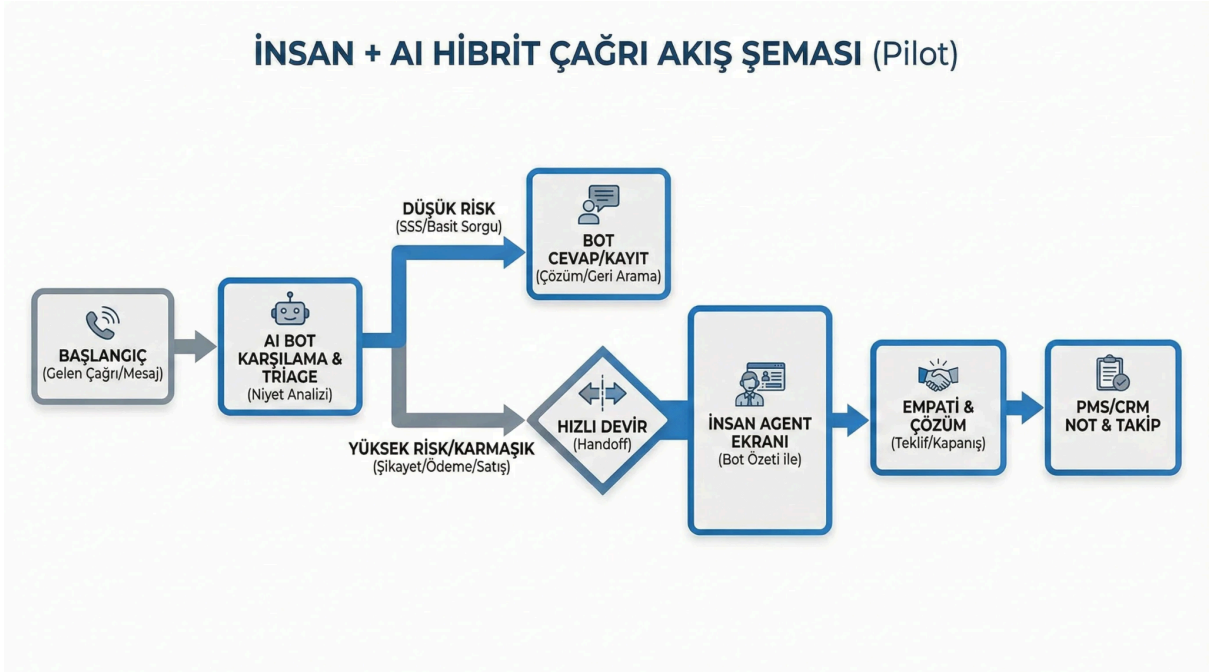


AI Senaryo & Script Örnek Paketi (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket, otel rezervasyon hattında AI bot pilot uygulamasını başlatmak için kapsamlı bir senaryo havuzu, "insana devir" (handoff) kuralları ve örnek replikler sunar.

Amacı; botun sadece SSS veya basit uygunluk sorguları gibi düşük riskli akışlarda çalışmasını sağlamak, şikâyet veya hassas veri içeren çağrılarını anında temsilciye aktararak müşteri memnuniyetini ve veri güvenliğini korumaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, Ürün/Entegrasyon Ekipleri, QA/Koçluk Birimleri ve IT/Güvenlik Sorumluları.



“Botun çağrıyı karşılamasından temsilciye devrine kadar olan 16:9 hibrit çalışma şeması.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kırmızı Çizgi Tanımı:** Pilot aşamasında botun yanıtlayacağı SSS, oda uygunluğu ve geri arama talebi gibi senaryoları seçin; botun asla girmemesi gereken "kırmızı çizgileri" (ödeme, şikâyet yönetimi vb.) netleştirin.
- Hibrit Entegrasyon:** Botun tıkanma noktalarında kullanacağı devir cümlelerini akışa ekleyin ve temsilci ekranına botun o ana kadar aldığı bilgilerin "özet kartını" yansıtın.
- Performans Takibi:** 30 günlük deneme süresince devir oranlarını, botun yük dağılımını ve misafir memnuniyet sinyallerini ölçerek botun yetki alanını kademeli olarak genişletin.

Template (Şablon) İçerik Özeti

A) Senaryo Matrisi (Devir Kuralları)

- **10 Devredilebilir Senaryo:** Kahvaltı saatleri, evcil hayvan politikası, lokasyon tarifi, boş oda var mı?, giriş-çıkış saatleri vb.
- **10 Devredilmemeli (İnsan Şart):** Fiyat itirazı, ağlama/öfke duygu durumu, kredi kartı paylaşımı, teknik arıza şikâyeti, grup rezervasyonu vb.

B) Bot İletişim & Triage Bankası

- **Handoff Cümleleri:** "Bu konuda size daha detaylı yardımcı olabilmesi için sizi hemen uzman bir temsilcimize aktarıyorum...".
- **Voicebot/Chatbot SSS Şablonları:** Otel imkanlarını en kısa ve net şekilde açıklayan bot cevap kalıpları.

C) Güvenlik & Ölçüm Checklist'i

- **KVKK / Ödeme Kontrolü:** Botun asla kişisel veri veya kart bilgisi talep etmediğine dair teknik kontrol maddeleri.
- **KPI Takip Sayfası:** Botun çağrıyı karşılama başarısı vs. temsilciye devretme hızı analizi.

Deliverables

20 Maddelik Senaryo Listesi, AI Handoff Script Bankası, Voicebot Triage Örnekleri, Bot KPI Takip Çizelgesi.

AI'ye Devredilebilecek 10 Pilot Senaryo

SOL SÜTUN

- ✓ 1. Check-in/out saatleri (SSS)
- ✓ 2. Genel çocuk politikası (SSS)
- ✓ 3. Basit müsaitlik sorgusu (Tarih/Kişi)
- ✓ 4. Oda tipi genel farkları
- ✓ 5. Konum/ulaşım genel bilgi

SAĞ SÜTUN

- ✓ 6. İptal politikası özeti (Kısa)
- ✓ 7. Transfer opsiyon bilgisi
- ✓ 8. Teklif isteği lead toplama
- ✓ 9. Rezervasyon özeti tekrarı
- ✓ 10. Geri arama randevusu (Yoğun saat)

HEDEF: Basit yükü azalt, insan ekibi satışa odakla.

“Botun hangi durumlarda ‘insan desteği’ isteyeceğini belirleyen 1:1 formatlı 10 senaryo kartı.”



“Hazırlanan script ve senaryo paketinin fiziksel çıktı görüntüsünü yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”