

Ticket & Şikâyet Analiz Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu audit sheet; ticket, şikâyet, NPS ve online yorum verilerini tek bir formatta konsolide ederek Pareto önceliklendirmesi ve kök neden analizi (5 Why) yapmanızı sağlar. Amacı, yönetim toplantılarında "nereden başlayalım?" sorusuna veriye dayalı, net aksiyon planları ve durum takibi ile yanıt üretmektir.

Kim Kullanır?: Operasyon Müdürü, CRM/Misafir İlişkileri Lideri, Çağrı Merkezi Süpervizörü ve Raporlama/BI Sorumluları.

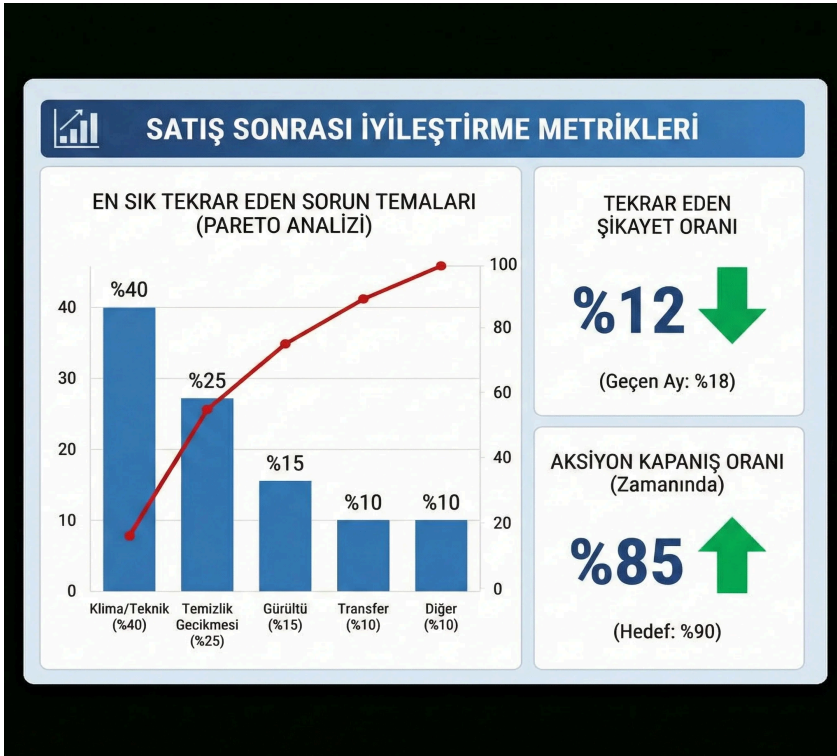
Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Konsolidasyon:** Ticket ve şikâyet verilerini kategori/tema bazında toplayarak frekans ve etki (şiddet) puanlarını belirleyin.
- Önceliklendirme:** Pareto analizi ile toplam şikâyetlerin %80'ine neden olan ilk 3 temayı seçin; bu temalar üzerinde 5 Why (5 Neden) veya Ishikawa (Balık Kılıçığı) çalışması yapın.
- Planlama:** Çıkan sonuçları "Quick Win" (Hızlı Kazanım) veya "Stratejik Proje" olarak ayırıp; owner, tarih ve takip KPI'ları ile aksiyon planına bağlayın.

Audit Sheet: Analiz & Aksiyon Matrisi

1) Veri Toplama & Pareto Seçimi

- Kaynaklar:** Ticket Sistemi, NPS Anketleri, Online Yorumlar, OTA Raporları ve PMS Logları.
- Pareto İlk 3 Tema:** 1. Tema-1: [Ör: Geç Check-in / Temizlik]
2. Tema-2: [Ör: F&B Çeşitliliği]
3. Tema-3: [Ör: Teknik Arıza / Wi-Fi]



“Hangi sorunların toplam hacmin çoğunluğunu oluşturduğunu gösteren ve odak noktasını belirleyen Pareto grafiği.”

2) Kök Neden Analizi (5 Why)

- Tema: [Seçilen Tema]
- Kök Neden Sınıflandırması: SOP (Süreç) Eksikliği, Eğitim İhtiyacı, Altyapı/Teknik, Kapasite Yetersizliği veya Tedarikçi Kaynaklı Sorun.



“Seçilen ana sorunu katmanlarına ayırarak gerçek kök nedene ulaşan akış diyagramı.”

