

AI Yanıt Kullanım Rehberi & Kontrol Listesi (v1.0)

Asset Amacı: Bu rehber, otel mesaj ekiplerinin AI tarafından önerilen yanıt taslaklarını güvenli ve verimli bir şekilde kullanabilmesi için "AI Taslak + İnsan Onayı" standardını belirler. Amacı; yanıt hızını artırırken yanlış vaatlerde bulunma, hatalı fiyat bilgisi verme veya KVKK ihlali yapma risklerini kontrol altına almaktır.

Kim Kullanır?: Message Team, Call Center/Rezervasyon Temsilcileri, QA ve Koçluk Sorumluları ile Operasyon/IT Yöneticileri.

AI KULLANIM KURALLARI: YAP / YAPMA LİSTESİ	
YAP ✓	YAPMA ✗
<input checked="" type="checkbox"/> AI yalnızca taslak üretir, insan onaylar	<input checked="" type="checkbox"/> Şikâyet/Kriz anında AI kullanma
<input checked="" type="checkbox"/> Fiyat/iptal metinlerini "tek kaynaktan" doğrula	<input checked="" type="checkbox"/> KVKK/Hassas veri içeren mesajlara AI ile yanıt verme
<input checked="" type="checkbox"/> Ton kilidine uy (Siz dili + 1 soru)	<input checked="" type="checkbox"/> Garanti veya yanlış vaat içeren ifadeler kullanma
<input checked="" type="checkbox"/> Log kaydı tut (Kim onayladı?)	<input checked="" type="checkbox"/> İnsan kontrolü olmadan otomatik gönderim yapma
<input checked="" type="checkbox"/> Haftalık QA ile performansı ölç	<input checked="" type="checkbox"/> Kırmızı alanlarda manuel yazımı atlama

SOP Uyumu Zorunludur 

"Ekibin yanıt hazırlarken AI ile neyi yapıp neyi yapamayacağını gösteren 1:1 formatlı kullanım kuralları kartı."

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Alan Tanımlama:** Hangi konularda AI desteği alınabileceğini (Yeşil Alan) ve hangi konularda kesinlikle manuel yanıt verilmesi gerektiğini (Kırmızı Alan) ekiplere öğretin.
2. **Denetimli Gönderim:** İnsan onayı (Human-in-the-loop) akışını zorunlu kılın; AI çıktısının doğruluğunu teyit etmeden mesajı misafire iletmeyin.
3. **Sürekli İzleme:** Haftalık QA seanslarında AI destekli ve manuel yanıtları karşılaştırarak sistemi 180 günde bir güncelleyin.

AI Kullanım Kuralları (Denetim Listesi)

- [] **İnsan Onayı Şartı:** AI yalnızca taslak üretir; temsilci onayı olmadan hiçbir mesaj gönderilmez.
- [] **Kırmızı Alan Yasağı (Manuel Yanıt):** Şikâyet/kriz anları, hassas kişisel veriler, ödeme/kimlik işlemleri ve hukuki tehdit içeren mesajlarda AI kullanılmaz.
- [] **Veri Doğrulama:** Fiyat, iptal şartları ve müsaitlik gibi bilgiler mutlaka otelin "tek gerçek kaynağı" (PMS/Booking Engine) ile doğrulanır.
- [] **Ton Kilidi:** Mesajlar; "Siz" hitabı, 0–2 emoji, 2–4 cümle uzunluğu, 1 net soru ve tek bir CTA (Harekete Geçici Mesaj) içerecek şekilde filtrelendir.
- [] **Loglama ve Kayıt:** Mesajda AI kullanılıp kullanılmadığı, kimin onayladığı ve taslakta nelerin değiştirildiği sistemde kayıt altına alınır.
- [] **KVKK Uyumu:** Gereksiz kişisel veri talebinden kaçınılır; hassas verilerin mesajlaşma kanalından alınması engellenir.

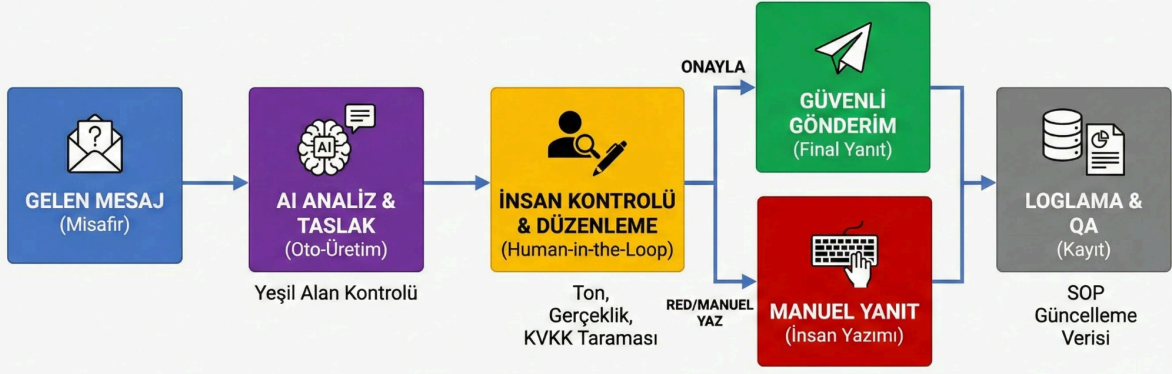
14 Günlük Pilot Kurulum Sprinti

- **Gün 1–2:** Yeşil (Güvenli) ve Kırmızı (Yasaklı) iletişim alanlarının tanımı ve SOP'ye eklenmesi.
- **Gün 3–4:** AI için ton kilidi ve standart mesaj şablon setinin oluşturulması.
- **Gün 5–7:** Sistem üzerinde onay akışı ve loglama formatının teknik kurulumu.
- **Gün 8–10:** QA puanlama (rubrik) kriterlerinin belirlenmesi ve ekip içi Role-Play eğitimleri.
- **Gün 11–14:** Pilot grupta ölçümlerin yapılması ve gelen geri bildirimlerle sistemin revize edilmesi.

Deliverables

AI Kullanım SOP Eki, Kırmızı Alanlar Yasaklı Listesi, Onay & Loglama Şablonu, QA Kontrol Formu.

AI DESTEKLİ MESAJ YANIT & ONAY AKIŞI



“Mesajın AI tarafından taslaklanmasından temsilci onayına ve misafire ulaşmasına kadar geçen 16:9 güvenli onay akışı diyagramı.”