

Müşteri Geri Bildirimlerini Sınıflandırma & Bakım Backlog Şablonu — Yazılım / VoC (v1.0)

Asset Amaç: Bu audit sheet; farklı kanallardan (destek bileti, çağrı, sosyal medya, mağaza yorumları) gelen VoC (Voice of Customer) verilerini tek formatta toplamayı, bunları Hata (*Bug*), Kullanılabilirlik (*Usability*) ve İstek (*Feature Request*) olarak sınıflandırmanızı sağlar. $(\text{Etki} \times \text{Sıklık}) / \text{Çaba}$ formülüyle objektif skorlama yaparak bakım ile yeni özellik ayrımını netleştirir ve bakım sprint'lerine veriye dayalı girdi sağlar. Tamamlanan maddelerin genel şikâyet trendine etkisini takip etmeyi kolaylaştırır.

Kim Kullanır?: Destek/Operasyon Ekibi, Ürün Yöneticisi (PM) ve Teknik Ekip / Tech Lead (Haftalık Triage Toplantılarında).

Nasıl Kullanılır?

- Haftalık Feedback'leri Havuzda Toplayın & Sınıflandırın:** Tüm kanallardan gelen talepleri tek tabloya aktarıp benzer konuları gruplayın (*topic clusters*); *Bug*, *Usability* veya *Request* etiketini atayın.
- Puanlayın & Karar Ağacını İşletin:** Impact (Etki), Frequency (Sıklık) ve Effort (Çaba) değerlerini 1–5 arası puanlayın. Çıkan skora göre konunun "Bakım Backlog'u" mu yoksa "Ürün Roadmap'i (Feature)" mi olduğuna karar verin.
- Sprint'e Alın & Trendi İzleyin:** En yüksek skorlu bakım kalemlerini sprint'e dahil edin; canlıya çıktıktan sonra destek biletlerindeki düşüş trendini kontrol edin.

AUDIT SHEET — VoC Feedback → Bakım Backlog Önceliklendirme Seti

A) Ölçüm Alanları & Skorlama (0–5 Puan)

- Kanal Kapsama (Ticket / Call / Social / Review):** [___ / 5] (Tüm kanallardan gelen veriler konsolide ediliyor mu?)
- Sınıflandırma Disiplini (Bug / Usability / Request):** [___ / 5] (Gelen talepler doğru kategorilere ayrıştırılıyor mu?)
- Tekrarlayan Sorun Görünürlüğü (Topic Clustering):** [___ / 5] (Aynı kök nedene sahip şikâyetler kümeleniyor mu?)
- Önceliklendirme Matrisi ($\text{Impact} \times \text{Frequency}$) / Effort:** [___ / 5] (Sprint önceliği objektif formülle hesaplanıyor mu?)
- Kapanış Doğrulama & Trend Takibi:** [___ / 5] (Çözülen sorunların bilet hacmine etkisi ölçülüyor mu?)

B) Durum Değerlendirmesi & Yorum Alanları

- 🔴 Kırmızı (0–11 Puan / Kritik Eksik):** Feedback'ler kanallardan dağınık geliyor, sınıflandırma yapılmıyor. Bakım işleri hissiyatla sprint'e alınıyor ve aynı şikâyetler tekrarlıyor.
- 🟡 Sarı (12–19 Puan / Gelişime Açık):** Geri bildirimler toplanıyor ve kategorize ediliyor ancak skorlama oturtulmadığı için bakım/feature ayrımında karmaşa yaşanıyor.
- 🟢 Yeşil (20–25 Puan / Olgun Süreç):** Tüm kanallar tek havuzda. Formüle dayalı skorlama ile bakım sprint'leri besleniyor; çözülen maddelerin şikâyet trendi aylık VoC raporuyla takip ediliyor.

C) Feedback → Backlog Tablosu (Kopyalanabilir Format)

Feedback (Kısa Tanım)	Geldiği Kanal	Sınıfı	Impact (1–5)	Sıklık (1–5)	Çaba (1–5)	Öncelik Skoru (I×F)/E	Karar (Bakım / Feature)	Sorumlu (Owner)	Durum
"Rezervasyon formu hata veriyor"	Call / Ticket	Bug	5	4	2	10.0 (Yüksek)	Bakım	Backend Lead	Backlog
"Mobilde tarih seçimi çok zor"	Call / OTA	Usability	4	3	3	4.0 (Orta)	Bakım	FE Developer	Planned
"Yeni rapor ekranı eklensin"	Ticket	Request	3	2	4	1.5 (Düşük)	Feature	Product Manager	Roadmap

D) İlk 10 Aksiyon Listesi (Triage & Dönüşüm Adımları)

