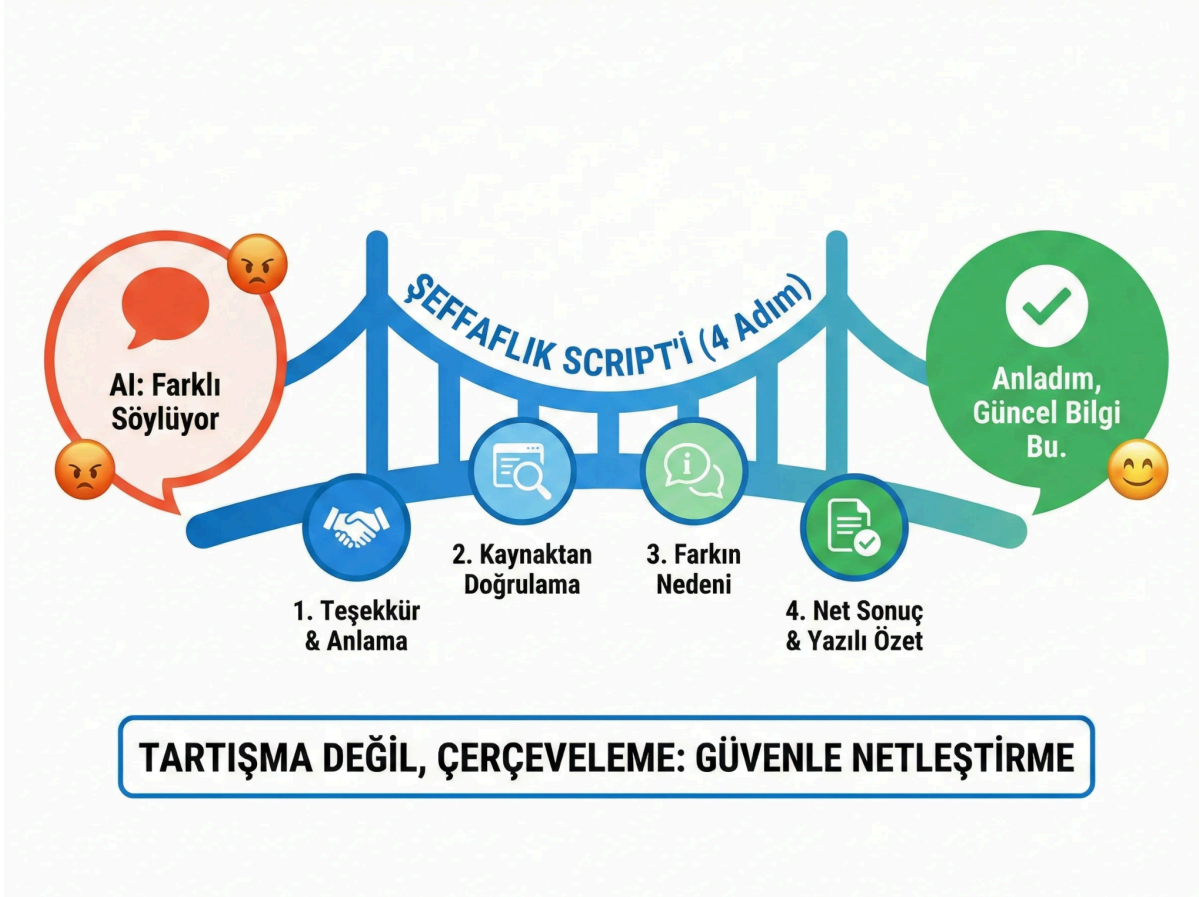


# AI/SGE Çağrı İtiraz & Script Uyumu Checklist'i (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset, SGE/AI Search kaynaklı misafirlerin ilettiği "Yapay zeka farklı bilgi verdi" itirazlarını şeffaflıkla yönetmek ve web içeriği, FAQ ile çağrı merkezi script'leri arasındaki tutarlılığı korumak için tasarlanmıştır. Operasyonu, 180 günlük periyodik yenileme ritmiyle değişen yapay zeka formatlarına karşı güncel tutmayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Liderleri, İçerik/SEO Ekipleri, QA/Eğitim Birimleri ve Ajanslar.



“Misafire 'AI farklı dedi' noktasında kullanılacak 4 dilli şeffaflık mesajı ikonu.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Etiketleme & Hazırlık:** SGE/AI kaynaklı çağrılar için özel "tag" (etiket) setini ve itiraz yönetim kartlarını devreye alın.

2. **Denetim:** Checklist'i kullanarak Web, FAQ ve Script arasındaki uyumu kontrol edin; tespit edilen çelişkili (kırmızı) alanları hızla düzeltin.
3. **İyileştirme:** 14 günlük pilot süresince itiraz trendlerini raporlayın ve elde edilen verilerle v1.1 sürümüne geçiş yapın.

