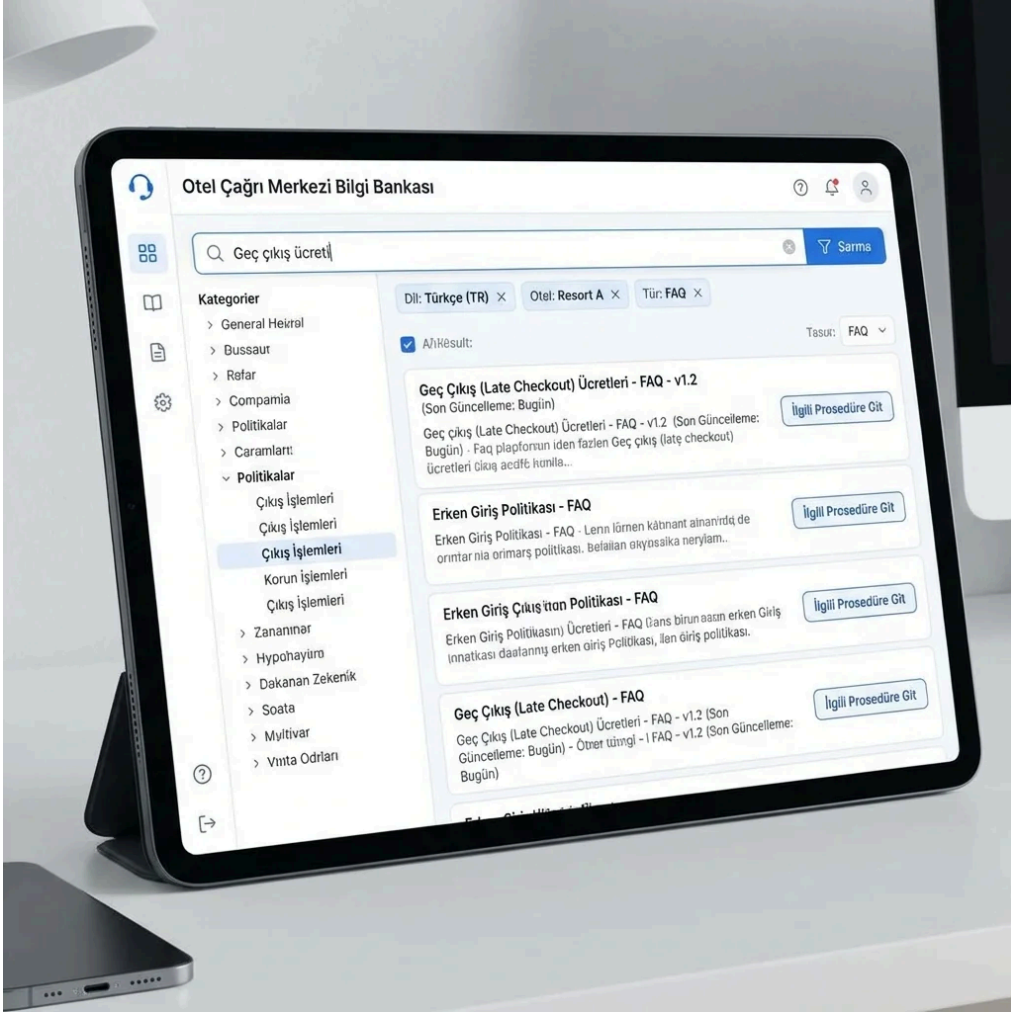


4 Dilli Knowledge Base Kategori & FAQ Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; kategori ağacı, etiket standartları ve FAQ (Sıkça Sorulan Sorular) sayfa iskeletlerini kullanarak 4 dilli bir "Bilgi Bankası" (Knowledge Base) kurmak için tasarlanmıştır. İçeriklerde dil bazlı tutarlılık sağlayarak temsilcinin doğru yanıtı saniyeler içinde bulmasına ve operasyonel hataların azalmasına yardımcı olur.

Kim Kullanır?: Knowledge Base (KB) Sorumluları, Çağrı Merkezi Yöneticileri, QA/Eğitim Birimleri ve Rezervasyon Liderleri.