- Kanalları Tek Havuzda Topla:** Müşteri hizmetleri, sosyal medya, uygulama içi bildirim ve satış kanallarını haftalık VoC havuzunda birleştir.
- Topic Clusters Oluştur:** Aynı içerikli veya aynı ekranı ilgilendiren müşteri cümlelerini grupla.
- Sınıflandırmayı Kilitle:** Gelen veriyi esnetmeden *Bug* (Hata), *Usability* (Kullanılabilirlik) ve *Request* (Yeni İstek) olarak etiketle.
- Skorlama Standardını Uygula:** Her kalem için Impact (Etki), Frequency (Sıklık) ve Effort (Çaba) puanlarını 1–5 skalasında ver.
- Karar Ağacını İşlet:** *Bug* ve *Usability* sınıfındaki yüksek skorlu maddeleri **Bakım Backlog'una**, *Request* olanları **Ürün Roadmap'ine** aktar.
- Top 5 Bakım Kalemını Sprint'e Al:** Triage toplantısı sonunda en yüksek skora sahip ilk 5 bakım maddesini doğrudan önümüzdeki sprint'e ekle.
- Bilet Kartına Müşteri Cümlesini Ekle:** Geliştiricinin empati kurabilmesi için yazılım biletine (*Jira/ClickUp*) doğrudan müşterinin orijinal ifadesini tırnak içinde yaz.
- Kapanış Sonrası Şikâyet Trendini İzle:** Bakım işi canlıya geçtikten sonra ilgili konuda gelen bilet sayısındaki düşüşü 14 ve 30 günlük periyotlarda kontrol et.
- Aylık VoC Raporu Paylaş:** Çözülen bakım işlerinin müşteri memnuniyetine (CSAT/NPS) etkisini teknik ve operasyonel ekiplerle paylaş.
- Sınıflandırma Şemasını Kalibre Et:** Her 90–180 günde bir etki ve çaba puanlama kriterlerini ekibin değişen hızına göre yeniden gözden geçir.

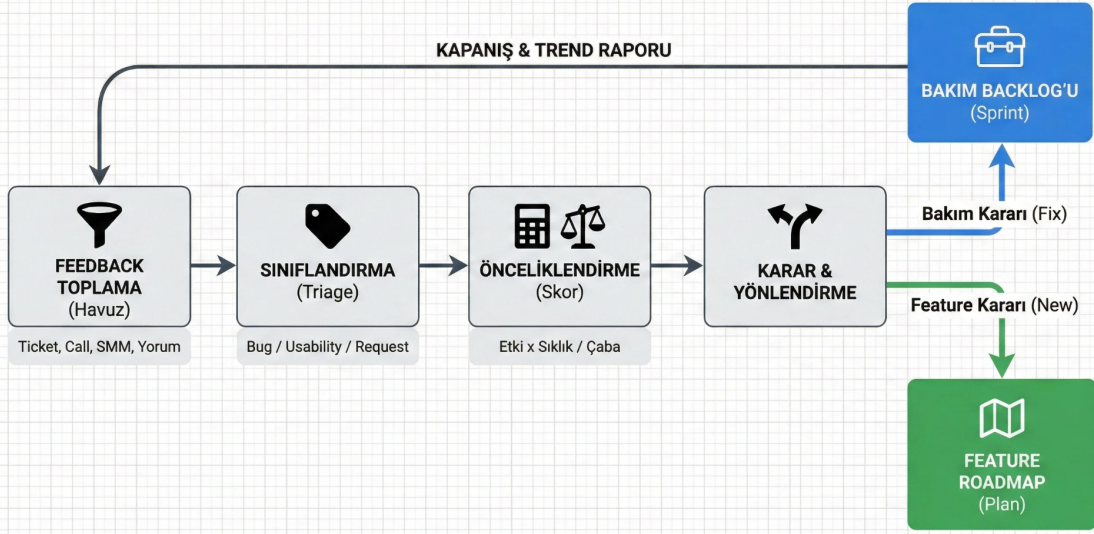
E) Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI Metriği	Önce (Süreçsiz VoC)	Sonra (Audit Sheet & Triage)	Not / Takip Yöntemi
Aynı Şikâyet Yoğunluğu	Yüksek (%40+ tekrarlayan bilet)	Minimum (<%10 bilet oranı)	Kök neden odaklı bakım sprint'i etkisi.
Kritik Akış Dönüşümü	Düşük (Hata kaynaklı terk yüksek)	+%15 – %25 Artış	Otel rezervasyon & B2B portal analitiği.
Ticket Tekrar Oranı	Yüksek (Aynı hata için defalarca arama)	Belirgin Düşüş	Destek / Çağrı merkezi veri trendi.
CSAT / NPS Sinyali	Negatif / Nötr	Pozitif Trend	Uygulama içi veya e-posta anket skorları.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- VoC Kanal Envanteri & Konsolidasyon Şablonu
- Geri Bildirim Sınıflandırma & Karar Ağacı Kural Seti (v1.0)
- Dinamik Önceliklendirme Formüllü Bakım Backlog Tablosu
- Aylık Müşteri Sesi (VoC) & Şikâyet Trendi Rapor Formatı

Feedback'ten Backlog'a Dönüşüm Akışı: Otel & B2B



[Diagram / Flow]

Müşteri geri bildirimlerinin filtrelenerek yazılım bakım backlog'una dönüştürülme sürecini gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü VoC Triage & Flow Diyagramı. Koyu şık teknolojik zemin üzerinde; sol tarafta çoklu kanallardan (Ticket, Call, Social, Review) gelen verilerin girdiği bir "VoC Havuzu", ortada "Sınıflandırma & (Impact x Frequency) / Effort Skorlama Filtresi", sağ tarafta ise ikiye ayrılan akış yolları: "Bakım Sprint Backlog (Bug/Usability)" ve "Ürün Roadmap (Feature Request)". Sürecin en sonunda ise kapanan maddelerin destek biletlerini düşürdüğünü gösteren pozitif trend grafiği yer alıyor.



[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, müşteri geri bildirimlerini bakım backlog'una dönüştürme adımlarını özetleyen Audit & Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; mesaj/destek ikonu, 0–5 puanlama rozeti, öncelik hesaplama simgesi ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Consolidate Multi-Channel VoC Inputs", "Classify Discipline: Bug vs Usability vs Request", "Score Priority: (Impact × Frequency) / Effort", ve "Track Ticket Reduction Trend Post-Release" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.