



EĞİTİM KURUMLARI İÇİN CLASSBASE

# Bir kez hazırlayın. Her müşteriyi eğitin.

Her müşteri yalnızca kendini görür. İş yapay zekâ yapar;  
önemli her adımı eğitmenleriniz onaylar.

Demo planlayın

KİMLER İÇİN

Eğitim yönetimi

Eğitmenler ve içerik tasarımcıları

Müşteri ilişkileri

BT

ÖRNEK



**Ayşe Çelik**  
Katılımcı · müşteri

Müzakere

Kart 6 / 6

✓ 21:40'ta bitirdi

Doğrulanabilir sertifika



**Zeynep Kaya**  
Eğitim uzmanı

Zaman yönetimi

Slaytlarınızdan

- ✓ Haftayı planlamak
- ✓ Acil mi, önemli mi?
- ✓ Kibarca hayır demek

Yayımla

Yayımlandı · sürüm 3



**Elif Yılmaz**  
Müşteri ilişkileri

Müşteri hizmetleri

ŞU AN

212

Geçerli

9

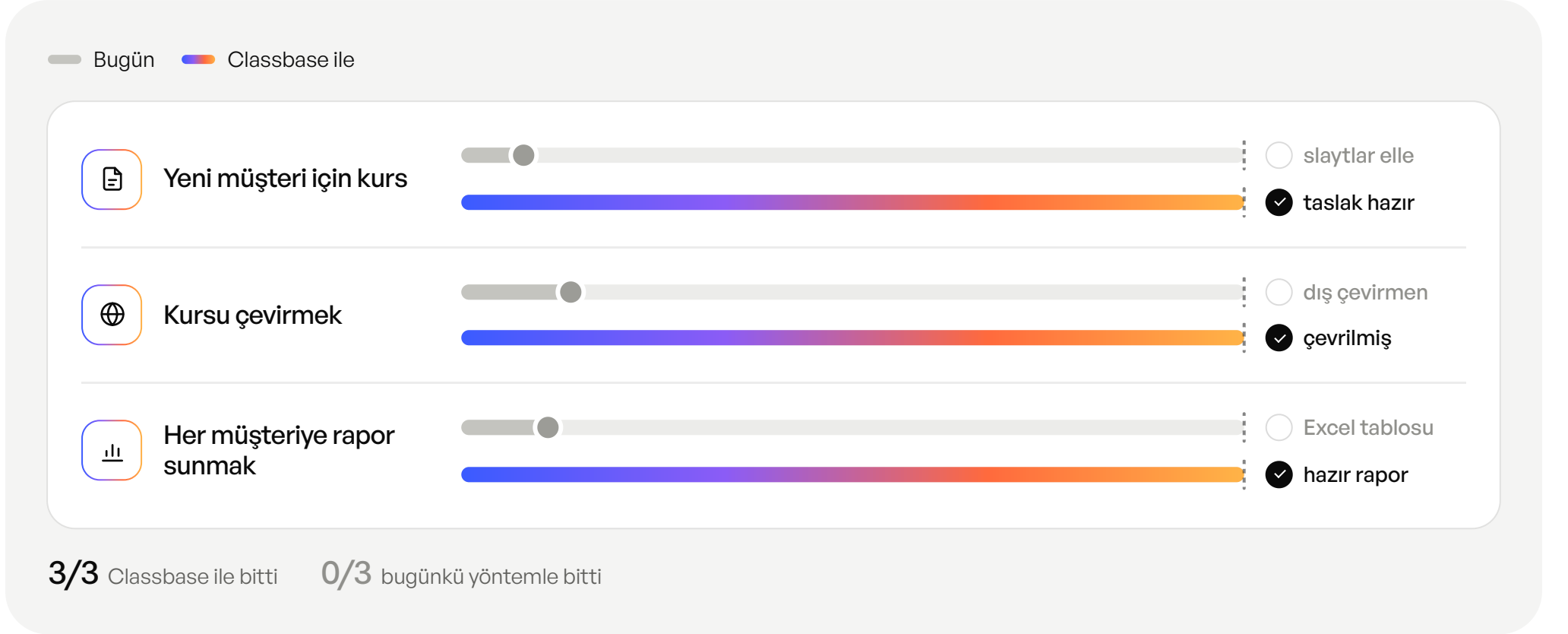
Süresi yaklaşan

3

Süresi dolan

# Her müşteri farklı ister.

Kendi kursu, kendi dili, kendi raporu. Üç iş, bugün ve Classbase ile.



## PAYLAŞIM

# Tek kurs, her müşteriye.

Kursu her müşteriyle salt okunur kopya olarak paylaşın. Yeni sürümü yayımlayınca tüm kopyalar güncellenir.

