

# Otel Çağrı Merkezi KPI Raporlama Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu audit sheet, çağrı merkezi KPI'larını günlük, haftalık ve aylık periyotlarda tek bir formatta toplar. Amacı sadece rapor üretmek değil; kadrolama (staffing), eğitim (training) ve script revizyon kararlarını somut verilere dayandırarak iyileştirme döngüsünü görünürlük kılmaktır.

**Kim Kullanır?:** Call Center Yöneticisi, Satış Lideri, Gelir Yönetimi ve Raporlama Sorumluları.

## AYLIK ÇAĞRI MERKEZİ KPI KONTROL LİSTESİ

- 1. Arama & Erişilebilirlik   
(Volume, Answer Rate, ASA)
- 2. Satış & Dönüşüm   
(Conversion, Offer-to-Book, Gelir)
- 3. Kaçan & Geri Dönüş   
(Missed Calls, Call-back Rate)
- 4. Kalite & Deneyim   
(AHT, QA Skoru, Repeat Calls)

**Hedef:** Her Kategori Yeşil, Sürekli İyileştirme

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Günlük Takip:** Her vardiya sonunda 10 dakikanızı ayırarak günlük KPI bölümünü doldurun.
- Haftalık Analiz:** Haftalık bölümde trendleri inceleyin ve saptadığınız kök nedenleri not edin.

3. **Aylık Karar:** Ay sonunda verileri değerlendirerek staffing, eğitim ve script revizyonu için 3 ana aksiyon planı üretin.

## Audit Sheet İçeriği

### 1) Ölçüm Alanları & Skorlama (0–5)

Kategori	Metrik	Mevcut Veri	Skor (0-5)
Erişilebilirlik	Call Volume (Trend)	_____	____
Erişilebilirlik	Answer Rate (%)	_____	____
Erişilebilirlik	ASA / Wait Time	_____	____
Satış	Conversion Rate (%)	_____	____
Satış	Offer-to-Book (%)	_____	____
Kalite	QA Score (Script)	___ / 10	____

### 2) Durum Yorum Alanları (Trafik İşığım Modeli)

- **Yeşil (İyi Giden):** \_\_\_\_\_
- **Sarı (İzlenecek):** \_\_\_\_\_
- **Kırmızı (Acil Aksiyon):** \_\_\_\_\_

### 3) Öncelikli Aksiyon Listesi

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 4) Öncesi / Sonrası Tablosu

Bu tablo, alınan aksiyonların performans üzerindeki etkisini ölçmek için kullanılır.

KPI	Önce	Sonra	Not
<b>Answer Rate</b>	—	—	
<b>Missed Calls</b>	—	—	
<b>Conversion Rate</b>	—	—	
<b>Offer-to-Book</b>	—	—	
<b>Revenue per Call</b>	—	—	

## Deliverables

Günlük/Haftalık/Aylık Rapor Şablonu, KPI → Aksiyon Matrisi, Dashboard Mockup  
Gereksinim Listesi.