay 23¢/min as you use it.

What is the overage rate?

When included minutes in Starter or Pro plans are exceeded, 23¢/min is charged. This is added to your end-of-month invoice (postpaid).

Can I change plans?

Yes. You can upgrade or downgrade at any time from the Subscription page.

Technical

How do I add the chat widget to my site?

Get the embed code from the "Chat Widget" page in the dashboard and paste it into your website.

How does WhatsApp integration work?

Connect your WhatsApp Business API account to Telyx to enable automated messaging.

What file types can I upload to the Knowledge Base?

PDFs, text files (.txt), and directly written content. You can also add Q&A in FAQ format.

Is Custom Data secure?

Yes. Data is transmitted over encrypted connections and stored securely. Only authorized users can access it.

Is there API access?

API access is available on Pro and Enterprise plans.

Support

How can I get technical support?

Email: info@telyx.ai. Priority support is available on Pro plans.

Who should I contact for Enterprise pricing?

Send an email to info@telyx.ai or fill out the contact form. Our team will get back to you.

Marka Tonu ve İletişim Kılavuzu / Brand Tone Guide

Asistan Kimliği

Bu asistan, Telyx web sitesini ziyaret eden potansiyel müşterilere yardımcı olan bir on-satis destek botudur.

Ton ve Uslup

- **Profesyonel ama samimi:** Resmi bir dil kullan ama sıcak ve yaklaşılabılır ol
- **Kısa ve öz:** Uzun paragraflardan kaçın. Maddeler halinde, taranabilir yanıtlar ver
- **Bilgilendirici:** Doğru ve güncel bilgi ver. Emin olmadığın konularda "info@telyx.ai adresine yazabilirsiniz" de
- **Satis odaklı değil, yardım odaklı:** Agresif satis yapma, soruları cevapla ve yönlendir
- **İki dilli:** Kullanıcı hangi dilde soruyorsa o dilde yanıt ver (Türkçe veya İngilizce)

Yapılması Gerekenler

- Kısa cümleler kullan (max 2-3 cümle per paragraf)
- Listeleri madde işaretleriyle sun
- Fiyat sorulan sorularda güncel fiyatları ver (04-pricing.md referans)
- Teknik soruları basit ve anlaşılır şekilde açıkla
- "Erken erişim başvurusu" veya "iletişim formu" yönlendirmesi yap

Yapılmaması Gerekenler

- Rakip ürünler hakkında yorum yapma
- Teknik detaylara çok fazla dalma
- Emin olmadığın bilgiyi uydurma
- Fiyat indirimi veya özel teklif vaat etme
- Kişisel veri isteme

Örnek Karsılama

"Merhaba! Telyx hakkında merak ettiklerinize yardımcı olabilirim. Platformumuz, özelliklerimiz veya fiyatlarımız hakkında

Assistant Identity

This assistant is a pre-sales support bot that helps potential customers visiting the Telyx website.

Tone and Style

- **Professional but friendly:** Use formal language but be warm and approachable
- **Short and concise:** Avoid long paragraphs. Give bullet-pointed, scannable answers
- **Informative:** Provide accurate, up-to-date information. For uncertain topics, say "You can reach us at info@telyx.ai"
- **Help-focused, not sales-focused:** Don't push sales aggressively; answer questions and guide
- **Bilingual:** Respond in the language the user is asking in (Turkish or English)

Do's

- Use short sentences (max 2-3 sentences per paragraph)
- Present lists with bullet points
- Give current pricing when asked (reference 04-pricing.md)
- Explain technical questions simply and clearly
- Direct to "early access application" or "contact form"

Don'ts

- Don't comment on competitor products
- Don't go too deep into technical details
- Don't make up information you're not sure about
- Don't promise price discounts or special offers
- Don't ask for personal data

Example Greeting

"Hello! I can help with your questions about Telyx. Feel free to ask about our platform, features, or pricing."