Müşteri hizmetleri

Müzakere

Zaman yönetimi

İlk kademe liderlik

**Ekibiniz, bir kez** · Materyalinizi yükleyin, istediğiniz modülleri seçin, kursu her müşteriyle paylaşın.

### Müşteri hizmetleri

3 müşteriyle paylaşıldı

1 **Paylaşım**  
Salt okunur bir kopya

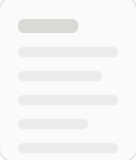
2 **Kayıt**  
Müşteri ekibini ekler

3 **Öğrenme**  
Telefonda kısa dersler

4 **Sınav**  
Havuzdan sorular

5 **Sertifika**  
Doğrulama koduyla

6 **Rapor**  
Müşteriye göre tamamlama

**musteri-hizmetleri.pptx**  
Okunan sayfa 32 / 32

Karşılama ve ilk izlenim

4 kart

✓

Etkin dinleme

6 kart

✓

Öfkeli müşteriyle başa çıkmak

5 kart

✓

Kendinizi sınavın

8 soru

✓

Taslak hazır

İncele

Sürüm 2 yayında

Taslağı siz düzenlersiniz

Sürüm 3 yayımlandı

Yeni sürüm mü? Her müşterinin kopyası güncellenir, bitirenler bitirmiş sayılır.

MATERYALDEN HAZIRLAMA

# Slaytlardan taslak kursa.

Eğitim materyalini veya eski slaytları yükleyin. Yapay zekâ modülleri, kartları ve alıştırma sorularını önerir.



**Zeynep Kaya** her modülü tutar ya da siler, sonra yayımlar

ATÖLYELER ARASINDA

# Atölyeden sonra da öğrenme sürer.

Her telefonda kısa kartlar. Yapay zekâ eğitmeni katılımcının dilinde yanıtlar, günlük tekrar bilgiyi taze tutar.



**Ayşe Çelik**

Katılımcı • müşteri

- ✓ Telefona uygulama gibi kurulur
- ✓ Soruyu eğitmene iletebilir
- ✓ 1, 3, 7, 16 ve 35 gün sonra geri gelir

Şikâyetler • kart 3

Hata bizde değilse de özür dilemeli miyim?



Evet. Hata için değil, yaşanan sıkıntı için özür dileyin; sonra çözüme geçin. Kurs da bunu söyler.



**Yatıştırma • kart 2**

Kursunuzdan

Günlük tekrar • 5 soru • yaklaşık 3 dk

**Öfkeli müşteri karşısında ilk ne yaparsınız?**

Doğru • daha uzun bekler



1g



3g



7g



16g



35g

Puan, seri veya sayaç yok

Kalan 2 kişi takip ediliyor

10:00

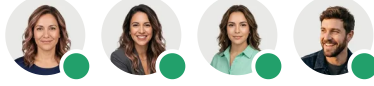
Başlamadı

2



Başladı

4



4/6 bir saat içinde başladı

Sonraki hatırlatma çarşamba

KAYIT VE TAKİP

## Elle takibe son.

Akıllı grup her müşterinin yeni çalışanını kaydeder. Hatırlatmalar e-postayla ve uygulama içinde gider, geride kalanları otomasyonlar takip eder.

AKILLI GRUP

Departman: Satış ve Bu yıl katıldı →

Hizmet kursuna ekle

Onaylar

Günlük sınırlar

Sessiz saatler

Acil durdurma

CANLI ATÖLYELER

# Kursa sayılan canlı atölyeler.

Tek seferlik ya da tekrarlı; örneğin bir müşteri için haftalık atölye. Katılımcılar, yalnızca eğitmenin ekranında görünen kodla yoklamaya katılır.

Zoom

Microsoft Teams

Google Meet

- ✓ Toplantıyı Classbase oluşturur
- ✓ Katılım oturum kartını tamamlar

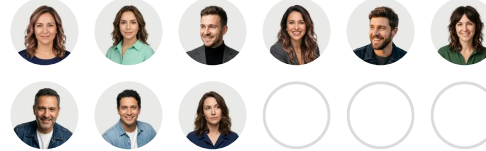
Toplantı sahibinin ekranında

482 913



E-postada veya takvimde asla yer almaz

Müşteri hizmetleri - 2. grup



9 /12 yoklamaya katıldı

- ✓ Her biri için oturum kartı tamamlandı



Canlandırma · öfkeli bir müşteri · 6 tur

“Çok özür dilerim. Siparişinize hemen bakıyorum. Bugün yenisini yollarım, sizi ayrıca ararım.”

|                          |                        |     |
|--------------------------|------------------------|-----|
| Önce özür diliyor        | <div><div></div></div> | 3/3 |
| Durumu inceliyor         | <div><div></div></div> | 2/3 |
| Net çözüm sunuyor        | <div><div></div></div> | 2/2 |
| Sonraki adımda anlaşıyor | <div><div></div></div> | 1/2 |

Sizi bekliyor

Classbase topladı 8 / 10



Can onayladı

KANITLAYIN

## İşe yaradığının kanıtı.

Yapay zekâ öfkeli bir müşteriyi canlandırır, konuşmayı kriterlerinize göre gerekçe ve alıntıyla puanlar. Emin olmadığı puanları eğitmene bırakır.

