

# Speech Analytics KPI & Coaching Aksiyon Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; görüşme anındaki riskli durumları (öfke, iptal sinyali, belirsizlik) tanımlar ve temsilciye sunulacak canlı coaching önerilerini bir KPI disiplinine bağlar. Amacı, ses analitiği verilerini günlük eğitim ve müdahale döngüsüne sokarak ilk çağrıda çözüm (FCR) oranını artırmak ve müşteri memnuniyetini (CSAT) korumaktır.

**Kim Kullanır?:** Süpervizörler, Kalite Ekipleri, Çağrı Merkezi Liderleri ve Raporlama/BT Uzmanları.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Tanımlama:** Otel operasyonunuza özel 3 ana risk kategorisini ve bu durumları tetikleyen anahtar kelime setlerini belirleyin.
- Eşik Belirleme:** Hangi durumlarda temsilciye "bilgi notu", hangi durumlarda süpervizöre "müdahale uyarısı" gideceğini (Sarı/Kırmızı hatlar) netleştirin.
- Döngü:** Canlı coaching önerilerinin doğruluğunu 30 gün boyunca CSAT ve FCR metrikleri üzerinden kıyaslayarak revize edin.

## B) Template: Canlı Analiz & Müdahale Yapısı

### 1) Risk Kategorileri ve Anahtar Kelimeler

| Kategori    | Tanım / Tetikleyici                       | Öne Çıkan Kelimeler                                  |
|-------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Duygu Riski | Öfke veya şikâyet dozunun artması         | "Şikâyet", "Beklettiniz", "Memnun değilim"           |
| Kayıp Riski | Rezervasyon iptali veya tarih değişikliği | "İptal", "İade", "Başka otel", "Vazgeçtim"           |
| Bilgi Riski | Politika veya operasyonel belirsizlik     | "Fiyata dahil", "Çocuk", "Transfer", "Emin misiniz?" |

### 2) Uyarı Eşikleri ve Aksiyonlar

- Sarı (2 Risk Sinyali):** Temsilci ekranına otomatik "Coaching Önerisi" (Örn: Empati cümlesi) yansıtılır.
- Kırmızı (3+ Risk Sinyali):** Süpervizör paneline "Kritik Uyarı" düşer; gerekirse çağrıyı devralma önerisi sunulur.

- **Canlı Coaching Arayüzü (Mockup)**



“Agent ekranında beliren anlık coaching önerisi, duygu analiz barı ve uyarı paneli görünümü.”

### 3) Canlı Coaching Reçeteleri (Kısa & Net)

- **Öfke Anında:** "Empati kur, özür dile, çözüm sun. Gerekirse bir üst yetkiliye aktaracağını belirt."
- **İptal Sinyalinde:** "İptal nedenini anla, iade koşulunu netleştir, varsa alternatif tarih/oda teklif et."
- **Fiyat İtirazında:** "Oda/Konsept faydalarını özetle, sınırlı kontenjan vurgusu yap ve onay sorusunu sor."

### Etik, Mahremiyet ve Kontrol Listesi

- [ ] **Etik:** Duygu skorları performans puanını tek başına etkilemiyor, sadece gelişim sinyali olarak kullanılıyor.
- [ ] **Mahremiyet:** Ses kayıtlarına erişim rol bazlı kısıtlandı ve anonimleştirme kuralları tanımlandı mı?
- [ ] **Şeffaflık:** Temsilcilere ses analitiği ve canlı destek sistemi hakkında bilgilendirme yapıldı mı?
- [ ] **KPI:** FCR (İlk çağrıda çözüm) ve Coaching Adoption (Öneriye uyum) oranları ölçülüyor mu?

## Deliverables

- Risk Tanım Kartları, Anahtar Kelime Kütüphanesi, Canlı Coaching Script Seti, Etik/Mahremiyet Çerçeve Belgesi.

