**PROJE YÖNETİM DÖKÜMANI**

**1. Giriş**

**Proje Adı:**  
SAVVy – Sabiha Gökçen Havalimanı Yapay Zeka Tabanlı Dijital Asistan

**Proje Hakkında Kısa Bilgi:**  
SAVVy, Sabiha Gökçen Havalimanı için geliştirilen yapay zeka tabanlı bir dijital asistan çözümüdür. Proje, hem yolculara hem de çalışanlara yönelik hizmetler sunarak, havalimanı süreçlerini daha verimli ve kullanıcı dostu bir hale getirmeyi amaçlamaktadır.

**Kuruluş:**  
Softtech (1700 çalışan)

**Proje Sponsorları ve Kilit Paydaşlar:**

* Sabiha Gökçen Havalimanı Yönetimi
* Softtech (Proje yürütücüsü ve teknoloji sağlayıcısı)
* Havalimanı Operasyon ve Müşteri Deneyimi Ekipleri
* Üst Yönetim (Yönetim Kurulu, CxO Seviyesi)

**2. Proje Amaç ve Hedefleri**

**2.1 Proje Amacı**

Havalimanı süreçlerinin dijitalleşmesini sağlamak, yolculara rehberlik etmek ve operasyonel süreçlerde verimliliği artırmak için yapay zeka tabanlı bir dijital asistan geliştirmek.

**2.2 Proje Hedefleri**

1. **Yolcu Deneyimini İyileştirmek:**
   * Uçuş bilgileri, check-in süreçleri ve havalimanı hizmetleri hakkında 7/24 rehberlik.
   * Çoklu dil desteği ile uluslararası yolcuların ihtiyaçlarına çözüm sağlamak.
2. **Operasyonel Verimliliği Artırmak:**
   * Çalışanlara özel “worker agent creation” özelliği ile iş süreçlerinin otomasyonu.
   * İş gücü ve zaman yönetiminde optimizasyon.
3. **Teknolojik Dönüşümü Sağlamak:**
   * Yapay zeka, büyük dil modelleri (LLM) ve gerçek zamanlı veri analitiğini entegre etmek.
   * Havacılık sektöründe dijitalleşmeye öncülük etmek.
4. **Metrik ve Performans Takibi:**
   * Yolcu sorularına yanıt süresinde %40 iyileşme.
   * Operasyonel süreçlerde ölçülebilir hız ve verim artışı.

**3. Proje Kapsamı**

**3.1 Kapsama Dahil Olanlar**

* **Dijital Asistan Geliştirme:**
  + Yolcular için rehberlik ve danışmanlık özellikleri.
  + Çoklu dil desteği ve kişiselleştirilmiş öneriler.
  + Gerçek zamanlı veri analitiği (yoğunluk, otopark doluluk oranları, trafik durumu vb.).
* **Operasyonel Otomasyon:**
  + Çalışanlara yönelik “worker agent creation” modülü.
  + Belirli görevlerin otomatikleştirilmesi.
* **Entegrasyon:**
  + Sabiha Gökçen’in mevcut sistemleriyle entegrasyon (uçuş bilgileri, CRM, ERP vb.).
* **Kullanıcı Deneyimi ve Raporlama:**
  + Geri bildirim toplama ve raporlama altyapısı.
  + Kullanıcı dostu arayüz ve kolay erişim.

**3.2 Kapsama Dahil Olmayanlar**

* Mobil uygulama geliştirme (Sadece dijital asistan çözümü kapsamında çalışır).
* Sabiha Gökçen dışında başka havalimanı sistemleri için geliştirme.