- ✓ Soru havuzundan final sınavı
- ✓ Geçme notu, yapay zekâ eğitmeni kapalı
- ✓ Herkesin doğrulayabildiği sertifika

HER MÜŞTERİYE RAPOR

# Müşteri kendini görür, siz tümünü.

Her müşteri yalnızca kendi çalışanlarını ve sonuçlarını görür. Siz tüm müşterileri ve müşteriye göre tamamlamayı tek raporda görürsünüz.



Elif • Müşteri ilişkileri

“Zaman yönetiminde hangi müşteri geride?”

Müşteriye göre tamamlama

Sınav puanı ve sertifika kodu

Katılım

Öğrenme açıkları

Tümü

Süresi yaklaşan

Süresi dolan

↓ CSV dışa aktar



Ayşe Çelik

Müşteri hizmetleri

● Geçerli



Burak Aydın

Zaman yönetimi

● 21 gün içinde doluyor



Deniz Koç

Müzakere

● Geçerli



Kerem Aksoy

İlk kademe liderlik

● Süresi doldu



Merve Polat

Müşteri hizmetleri

● 21 gün içinde doluyor

TÜRKÇE, İNGİLİZCE VE ARAPÇA

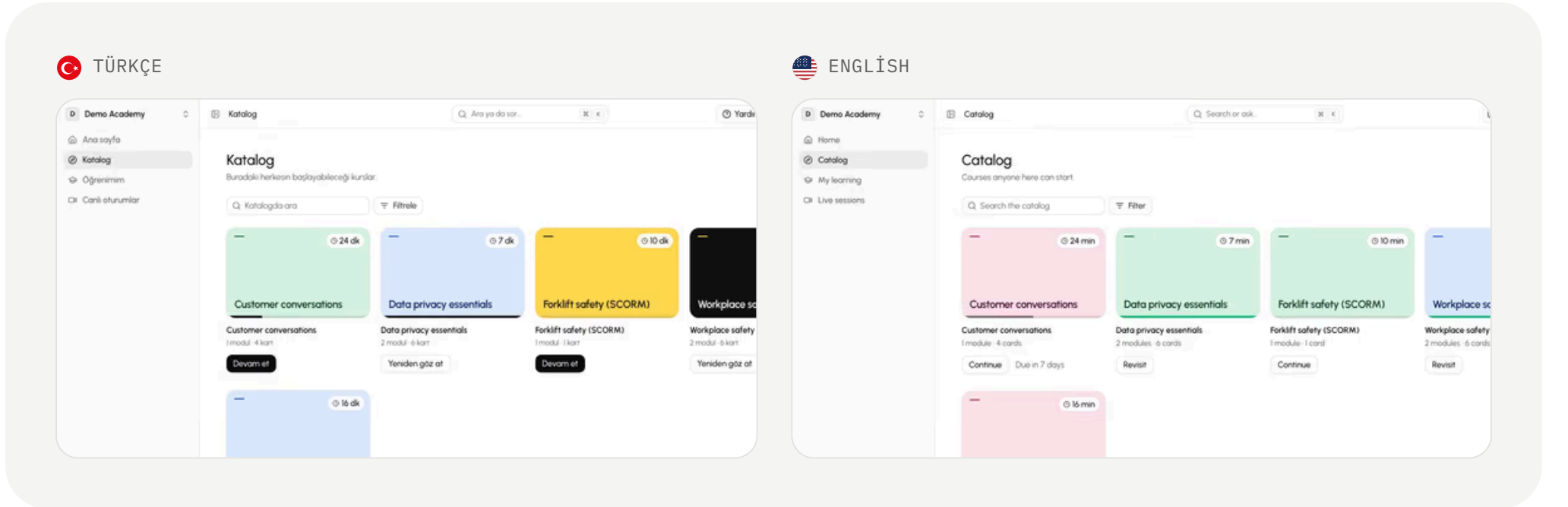
# Her dilde tek kurs.

Katılımcılar aynı ekranları Türkçe, İngilizce veya Arapça kullanır. Yapay zekâ kursları sözlüğünüzle çevirir, herkes kendi öğrenme dilini seçer.

