

# Otomatik Konuşma Özeti → PMS/CRM Alan Haritalama Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, AI tarafından üretilen konuşma özetlerinin (call summary) PMS ve CRM sistemlerindeki doğru alanlara (tarih, oda tipi, misafir notu vb.) nasıl aktarılacağını standartlaştırmaktır. Amacı, not tutma kalitesini yükseltmek, veri giriş hatalarını sıfırlamak ve KVKK kapsamında kişisel verilerin minimizasyonunu sağlamaktır.

**Kim Kullanır?**: PMS/CRM Sorumluları, Çağrı Merkezi Liderleri, QA Ekipleri ve BT Uzmanları.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Eşleştirme:** Mevcut sistemlerinizdeki alanları listeleyerek AI çıktısı ile hedef sistem arasındaki "Mapping" tablosunu doldurun.
- Onay Mekanizması:** Kritik alanları (fiyat, tarih vb.) işaretleyin ve yapay zekanın önerdiği verinin temsilci tarafından onaylanacağı akışı kurun.
- Optimizasyon:** Görüşme sonrası işlem süresindeki (ACW) düşüşü ve veri doğruluğunu 30 gün boyunca pilot verilerle izleyin.

## B) Template: Field Mapping & Akış Tasarımı

### 1) Field Mapping Tablosu

Yapay zekanın yakaladığı verilerin hedef sistemlere aktarım kuralı:

Kaynak (AI)	Hedef Sistem	Hedef Alan	Format Kuralı	Zorunlu Doğrulama
Oda tipi	PMS	room_type	kod/isim	Evet
Giriş tarihi	PMS	check_in	YYYY-MM-DD	Evet
Çocuk yaşı	PMS	pax_children_age	sayı	Evet
Özel istek	PMS	guest_note	kısa	Evet
Fiyat itirazı	CRM	tag_price_objection	boolean	Hayır
Follow-up	CRM	follow_up_time	timestamp	Evet

## 2) Agent Doğrulama Akışı

AI Öneri Üretir → Agent "Onayla/Düzel" → Sisteme Kaydet → Audit Log Kaydı

## Zorunlu Kontroller & Pilot Checklist

- [ ] **Tarih Formatı:** Rezervasyon tarihleri otel sistemine uygun formatta (YYYY-MM-DD) doğrulandı mı?
- [ ] **Oda Tipi Uyumu:** AI çıkışındaki oda tanımı PMS'teki satış kodlarıyla eşleşiyor mu?
- [ ] **KVKK Minimizasyonu:** Özel not alanlarında kişisel veri (TCKN, Sağlık verisi vb.) filtreleniyor mu?
- [ ] **Agent Onayı:** AI'nın tek başına kayıt yapması engellendi mi? (Agent kontrolü şart)
- [ ] **Tag Disiplini:** Fiyat itirazı, VIP sinyali veya şikayet riski gibi etiketler doğru map edildi mi?

## Pilot KPI Seti

KPI	Mevcut (Önce)	Hedef (Sonra)
ACW (İşlem Sonrası Süre)	____ Dakika	%40 Azalma
Not Doğruluğu (QA)	% ____	%98+
Eksik Alan Oranı	% ____	%0

## Deliverables

- Deliverables:** Field Mapping Tablosu, Agent Doğrulama Arayüz Taslağı, Tag Sözlüğü.

“AI notlama pilot checklist kartı, alan doğrulama ve KVKK minimizasyon deliverables seti.”

