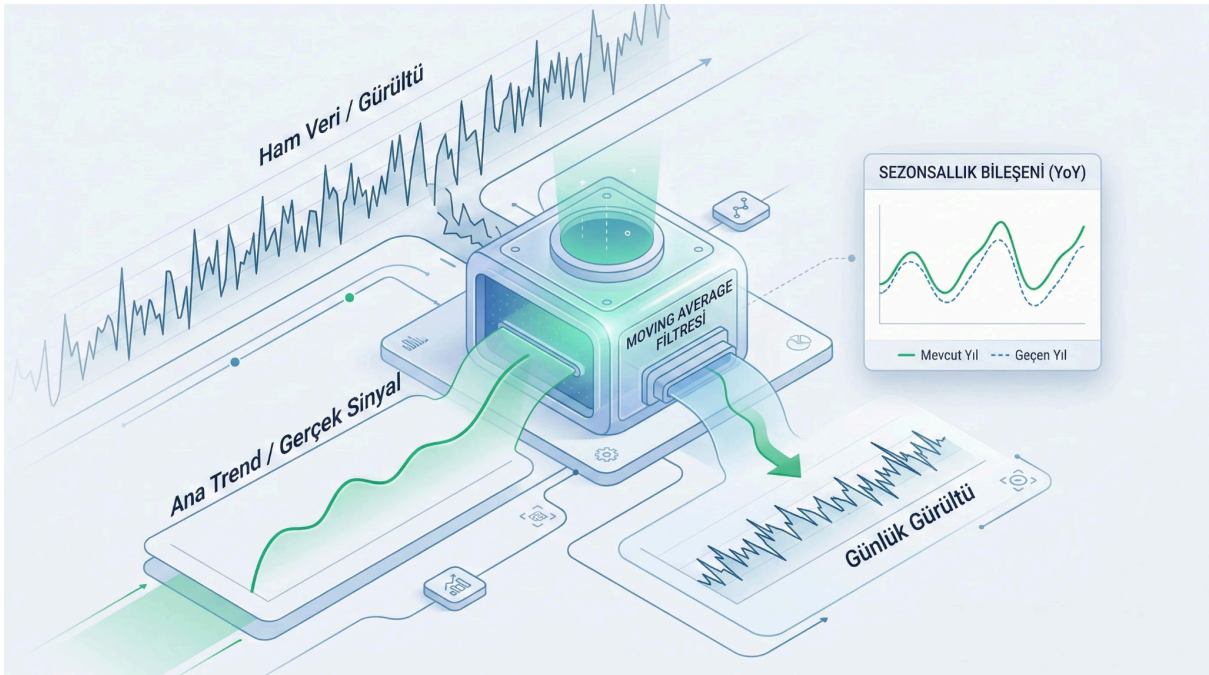


KPI Tanım Kataloğu & Veri Kalite Checklist'i (v1.0)

Asset Amaç: Bu asset, çağrı merkezi KPI'ları için standart bir veri sözlüğü (Data Dictionary) ve veri kalitesi denetim mekanizması oluşturur. Hedef, raporlardaki rakamların doğruluğundan emin olmak; **Data Owner** ve **Data Steward** rollerini netleştirerek veri yönetişimini (Governance) bir kerelik temizlikten çıkarıp sürdürülebilir bir süreç haline getirmektir.

Kim Kullanır?: BI/Raporlama Ekipleri, Call Center Liderleri, IT/Ops, Data Stewardlar ve Yönetim Raporu Tüketicileri.



“Veri kaynağından rapor ekranına kadar kalite kontrol kapılarını ve rol dağılımını gösteren yönetim şeması.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- 1. Tanımlama:** Kritik KPI'lar (SLA, Dönüşüm vb.) için standart tanım sayfalarını doldurarak hesaplama mantığını ve veri kaynaklarını sabitleyin.
- 2. Otomasyon:** Veri kalite checklist'ini sistemdeki alarm eşikleriyle eşleştirin (Ör: %5'ten fazla eksik veri varsa raporu "güvensiz" işaretleyin).
- 3. Governance Ritmi:** Haftalık 15 dakikalık incelemelerle kalite sorunlarını takip edin ve sözlüğü her değişiklikte versiyonlayın.

Template İçeriği: Veri Yönetişim Modülü

1) KPI Definition (Tanım) Formatı

Alan	Açıklama / Standart
KPI Adı / İş Amacı	SLA / Müşteri ulaşılabilirliğini ve operasyonel hızı ölçmek.
Hesap Mantığı	(Cevaplanan Çağrılar \leq X sn) / (Toplam Gelen Çağrılar - Terk \leq Y sn)
Gerekli Alanlar	timestamp, hotel_code, channel, call_duration
Segmentasyon	Otel, Dil, Kanal, Talep Türü (Rezervasyon/Destek)
Owner / Steward	Ops Director / BI Analyst

2) Veri Kalite Sorunları Takip Tablosu (Örnek)

Sorun Türü	Etki Seviyesi	Kök Neden	Aksiyon
Duplicate ID	Yüksek	Santral entegrasyon hatası	SQL tekilleştirme scripti güncelleme
Missing Channel	Orta	WhatsApp API senkron kaybı	Log kontrolü ve manuel eşleme
Timestamp Kayması	Kritik	Sunucu timezone farkı	Tüm kaynakları UTC+3'e sabitleme

Governance Ritmi: Sürekli İzleme

- **Günlük (5 dk):** Kritik veri alarmları kontrolü; veri akışında kesinti var mı?.
- **Haftalık (15 dk):** Top 3 kalite sorununun incelenmesi ve aksiyon sahiplerinin atanması.
- **Aylık (30 dk):** Veri sözlüğü (Dictionary) versiyon güncelleme ve yeni metrik onayı.

Kontrol Listesi (Veri Güveni)

- Tanım sözlüğü, yönetimin onayı olmadan değiştirilmiyor mu?.
- Her KPI için hesaplama mantığından sorumlu bir "Owner" atandı mı?.
- Raporların üzerinde verinin tazeliğini ve kalitesini gösteren bir "Güven Etiketi" var mı?.
- Hatalı veri durumunda devreye girecek alarm ve aksiyon akışı yazılı mı?.

Deliverables

KPI Dictionary Örnek Sayfası, Veri Kalite Sorunları Tablosu, Governance Rol Diyagramı.

- **Veri Kalite Kartı (Card):** Verinin güvenilirliğini puanlayan ve eksiklikleri özetleyen görsel kontrol kartı.