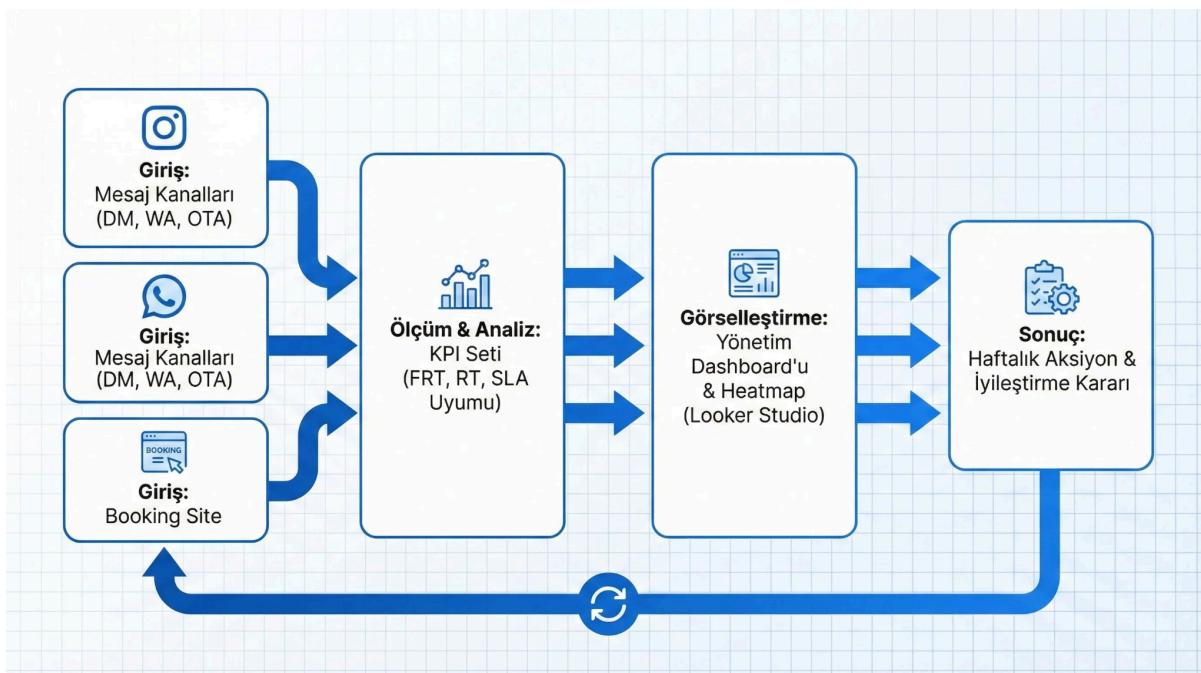


SLA Hedef & Dashboard Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Instagram DM, WhatsApp, Web Chat ve OTA mesajları için katmanlı SLA (Hizmet Seviyesi Taahhüdü) hedefleri tanımlamanızı ve bu verileri bir KPI paneline taşımmanızı sağlar. Amaç; yanıt sürelerindeki "hızlı/yavaş" tartışmasını somut verilere dayandırmak, yoğun (peak) saatleri tespit ederek kapasite planlaması yapmak ve haftalık iyileştirme aksiyonlarını standardize etmektir.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi yöneticileri, satış-pazarlama liderleri, misafir ilişkileri departmanı ve ajans raporlama ekipleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hedefleme:** Kanal bazlı SLA hedef matrisini hem normal hem de yoğun (peak) saatler için doldurun.
- Tanımlama:** KPI sözlüğünü (FRT, RT vb.) tamamlayarak tüm ekibin aynı metrikleri aynı şekilde ölçtügüden emin olun.
- Görselleştirme:** Dashboard alanlarını (heatmap, trend analizi vb.) Looker Studio gibi bir raporlama aracına taşıyarak haftalık aksiyon ritmini başlatın.

A) TEMPLATE (Şablon İçeriği)

1) SLA Hedef Matrisi (Doldurulacak Alanlar)

- Kanal: _____ (WhatsApp / Instagram / OTA)
- Normal Saat Hedefi: _____ (Dakika/Saat bazlı)
- Peak (Yoğun) Saat Hedefi: _____ (Dakika/Saat bazlı)
- Mesaj Tipi: [] Satış [] Destek [] Şikâyet [] OTA
- Notlar: _____

2) KPI Sözlüğü (Ölçüm Standartları)

- **First Response Time (FRT):** İlk yanıtın verilme süresi tanımı.
- **SLA Compliance:** Tanımlanan hedefe uyum sağlayan mesajların % oranı.
- **Abandon / Unanswered:** Yanıtlanmadan kapatılan veya terk edilen görüşme tanımı.
- **Lead → Reservation:** Mesajın satışa dönüşme veri kaynağı ve takibi.



Nasıl Doldurulur? (5 Kritik Kural)

- Katmanlı Hedefler:** Yanıt sürelerini tek bir rakama sıkıştırmayın; kampanya dönemleri veya hafta sonları için "Peak Saat" katmanı kullanın.
- Önceliklendirme:** Satış lead'leri için agresif (hızlı), genel destek talepleri için daha gerçekçi hedefler belirleyin.
- Sözlük Birliği:** KPI tanımlarını yazılı hale getirmeden dashboard kurgusuna geçmeyin; aksi halde ölçüm karmaşıklığı yaşanır.
- Heatmap Zorunluluğu:** Gün ve saat bazlı yoğunluk haritasını (heatmap) dashboard'a ekleyin; bu, personel vardiya planı için en hızlı içgörüdür.
- Aktif Raporlama:** Dashboard'a bir "aksiyon listesi" sütunu ekleyin; aksiyona dönüşmeyen rapor pasif bir dökümandır.

Kontrol Listesi & Deliverables

- [] Normal ve Peak saat hedefleri her kanal için ayrı ayrı yazıldı mı?
- [] Ekipteki herkes KPI tanımları üzerinde mutabık mı?
- [] Dashboard'da yoğunluk heatmap'i ve haftalık trend analizi var mı?
- [] Haftalık raporlama ve aksiyon alma ritmi takvime işlendi mi?

Teslimat Seti: SLA hedef matrisi şablonu, KPI sözlüğü, Dashboard mockup alanları ve haftalık aksiyon takip çizelgesi.