

# Speech Analytics Tema & Duygu Dashboard Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, konuşma analitiği çıktılarından (duygu analizi, niyet etiketleri, şikayet yoğunluğu) elde edilen verileri KPI paneline entegre eder. Nicel metriklerin (AHT, SLA) yanına nitel bir katman ekleyerek; eğitim ihtiyaçlarını, konuşma metni (script) revizyonlarını ve hizmet telafi (service recovery) süreçlerini veriye dayalı hale getirir.

**Kim Kullanır?:** QA/Eğitim Liderleri, Call Center Yöneticileri, BI/Raporlama Ekipleri ve Satış Sonrası Destek Sorumluları.



“Ses verisinin işlenerek niyet ve duygu etiketlerine, oradan da dashboard üzerindeki stratejik kararlara dönüşme süreci.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Etiketleme:** Otelcilik operasyonuna uygun 10-15 ana tema/niyet etiketini (Ör: Fiyat itirazı, Oda tipi sorgusu, İptal talebi) sisteme tanımlayın.
- Görselleştirme:** Dashboard kartlarını; duygu trendi, en çok konuşulan konular ve şikâyet ısı haritası şeklinde panelinize yerleştirin.
- Kalibrasyon:** Haftalık 10 örnek kayıt üzerinden yapay zeka etiketlerini manuel doğrulayın; 180 günde bir tema setini piyasa dinamiklerine göre güncelleyin.

## Template İçeriđi: Nitel Veri Paneli

### A) Dashboard Kart Seti

- **Sentiment Trend (7/14 Gün):** Misafir duygu durumundaki dalgalanmalar ve negatif alarm eřikleri.
- **Top 10 Topic Tagging:** Haftalık bazda en çok konuşulan konuların değişim hızı.
- **Intent Dağılımı:** ağrılarının ne kadarı "Rezervasyon", ne kadarı "Bilgi" veya "şikayet" odaklı?
- **Complaint Heatmap:** Hangi otel veya kanal özelinde şikayetlerin yoğunlaştığını gösteren ısı haritası.
- **Haftalık Eğitim Teması:** Analiz sonuçlarına göre temsilcilerin bu hafta hangi konuda (r: İkna teknikleri) eğitilmesi gerektiği nerisi.

**B) Tema → Aksiyon Tablosu (rnek) | Tespit Edilen Tema | KPI Etkisi | nerilen Aksiyon | | :--- | :---: | :--- | | **Fiyat İtirazı Artışı** | Dönüřüm Düřüřü | İndirim/Kampanya script güncellemesi | | **Sistem/Web Hatası** | Hacim Artışı | IT birimine anlık hata bildirimini | | **Geç Giriř şikayeti** | Negatif Sentiment | n büro ile süreç iyileştirme toplantısı |**

## Yönetiřim & Kalibrasyon

### KVKK Kontrol Notu

- **Eriřim Yetkisi:** Sadece QA ve İlgili Yönetici.
- **Saklama Sresi:** şirket politikasına uygun (r: 1 yıl).
- **Maskeme:** Kredi kartı ve kiřisel verilerin ses/text üzerinden otomatik temizlenmesi.

### 180 Günlük Kalibrasyon Planı

- **30 Gün:** Tema dođruluk kontrolü (Yapay zeka gerçekten dođru etiketliyor mu?).
- **90 Gün:** Kullanılmayan veya düşük hacimli temaların setten çıkarılması (Sadeleřtirme).
- **180 Gün:** Deđiřen misafir alışkanlıklarına göre metodoloji ve duygu skorumu revizyonu.

### Deliverables

Duygu Trend Grafiđi, Tema Dağılım Tablosu, Haftalık Aksiyon neri Kartı.

- **Analiz Kartı (Card):** Negatif duygu artışını ve kök nedenini anlık özetleyen yönetici uyarı kartı.