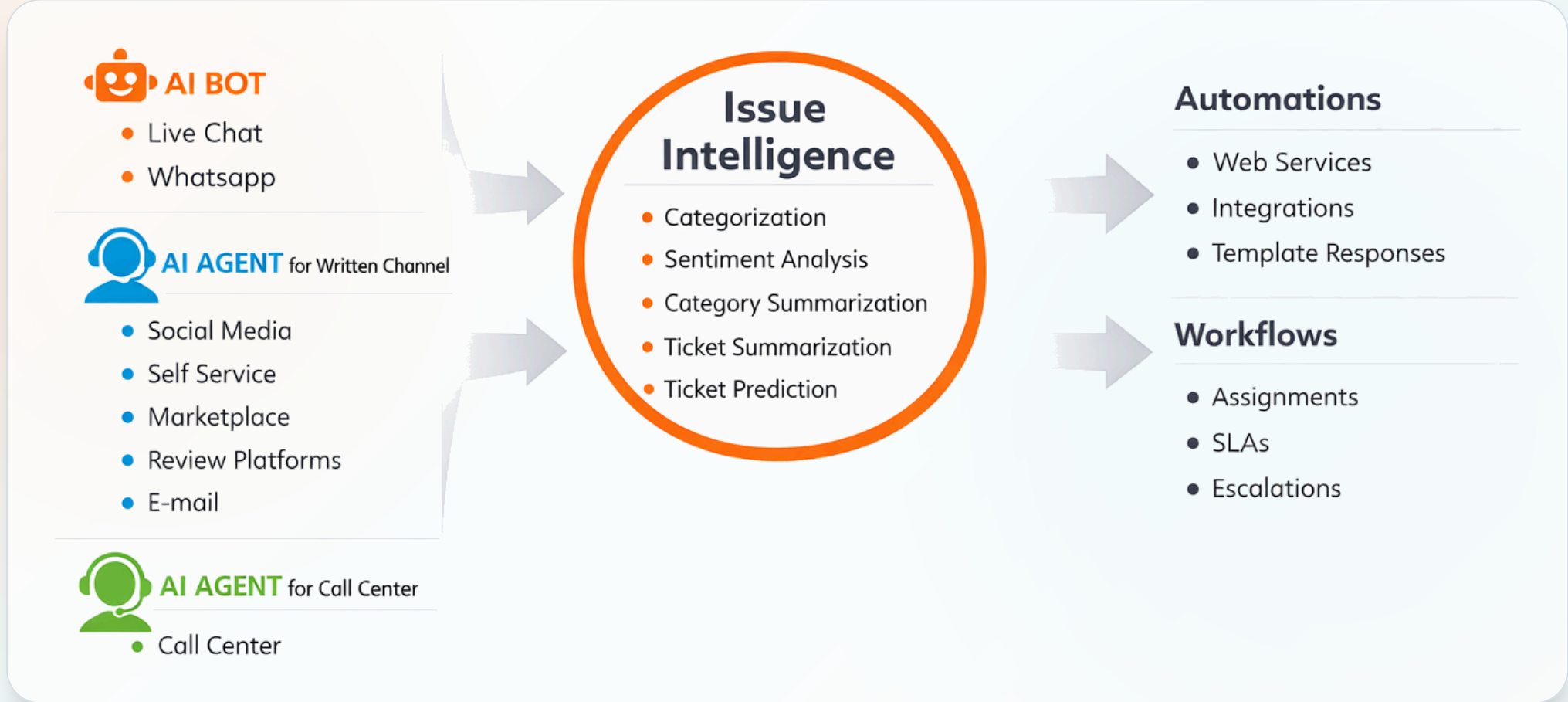


Müşteri Hizmetleri Yönetimi



Omnichannel ile tüm kanalları tek backoffice'te birleştirin; AI bot ve agent'larla hızlanın, maliyeti düşürün; iş akışı & SLA ile uçtan uca kontrol sağlayın; no-code çeviklik sağlayın ve entegrasyonlarla her şeyi tek ekrandan yönetin.

Omnichannel İletişim

Tüm kanallar tek ekranda



▶ Nasıl Çalışır

NE KAZANIRSINIZ?

Birleşik geçmiş: Tüm temaslar tek ekranda.

Tekilleştirme: Bildirimler otomatik birleşir.

Bot ↔ İnsan: Devirde bağlam eksiksiz aktarılır.

Tutarlı SLA: Kanallar arası aynı kontrol.

