

360° Misafir Ekranı Alan Eşleştirme & Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu audit sheet, PMS ve CRM sistemlerindeki dağınık verileri çağrı merkezi operatör ekranında anlamlı bir bütün haline getirmeniz için gerekli eşleştirme mimarisini sunar. Amacı, "kim arıyor?" sorusunun yanıtını saniyelere indirerek kişiselleştirilmiş satış (cross-sell) ve sadakat sinyallerini (repeat guest) anlık aksiyona dönüştürmektedir.

Kim Kullanır?: Call Center Liderleri, CRM Yöneticileri, PMS/BT Sorumluları ve Operasyon Liderleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Entegrasyon Haritası:** Mevcut PMS ve CRM alan listelerinizi çıkararak şablondaki eşleştirme tablosuna (Mapping) aktarın.
- Akış Tanımlama:** Web, OTA ve DM üzerinden gelen lead akışlarını etiket ve yanıt süreleri (SLA) ile sisteme tanımlayıp test edin.
- Performans Takibi:** 30 günlük pilot uygulama sonrası kişiselleştirme hızını ve dönüşüm oranlarını (KPI) kıyaslayın.

C) Audit Sheet: Veri & Akış Doğrulama

1) Alan Eşleştirme Skoru (0–5)

Veri Katmanı	Kritik Alanlar	Mevcut Durum	Skor (0-5)
Kimlik & Kanal	Tel/E-posta Eşleşmesi, Kanal Kaynağı, Dil/Pazar Sinyali	_____	____
PMS (Stay Data)	Son Konaklama, Oda Tipi, Açık/Yaklaşan Rezervasyon	_____	____
CRM (Marketing)	İletişim İzinleri (Opt-in), Segment (Aile/VIP vb.), Tercihler	_____	____
Action Layer	Not Şablonu, SLA Kuralı, Profil Birleştirme (Dedupe)	_____	____

2) Durum Analizi (Trafik Işıığı Modeli)

- Yeşil (Operasyona Hazır): _____
- Sarı (Geliştirme Gereken Riskli Alanlar): _____
- Kırmızı (Kritik Blokaj/Veri Eksikliği): _____

İlk 10 Kritik Aksiyon Listesi

- [] PMS ve CRM tekil profil (Master ID) eşleşmesini doğrula.
 - [] Operatör ekranında "Son 3 Konaklama Notu"nu görünür kıl.
 - [] KVKK uyum not alanlarını ve gizleme kurallarını set et.
 - [] Web lead'lerini "Acil" etiketiyle operatör ekranına düşür.
 - [] Misafir sadakat segmentine göre (VIP/Repeat) pop-up uyarısı ekle.
- (Diğer 5 aksiyon şablon içerisinde detaylandırılmıştır.)

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Manuel Sorulama	360° Ekran	Fark
Misafiri Tanıma Süresi (sn)	____	____	
Cross-sell / Upsell Oranı	% ____	% ____	
Tekrar Konaklama Oranı	% ____	% ____	
Veri Giriş Hatası Oranı	% ____	% ____	

Deliverables

- **Deliverables:** Operatör Ekranı Alan Eşleştirme Planı, Lead Etiket Seti & SLA Dokümanı, KVKK Not Alanı Kuralları.