“KB kategorilerini ve etiketleme mantığını gösteren 16:9 formatlı teknik şema.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Kategori Yapılandırması:** Otel konseptinize, oda tiplerinize ve operasyonel politikalarınıza (iptal/ödeme vb.) uygun kategori ağacını oluşturun.

2. **Etiket Standardizasyonu:** Arama motoru kirliliğini önlemek için her içerik için dil, otel, içerik türü ve kanal etiketlerini zorunlu hale getirin.
3. **İçerik Yayını:** En kritik 20 FAQ ve 10 prosedürü bu iskeletle yayına alın; 14 günlük kullanım verisiyle arama terimlerini optimize edin.

Template (Şablon) Mimarisi

A) Kategori & Etiket Sistemi

- **Kategori Ağacı:** Tesis bilgileri, oda özellikleri, rezervasyon kuralları, transfer hizmetleri ve şikâyet/eskalasyon akışlarını içeren hiyerarşik yapı.
- **Etiket Sözlüğü:** Dil (TR/EN/DE/RU), otel adı, içerik türü (FAQ/Prosedür/Script) ve son güncelleme tarihini içeren teknik metadata seti.

B) Sayfa İskeletleri (FAQ & Prosedür)

- **FAQ Şablonu:** Net soru, 2-4 cümlelik kısa cevap, maddeler halinde detaylar ve ilgili operasyonel prosedürlere verilen linkler.
- **Prosedür Şablonu:** Amacı, uygulama adımları (1-6), sorumlu birim (Owner), eskalasyon kuralları ve SLA hedef sürelerini içeren teknik döküm.

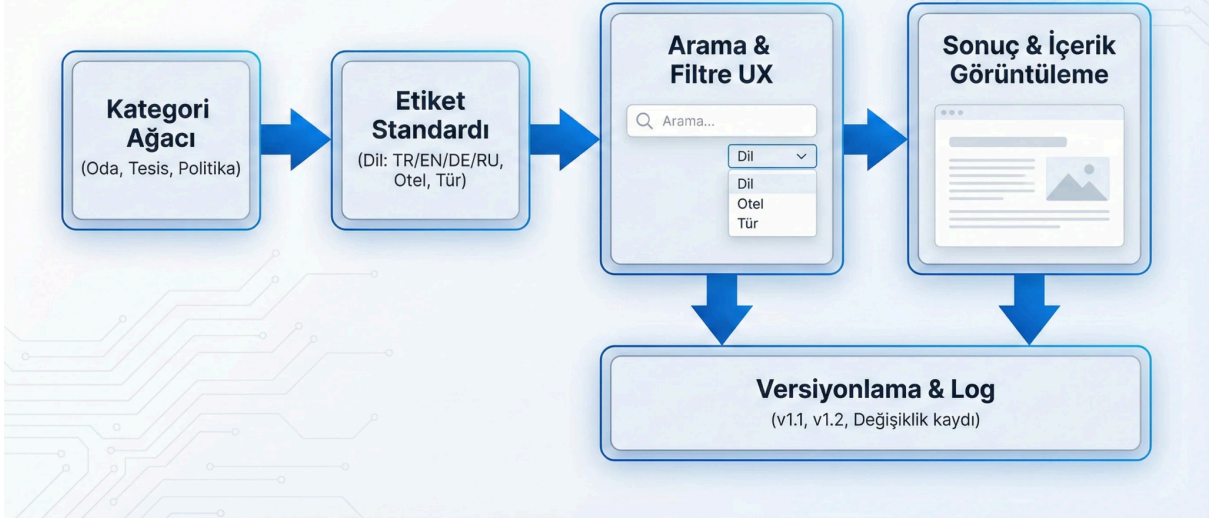
Knowledge Base Yönetim Kuralları

- **Tür Ayırımı:** FAQ (hızlı cevap) ve Prosedür (nasıl yapılır) yapılarını birbirine karıştırmayın; ayrı başlıklar altında tutun.
- **Dil Disiplini:** Arama sonuçlarının karışmaması için dil etiketini her içerikte istisnasız zorunlu tutun.
- **Versiyon Takibi:** Her sayfada "son güncelleme" tarihi ve versiyon numarası (v1.0 vb.) görünür olmalı; değişiklikler ekibe mutlaka duyurulmalıdır.
- **Eğitim Entegrasyonu:** KB üzerindeki kritik güncellemeleri "okundu takibi" olan bir sistemle temsilcilere iletin.

