

Multi-Channel Entegrasyon Akış & Kontrol Listesi

(v1.0)

Asset Amacı: Telefon, WhatsApp, OTA mesaj kutuları ve sosyal medya DM'lerini tek bir merkezi kuyrukta (Unified Inbox) birleştirmenizi sağlar. TR-EN-DE-RU dillerindeki iletişimi standardize ederek operasyonel hızı artırır ve kanallar arasında misafir kaybını önler.

Kim Kullanır?: GM, Satış-Pazarlama Liderleri, Rezervasyon Müdürleri ve Çağrı Merkezi Yöneticileri.



A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

Operasyonunuzun çok kanallı yönetim gücünü bu maddelerle test edin:

- ☐ **Kanal Envanteri:** Aktif tüm kanallar (WA, Telefon, Web Chat, Booking/Expedia, IG/FB) listelendi mi?
- ☐ **Routing (Yönlendirme):** Gelen çağrı/mesajlar dile (TR/EN/DE/RU) göre doğru agent'a düşüyor mu?
- ☐ **Etiketleme:** Görüşmeler konu (Rezervasyon, Fiyat, Şikâyet) ve aciliyet bazlı etiketleniyor mu?
- ☐ **SLA Standartları:** Her kanal için "maksimum yanıt süresi" (Örn: WA < 5 dk, E-posta < 2 saat) belirlendi mi?
- ☐ **Escalation (Tirmandırma):** Çözülemeyen krizler için üst yöneticiye devir protokolü hazır mı?
- ☐ **CRM Entegrasyonu:** Misafir daha önce hangi kanaldan yazmış olursa olsun, agent geçmişi görebiliyor mu?
- ☐ **Follow-up:** Yanıt bekleyen teklifler için otomatik veya manuel takip hatırlatıcıları kurulu mu?



B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Çok kanallı operasyonlarda sık karşılaşılan darboğazlar:

Problem	Kök Neden	Çözüm
WhatsApp yanıt süresi çok uzun	Agent'ın şahsi hattı kullanması / Bildirim karmaşası	Kurumsal WhatsApp API + Tek kuyruk yazılımı
Aynı misafire iki farklı agent cevap veriyor	Kanallar arası senkronizasyon eksikliği	Çakışma önleyici (Collision Detection) özellikli panel

Yabancı dil talepleri cevapsız kalıyor	Yanlış routing (yönlendirme) kurgusu	Dil bazlı akıllı kuyruk (Skill-based routing)
Veri kaybı (Misafir ne istemişti?)	Notların kağıda veya Excel'e alınması	CRM üzerinde "Tek Misafir Görünümü" zorunluluğu



C) 14 Günlük Entegrasyon Sprint Planı

Çok kanallı yapıyı operasyonel standarda dönüştürme takvimi:

- Gün 1-3:** Kanal envanteri, hacim analizi ve dile/senaryoya göre yönlendirme (routing) kurallarının yazılması.
- Gün 4-6:** Etiket setlerinin (Tagging) oluşturulması, SLA sürelerinin ilanı ve kriz (escalation) akışlarının belirlenmesi.
- Gün 7-10:** Pilot uygulamanın başlatılması, WhatsApp/OTA için hazır taslak metinlerin (Templates) sisteme yüklenmesi.
- Gün 11-14:** CRM kayıt disiplini denetimi, Follow-up kurallarının testi ve ilk pilot raporun (Top 5 sorun) analizi.



D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Örnek)

KPI Metriği	Mevcut Durum	Hedef (Entegrasyon Sonrası)
Ortalama Yanıt Süresi (WhatsApp)	45 dk	< 5 dk
Kanal Başına Rezervasyon Dönüşümü	Belirsiz	Net Ölçülebilir
Cevapsız Çağrı / Mesaj Oranı	%15	< %2
Mükerrer (Duplicate) Kayıt Oranı	Yüksek	Minimum



E) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Kanal Önceliklendirme Matrisi:** Hangi kanala ne kadar kaynak ayrılacağını gösteren strateji tablosu.
2. **Dil & Senaryo Routing Şeması:** Teknik yönlendirme akış diyagramı.
3. **Hazır Yanıt Kütüphanesi:** 4 dilde en sık sorulan 20 soruya profesyonel yanıt taslakları.
4. **Haftalık Performans Scorecard:** Agent ve kanal bazlı başarı ölçüm şablonu.