

# Speech-to-Text İçgörü & Etiketleme Örnek Paketi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu audit sheet, rezervasyon çağrılarını transkript üzerinden etiketlemek ve operasyonel içgörü üretmek için 10–15 maddelik bir taksonomi, transkript kesitleri ve duygu sinyali notları sunar. Amacı; ses analitiği pilot uygulamasını veri karmaşası yaşamadan başlatmak, tespit edilen kök nedenleri doğrudan eğitim ve script iyileştirme aksiyonlarına bağlamaktır.

**Kim Kullanır?:** Call Center Liderleri, QA/Koçluk Ekipleri, Raporlama/BI Uzmanları ve IT/Güvenlik Sorumluları.

### TRANSKRİPT (Görüşme Metni)

**Temsilci:** Merhaba, Antalya Resort Hotel rezervasyon hattına hoş geldiniz. Size nasıl yardımcı olabilirim?

**Müşteri:** Merhaba, Temmuz ayı için fiyat almak istiyorum. İki yetişkin, iki çocuk.

**Temsilci:** Memnuniyetle. 15-20 Temmuz arası deluxe oda fiyatımız 12.000 TL.

**Müşteri:** Fiyatlarınız çok yüksek. Başka bir seçenek yok mu?

**Temsilci:** Anlıyorum. Dilerseniz standart oda seçeneğimiz 9.500 TL.

**Müşteri:** Çocuklar için indirim var mı? 6 ve 9 yaşındalar.

**Temsilci:** Evet, ilk çocuk ücretsiz, ikinci çocuk için %50 indirimimiz var.

**Müşteri:** Peki, Tarihleri değiştirebilir miyiz? Ağustos başına baksak?

### ETİKETLER & DUYGU ANALİZİ

Etiketler  
Fiyat İtirazı

Etiketler  
Çocuk Politikası

Etiketler  
Tarih Değişikliği

**Duygu Durumu: Orta**  
Gerilim (Turuncu)

**Notlar:**  
Fiyat itirazı script'i gözden geçirilmeli.

“Transkript parçalarının nasıl etiketlendiğini gösteren 4:3 formatlı örnek ekran görüntüsü.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Örnekleme Etiketleme:** 2 haftalık bir çağrı örnekleme seçin; transkriptleri hazırlanan taksonomi (fiyat, iptal, kampanya vb.) ve duygu sinyali (gerilim seviyesi) kriterlerine göre etiketleyin.
- Risk & Fırsat Analizi:** En sık karşılaşılan 3 etiket ile en riskli 2 etiketi (şikâyet/iptal) belirleyerek acil aksiyon planı çıkarın.
- Performans Kıyaslama:** 14 günlük periyotlar sonunda KPI panelinde etiket frekanslarını ve dönüşüm trendlerini "yönlü" (artış/azalış) olarak analiz edin.

## Audit Sheet (Denetim Formu) İçeriği

### A) Etiket Taksonomisi & Analiz Alanı

- Kapsamlı Taksonomi:** Fiyat itirazı, İptal talebi, Çocuk politikası, Tarih değişikliği, Kampanya sorgusu, Transfer, OTA kıyaslaması ve Şikâyet etiketleri.
- Veri Alanları:** Transkript parçası → İlgili etiket → Misafir niyeti → Analist notu.
- Duygu Sinyali:** Çağrıdaki gerilimi "Düşük/Orta/Yüksek" olarak sınıflandıran yönlü gösterge.

### B) Risk Yönetimi & Aksiyon Planı

- Risk İşaretleri:** Yanlış yönlendirme veya veri güvenliği riskleri için Kırmızı/Sarı/Yeşil kodlama sistemi.
- İlk 10 Aksiyon Şablonu:** "Etiket → İlgili eğitim teması → Script düzeltme önerisi" akışıyla hızlı müdahale rehberi.

### C) KVKK & Teknik Güvenlik Kontrolü

- Transkriptlerde hassas veri maskeleyme, rol bazlı erişim kısıtlaması, sistem logları ve veri saklama politikası denetim maddeleri.

## Voice Analytics KPI Paneli (Şablon)

KPI	Önce	Sonra (Hedef)	Not
Etiket Frekansı (Yönlü)	TBD	TBD	En sık niyetlerin takibi
Dönüşüm / QA Trend	TBD	TBD	Analitik sonrası iyileşme
Gerilim / Şikâyet Oranı	TBD	TBD	Duygu analizi çıktısı
Maskeleyme Başarısı	TBD	TBD	KVKK uyum denetimi

## Deliverables

Ses Analitiđi Taksonomi Rehberi, Örnek Etiketleme Şablonu, Duygu Analizi Notları, Voice Analytics KPI Mockup'ı.



“Niyet dağılımını ve dönüşüm trendlerini yansıtan 1:1 KPI mockup görseli.”



“Hazırlanan analiz paketinin fiziksel/dijital çıktı görüntüsünü içeren 1:1 tanıtım kartı.”