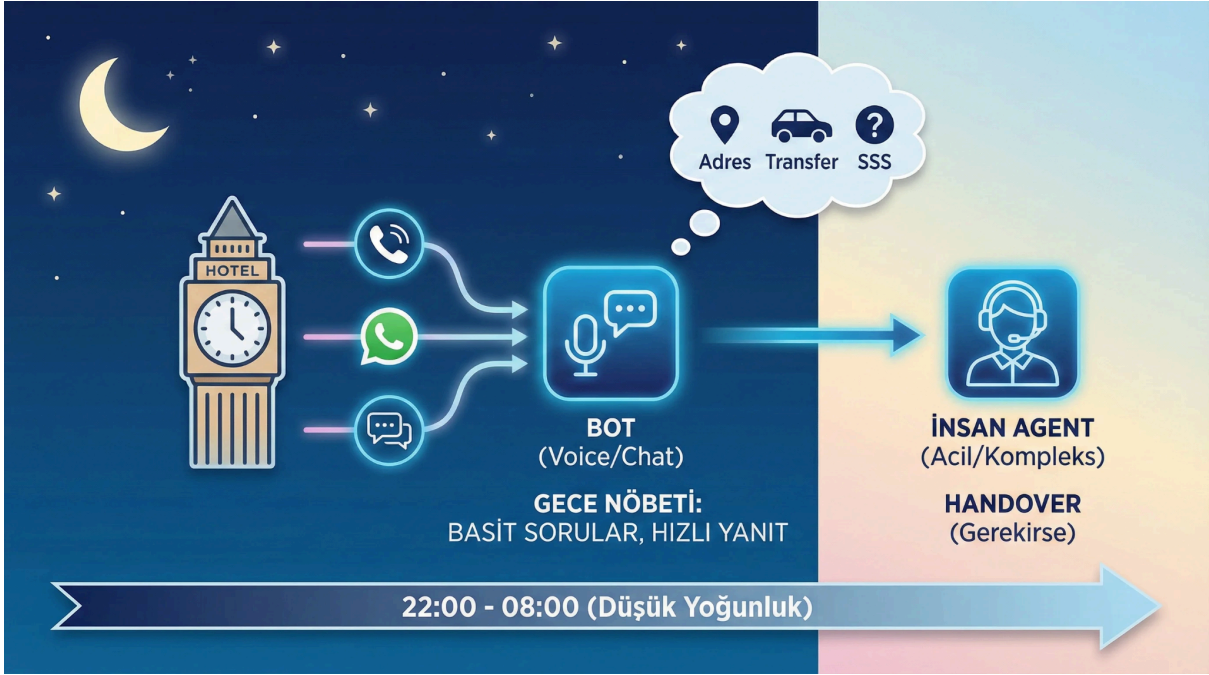


Chatbot/Voicebot Senaryo & Handover Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, hibrit bir yapıda botların hangi soruları otonom çözeceğini, hangi kritik senaryolarda görevi insana devredeceğini ve bu geçiş (handover) deneyiminin nasıl standardize edileceğini belirler. Pilot kurulum sürecinde misafir memnuniyetini korumak adına kapsam (scope), fallback kuralları ve başarı metriklerini tek bir dokümanda netleştirir.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, Mesaj Yönetimi Liderleri, Dijital Pazarlama/CRM Ekibi, BT ve Ajanslar.



“Botun misafiri canlı desteğe aktarırken agent’a sunduğu özet kartı içeren 1:1 ekran tasarımı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Scope Belirleme:** Oteliniz için en sık gelen "Bot için uygun 20 soru" listesini seçin ve bu cevapları 4 dilde (TR/EN/DE/RU) en sade haliyle hazırlayın.
- Devir Protokolü:** Handover özet kartını ve "2 kez üst üste anlaşılama" durumunda devreye girecek fallback kurallarını tanımlayın.
- İzleme & Güncelleme:** 30 günlük pilot süresince botun çözüm oranını ve CSAT (Müşteri Memnuniyeti) üzerindeki etkisini takip ederek kapsamı optimize edin.