ÖRNEK SENARYO

Müşteri canlı sohbette başlar, sonra telefona geçer. Temsilci; sohbet geçmişini, müşteri profilini ve yapılan aksiyonları görür. Konuşma kaldığı yerden devam eder; tekrar tekrar anlatma döngüsü ortadan kalkar.

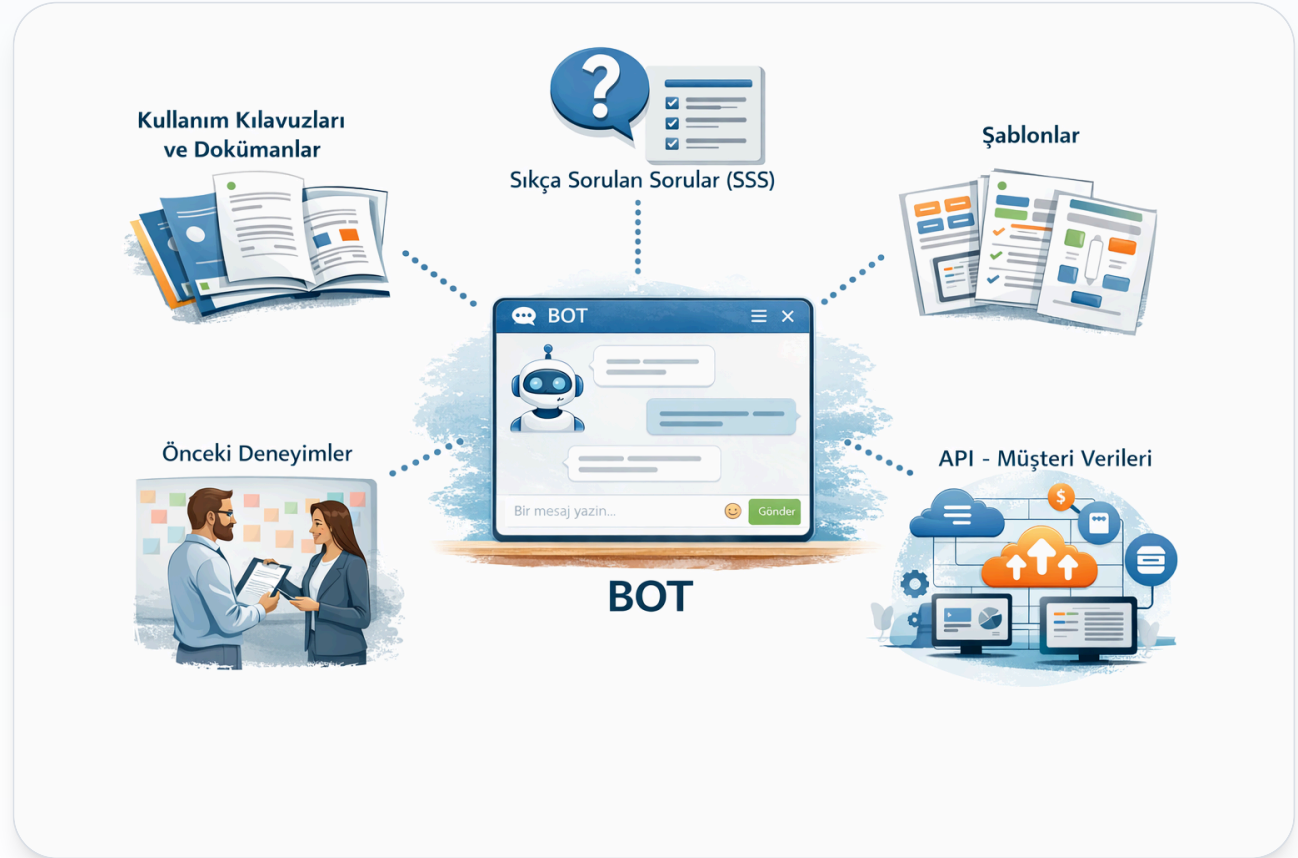
AI Agent ve Botlar

AI tabanlı agent ve botlar, iletişim kanallarından gelen müşteri taleplerinin, yapay zeka ile yönetilmesini sağlar, maliyetlerinizi azaltır.

Size özel eğitilecek yapay zeka!