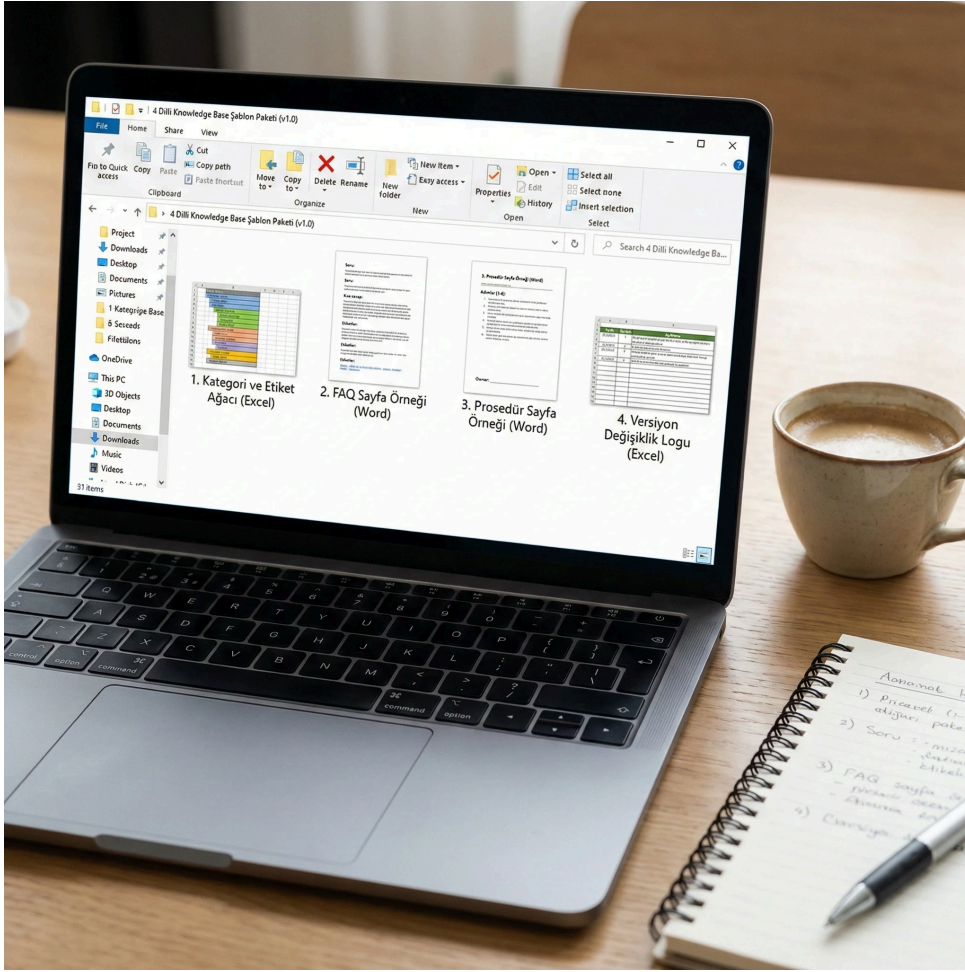
Deliverables

Kategori Ağacı & Etiket Sözlüğü, 20 Adet FAQ İskeleti, 10 Adet Prosedür İskeleti, Script Notu Şablonu.

4 Dilli Knowledge Base Yapısı



“Temsilcinin ekranında görünecek FAQ ve prosedür sayfa tasarımlarını yansıtan 1:1 mockup.”



“Paket çıktılarını ve versiyon geçmişi (Changelog) takibini gösteren 1:1 tanıtım kartı.”