Hibrit Bot Operasyonel Standartları

A) Kırmızı Senaryolar (Anında İnsan Devri)

Aşağıdaki durumlarda botun ısrar etmemesi ve doğrudan yetkilisine (owner) aktarması kritik önceliktir:

- **Şikâyet/Kriz Durumları:** Misafirin negatif deneyim bildirdiği anlar.
- **İptal & İstisna Talepleri:** Standart dışı iade veya değişiklik istekleri.
- **Fiyat & Uygunluk:** Satış odaklı ve karmaşık pazarlık gerektiren sorgular.
- **Özel İstekler:** VIP veya teknik detay içeren operasyonel talepler.

B) Operasyonel Sorunlar ve Çözümleri

- **Bağlantı Kesilmesi:** Zayıf altyapı kaynaklıdır; "Test + Yedek Hat Prosedürü" ile çözümlenmelidir.
- **Veri Sızıntısı:** Cihaz politikası eksikliğinden doğar; "Şifreleme + Yetki Matrisi" zorunludur.
- **Kalite Dalgalanması:** Koçluk eksikliğinden kaynaklanır; "Haftalık Ritim + Skor Kartı" ile takip edilmelidir.
- **İletişim Kopukluğu:** Protokol eksikliğinden doğar; "Tek Kanal + Owner Listesi" ile netleştirilmelidir.

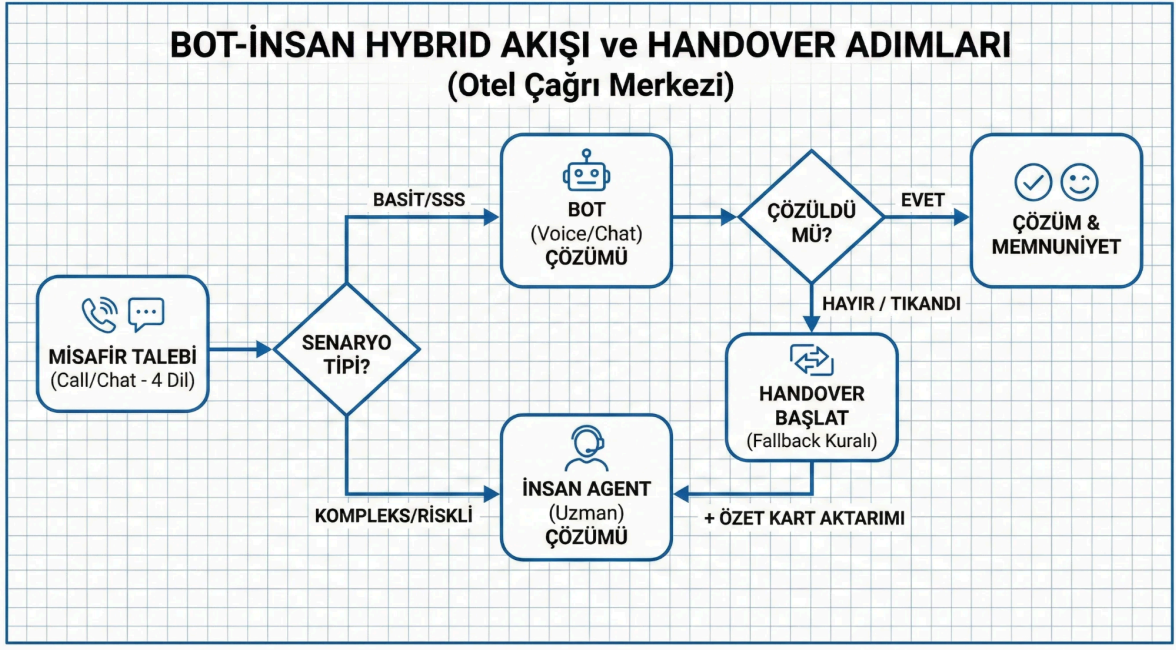
Pilot Ölçüm Metrikleri (Oran Bazlı)

Süreci aşağıdaki performans göstergeleri üzerinden izleyin:

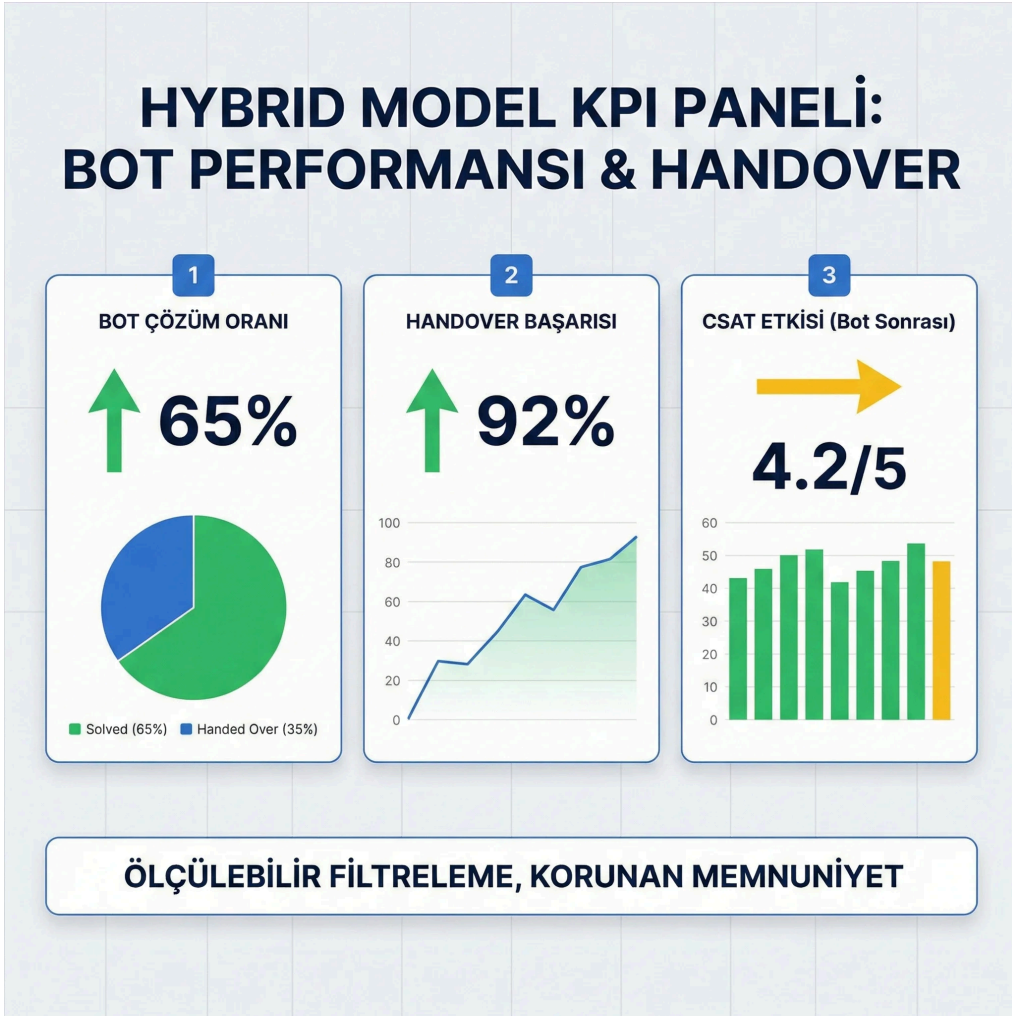
- **Bot Çözüm Oranı:** Çağrı/WA kanallarında botun insan yardımı olmadan sonlandırdığı işlemlerin artışı.
- **CSAT/NPS Trendi:** Bot kullanımının misafir memnuniyetine yansıyan iyileşme oranı.
- **Ortalama Çözüm Süresi:** Handover başarısı ile kısalan işlem süreleri.
- **Güvenlik İhlali:** Yetki kontrolleri ile 0 hedef odaklı güvenlik denetimi.

Deliverables

20 SSS Listesi, 4 Dil Kısa Script Bankası, Handover Özet Kart Standardı, Pilot Ölçüm Rapor Formatı.



“Soru tipine göre bot veya insan rotasını belirleyen 16:9 teknik akış şeması.”



“Çözüm oranları ve memnuniyet etkisini gösteren 1:1 formatlı performans kartı.”

Handover UX



**KESİNTİSİZ GEÇİŞ:
MISAFİRE TEK TIK, AGENT'A BAĞLAM ÖZETİ**

“Farklı cihazlarda chatbot arayüzünü ve handover butonunu gösteren 1:1 UI görseli.”