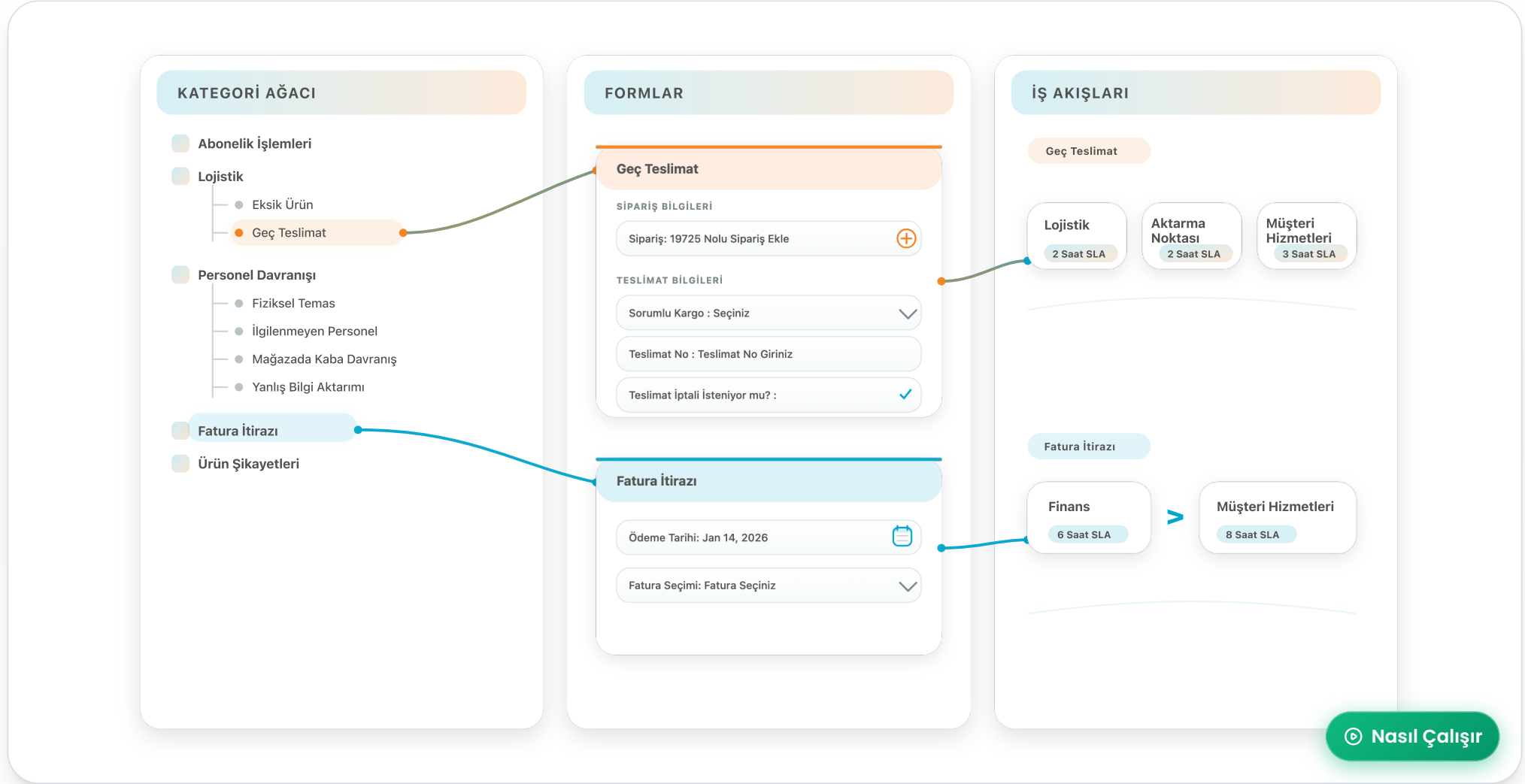
AI Bot ve Agentlar Nasıl Çalışır

- LiveChat / WhatsApp
- Yazılı kanallar
- Çağrı merkezi
- Self service
- Agent senaryoları
- Supervisor Bot



ChatBot eğitim metodolojisi

İş Akışı ve SLA: Uçtan uca kontrol



Her kategori için iş akışı, SLA, eskalasyon, kontrol listesi ve formlarınızı tasarlayın. Uçtan uca bildirimleri yönetin.

AI Analizciler ve BI Kontrol Panelleri

AI Duygu Analizi

Müşteri memnuniyeti düşmeden fark edin. Negatife dönen konuşmalar için uyarılar ve panolar otomatik güncellenir.

AI Kategori Özetleme

Her kategori için “en çok ne yaşanıyor?” sorusunu özetler: tekrar eden kalıplar, olası kök nedenler ve düzeltme önerileri.

AI Bildirim Özetleme Pek yakında

Konu, yapılanlar ve kalan aksiyonlar tek bakışta. Devirlerde ve denetimlerde büyük zaman kazandırır.

