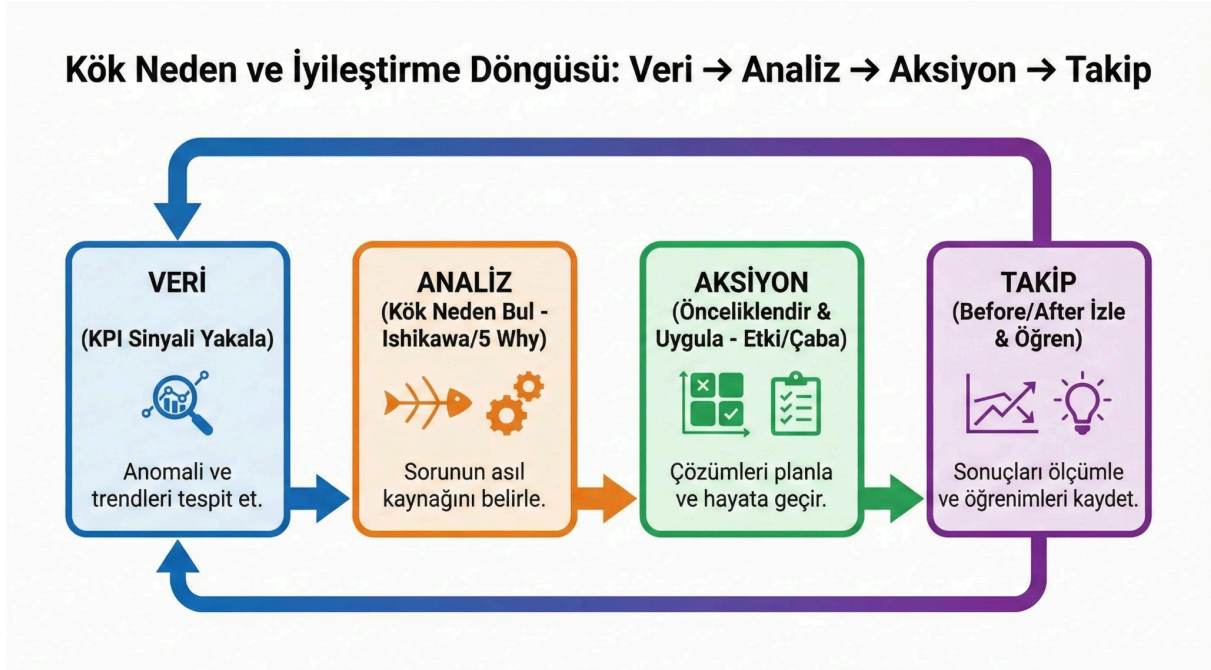


Hata Türü & Önceliklendirme Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; SLA düşüşü, bekleme süresi artışı veya tekrarlayan aramalar (Repeat Call) gibi negatif KPI sinyallerini sistematik birer iyileştirme projesine dönüştürür.

Kök neden analizi (Ishikawa/5 Why) ve etki-çaba matrisi kullanarak, operasyonel darboğazları önceliklendirmenizi ve iyileşmeyi somut rakamlarla (Before/After) takip etmenizi sağlar.

Kim Kullanır?: Call Center Lead, Kalite ve Süreç Geliştirme Ekipleri, Operasyon Yöneticileri ve Satış Sonrası Destek Liderleri.



“Hata sinyalinden kalıcı çözüme ve KPI takibine uzanan sürekli iyileştirme döngüsü.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sinyal Kaydı:** Negatif sapan KPI'yı ve o anki bağlamı (Ör: Yeni kampanya dönemi, sistem arızası vb.) şablona işleyin.
- Kök Neden Analizi:** Sorunu Ishikawa (Balık Kılçığı) ile 6 ana kategoride tarayın ve "5 Neden" tekniği ile gerçek hata kaynağına inin.
- Aksiyon & Ölçüm:** Çözüm önerilerini etki-çaba matrisiyle önceliklendirin; aksiyon sonrası 14-30 günlük periyotta KPI etkisini ölçün.

Audit Sheet: Hata Analiz Modülleri

1) Ishikawa (Balık Kılçığı) Kök Neden Alanları

- İnsan/Eğitim:** Temsilci yetkinliği veya eksik bilgi.

- **Süreç/Triage:** Yanlış yönlendirme veya karmaşık onay mekanizmaları.
- **Teknoloji/Entegrasyon:** Sistem yavaşlığı veya PMS senkronizasyon hataları.
- **Script/İçerik:** Güncel olmayan konuşma metinleri veya kampanya kafa karışıklığı.
- **Kapasite/Vardiya:** Hatalı forecast veya yetersiz staffing.
- **Dış Faktör:** Beklenmedik regülasyonlar veya rakip hamleleri.

2) Etki × Çaba Önceliklendirme (Quick Wins)

- **Düşük Çaba / Yüksek Etki:** Hemen uygulanacak "Hızlı Kazanımlar" (Ör: Script güncellemesi).
- **Yüksek Çaba / Yüksek Etki:** Stratejik projeler (Ör: CRM entegrasyonu).
- **Düşük Çaba / Düşük Etki:** Opsiyonel iyileştirmeler.
- **Yüksek Çaba / Düşük Etki:** Efor israfı, kaçınılması gereken alanlar.

İyileştirme Takip Tablosu (Örnek)

Hata Sinyali	Kök Neden	Uygulanan Aksiyon	Before (KPI)	After (KPI)
Yüksek Terk Oranı	Pik saatte yetersiz kadro	Triage kuralları & IVR Self-servis	%12	%4
Düşük Dönüşüm	Yanlış satış argümanı	İkna odaklı mikro eğitim	%18	%24
Repeat Call	Eksik bilgilendirme	Görüşme sonu onay scripti	%15	%8

Deliverables

KPI Trend Grafiği, Ishikawa Şablonu, Etki × Çaba Matrisi Kartı, Before/After İzleme Çizelgesi.

Etki × Çaba Matrisi (Card): Çözüm önerilerini görsel olarak haritalandıran önceliklendirme kartı.