

# Hibrit Voicebot + Agent Akış & Senaryo Şablonu

## (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, otel çağrı merkezinde sesli yapay zekanın (Voicebot) üstleneceği rutin çağrıları belirler ve temsilciye (Agent) devretme süreçlerini "Context Pack" (Bağlam Paketi) ile standartlaştırır. Amaç, misafir deneyimini bozmadan basit soruları otonom çözmek ve temsilcilerin sadece kompleks/satış odaklı görüşmelere odaklanmasılığını sağlamaktır.

**Kim Kullanır?**: Call Center Liderleri, BT/CRM Ekipleri ve Operasyon Pilot Grupları.

### Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kapsam Belirleme:** AI'nın yanıtlayacağı basit soru setlerini seçin ve "insan müdahalesi şart" olan kırmızı çizgileri netleştirin.
- Handoff Kurgusu:** Botun çağrıyı temsilciye devretme tetikleyicilerini ve temsilcinin ekranına düşecek "Context Pack" özetini tanımlayın.
- Ölçüm:** Belirlenen pilot KPI'larını (Self-servis oranı vb.) 30 gün boyunca izleyerek akışları revize edin.

## B) Template: AI & İnsan İş Birliği Mimarisi

### 1) AI'ye Uygun Çağrı Seti & Kırmızı Çizgiler

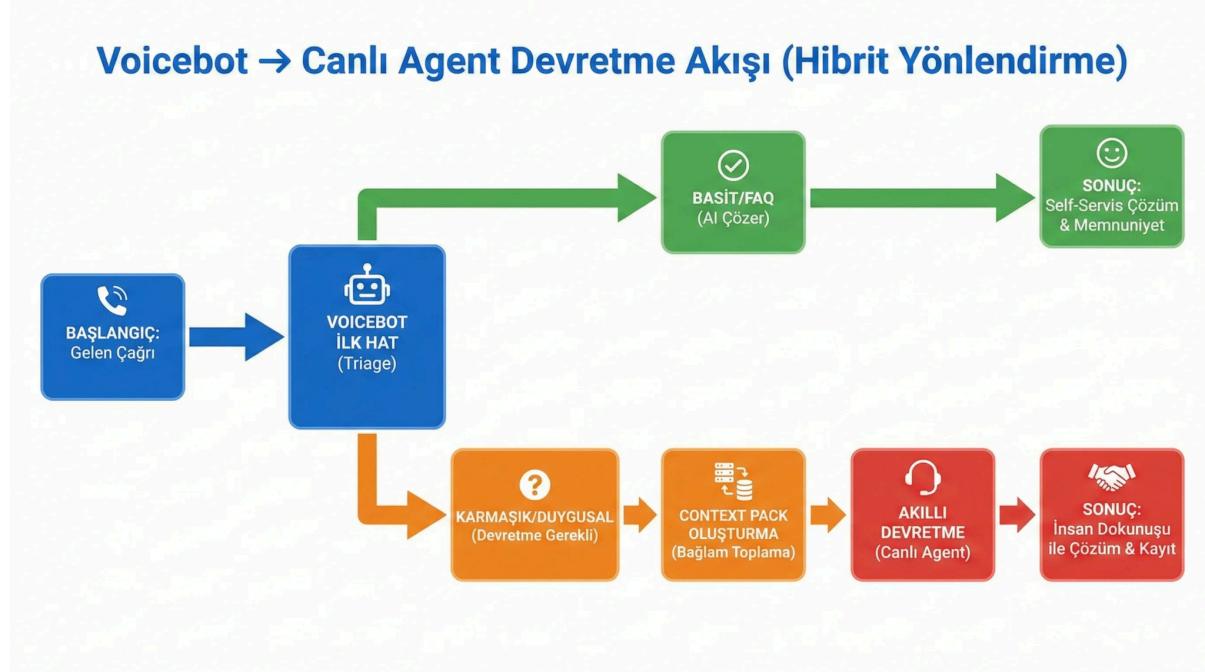
- AI Çözer:** Fiyat/Paket içeriği, giriş/çıkış saatleri, konum/transfer bilgisi, çocuk politikası.
- İnsan Şart (Kırmızı Çizgi):** Şikâyet/öfkeli misafir, VIP talepleri, MICE/Grup rezervasyonları, ödeme/iade işlemleri.

### 2) Devretme (Handoff) Tetikleyicileri

Çağrı şu durumlarda anında temsilciye aktarılmalıdır:

- Duygu sinyali analizi (Öfke, yüksek stres, acele tespiti).
- Üst üste 2 kez anlaşılamayan veya belirsiz yanıt.
- Pazarlık veya kompleks itiraz süreçlerinin başlaması.

## Hibrit Voicebot-Agent Akış Diyagramı



"Triage (Sınıflandırma) süreci ve temsilciye giden özet (Context Pack) akış şeması."

### Context Pack: Temsilciye Giden Özet Veri

Bot, çağrıyı devrettiğinde temsilcinin ekranına şu "Bağlam Paketi" düşer:

- Konu:** (Örn: Balayı Paketi Bilgisi)
- Tarih/Niyet:** (Örn: 15-20 Haziran / Rezervasyon niyeti yüksek)
- Kritik Not:** (Örn: Havalimanı transferi konusunda ısrarcı)
- Müşteri Tipi:** (Örn: Repeat Guest / Sadakat Programı Üyesi)

### Uygulama Kuralları ve Kontrol Listesi

- [ ] Kapsam:** Pilot aşamasında maksimum 10–15 çağrı türü ile sınırlı kalındı mı?
- [ ] Hız:** Devretme anında misafiri bekletme süresi (transfer latency) minimize edildi mi?
- [ ] Verimlilik:** Temsilci, Context Pack sayesinde "soruyu en baştan sormadan" konuya girebiliyor mu?
- [ ] KVKK:** Ses analizi ve kayıt süreçleri iç politika ve yasal çerçeveye uygun mu?
- [ ] KPI:** Self-servis çözüm oranı ve devretme sonrası başarı oranları ölçülüyor mu?

## **Deliverables**

- Voicebot Senaryo Seti, Context Pack Veri Yapısı, Hibrit Akış Şeması, Pilot KPI Paneli.

