

AI Tema & Duygu Rapor Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu rapor şablonu; NPS metinleri, Google/OTA yorumları ve ticket notlarını AI kullanarak tema ve duygu bazında özetler. "En kritik 5 tema" üzerinden aksiyon planları çıkarırken, AI sonuçlarının insan tarafından doğrulanmasını zorunlu kılarak operasyonel hatayı minimize eder.

Kim Kullanır?: CRM ve Misafir İlişkileri Ekipleri, Çağrı Merkezi Liderleri, Operasyon Sorumluları ve BI/Raporlama Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Hazırlama:** NPS, Review ve Ticket verilerini toplayın; dilleri ayrıştırarak spam veya boş kayıtları temizleyin.
- AI Etiketleme & Doğrulama:** Veriyi AI ile tema ve duygu (0–5 skoru) bazında etiketleyin; her temadan örneklem seçerek insan doğrulaması yapın.
- Aksiyon & İzleme:** Sorumlu (owner), tarih ve KPI atayarak aksiyon planını oluşturun; haftalık trend incelemeleriyle ilerlemeyi takip edin.

Audit Sheet İçeriği

1) Veri Kaynakları & Temizlik Checklist'i

- Kaynaklar:** NPS metinleri, Google/OTA yorumları ve ticket notları toplandı mı?
- Dil Kırılımı:** TR, EN, DE ve RU dilleri ayrıştırıldı mı?
- Temizlik:** Duplicate (mükerrer), spam ve boş kayıtlar ayıklandı mı?

2) Tema Sözlüğü & Sorumlu Departmanlar

Analize başlamak için önerilen temel temalar ve ilgili birimler:

Tema	Örnek Anahtar Kelimeler	Sorumlu Departman
Temizlik	hijyen, koku, kirli	HK (Kat Hizmetleri)
Teknik	klima, su, priz, asansör	Teknik Servis
Gürültü	müzik, yan oda, dış ses	FO (Ön Büro)
Transfer	servis, gecikme, şoför	Concierge

3) Tema & Duygu Dağılımı (Skorlama)

- **Duygu Skoru:** 0 (Çok Negatif) – 5 (Çok Pozitif) arası ölçeklendirilir.
- **Görselleştirme:** Her tema için ortalama duygu puanı hesaplanır ve Looker Studio/BI panellerine aktarılır.



“Otel

bazlı tema/duygu trendlerini izlemeyi sağlayan AI analitik kartı.”

4) Örneklem Doğrulama (Kritik Adım)

AI sonuçlarının körü körüne uygulanmasını engellemek için şu kontroller zorunludur:

- Tema başına en az **3 örnek yorum** manuel kontrol edildi mi?
- Yanlış sınıflanan veriler AI "öğrenme" (fine-tuning) havuzuna alındı mı?

İlk 10 Aksiyon Listesi & Takip

1. **Top 5 Negatif Tema:** En düşük duygu skoruna sahip 5 tema için departman sorumlusu atayın.
2. **Service Recovery:** Trendde ani düşüş olan temalar için otomatik alarm kurun.
3. **Eğitim Planı:** En negatif 3 tema için operasyon ekibine mikro eğitimler planlayın.
4. **SOP Revizyonu:** Script tonu ve süre verme standartlarını geri bildirimlere göre güncelleyin.
5. **Dashboard Kurulumu:** Tema/duygu dağılımını canlı izleyecek BI panelini kurun.

6) Aksiyon Planı Tablosu (Kopyala–Uygula)

Tema	Trend	Duygu (0-5)	Kök Neden	Aksiyon	Bitiş	KPI
TBD	\$\uparrow\$ / \$\rightarrow\$ / \$\downarrow\$	0–5	TBD	TBD	TBD	TBD



“Yorumları otomatik etiketleyen AI ekran arayüzü mockup çalışması.”