

4 Dilli Çağrı Merkezi KPI & Dashboard Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: TR–EN–DE–RU dillerinde hizmet veren çağrı merkezinin performansını; hız, çözüm, kalite ve gelir odaklı 5 ana grupta standardize eder. Bu şablon, ham veriyi stratejik bir yönetim dashboard'una dönüştürerek dil bazlı verimlilik kayıplarını ve satış fırsatlarını görünür kılar.

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

A) KPI Sözlüğü & Framework

Dashboard'unuzu kurmadan önce her metriğin sınırlarını belirleyin:

Grup	Örnek KPI	Tanım	Alarm Eşiği
Hız	İlk Yanıt Süresi (FRT)	Talebin ilk karşılanma hızı	> 10 dk (WhatsApp)
Çözüm	İlk Temasta Çözüm (FCR)	Tekrar aramaya gerek kalmadan çözüm	< %70
Gelir	Teklif → Rezervasyon	Gönderilen teklifin satışa dönme oranı	< %20
Kalite	QA Skor Kartı	Senaryoya ve tona bağlılık skoru	< 80/100
Kapasite	Kaçan Talep Oranı	Cevaplanamayan çağrı/mesaj yüzdesi	> %3

B) Dil & Kanal Performans Matrisi (TR-EN-DE-RU)

Her pazarın davranışını ve agent performansını ayrı ayrı izleyin:

- **Dil Kırılımı:** TR / EN / DE / RU bazında hacim, FCR ve satış dönüşüm oranları.
- **Kanal Kırılımı:** Telefon, WhatsApp, OTA Mesajları ve Sosyal DM.
- **QA Skor Kartı:** İhtiyaç analizi, itiraz yönetimi ve follow-up (takip) disiplini maddelerini içeren denetim seti.

C) Dashboard Sayfa Mimarisi

Yönetim panelinizde bulunması gereken 5 ana katman:

1. **Executive Summary:** Kritik KPI kutuları ve haftalık trendler.
2. **Dil Karşılaştırma:** Pazarlar arası performans ve talep yoğunluğu.
3. **Kanal Analizi:** Hangi kanalda daha hızlıyız, hangisinde kaçan talep fazla?
4. **Kalite & QA:** CSAT (Müşteri Memnuniyeti) ve agent bazlı kalite skorları.
5. **Gelir & Takip:** Tekliflerin satışa dönüş hızı ve follow-up verimliliği.

D) Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Gruplandırın:** KPI'ları 5 ana gruba (Hız, Çözüm, Gelir, Kalite, Kapasite) ayırmadan dashboard kurmayın.
2. **Kırılım Şart:** "Toplam Ortalama" verisi yanıltıcıdır; mutlaka dil ve kanal kırılımıyla okuma yapın.
3. **Eşik Değerleri:** Her KPI için bir "Alarm Eşiği" belirleyin; eşik aşıldığında aksiyon planını (örn: vardiya artışı) devreye alın.
4. **QA-Script Bağı:** Kalite puanlarını sadece nezakete değil, satış script'indeki kritik adımlara bağlayın.
5. **Aksiyon Odaklılık:** Haftalık rapor ritminde sadece rakam değil, mutlaka "3 İlgörü + 3 Aksiyon" üretin.

E) Kontrol Listesi

- [] KPI sözlüğü ve hesaplama mantığı netleştirildi mi?
- [] Dil bazlı (TR/EN/DE/RU) hedefler girildi mi?
- [] QA skor kartı ve koçluk formu hazırlandı mı?
- [] Dashboard wireframe'i üzerinde mutabık kalındı mı?
- [] Haftalık raporlama ve geri bildirim ritmi takvime işlendi mi?

F) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **KPI Sözlüğü:** Hedef bantları içeren framework dökümanı.
2. **Dashboard İskeleti:** Looker Studio veya Excel uyumlu rapor şablonu.
3. **QA & Koçluk Kartı:** Agent değerlendirme ve gelişim takip formu.
4. **Performans Tabloları:** Örnek grafik ve veri girişi setleri.