

CX Score Bileşen & Dashboard Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, otel çağrı merkezinde müşteri deneyimini (CX) ölçmek için kullanılan bileşenlerin seçimini, ağırlıklandırılmasını ve alt KPI kırımlarını standardize eder.

Amacı, sadece soyut bir puan üretmek değil; bu skoru şeffaf bir formül ve görünür katmanlarla (SLA, FCR, NPS vb.) yönetim ritminde doğru stratejik önceliklendirmeye dönüştürmektir.

Kim Kullanır?: GM/Owner, Call Center Lead, Kalite/Ops Ekipleri ve BI/Raporlama Uzmanları.



“Farklı veri kaynaklarından gelen metriklerin ağırlıklandırılarak tek bir merkezi CX Score oluşturma sürecini gösteren hiyerarşik diyagram.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Bileşen Tasarımı:** SLA, FCR, NPS ve Şikayet Oranı gibi bileşenleri seçin; her birinin 0-100 arası normalize bandını tanımlayın.
- Ağırlıklandırma:** Stratejinize göre (Ör: Satış odaklı yıl vs. Kalite odaklı yıl) ağırlıkları belirleyin, versiyonlayın ve segmentleri (Otel/Dil) netleştirin.
- Yayınlama:** Dashboard üzerinde ana CX Score kartını, bileşen bazlı bar grafiklerini ve segment bazlı drill-down (derine inme) alanlarını aktif edin.

Audit Sheet: Yeni Nesil KPI Mimarisi

A) Bileşen & Ağırlık Tablosu (Örnek)

Bileşen	Ağırlık (%)	Normalize Bandı (100 Puan)	Kaynak
SLA (Hız)	%25	80/20 kuralı %90+ = 100 Puan	ACD/Santral
FCR (Çözüm)	%35	İlk çağrıda çözüm %85+ = 100 Puan	CRM/Log
NPS/Anket	%20	Skor 9+ = 100 Puan	Survey Tool
Şikayet Oranı	%20	%2 altı = 100 Puan	PMS/CRM

B) Dashboard Görünüm Katmanları

- **CX Score Trend:** Zaman içindeki deneyim gelişimini gösteren ana grafik.
- **Component Breakdown:** Skoru oluşturan parçaların (SLA, FCR vb.) hangisinin skoru aşağı çektığını gösteren bar grafik.
- **Segment Drill-Down:** Sorunun belirli bir otelde mi, dilde mi yoksa kanalda mı olduğunu ayırt etme alanı.
- **Aksiyon Önerisi:** Runbook ile entegre, sapmaya göre otomatik önerilen düzeltici faaliyet.

180 Günlük Kalibrasyon Planı

- **30 Gün (Pilot):** Seçilen bileşenlerin birbiriyle korelasyonu ve uç değerlerin (anormali) izlenmesi.
- **90 Gün (Revizyon):** İlk çeyrek verisiyle ağırlıkların operasyonel gerçekliğe göre yeniden ayarlanması.
- **180 Gün (Metodoloji):** CX Score'un iş sonuçlarına (Rezervasyon/Sadakat) etkisi ölçülerek metodolojinin gözden geçirilmesi.

Do & Don't Checklist

- **Şeffaflık:** Skoru oluşturan alt bileşenler her zaman görünür mü?
- **Bağlam:** Tek bir skor üzerinden cezalandırma/ödüllendirme yapılıyor mu? (Breakdown olmadan karar verilmemeli).
- **Esneklik:** Ağırlıklar otel tipine (Resort/City) göre özelleştirildi mi?
- **Sahiplik:** Her bir alt bileşenin iyileştirilmesinden sorumlu bir "Steward" var mı?

Deliverables

CX Score Bileşen Tablosu, Dashboard Mockup Tasarımı, 180 Günlük Kalibrasyon Planı.

- **CX Score Kartı (Card):** Dashboard üzerinde skoru ve trendi özetleyen, bileşenlerin ağırlığını gösteren görsel skor kartı.