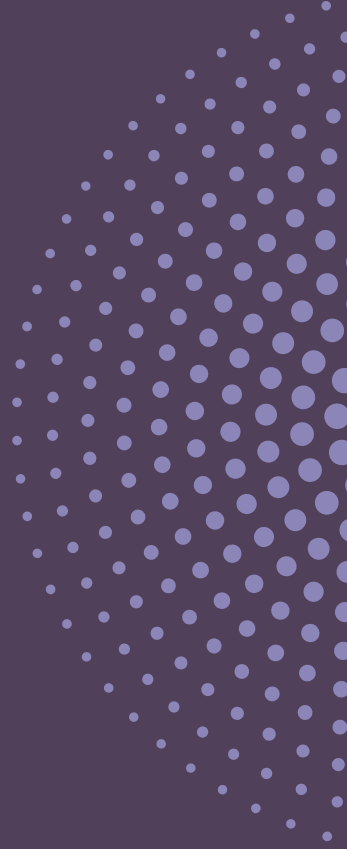
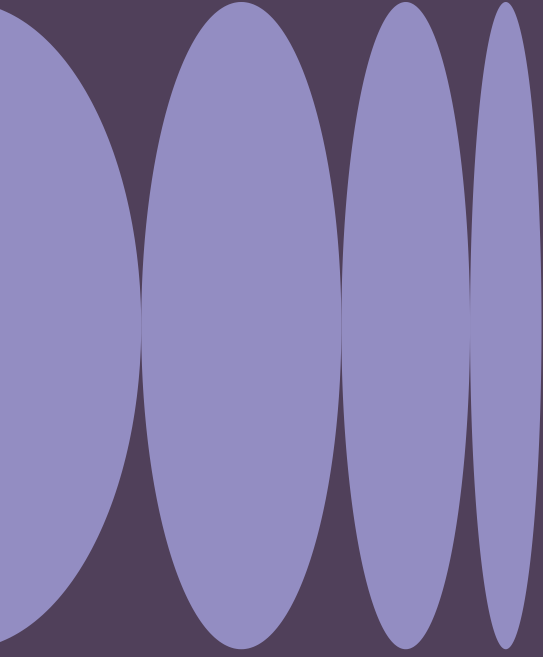




Obilet Başarı Hikayesi

2026 Q1

Prepared by

C B O T





İçerik

01 Yönetici Özeti

02 İhtiyaç

03 Çözüm

04 Kapsam

05 CBOT Hakkında

06 Kısa Kapanış

07 Teşekkür

Yönetici Özeti

Obilet, Türkiye merkezli dijital seyahat platformu olarak web ve mobil kanallarda otel rezervasyonu dâhil çoklu seyahat ürünlerini kullanıcılarla buluşturuyor.

Bu çalışmada CBOT, Obilet'te listelenen otellerin detay sayfalarında kullanıcının o an görüntülediği **otele özgü soruları yanıtlayan** bir dijital çalışan kurguladı. Kurulum **cloud** modelde yapıldı ve **otelin yorumlarını/özelliklerini getiren mevcut servisle entegre edildi**. Amaç, kullanıcıların sayfada **bilgi arama yükünü azaltmak; karar verme anında doğru bilgiyi sohbet üzerinden sunarak satışa giden yolun sürtünmesini düşürmek** ve müşteri memnuniyetini artırmaktı.

Canlı kullanımda 4 ayda **158.000'den** fazla soru yanıtladı.

Prepared by

C B O T



Yanıtlanan Soru Sayısı

158K +

obilet

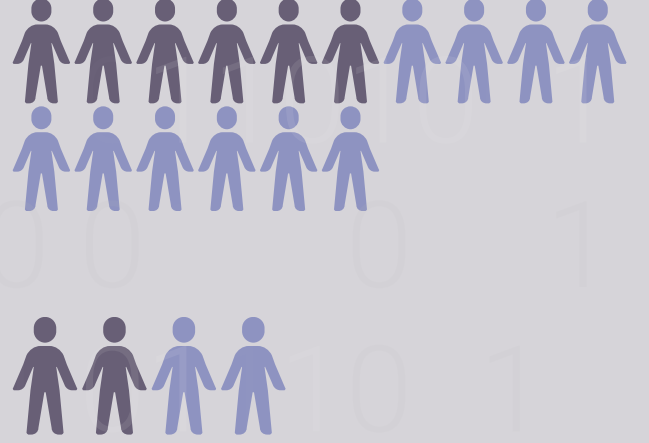
Başarı Hikayesi

İhtiyaç

Obilet'in otel detay sayfalarında kullanıcılar çoğu zaman “**özellikleri okuyup karar vermek**” yerine, **tek bir soruya hızlı yanıt alarak ilerlemek istiyor**.

Mevcut deneyimde otel bilgileri sayfada mevcut olsa bile iki kritik engel oluşuyordu: (1) kullanıcı “**okumak istemiyor**”, (2) ilgili **bilgiyi sayfa içinde “bulamıyor”** veya **doğru yerde olduğunu teyit edemiyordu**.