AI Bildirim Tahmini

Hacimleri ve birikimleri tahmin edin, personel ihtiyaçlarını öngörün ve SLA risklerini erken yakalayın.

Yerleşik BI

Hacim, SLA, FCR, duygu, performans ve kanal sağlığı için önceden oluşturulmuş kontrol panelleri.

BI Entegrasyonu

Turboard, Power BI, Tableau ve Qlik ile ileri analizler için BI entegrasyonu.

No Code No Cry: Daha az IT bağımlılığı

Müşteri hizmetleri birimi ihtiyaçlarına göre tasarlar, değiştirir. Entegrasyonlar dışında tek satır kod yazılmaz.

0 kod satırı



İş Akışı



SLA



Eskalasyon



Form



İş Kuralı



Mesaj Şablonu



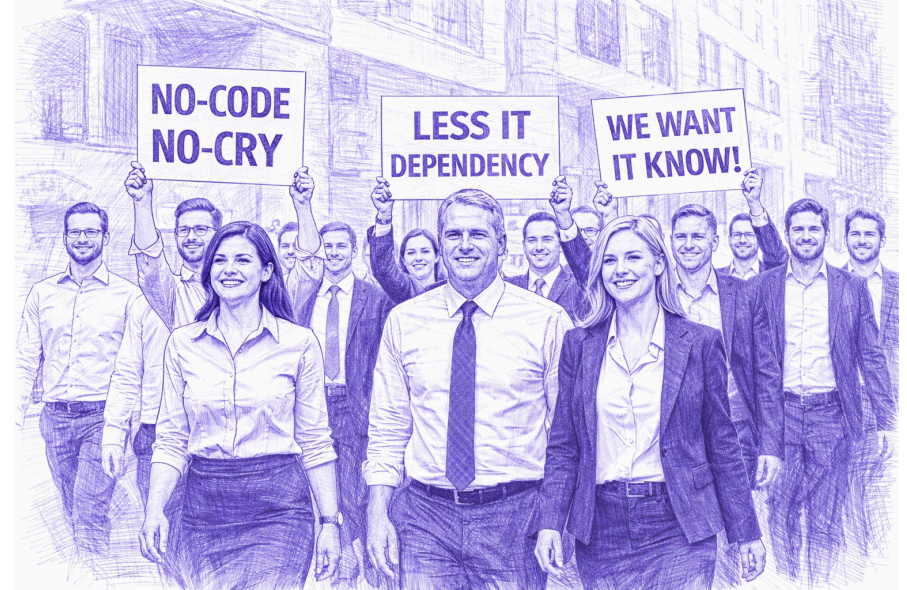
Agent Script



Bot Menüleri



Diğerleri



Entegrasyon

Yüzlerce kurumda onlarca sistemle çift yönlü entegre çalışıyor.

developers.next4biz.com dokümantasyon sitesi her zaman yanınızda

KANALLAR

İletişim

Live chat, WhatsApp, e-posta, çağrı merkezi, sosyal medya, yorum ve pazaryerleri için yerel bağlantılar. Hepsi tek konuşmaya akar; müşteri kanal değiştirirken bağlam korunur.

KİMLİK

SSO / LDAP

SAML 2.0 / OAuth2 / OpenID Connect ve LDAP/Active Directory ile kurumsal kimlik. Opsiyonel SCIM ile kullanıcı ve grup senkronu.

ÇEKİRDEK

ERP / CRM / OMS

REST API ve webhook'larla çift yönlü senkron. Agent'lar güncel müşteri/sipariş/ürün bağlamını ekranda görür; botlar aynı veriyi kullanır.

GÖMME

iFrame / JS

Self-service, chat ve bildirim görünümelerini portalınıza iFrame/JS ile gömün. Mevcut dijital deneyimi bozmadan hızlı yayılım sağlar.

ANALİTİK

BI

Turboard ile yerleşik panolar; ayrıca Power BI / Tableau / Qlik için hazır API'ler. Kurumsal raporlama katmanınızı tek kaynaktan besleyin.

SDK

Mobil & Web

Web ve mobilde aynı self-service/chat deneyimi için SDK'lar ve UI bileşenleri. Uygulama içi destek akışını standardize eder.

Güvenlik, Metodoloji ve Destek

Tasarım, uyarlama, entegrasyon, test ve devreye alma. Biz ve partnerlerimiz yanınızda.

