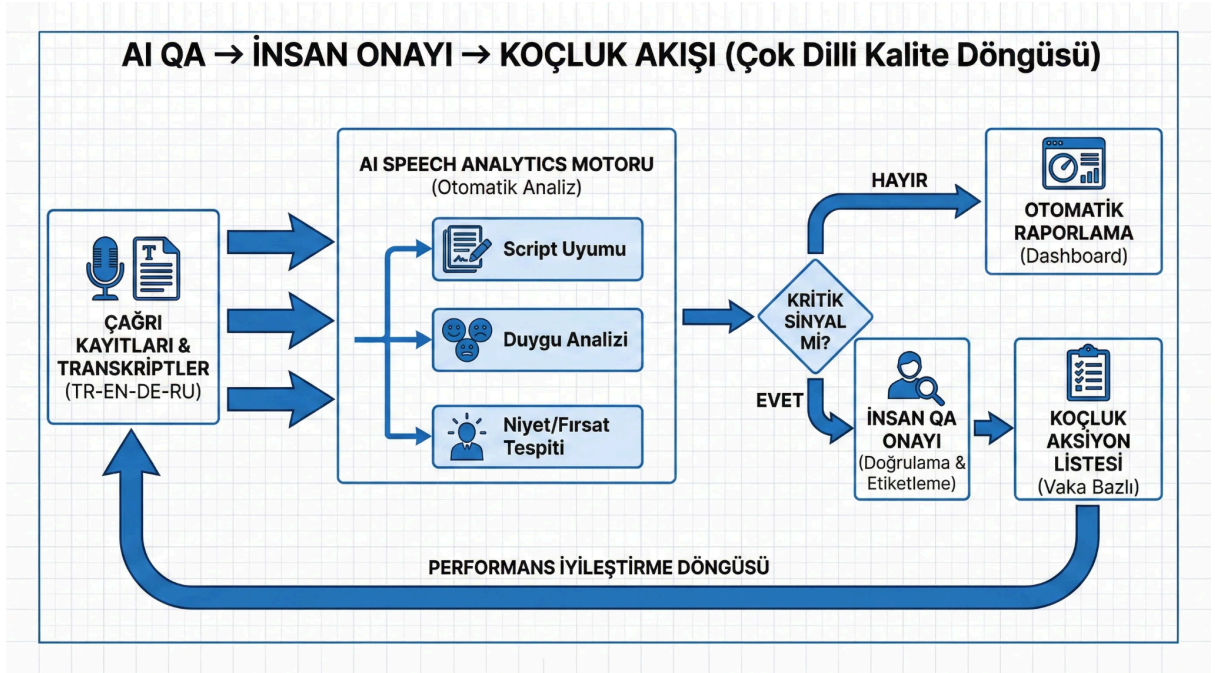


AI QA Kullanım Alanları & Kontrol Checklist'i (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, AI QA ve speech analytics teknolojilerini "tam otomatik karar verici" yerine "QA ekibine akıllı asistan" olarak konumlandırmak için tasarlanmıştır. Kullanım alanlarını, metrikleri, koçluk bağını ve KVKK güvenlik sınırlarını netleştirerek pilot kurulumdaki operasyonel riskleri minimize eder.

Kim Kullanır?: QA Liderleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri, Koçluk/Eğitim Ekipleri, BT/Analitik ve KVKK Sorumluları.



“Veriden aksiyona (Vaka -> Koçluk -> Takip) döngüsünü özetleyen görsel.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Ön Denetim:** Pilot uygulama öncesinde 12 maddelik checklist'i işaretleyin; eksik veya riskli alanları kırmızıya alarak önceliklendirin.
- Strateji Seçimi:** "Problem → Kök Neden → Çözüm" tablosundan otelinizin ihtiyacına en uygun ilk 10 aksiyonu belirleyin.
- Hızlı Kurulum:** 14 günlük sprint planıyla pilotu başlatın; KPI trendlerini ve "yanlış etiket" risklerini günlük olarak takip edin.

AI QA Operasyonel Çözüm Matrisi

Problem → Kök Neden → Çözüm

Yapay zeka entegrasyonundaki teknik ve yönetsel engelleri şu şekilde aşın:

- **Yanlış Etiketleme:** Dil ve niyet (intent) sözlüğünün zayıf olmasından kaynaklanır; çözüm "kümeleri sadeleştirmek ve insan onayı" eklemektir.
- **Koçluk Kopukluğu:** Çıktıların sadece raporda kalmasından kaynaklanır; "vaka listesi ve 1:1 koçluk ritmi" ile aksiyona dönüştürülmelidir.
- **KVKK Riski:** Ses ve metin kayıtlarında maskeleye olmamasından doğar; "transkript maskeleye ve rol bazlı yetkilendirme" zorunludur.
- **Dashboard Karmaşası:** Çok fazla metrik takibinden kaynaklanır; operasyona "5 çekirdek metrik" ile başlanmalıdır.
- **Kaçan Fırsatlar:** Upsell sinyallerinin kullanılmamasından kaynaklanır; AI destekli "upsell koçluk akışı" kurulmalıdır.

