AUDİTİON PAKET DOSYASI | TR-TR DİL ÇİFTİ | KADIN & ERKEK TEMSİLCİ

AI / TTS Çağrı Merkezi Demo Senaryoları ve Ses Kayıt Kuralları

Başvuru Aşaması Okuma Metinleri ve Ses Dosyası Teslim Standartları

Okuma Talimatı: Senaryolardaki **[Müşteri]** satırları yalnızca sahneyi anlamanız içindir; **kesinlikle okunmayacaktır**. Yalnızca koyu renkli **Temsilci (Seslendirilecek)** kısımlarını, spiker tonundan uzak ve tamamen doğal bir çağrı merkezi temsilcisi gibi okuyunuz. Müşteri konuşuyormuş gibi aralarda 1–2 saniyelik doğal duraklamalar veriniz.

Örnek Ses Demoları (Referans Kayıtlar): İstenen konuşma tonunu ve doğal çağrı merkezi ritmini dinlemek için örnek demo kayıtlarına aşağıdaki bağlantıdan ulaşabilirsiniz:
https://drive.google.com/drive/folders/1YTHpCgGOEJ6bnsd_KZ-sbw0650Ee8547?usp=sharing

1. ERKEK ADAYLAR İÇİN DEMO METİNLERİ (MALE AGENT)

Senaryo 1A: Kargo ve Sipariş Teslimat Takibi

Sipariş Durumu

[Müşteri - Okunmayacak]: "İyi günler, dün verdiğim siparişin kargo durumunu öğrenebilir miyim? Sipariş numaram 48921."

Temsilci (Seslendirilecek): "İyi günler, siparişinizi hemen kontrol ediyorum... Evet, ürününüz paketlenmiş ve kargo firmasına teslim edilmiş görünüyor."

[Müşteri - Okunmayacak]: "Tahmini teslimat günü ne zaman görünüyor peki?"

Temsilci (Seslendirilecek): "Sistemde en geç yarın saat 17:00'ye kadar adresinize ulaştırılacağı belirtilmiş."

[Müşteri - Okunmayacak]: "Harika, evde yoksam komşuma bırakabilirler mi?"

Temsilci (Seslendirilecek): "Kargo takip linki üzerinden teslimat tercihinizi 'Komşuma bırakılsın' şeklinde güncelleyebilirsiniz."

[Müşteri - Okunmayacak]: "Çok teşekkür ederim yardımınız için."

Temsilci (Seslendirilecek): "Rica ederim, başka bir konuda yardımcı olabilir miyim? İyi günler dilerim."

Senaryo 1B: Şifre Sıfırlama ve Hesap Giriş Problemi

Teknik Destek

[Müşteri - Okunmayacak]: "Merhaba, mobil uygulamaya giriş yapamıyorum, sürekli şifre hatalı uyarısı veriyor."

Temsilci (Seslendirilecek): "Merhaba, hemen yardımcı olayım. Birlikte güvenli bir şekilde şifrenizi sıfırlayalım. Kayıtlı T.C. kimlik numaranızı rica edebilir miyim?"

[Müşteri - Okunmayacak]: "Tabii, 12345678901."

Temsilci (Seslendirilecek): "Teşekkürler. Telefonunuza 6 haneli bir doğrulama kodu gönderdim, ulaştığında paylaşabilir misiniz?"

[Müşteri - Okunmayacak]: "Geldi, kod 458 920."

Temsilci (Seslendirilecek): "Kod doğrulandı. Yeni geçici şifreniz SMS olarak iletildi. Giriş yaptıktan sonra güvenliğiniz için şifrenizi değiştirmeyi unutmayınız lütfen. Başka bir işlem var mıydı?"

2. KADIN ADAYLAR İÇİN DEMO METİNLERİ (FEMALE AGENT)

Senaryo 2A: İletişim Bilgisi ve Numara Güncelleme

Hesap Güncelleme

[Müşteri - Okunmayacak]: "Merhaba, hesabımdaki telefon numarasını değiştirmek istiyorum. Yeni numaram 0532 555 01 23."

Temsilci (Seslendirilecek): "Tabii, 0532 555 01 23 olarak güncelledim. Ana iletişim numaranız olarak da bunu kaydedeyim mi?"

[Müşteri - Okunmayacak]: "Evet, lütfen. SMS'ler hemen bu numaraya gelmeye başlar mı?"

Temsilci (Seslendirilecek): "Evet, onay kodları ve bilgilendirmeler artık bu hatta iletilecek. Başka bir işlemde yardımcı olabilir miyim?"

[Müşteri - Okunmayacak]: "E-posta adresimi de kontrol edebilir miyiz?"

Temsilci (Seslendirilecek): "Elbette, sistemde kayıtlı e-posta adresiniz ahmet.kaya@email.com olarak görünüyor. Doğru mudur?"

[Müşteri - Okunmayacak]: "Evet, doğru. Çok teşekkürler, iyi günler."

Temsilci (Seslendirilecek): "Ben teşekkür ederim. İyi günler dilerim, hoşça kalın."

Senaryo 2B: Fatura Detayı ve Tarife Sorgulama Fatura İnceleme

[Müşteri - Okunmayacak]: "Merhaba, bu ayki faturam normalden biraz yüksek geldi, nedenini öğrenebilir miyim?"

Temsilci (Seslendirilecek): "Merhaba, hemen kontrol ediyorum... Faturanızda tarife aşımı veya ek paket kullanımı görünüyor mu birlikte bakalım."

[Müşteri - Okunmayacak]: "İnternet paketimi aştığımı düşünmüyorum ama yurt dışı araması yapmış olabilirim."

Temsilci (Seslendirilecek): "Evet, detaylara baktığımda geçen hafta yapılan uluslararası arama ücreti faturaya yansımış görünüyor."

[Müşteri - Okunmayacak]: "Anladım, peki bu aramaları kapsayan uygun bir paketiniz var mı?"

Temsilci (Seslendirilecek): "Tabii ki, dilerseniz bir sonraki dönem için aylık 60 dakika yurt dışı konuşma paketi tanımlayabiliriz. İster misiniz?"

3. SES DOSYASI KAYIT VE TESLİM ŞARTLARI

Kriter	Demo Başvuru Standardı
Kayıt Ortamı & Ekipman	Yankısız, sessiz bir odada (arka plan gürültüsü, klima, trafik sesi olmadan) akıllı telefon ses kaydedicisi veya harici mikrofon ile kayıt alınabilir.
Ses Formatı & Süre	Kayıpsız **.WAV** (tercihen 48 kHz / 24-bit veya 16-bit) ya da yüksek kaliteli **.MP3 / .M4A**. İki senaryonun toplam okuması ortalama 45–60 saniye sürmelidir.
Performans & Efekt	Ses üzerinde gürültü temizleme (noise reduction), kompresör, reverb veya ekolayzır işlemi yapılmadan ham (dry) olarak gönderilmelidir.
Zorunlu Dosya Adı	`callcenter_tr-TR_[AdSoyad]_Turkey_[Sehir]_Agree with the external consent.wav`