Aksiyon Planı: İyileştirme Döngüsü

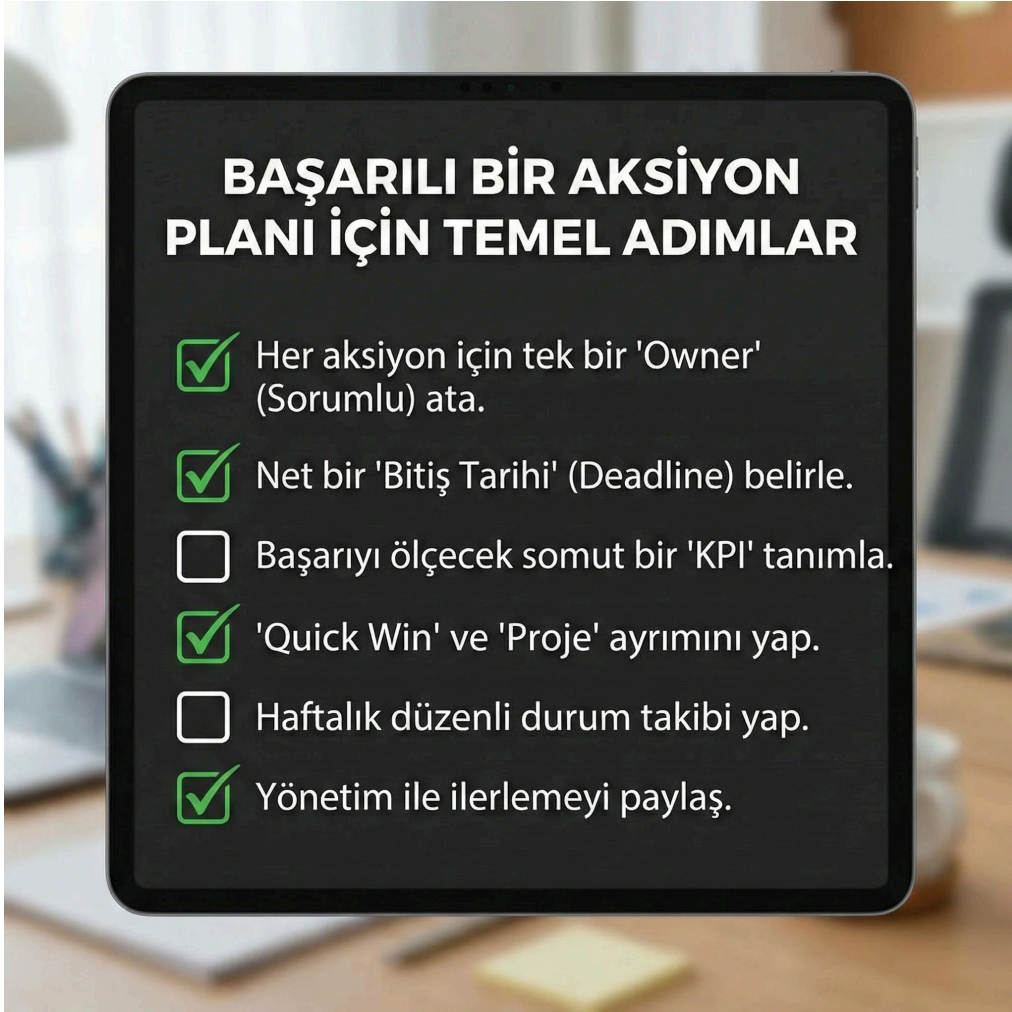
Tür	Aksiyon Tanımı	Sorumlu (Owner)	Hedef Tarih	Takip KPI
Quick Win	Script revizyonu / Hazır yanıtlar	CRM Lead	T+2 Gün	Yanıt SLA
Proje	Yeni PMS entegrasyonu / Ekip alımı	Operasyon Müdürü	T+30 Gün	NPS / FCR

Analiz & Takip Checklist'i

- [] Veriler tüm kanallardan (Ticket + NPS + Sosyal) çekildi mi?.
- [] Kök neden analizi sadece belirtiyile mi kaldı, yoksa gerçek kaynağa (SOP/Eğitim) ulaştı mı?
- [] Her aksiyonun net bir "Owner"ı ve bitiş tarihi var mı?.
- [] Durum takibi haftalık yönetim raporuna eklendi mi?.

Deliverables

Pareto Analiz Grafiği, 5 Why Çalışma Kağıdı, Aksiyon Takip Tablosu ve Yönetim Rapor Seti.



“Aksiyon planının eksiksiz takibini sağlayan operasyonel checklist kartı.”

ANALİZ ÇIKTILARI & AKSİYON SETİ (DELIVERABLES)



“Üretilen analiz raporlarının ve iyileştirme tablolarının nihai görünümünü içeren çıktı örneği.”