14 Günlük AI QA Sprint Planı

- **G1-G5 (Altyapı):** 5 çekirdek metrik setinin belirlenmesi, KVKK maskeleye protokolü ve insan onayı (SOP) süreçlerinin tanımlanması.
- **G6-G10 (Uygulama):** QA skor kartı eşleştirme, pilot başlatma, ilk vaka listelerinin koçluk seanslarına (1:1 / role-play) aktarılması ve Dashboard v1 yayını.
- **G11-G14 (İyileştirme):** Yanlış etiketler için "itiraz/override" akışının kurulması, risk gözden geçirme ve v1.1 güncellemesi.

Başarı Metrikleri (Yön/Oran Bazlı)

AI QA sisteminin performansını şu hedeflerle ölçün:

- **QA Kapsama Oranı:** Manuel denetimden teknoloji destekli denetime geçişte "Artış".
- **Script Uyumu:** 4 dilde belirlenen standartlara uyum trendinde "İyileşme".
- **Yanlış Etiket Oranı:** Sistemin öğrenme süreciyle birlikte hatalı sınıflandırmada "Düşüş".
- **KVKK Uyum Riski:** Maskeleye ve yetki kontrolü ile veri güvenliği riskinde "Düşüş".

Deliverables

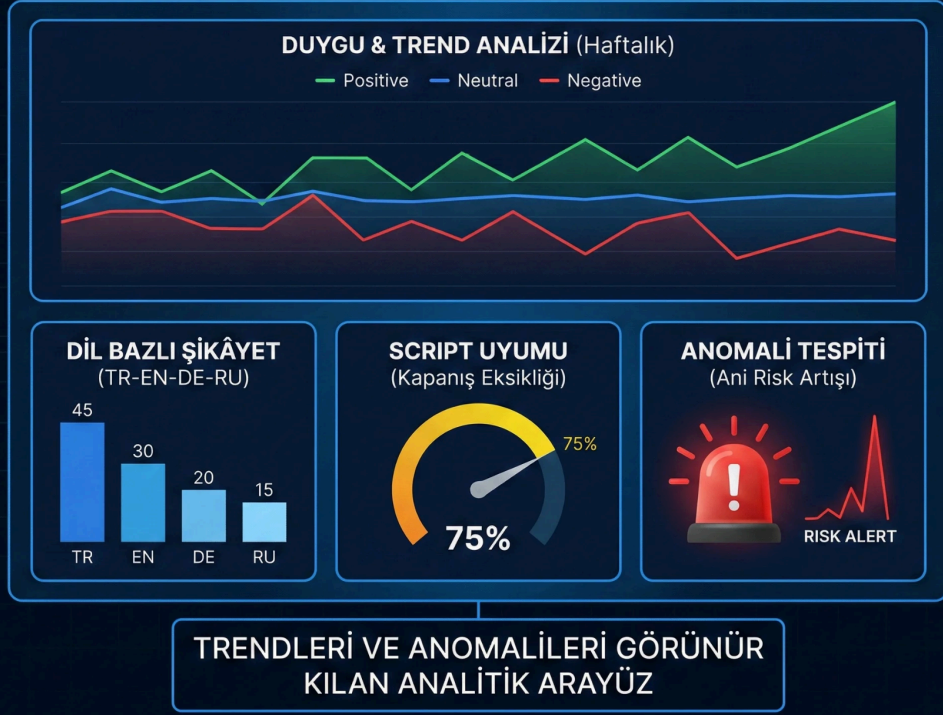
Metrik Sözlüğü (5 Çekirdek), Dil/Kanal Etiket Standartları, İnsan Onayı SOP'u, Looker/BI Dashboard v1, Koçluk Vaka Listesi Şablonu.

AI QA KULLANIM ALANLARI & KONTROL LİSTESİ

- ✓ **Rol Netliđi:** AI Asistan, İnsan Karar Verici
- ✓ **Dil & Kanal Etiketleri** (TR-EN-DE-RU / Call-WhatsApp)
- ✓ **Kullanım Alanları:** Script, Duygu, Fırsat, Risk
- ✓ **İnsan Onayı:** Kritik Aksiyonlarda Zorunlu
- ✓ **KVKK Sınırı:** Maskeleye, Saklama, Eriřim Yetkisi
- ✓ **Koçluk Bađı:** Vaka Listesi → Role-play → Takip

“AI QA entegrasyonunun kritik maddelerini içeren 1:1 kontrol kartı.”

Speech Analytics Dashboard



“Duygu analizi, niyet etiketleme ve transkript akışını gösteren 16:9 ekran tasarımı.”