## AI/SGE Çelişki Çözüm Matrisi

### Problem → Kök Neden → Çözüm

Yapay zeka kaynaklı bilgi kirliliğini ve misafir itirazlarını şu stratejilerle yönetin:

- **Çelişkili Bilgi:** İçeriğin tüm kanallarda güncel olmamasından kaynaklanır; çözüm "Web, FAQ ve Script" içeriklerini tek bir merkezden eşitlemektir.
- **Güven Kaybı:** Temsilcinin savunmacı bir ton kullanmasından doğar; çözüm "Şeffaflık Script'i" ile misafiri doğru bilgiye yönlendirmektir.
- **Ölçülemeyen Trafik:** Kaynak etiketi (tag) olmamasından kaynaklanır; "SGE Tag" kullanımını tüm kanallarda zorunlu hale getirin.
- **Artan İtirazlar:** Kampanyaların hızlı değişmesinden doğar; operasyonda "Hızlı Güncelleme Ritmi" oluşturun.
- **Dağınık QA Süreci:** Standart bir denetim olmamasından kaynaklanır; "İtiraz Kartları ve Sürekli Eğitim" ile süreci standardize edin.

## 14 Günlük SGE Uyum Sprint Planı

- **G1-G4 (Altyapı):** Tag setlerinin ve rapor filtrelerinin oluşturulması; 4 dilde itiraz yönetimi script'lerinin ve yazılı özet şablonlarının hazırlanması.
- **G5-G10 (Uygulama):** Web/FAQ/Script uyum denetimlerinin yapılması, pilotun başlatılması ve tespit edilen en kritik içerik çelişkilerinin giderilmesi.
- **G11-G14 (Mühürleme):** QA kriterlerinin güncellenmesi, ekiplere yeni itiraz kalıpları eğitimi verilmesi ve 180 günlük yenileme takviminin yayını.

## Hedeflenen Performans Göstergeleri (14 Günlük Pilot)

Sürecin başarısını aşağıdaki metriklerdeki düşüş ve artışlarla takip edin:

- **"AI İtirazı" Sayısı:** Yanlış veya çelişkili bilgi kaynaklı itiraz hacminde "Düşüş".
- **Yazılı Özet Oranı:** Misafirlere iletilen doğru bilgi özetlerinin paylaşım oranında "Artış".
- **Dönüşüm Trendi:** Bilgi kirliliği giderildikten sonra rezervasyon dönüşümünde "İyileşme".
- **İptal/Şikâyet Trendi:** Yanlış beklenti kaynaklı memnuniyetsizliklerde "Düşüş".
- **Uyum Sapması:** Kanallar arası içerik farklılıklarından doğan hatalarda "Düşüş".

## Deliverables

4 Dil İtiraz Script Kartı, Web-FAQ-Script Uyum Raporu, SGE Tag Sözlüğü, Dashboard Filtreleri, 180 Gün Refresh Planı.

### AI/SGE ÇAĞRI AKIŞI 10 NOKTA KONTROL LİSTESİ

- ✓ SGE/AI Kaynağını Tag'le (Etiketle)
- ✓ 'AI Başka Dedi' İtiraz Kartı Hazırla
- ✓ Web-FAQ-Script Tek Kaynak Uyumu Kur
- ✓ 4 Dilde Şeffaflık Şablonu Yaz
- ✓ Yazılı Özet (WhatsApp/E-posta) Standardı Koy
- ✓ Kampanya/Politika Değişiminde Hızlı Güncelleme
- ✓ Looker/Raporda SGE Filtresi Oluştur
- ✓ QA: İtiraz Yönetimi Puan Kriteri Ekle
- ✓ Eğitim: Yeni AI Kalıplarını Aylık Güncelle
- ✓ 180 Gün Refresh: UI Örnekleri ve Senaryoları Yenile

“SGE kaynaklı çağrılarının yönetimindeki kritik kontrol maddelerini içeren 1:1 kart.”



örnekleri ve senaryoların periyodik güncellenme döngüsünü özetleyen 16:9 görsel.”

## SGE/AI KAYNAKLI ÇAĞRI KPI PANELİ: DÖNÜŞÜM & İTİRAZ TRENDİ

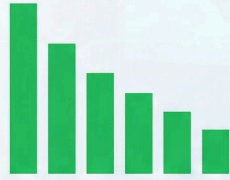
SGE ÇAĞRI  
DÖNÜŞÜM ORANI

↑ 28%



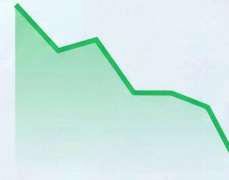
'AI BAŞKA DEDİ'  
İTİRAZ ORANI

↓ 12%



UYUM SAPMASI  
(Web-Script)

↓ %2  
Sapma



YÖNLÜ İYİLEŞME: GÜVENİ KORU, DÖNÜŐÜMÜ ARTIR

“Raporda SGE kaynaklı trafiği diğerlerinden ayıran dashboard filtre tasarımı.”