

Omnichannel Inbox & Kanal-Senaryo Planlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; WhatsApp, Web Chat, DM ve E-posta gibi dijital kanalları telefon operasyonuyla hibrit (blended) bir modelde birleştirir. Kanal bazlı rol dağılımı ve kanallar arası geçiş (handoff) kurallarını netleştirmek yanıt sürelerini kısaltmayı ve "kanallar arası veri kaybı" riskini ortadan kaldırmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, CRM/Dijital Pazarlama Ekipleri ve Operasyon/BT Tasarımcıları.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Rol Atama:** Elinizdeki tüm iletişim kanallarını listeleyin ve her birinin birincil rolünü (Örn: WhatsApp = Hızlı Destek, Telefon = Satış Kapanış) belirleyin.
- Senaryo Kurgusu:** Hangi konunun hangi kanalda başlayıp hangi tetikleyiciyle telefona veya mesaja evrileceğini (handoff) tabloda netleştirin.
- Ölçüm:** Belirlenen KPI setini (SLA, Handoff Rate) 30 günlük pilot uygulama ile izleyerek darboğazları optimize edin.

B) Template: Blended Operasyon Planı

1) Kanal Rollerleri ve Handoff (Geçiş) Kuralları

Bu bölüm, misafirin kanallar arasında kaybolmasını engellemek için tasarlanmıştır.

- WhatsApp:** Hibrit (Rezervasyon sorusu + Hızlı Destek)
- Web Chat:** Satış Odaklı (Anlık Bilgi + Lead Yakalama)
- Instagram DM:** Farkındalık & Hızlı Soru
- Telefon:** İkna & Kapanış (Closing)

Tetikleyiciler (Handoff):

- 2+ Mesaj Turu:** Eğer çözüm mesajla 2 turda sağlanamadıysa → **Telefona Geç**.
- Kritik/Son Dakika:** İptal veya kriz sinyali varsa → **Telefona Geç**.
- Telefon Sonrası:** Rezervasyon kapandıysa → **WhatsApp/E-posta ile Özette**.

Blended Handoff Akış Diyagramı



“Chat’ten telefona ve telefondan WhatsApp'a geçiş akış şeması.”

Tasarım ve Kontrol Listesi

- [] **Tek Kimlik:** Tüm kanallardan gelen talepler tek bir "Case ID" (Vaka Kimliği) altında toplanıyor mu?
- [] **SLA Sayaçları:** Her kanalın ilk yanıt süresi (FRT) canlı olarak izleniyor mu?
- [] **Etiketleme:** Talepler; Rezervasyon, Destek, VIP veya OTA olarak kategorize edildi mi?
- [] **Duplicate Yönetimi:** Aynı misafirin farklı kanallardan yazdığı taleplerin birleştirilmesi (dedupe) sağlanıyor mu?
- [] **Pilot Kalibrasyon:** 30 günlük veriye göre kanal bazlı çözünürlük (Resolution Time) hedefleri güncellendi mi?

Örnek KPI Seti

Metrik	Hedef	Açıklama
First Response Time (FRT)	< 2 Dakika	Dijital kanallarda ilk dönüş hızı
Handoff Rate	%15 - %20	Mesajdan telefona dönen trafik oranı
Resolution Time	< 1 Saat	Talebin tamamen çözülme süresi

Deliverables

- **Deliverables:** Omnichannel Inbox Taslağı, Senaryo–Kanal Eşleştirme Tablosu, Handoff Akış Şeması.