GÜVENLİK

Türkiye/Avrupa/ABD veri merkezleriyle veri yerleşimi seçenekleri sunar. Düzenli güvenlik değerlendirmeleri ve veri koruma pratikleriyle KVKK/GDPR/CCPA uyum hedeflerinizi destekler. Detaylı bilgi için [Security & Compliance](#).

METODOLOJİ

Onboarding, yapılandırma ve entegrasyon adımlarında ekiplerinize rehberlik eder. Yol haritaları ve eğitimlerle hızlı devreye alma, ardından iteratif iyileştirme yaklaşımını standartlaştırır. Detaylı bilgi için [Uygulama Yol Haritaları ve Eğitimler](#).

DESTEK

Bakım ve olay müdahalesi için net SLA'lar ile 7/24 teknik destek sağlar. Global iş ortağı ağıyla entegrasyon ve uygulama projelerinde ek kapasite sunar. Detaylı bilgi için [Maintenance & Update](#).

Müşteri Yorumları (1/2)

ESNEKLİK

Kullanıcı dostu ve kolay arayüz...

Kullanıcı dostu ve kolay arayüzüyle personelimizin hata yapma oranı en aza indirgenmiş oldu.

Müşteri Hizmetleri Müdürü / Perakende

ENTTEGRASYON

Entegrasyonla tek seferlik temas

Next4biz'in entegrasyonları sayesinde müşterinin bizimle bir kez temasa geçmesi yeterli oluyor. Hangi kanaldan gelirse gelsin o müşterinin tüm geçmiş bilgilerini çekip, tüm geçmiş kaydını görüntüleyebiliyoruz.

Müşteri Deneyimi Müdürü / E-Ticaret

NE DEĞİŞTİ

Şeffaf, hızlı ve etkili...

Müşteri taleplerini şeffaf, hızlı ve etkili bir şekilde yönetmesine olanak sağlıyor.

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi / Perakende

NE DEĞİŞTİ

Müşteri memnuniyetinde artış

Süreleri otomatik takip edip, eskalasyonlarla ilgili birimlerimizin işlerinin takibini kolaylaştırdı. Tabi bu gelişme müşteri memnuniyetindeki artışı da beraberinde getirdi.

Müşteriler Grup Müdürü / Enerji

UÇTAN UCA

Tek merkez...

Tüm sorunların yönetimini tek merkezden yapabiliyoruz, müşterilerimizin bütün geçmişini görüntüleyebiliyoruz.

Müşteri Hizmetleri Müdürü / Perakende

NEDEN NEXT4BİZ

Daha kısa sürede daha hızlı hizmet...

Müşterilerimiz tanıyor, talep geçmişini görüntülüyor ve daha kısa sürede daha hızlı hizmet verebiliyoruz.

Müşteri Kanal Deneyimi ve Şikayet Yönetimi
Bölüm Yöneticisi / Bankacılık

Müşteri Yorumları (2/2)

ESNEKLİK

Kullanımı çok basit...

Next4biz diğer bildirim yönetimi uygulamaları gibi komplike değil. Kullanımı çok basit olduğu için her şeyi kendimiz ayarlayabiliyoruz.

İş Geliştirme Müdürü / E-Ticaret

ENTTEGRASYON

Hız kazandık, çeviklik kazandık.

Hız kazandık, çeviklik kazandık. Dijitalleşme alanında kişilerin iş yüklerini azalttığımız için farklı odak alanları oluştu. Tasarruf sağlandı.

Process Manager / Telekomünikasyon

NE DEĞİŞTİ

Disiplin ve farkındalık

Müşteri taleplerinin eskalasyon süreçlerinin takip edilmesi, şirket genelinde disiplin ve farkındalık yarattı, bu da çözüm oranlarını artırdı.

Müşteri Hizmetleri Müdürü / Filo Kiralama

UÇTAN UCA

IT konusunda bağımsızlık...

IT konusunda bağımsızlık ilan etmemiz ve kendi kaynaklarımızla tüm yönetim işini tasarlayabiliyor olmamız büyük bir artı.

Müşteri Hizmetleri Müdürü / Perakende

NEDEN NEXT4BİZ

Eskalasyon zinciri

Next4biz'in düzenlenebilir eskalasyon zinciri ile hiçbir problem çözülmeden bırakılmıyor. Bu da olası hataları sıfıra indiriyor.

Müşteri Hizmetleri Müdürü / Perakende

NEDEN NEXT4BİZ

Form dizaynları...

Form dizaynlarının hazırlanmasının kolaylığı, bu formların ölçülebilir ve eskale edilebilir olması çok işimize yaradı.

Müşteri Hizmetleri Müdürü / Perakende