Menüler Türkçe, İngilizce ve Arapça

Arapça tamamen sağdan sola

Kurs ve kuruluş başına sözlük



Silme · Copilot

Asla

Önce sor

Yap

|                   | Copilot    | AI istemcileri | Otomasyonlar |
|-------------------|------------|----------------|--------------|
| Bilgiye bakma     | ● Yap      | ● Yap          | ● Yap        |
| Kurs oluşturma    | ● Yap      | ● Yap          | ● Önce sor   |
| Kişileri kaydetme | ● Önce sor | ● Asla         | ● Önce sor   |
| Mesaj gönderme    | ● Önce sor | ● Asla         | ● Önce sor   |
| Silme             | ● Önce sor | ● Asla         | ● Önce sor   |

KONTROL SİZDE

## Yapay zekâ hazırlar, eğitmen karar verir.

Her işlem türü için “Yap”, “Önce sor” ya da “Asla” seçin; Copilot, MCP üzerinden bağlanan dış yapay zekâ istemcileri ve otomasyonlar için ayrı ayrı.

- ✓ Sunucuda uygulanır
- ✓ Yayından önce bir kişi onaylar
- ✓ Her yapay zekâ çalışması kaydedilir

# Kullandığınız sistemlere uyar.

Katılımcıları e-postayla davet ederek başlayın. Tek oturum açmayı ve SCIM'i sonra ekleyin.

## OTURUM AÇMA

Tek oturum açma. Alan adınız için SSO zorunlu olabilir.

OIDC SAML

## HESAPLAR

SCIM 2.0 kullanıcıları ve grupları senkronize tutar.

Okta Entra ID

## ROLLER

Sahip, Yönetici, Yazar, Eğitmen, Katılımcı. Katılımcılar ayarları hiç görmez.

## STANDARTLAR

Bugün sattığınız paketleri getirin.

SCORM 1.2 / 2004 LTI 1.3 xAPI

## TOPLANTILAR

Bağlan'a tıklayın ve sağlayıcının kendi ekranında onaylayın. Kimse API anahtarı yapıştırmaz.

Zoom Microsoft Teams Google Meet

Kimlik sağlayıcı

OIDC

SAML 2.0

SCIM 2.0

@academy.example

DNS ile doğrulandı

+



**Ayşe Çelik**

Hesap oluşturuldu

↻



**Burak Aydın**

Eğitmen oldu

-



**Kerem Aksoy**

Devre dışı - kayıt korundu

↔



Eğitmenler grubu eşitlendi - 2 kurs



Çoklu oturum açmayı zorunlu kıl

# Sorular

## Bir müşteri diğerinin katılımcılarını görür mü?

Hayır. Her müşteri ayrı bir kuruluştur ve yalnızca kendi çalışanlarını görür. Tüm müşterileri yalnızca sahipler ve yöneticiler görür.

## Müşteri, paylaştığımız bir kursu değiştirebilir mi?

Hayır. Müşteri, yayımlanmış sürümünüzün salt okunur bir kopyasını alır. Yeni sürüm yayımladığınızda tüm müşterilerin kopyası güncellenir; bitirenler bitirmiş sayılır.

## Müşteri alanına girebilir miyiz?

Evet. Yöneticileriniz ve eğitmenleriniz müşterinin alanına sekiz saate kadar girebilir. Bir çubuk bunu gösterir, her adım müşterinin etkinlik günlüğüne düşer.

## Eski materyalimiz işe yarar mı?

Evet. Belge veya slayt yükleyin; yapay zekâ modülleri, kartları ve alıştırma sorularını hazırlar, eğitmen onaylar. SCORM da içe aktarılır.

## Kurs üç dilde verilebilir mi?

Evet. Yapay zekâ kursları sözlüğünüzle çevirir, her katılımcı kendi öğrenme dilini seçer. Tüm ekranlar Türkçe, İngilizce ve Arapçadır (Arapça sağdan sola).

## Sonuçları nasıl kanıtlarız?

Müşteriye göre tamamlama raporu, sınav puanları, katılım ve öğrenme açıklarıyla. Canlandırmalar kriterlerinize göre puanlanır, her sertifikanın doğrulama kodu vardır.

## Zoom atölyeleri kursa sayılır mı?

Evet. Classbase Zoom, Teams veya Google Meet toplantısını açar ve katılımı sonra okur. Katılımcılar eğitmenin koduyla da yoklamaya katılabilir.

## Nasıl başlarız?

Bir demo planlayın. 30 dakikalık görüşmede kurslarınızdan birinin taslağını canlı hazırlıyoruz; ardından paylaşımı, sınavları, sertifikaları ve raporları gösteriyoruz.



# Görüşmeye bir sunum getirin.

Kurslarınızdan birinin taslağını canlı hazırladığımız 30 dakikalık bir görüşme.

Demo planlayın

[classbase.ai/tr/demo](https://classbase.ai/tr/demo)