Bu da karar anında **gereksiz gezinme, tereddüt ve çıkış (drop-off)** riskini artırıyordu.



> Bilgiye erişim maliyeti:

55%
Kullanıcı, kahvaltı/otopark/konum/iptal gibi net sorulara sayfayı tarayarak yanıt arıyordu.

> Bağlam kaybı:

Aradığı bilgi otel sayfasında olsa bile “bu otel için mi?” netliği her zaman kurulamayabiliyordu.

> Karar anında hız ihtiyacı:

45%
Otel seçimi sırasında küçük bir belirsizlik bile satın alma kararını geciktiriyor veya kesintiye uğratiyordu.

> Ölçeklenebilir destek ihtiyacı:

Otel sayfası bazlı sorular, yüksek hacimde tekil ve tekrar eden FAQ kalıpları üretebiliyor.

Çözüm

CBOT, çözümü “sayfa bağlamı + otel verisi + diyalog” üçlüsü üzerine tasarladı.

Kanal ve Bağlam

Otel danışmanı, Obilet’in otel detay sayfasında web üzerinden çalışacak şekilde konumlandı. Kullanıcı hangi otelin sayfasındaysa, danışman o otelin kimliğini (context) alarak yanıt üretiminde bu bağlamı zorunlu kıldı. Böylece “genel otel politikası” yerine, o an görüntülenen otele ait bilgi sunulması hedeflendi.

Entegrasyon

Cloud kurulumda otel danışmanı, otelin özelliklerini ve kullanıcı yorumlarını çeken mevcut servisle entegre edildi. Bu entegrasyon, soruların önemli bölümünü “yapılandırılmış özellik verisi” (ör. kahvaltı var mı, otopark, evcil hayvan) ve “yorumlardan özetlenen içgörü” ile yanıtlamaya imkân verdi.

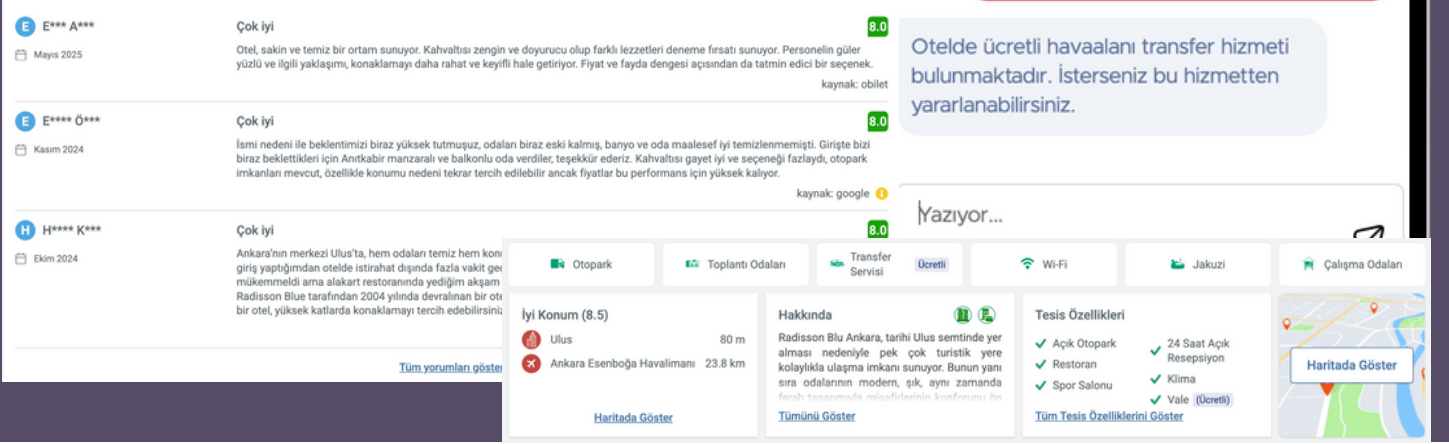
İletişim Akışı

Diyalog kurgusu, kısa sorularda net yanıt + gerektiğinde takip sorusu (ör. “ücretsiz mi/ücretli mi?”, “hangi saat aralığı?”) mantığıyla ilerledi. İnsan destek ekibine devir (escalation) mekanizması bu faz için paylaşılmadı; ancak roadmap’te rezervasyon, değişiklik/iptal ve müsaitlik sorgusu gibi işlemlerle danışmanın işlem odaklı bir katmana genişlemesi hedefleniyor.



Kapsam

Mevcut yorumlar ve tesis özelliklerinden beslenen otel danışmanı, kullanıcıların otel hakkında ihtiyaç duyduğu bilgileri 7/24, anlık ve bağlama duyarlı şekilde sunar.



