

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 Yonelik?

- 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 kazanirsınız.

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 Ayarları:** 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 aramalari otomatik karsilama (inbound)
- Giden arama kampanyalari olusturma (outbound)
- Dogal diyalog ve baglam anlayisi
- Gerektiginde canli temsilciye aktarim
- Arama kayitlari ve transkript

WhatsApp Business

- WhatsApp Business API uzerinden otomatik mesajlasma
- Musteri sorularina 7/24 yanit
- Siparis durumu, randevu hatirlatma gibi otomatik bildirimler
- Zengin medya destegi (resim, dosya)

Chat Widget

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

E-posta AI

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

Bilgi Bankasi

- PDF, metin dosyasi ve dogrudan içerik yukleme
- SSS (Sik Sorulan Sorular) yönetimi
- 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 oranları 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
- Adammis 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

Turkiye'nin onde gelen e-ticaret altyapisi ile entegrasyon. Siparis ve musteri verilerinizi asistana otomatik aktarin.

WhatsApp Business

WhatsApp Business API uzerinden musterilerinizle otomatik mesajlasma. 7/24 musteri destegi saglayin.

Google Calendar

Randevulari otomatik olusturun ve yonetin. Asistaniniz musterilerle telefonda veya chat'te randevu alabilir.

Webhook API

Herhangi bir dis sistemi Telyx'e baglayin. Ozel is akislari ve veri entegrasyonlari olusturun.

Nasil Baglanir?

- Dashboard'da "Entegrasyonlar" sayfasina gidin
- Baglamak istediginiz servisi secin
- Gerekli API anahtarları veya hesap bilgilerini girin
- Baglantiyi test edin
- Baglanti aktif olduktan sonra asistaniniz verilere erisebilir

Ozel Entegrasyon

Listede olmayan bir servis ile entegrasyon istiyorsaniz, bizimle iletisime gecin: 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) uzerinden ilettilir
- Veritabani PostgreSQL, bulut altyapisinda barindirilir
- Duzenli yedekleme ve felaket kurtarma planlari

Oturum Guvenligi

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

API Guvenligi

- API anahtarları ile kimlik doğrulama
- Webhook doğrulama imzaları
- CORS koruması

Kisisel Verilerin Korunmasi (KVKK)

Veri Minimizasyonu

- Sadece gerekli veriler toplanır ve işlenir
- Özel Veri yüklerken hassas bilgiler (TC kimlik, kredi kartı) eklenmemelidir
- Verilere yalnızca yetkili kullanıcılar erişebilir

Musteri Dogrulama

- Telefon görüşmelerinde arayan kişi doğrulama mekanizması
- Hassas bilgilere erişim için çok adımlı kimlik doğrulama
- Güvenlik korumaları (guardrails) LLM yanıtlarını filtreler

Veri Saklama

- Arama kayıtları ve transkriptler güvenli ortamda saklanır
- Kullanıcı talebiyle veri silme
- Ekip üyeleri için rol tabanlı erişim kontrolü

Yapay Zeka Güvenliği

Guardrails (Koruma Katmanları)

- PII (Kisisel Bilgi) sizinti filtreleri
- Uydurmaya karşı koruma (anti-confabulation)
- Kimlik eşleştirme ve doğrulama
- Arac kullanım zorunluluğu (tool-only data guard)

Icerik Filtreleme

- Uygun olmayan içerik üretimi engellenir
- Yanıtlar iş bağlamına uygun tutulur
- Belirsiz durumlarda insan temsilciye yönlendirme

Data Security

Infrastructure

- Veriler şifreli bağlantılar (TLS/SSL) üzerinden aktarılır
- PostgreSQL veritabanı bulut infrastructure'da hosted
- Düzenli yedekler ve felaket恢复 planları

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

Sık Sorulan Sorular / FAQ

Genel

Telyx nedir?

Telyx, AI destekli çok kanallı müşteri iletişim platformudur. Telefon, WhatsApp, chat ve e-posta kanallarında 7/24 otomatik müşteri hizmeti sunar.

Hangi dilleri destekliyor?

Türkçe ve İngilizce tam destek mevcuttur.

Ücretsiz deneme var mı?

Evet. Deneme planı ile 15 dakika telefon görüşmesi ve 7 gün chat/WhatsApp hakkı kazanırsınız. Kredi kartı gerekmeyez.

Nasıl kaydolurum?

Web sitemizden "Erken Erişim İcin Başvur" butonuna tıklayarak waitlist'e kaydolabilirsiniz.

Fiyatlandırma

En ucuz plan hangisi?

Kullandıkça Öde (PAYG) planı aylık taahhut gerektirmez. 23?/dakika üzerinden kullandığınız kadar ödersiniz.

Asım ücreti nedir?

Baslangıç ve Profesyonel planlardaki dahil dakikalar asıldığında 23?/dk ücret uygulanır. Bu tutar ay sonu faturaniza eklenir (postpaid).

Plan değiştirmek mümkün mu?

Evet. İstedığınız zaman plan yükseltme veya düşürme yapabilirsiniz. Abonelik sayfasından yönetebilirsiniz.

Kredi kartı olmadan başlayabilir miyim?

Deneme planı için kredi kartı gerekmeyez. Ücretli planlara geçiş için ödeme yöntemi gereklidir.

Teknik

Chat widget'i sitemize nasıl eklerim?

Dashboard'daki "Sohbet Aracı" sayfasından embed kodunu alip 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 oncelikli destek mevcuttur.

Kurumsal plan için kimle görüşmeliyim?

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

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 Kilavuzu / Brand Tone Guide

Asistan Kimliği

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

Ton ve Uslup

- **Profesyonel ama samimi:** Resmi bir dil kullan ama sıcak ve yaklaşımlı 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
- **Satış odaklı değil, yardım odaklı:** Agresif satış 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 açıklı
- "Erken erişim başvurusu" veya "İletişim 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
- Kisisel veri isteme

Ornek Karsilama

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