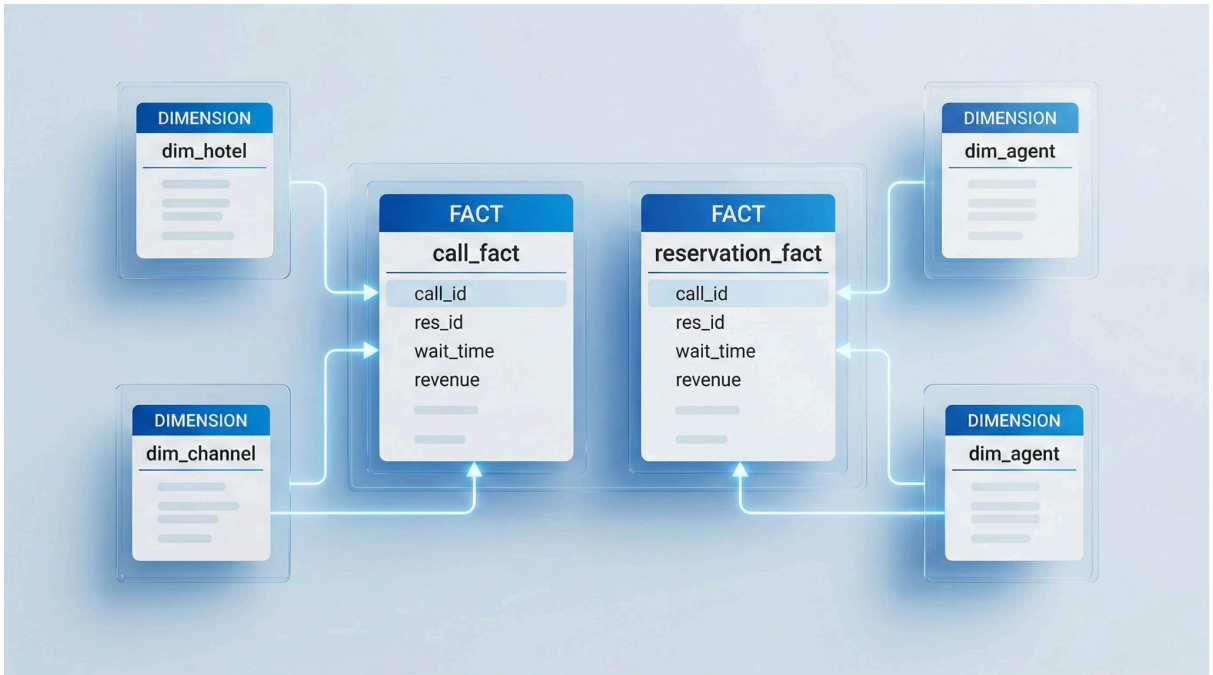


Çağrı Merkezi Veri Modeli & Alan Haritası (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, çağrı merkezi veri ekosistemini kurmak için kaynak envanterini, ortak tanım sözlüğünü ve veri kalitesi standartlarını tek bir dokümanda birleştirir. Temel hedef; ACD (Telefon), PMS, CRM ve GA4 verilerinin aynı veri modelinde (Data Model) buluşmasını sağlayarak, KPI'ların tutarlı, denetlenebilir ve ölçeklenebilir olmasını garanti altına almaktır.

Kim Kullanır?: BI/Raporlama Ekipleri, Veri Analistleri, IT/Operasyon Yöneticileri ve CRM Sorumluları.



“Telefon sistemi, CRM ve PMS verilerinin merkezi bir veri modelinde nasıl birleştiğini gösteren teknik şema.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Haritalama:** Kaynak-alan haritasını (Source-to-Target) doldurarak hangi KPI'nın (Ör: SLA) hangi sistemdeki hangi alandan beslendiğini netleştirin.
2. **Standardizasyon:** Ortak tanım sözlüğünü (Data Dictionary) ve zaman (Timestamp/Timezone) standartlarını tüm veri kaynakları için sabitleyin.
3. **Doğrulama:** Örnekleme testleri ve veri kalitesi checklist'i ile dashboard yayınlanmadan önce verinin güvenilirliğini onaylayın.

Audit Sheet: Veri Temelleri (Data Foundation)

1) Ortak Tanım Sözlüğü (Çekirdek)

Alan Adı	Açıklama / Standart	Örnek Değer
hotel_code	Otel kimlik kodu (Grup içindeki benzersiz ID)	HTL-ANT-01
channel_dict	Kanal sözlüğü (Sadece izin verilen etiketler)	Phone, WhatsApp, Web, OTA
date_type	booking_date (Satış) vs stay_date (Operasyon)	2026-03-14
conversion	Rezervasyon statüsü (Confirm / Cancel)	confirmed
SLA_logic	Cevaplama eşiği (Saniye bazlı tanım)	20 sec

2) Zaman & Olay Standardı

- **Timezone:** UTC+3 (Tüm kaynaklar bu bölgeye normalize edilmelidir).
- **Timestamp Format:** YYYY-MM-DD HH:MM:SS.
- **Kritik Olay Tipleri:** call_start, call_end, booking_created, check_in.

Veri Kalitesi & Örneklem Testi

Veri Kalitesi Checklist

- [] **Zorunlu Alanlar:** hotel_code ve timestamp hiçbir kayıta boş değil.
- [] **Tutarlılık:** Kanal etiketleri global sözlüğe %100 uyumlu.
- [] **Tekillik:** call_id ve reservation_id duplikasyon kontrollerinden geçti.
- [] **İlişki:** call_id → reservation_id eşleşme oranı (Match Rate) izleniyor mu?
- [] **Temizlik:** Negatif süreler (Ör: -5 sn bekleme) veya 24 saati aşan konuşmalar filtrelendi mi?

Örneklem Testi (10 Kayıt Kontrolü)

1. **ACD Kontrolü:** 10 rastgele çağrı seç; call_id ile queue verisi santral loglarıyla tutarlı mı?
2. **PMS Kontrolü:** 10 rezervasyon seç; reservation_id ve tarih tanımları sistemle örtüşüyor mu?

3. **Eşleşme Kontrolü:** 5 adet `lead_id` üzerinden çağrıyı rezervasyona bağla; zincir kırılıyor mu?

Deliverables

Veri Modeli Diyagramı, Kaynak-Alan Haritası Tablosu, Veri Modeli Kontrol Kartı.

- **Veri Modeli Kontrol Listesi (Card):** Veri ambarına veri yüklemeye önce geçilmesi gereken kalite kapılarını gösteren kontrol kartı.