**4. Paydaş Analizi**

| **Paydaş** | **Rolü / İlgisi** | **Beklentileri / Çıktıları** |
| --- | --- | --- |
| **Sabiha Gökçen Yönetimi** | Proje sponsoru, stratejik karar verici | Yolcu memnuniyetini artıran, operasyonel verim sağlayan sistem |
| **Softtech Proje Ekibi** | Proje yürütücüsü, teknik geliştirme | Çözümün başarıyla tasarım, geliştirme ve entegrasyon süreçleri |
| **Müşteri Deneyimi Ekipleri** | Sistemi kullanacak, yolcuların deneyiminden sorumlu ekipler | Rehberlik ve destek süreçlerinin dijitalleşmesi |
| **Operasyon Ekipleri** | Havalimanı süreçlerini yöneten ekipler | İş süreçlerinde otomasyon ve hız |
| **Son Kullanıcılar (Yolcular)** | Dijital asistanın temel hedef kitlesi | Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay erişilebilir rehberlik |

**5. Zaman Çizelgesi ve Teslimatlar**

| **Aşama** | **Açıklama** |
| --- | --- |
| **Analiz ve Gereksinim Belirleme** | Kullanıcı ihtiyaçlarının analizi, havalimanı entegrasyonu |
| **Tasarım ve Planlama** | Mimari tasarım, API tasarımı |
| **Geliştirme ve Test** | SAVVy’nin tasarımı, dil modeli entegrasyonu ve test aşamaları |
| **Pilot Uygulama** | Pilot gruplarla sınırlı test |
| **Canlıya Alma** | Tüm yolcular ve çalışanlara sistemin açılması |
| **Bakım ve İyileştirme** | Sürekli geri bildirim toplama ve model güncellemeleri |
| **01.09.2024 – 31.12.2024** |  |

**6. Organizasyon ve Roller**

* **Proje Yöneticisi (Softtech):**  
  Projenin zaman, kapsam ve bütçesinden sorumludur.
* **Teknik Ekip / Geliştiriciler:**  
  Dijital asistan geliştirme, veri entegrasyonu ve test süreçlerini yürütür.
* **Çözüm Mimarı:**  
  Sistem mimarisi tasarımı ve entegrasyon süreçlerinden sorumludur.
* **Müşteri Deneyimi Ekibi (Sabiha Gökçen):**  
  Yolcu geri bildirimlerini toplar ve kullanıcı testlerine destek olur.

**7. Risk Yönetimi**

| **Risk** | **Olasılık** | **Etki** | **Önerilen Çözüm** |
| --- | --- | --- | --- |
| Dil Modelinin Yanıt Kalitesinin Düşük Olması | Orta | Yüksek | Modele yeterli veri sağlama, sürekli eğitim ve iyileştirme. |
| Sistem Entegrasyon Sorunları | Orta | Orta | Entegrasyon planlaması ve erken test. |
| Kullanıcı Kabul Sorunları | Orta | Orta | Pilot uygulama ve kullanıcı eğitimi. |

**8. Bütçe ve Kaynak Yönetimi**

* **İnsan Kaynakları:**  
  8 kişilik bir proje ekibi (yazılım geliştiriciler, iş analistleri, test uzmanları, yapay zeka uzmanları).
* **Teknolojik Kaynaklar:**
  + Microsoft Azure OpenAI (LLM).
  + Softtech Intelligence Platformu (mAistro).
* **Finansal Kaynaklar:**  
  *(Proje bütçesi henüz netleşmemiştir.)*

**9. Proje Sonuçları ve Başarı Kriterleri**

* **Yolcu Memnuniyeti:**
  + Yolcuların taleplerine yanıt süresi %40 hızlandı.
  + Çoklu dil desteğiyle uluslararası memnuniyet sağlandı.
* **Operasyonel Verimlilik:**
  + Çalışan iş yükü azaldı, iş süreçleri otomatikleşti.
* **Başarı Kriterleri:**
  + Günlük etkileşimlerin %90’ı başarılı şekilde tamamlandı.
  + Sistem kesintisiz çalışarak beklenen performansı sağladı.

**10. İletişim Planı**

* **Haftalık Proje Ekibi Toplantıları:** Proje ilerleme değerlendirmesi ve risk analizi.
* **Aylık Yönetim Raporları:** Sponsorlar ve yöneticiler için durum güncellemesi.
* **Pilot Geri Bildirim Çalışmaları:** Kullanıcılarla doğrudan geri bildirim alınması.

**11. Proje Teslimatları**

1. Çalışan dijital asistan sistemi (SAVVy).
2. Çoklu dil desteği ile uluslararası kullanım.
3. Kullanıcı rehberi ve eğitim materyalleri.
4. Geri bildirim raporları ve analiz dokümanları.