

QA Skor Kartı & KPI Korelasyon Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, QA (Kalite Güvence) süreçlerini standartlaştırarak dinleme sonuçlarını operasyonel KPI'larla ilişkilendiren bir "audit sheet" sunar. QA alt skorları ile İlk Çağrıda Çözüm (FCR), Şikayet Oranı ve Satış Dönüşümü gibi metrikler arasındaki bağı tek tabloda görmeyi sağlar. Temel hedef; kalite bulgularını somut eğitim ve koçluk planlarına dönüştürmektir.

Kim Kullanır?: QA Sorumluları, Çağrı Merkezi Supervisor'ları, İK/Operasyon Yöneticileri ve Raporlama/BI ekipleri.



“QA bulgularının koçluk üzerinden nasıl KPI iyileşmesine dönüştüğünü gösteren döngüsel diyagram.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Puanlama:** Özelleştirilebilir QA Scorecard kriterlerini kullanarak örnek görüşmeleri (ses veya chat) 0–5 skalasında puanlayın.
- Korelasyon Analizi:** Kalite skorlarındaki düşüş veya yükselişlerin KPI trendleriyle (Ör: QA skoru düştüğünde AHT artıyor mu?) örtüşmesini analiz edin.

3. **Aksiyon & Takip:** Analiz sonucunda belirlenen "İlk 10 Aksiyon" listesini hayata geçirin ve 14–30 gün sonraki etkiyi yeniden ölçün.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Yüksek Kalite Ama Düşük KPI	Skor kartının iş hedefleriyle kopukluğu	KPI Korelasyon Alanı & İş Odaklı Kriterler
Tekrarlayan Hatalar	Geri bildirim aksiyona dönmemesi	Hazır "İlk 10 Aksiyon" Listesi & Takip Sprinti
Subjektif Değerlendirme	Standart olmayan puanlama kriterleri	0-5 Ölçekli Standart QA Scorecard
Verimsiz Koçluk	Odak noktası olmayan genel eğitimler	QA Alt Skorlarına Göre Özelleştirilmiş Eğitim Planı

QA vs KPI Grafiği (Diagram): Kalite puanları yükselirken şikayet oranlarının düştüğünü gösteren çift eksenli korelasyon grafiği.

Audit Sheet: Kilitli Yapı

1) QA Scorecard Kriterleri (0–5 Puan)

- **İletişim & Nezaket:** Açılış, tonlama, etkin dinleme.
- **Süreç Uyumu:** Veri doğrulama, doğru kampanya/bilgi aktarımı.
- **Problem Çözme:** Çözüm odaklılık, inisiyatif alma.
- **Kapanış:** Doğru yönlendirme ve vedalaşma.

2) KPI Korelasyon & Yorum Alanı

- **Kırmızı (Acil):** KPI'ı doğrudan baltalayan, regülatif risk içeren veya müşteri kaybına neden olan alanlar.
- **Sarı (İzle):** Gelişim açık olan, trendin aşağı yönlü olduğu orta riskli alanlar.
- **Yeşil (Koru):** Başarılı uygulanan, KPI'lara pozitif yansıyan ve standart olarak korunması gereken alanlar.

QA → Koçluk → KPI İyileşmesi Akışı

1. **Analiz:** Kalite dinlemeleri yapılır ve skorlar sisteme girilir.
2. **Korelasyon:** Düşük puan alan başlıkların hangi KPI'ı (Ör: FCR) bozduğu saptanır.

3. **Koçluk:** Temsilciyle birebir görüşme yapılır ve aksiyon planı paylaşılır.
4. **Uygulama:** Temsilci yeni yöntemleri canlı çağrılarda uygular.
5. **Ölçüm:** 14-30 gün sonunda KPI'daki iyileşme raporlanır.

Deliverables

QA Scorecard v1.0, KPI Korelasyon Tablosu, İlk 10 Aksiyon Listesi, Öncesi/Sonrası Performans Raporu.