Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 12: Kural & Senaryo Editörü (AI Davranış ve Yasaklı Kelimeler)

Yapay Zeka asistanlarının ve temsilcilerin tüm sesli/yazılı görüşmelerde uyması gereken kurumsal iş kurallarını, kesinlikle söylenmemesi gereken yasaklı kelimeleri (block_words) ve belirli anahtar kelimeler duyulduğunda tetiklenecek otomatik eskalasyon/transfer aksiyonlarını tanımladığınız politika merkezidir.

BÖLÜM 12 | Yapay Zeka & Bilgi | Guardrails • Eskalasyon | ~7 dk okuma

Kural & Senaryo Editörü (AI Davranış ve Yasaklı Kelimeler)

Yapay Zeka asistanlarının ve temsilcilerin tüm sesli/yazılı görüşmelerde uyması gereken kurumsal iş kurallarını, kesinlikle söylenmemesi gereken yasaklı kelimeleri (block_words) ve belirli anahtar kelimeler duyulduğunda tetiklenecek otomatik eskalasyon/transfer aksiyonlarını tanımladığınız politika merkezidir.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

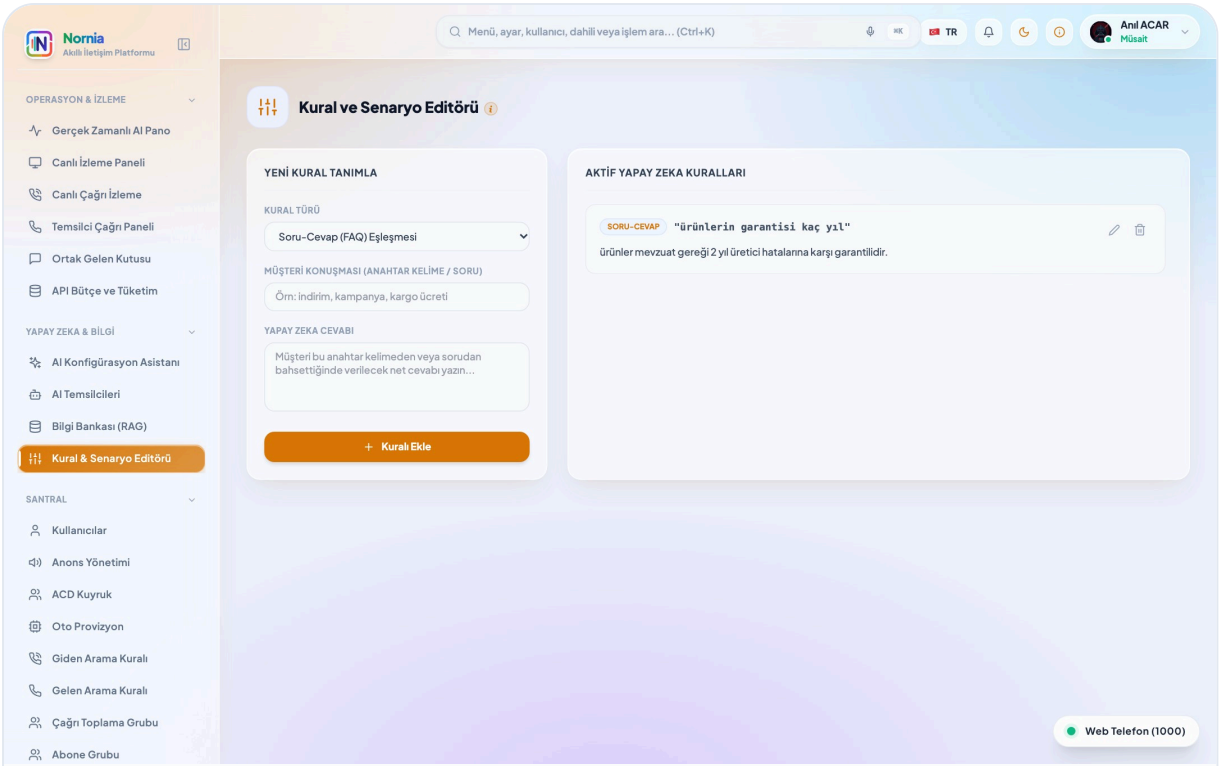
Yapay Zeka & Bilgi → Kural & Senaryo Editörü

`/?tab=kural-editoru`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`rule_editor:read` `rule_editor:write` `rule_editor:delete`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



Kural & Senaryo Editörü — İş kuralları, yasaklı kelime filtresi ve otomatik eskalasyon koşulları

`Yapay Zeka & Bilgi → Kural & Senaryo Editörü`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

4 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
Kural Adı & Öncelik ZORUNLU	Metin + Sayı	Öncelik 1–100	Kuralların değerlendirilme belirler.
Tetikleyici Koşul (Trigger) ZORUNLU	Anahtar Kelime / Niyet / Duygu	İçerir (Contains)	Örn: 'iptal', 'avukat', 'Tüke Heyeti', 'yönetici' kelimele geçtiğinde.
Aksiyon (Action) ZORUNLU	Transfer / Uyarı / Kapat / Etiket	Süpervizör Alarmı	Kriz alarmı üretme, doğru İkna/VIP kuyruğuna aktar KVKK ihlal günlüğüne kay
Yasaklı Kelimeler (Block Words)	Kelime Listesi	Tenant Bazlı	AI'ın asla telaffuz etmeye müşteri söylediğinde güvenlik/suistimal sayacı kelimeler.

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (1 alt bölüm).

1 Yeni Kural Tanımla / Kuralı Düzenle Formu

AI Politikaları (3 ayar)

Yapay zekanın görüşmelerde uyması gereken kesin kurallar, hazır SSS cevapları ve eskalasyon tetikleyicileri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
Kural Türü (Rule Type) ZORUNLU	SSS (FAQ) / Davranış Talimatı / Eskalasyon / Yasak	Talimat	SSS türünde kesin sabit cev tanımlanır; Talimat türünde a karakter ve sınır kuralları ya
Çalıştırılacak Aksiyon ZORUNLU	Yanıtla / Canlı Temsilciye Aktar / Kriz Alarmı / Kapat	Yanıtla	Koşul gerçekleştiğinde santı otomatik aksiyon.
Yapay Zeka Cevabı / Karakter Talimat Metni ZORUNLU	Çok Satırlı Metin	Zorunlu	Örn. 'Rakip firma isimlerini a fiyat indirim yetkin yok, indir taleplerini Satış 2000 kuyru

1. Kriz Eskalasyonu ve Uyumluluk (Compliance) Denetimi

Burada tanımlanan her kural yalnızca canlı AI görüşmelerinde değil, aynı zamanda çağrı sonrası Senaryo Sadakati (Compliance) ve Müşteri Çile Noktaları raporlarında otomatik denetim ölçütü olarak kullanılır. Örneğin 'temsilci KVKK aydınlatmasını okumadan işlem yapmamalı' kuralı tüm görüşmelerde otomatik kontrol edilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Eklediğim yeni kural aktif görüşmede tetiklenmiyor

Kök Neden: Kural durumu 'Pasif' bırakılmış veya kaydedildikten sonra yeni çağrı beklenmemiş olabilir.

Çözüm: Kuralın sağındaki aktiflik anahtarının açık olduğunu doğrulayın; kurallar yeni başlayan çağrılarda anında devreye girer.

Nornia Enterprise AI PBX (v3.10.11) — Bölüm 12: Kural & Senaryo Editörü (AI Davranış ve Yasaklı Kelimeler) dokuman.nornia.com.tr/kural-ve-senaryo-editoru/ • api.nornia.com.tr