

# Otel Çağrı Merkezi Teknoloji Mimarisi & IVR Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, çağrı merkezi teknoloji yığınızı (tech stack) ses, yönlendirme, kayıt ve raporlama olmak üzere 4 ana katmanda planlamanızı sağlar. IVR (Sesli Yanıt Sistemi) menüsünü misafir deneyimini yormayacak şekilde optimize ederek, çağrıların KVKK uyumlu kaydedilmesini ve tüm verinin PMS/CRM sistemleriyle entegre ölçülmesini hedefler.

**Kim Kullanır?:** Otel Genel Müdürü, BT/Operasyon Sorumlusu ve Çağrı Merkezi Lideri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Bileşen Analizi:** Mimari katmanlardaki mevcut ve eksik teknolojik bileşenlerinizi işaretleyin.
- IVR Tasarımı:** Menü akışını maksimum 2–3 seviyede tutacak şekilde dil ve departman önceliklerine göre kurgulayın.
- Entegrasyon:** KPI panelini belirleyerek verinin PMS, CRM ve BI (İş Zekası) sistemlerine nasıl akacağını planlayın.

## B) Template: Teknoloji & Akış Planı

### 1) Mimari Katmanlar (Doldurulabilir)

- Ses/İletişim (PBX/VoIP): \_\_\_\_\_
- Softphone (Operatör Ekranı): \_\_\_\_\_
- Routing/IVR (Menü + Kuyruk): \_\_\_\_\_
- Kayıt & Arşiv (KVKK Log): \_\_\_\_\_
- Entegrasyonlar (PMS/CRM/BI): \_\_\_\_\_

### 2) IVR Menü Akışı (Örnek Şablon)

#### Seviye-1 (Ana Menü):

- Rezervasyon
- Mevcut Rezervasyon / Destek
- Operatöre Bağlan

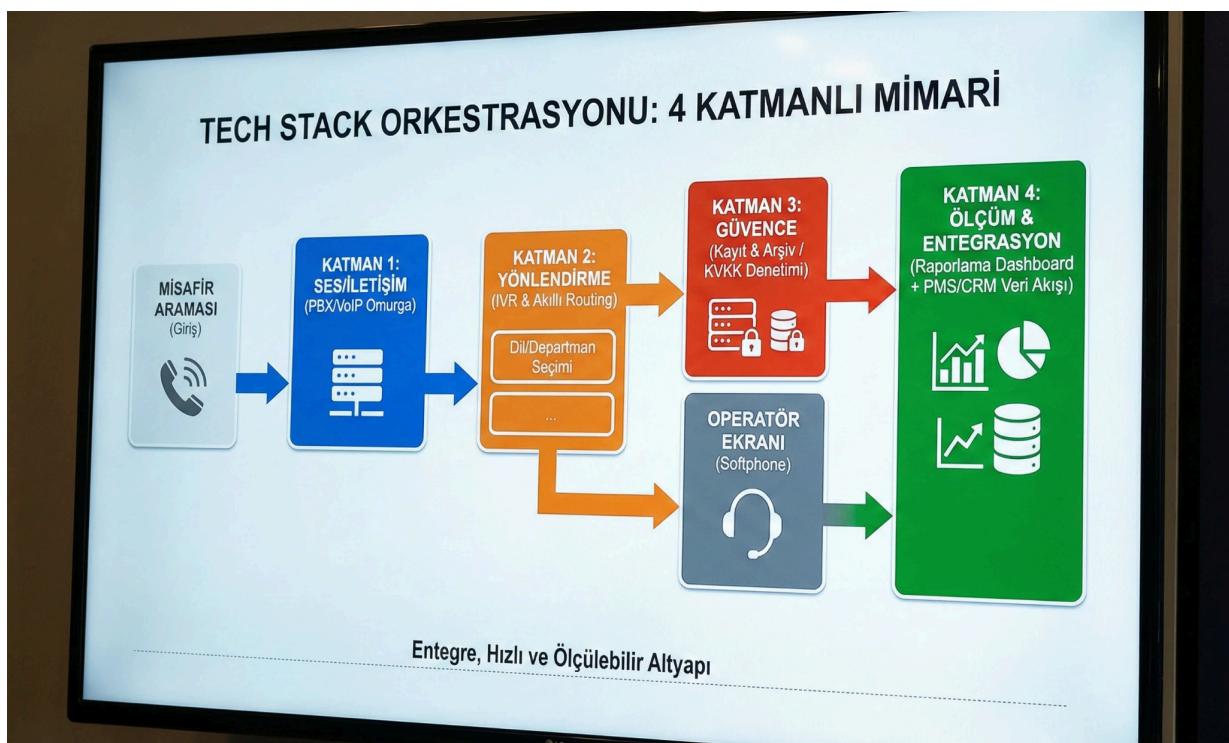
### Seviye-2 (Rezervasyon):

- Dil Seçimi: 1) TR 2) EN 3) DE 4) RU (Pazar Önceliği: \_\_\_\_\_)

### Seviye-2 (Destek):

2. OTA / Ödeme / Değişiklik
3. Şikâyet / Kriz (Service Recovery Hattı)

## IVR Görsel Akış Diyagramı



## Tasarım Kuralları & Kontrol Listesi

- **Hız:** IVR seçeneklerini arama hacmi en yüksek olandan başlayarak sıralayın.
- **Esnneklik:** Yoğun saatlerde (Peak Hours) otomatik "Call-back" (Geri Arama) opsiyonunu aktif edin.
- **Güvenlik:** Kayıt erişimini rol bazlı yetkilendirin ve erişim loglarını tutun.
- **Sadelik:** IVR derinliğinin 3 seviyeyi geçmediğinden emin olun.
- **Verimlilik:** PMS/CRM entegrasyonunun operatöre "arayıcıyı tanıma" faydası sağladığını test edin.

## Deliverables

- Mimari Katman Diyagramı, IVR Akış Şeması, 8-12 Metrikli KPI Panel Taslağı.