Müşteri
Obilet

Tür
Otel Danışmanı

Kurulum
Cloud

Entegrasyon Noktaları
Otel özellikleri
Otel yorumları

Veri Kaynakları
Otel özellikleri
Kullanıcı yorumları

İlerleyen Fazlarda ;

İlerleyen fazlarda bu yapı, bilgi sunmanın ötesine geçerek rezervasyon, değişiklik ve iptal süreçlerini yöneten; ödeme ve fiyat işlemlerini gerçekleştirebilen ve uçtan uca bir dijital deneyim sunan işlem odaklı bir çözüme evrilmesi hedeflenen bir yaklaşım ortaya koymaktadır.

CBOT HAKKINDA

2017 yılındaki kuruluşumuzdan bu yana, kurumsal düzeyde yapay zeka tabanlı platformumuz sayesinde, kurumlara uçtan uca müşteri desteği sunuyor, onlara güç veriyoruz.

CBOT olarak, ileri düzeyde Üretken ve Diyaloğsal Yapay Zeka teknolojileriyle şirketlere ve kamu kurumlarına, son kullanıcılar ya da çalışanlarla etkileşim kuran sanal asistanlar ve sohbet tabanlı otomasyon sistemleri geliştirme imkanı sunuyoruz. Platformumuz, 100'den fazla işletme tarafından tercih edilmekte ve özellikle finansal hizmetler, e-ticaret, telekomünikasyon ve müşteri hizmetleri alanlarında öne çıkmaktadır.

Gartner pazar raporlarında yer almamızın yanı sıra Meta, Google, OpenAI ve Microsoft gibi global teknoloji liderleriyle işbirliklerimizle de dikkat çekiyoruz. Kodlama gerektirmeyen, ödüllü yapay zeka platformumuz, Geniş Dil Modelleri (LLM) ve Doğal Dil İşleme (NLP) sistemleriyle sorunsuz bir entegrasyon sağlayarak müşteri ve çalışan deneyimlerini güçlendiren hibrit modeller sunuyor.



Neden CBOT ?



Sektör Odağı

2017'den beri, kurumsal düzeyde sohbet tabanlı yapay zeka projelerine öncülük ediyoruz.



Yeni Nesil Teknoloji

Kendi teknolojilerimizi oluşturarak ve dünyanın en büyük teknoloji platformlarıyla işbirliği yaparak, gelişmelere öncülük etmeyi amaçlıyoruz.



Hız & Kalite

Tam kapsamlı, uçtan uca, kod gerektirmeyen platformumuz sayesinde, proje sürelerimizi 2-4 haftaya düşürüyoruz.



Adanmışlık

Müşterilerimizin sanal asistan projeleri için iç kaynakları tahsis etmesine gerek duymadan, deneyimli ekibimizle proje sürecinin tamamında tam sorumluluk üstleniyoruz.

Kısa Kapanış



Özet

Dijital çalışanlar, artık yalnızca otomasyon ya da yanıt üreten sistemler olarak değil; belirli bir rolü, sorumluluk alanı ve yetkinlik seti olan yeni bir iş gücü bileşeni olarak hayatımıza giriyor. Bu dönüşüm, teknolojinin ne yaptığıyla değil, organizasyonların onu nasıl konumlandığıyla anlam kazanıyor. Bu çalışmada ele alınan yaklaşım; dijital çalışanların persona, görev tanımı ve beceri seti ile tasarlandığında, insan çalışanlar gibi belirli sorumlulukları üstlenebildiğini ve iş süreçlerine doğrudan katkı sağlayabildiğini göstermektedir. Böylece dijital çözümler, tekil araçlar olmaktan çıkarak kurumsal yapının doğal bir parçası hâline gelmektedir. Bağlamı anlayan, kurumsal bilgidен beslenen ve farklı sistemlerle etkileşime geçebilen dijital çalışanlar; kullanıcı deneyimini sadeleştirirken, operasyonel yükü azaltan ve süreklilik sağlayan bir yapı sunar. Bu model, yalnızca bugünün ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz; ölçeklenebilir ve sürdürülebilir bir dijital iş gücü yaklaşımı için de temel oluşturur.

İlerleyen fazlarda, bu yapı; kurumsal sistemlerle daha derin entegrasyonlar kurarak işlem yeteneği kazanan, uçtan uca süreçleri yönetebilen ve gerektiğinde insan çalışanlarla koordineli biçimde hareket edebilen bir çözüme evrilmesi öngörülen bir mimari sunmaktadır. Böylece dijital çalışanlar, yalnızca destekleyici bir katman değil; iş sonuçlarına doğrudan etki eden aktif bir çözüm ortağı hâline gelir.

Teşekkürler

Bu çalışma, yapay zekâ çözümlerinin kullanıcıyla temas eden noktalarda nasıl anlamlı bir deneyime dönüştürülebileceğini göstermeyi amaçlamaktadır. CBOT'un yaklaşımı ve bu çerçevede geliştirilen çözümlerle ilgili değerlendirme yapmak veya benzer senaryoları ele almak isterseniz, sizinle temas kurmaktan memnuniyet duyarız.



+90 (212) 691 61 62



hi@cbot.ai



<https://www.cbot.ai/>



İstanbul Teknokent ARGEM

Binası 2. Kat No:204

Avcılar / İstanbul

C B O T