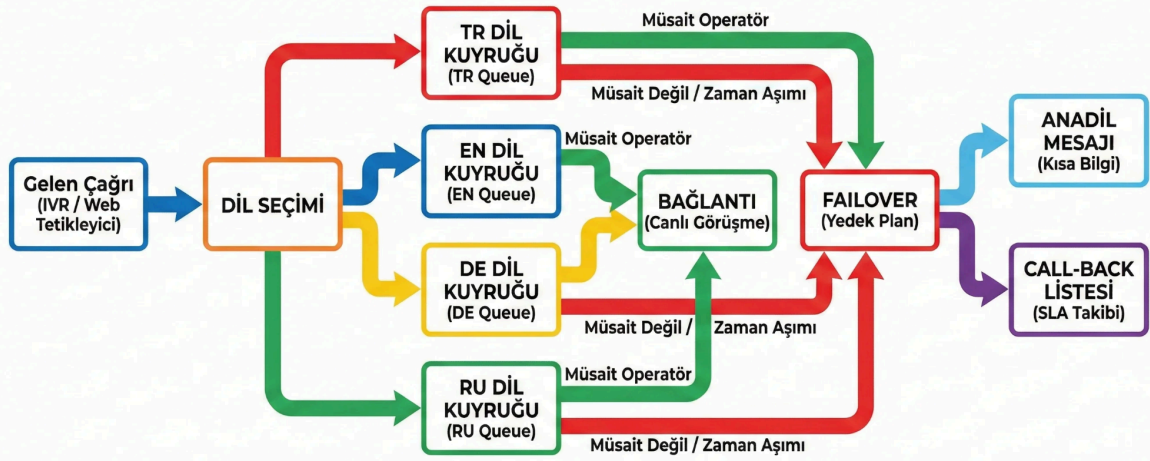


Dil Bazlı Script & Vardiya Planlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; TR, EN, DE ve RU hatları için yerleştirilmiş script bloklarını ve pazar saatlerine göre optimize edilmiş vardiya planını bir araya getirir. Temel hedef, doğrudan çeviri hatasından kaçınıp lokal tonla misafire ulaşmak ve doğru dilde erişilebilirliği garanti altına almaktır.

Kim Kullanır?: Call Center Yöneticileri, Vardiya Liderleri ve Çok Dilli Operasyon Sorumluları.

ÇOK DİLLİ ÇAĞRI YÖNLENDİRME (ROUTING) AKIŞI



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Script Yerelleştirme:** Her dil için "çekirdek 10 cümle" ve pazarın kültürel tonuna uygun notları doldurun.
2. **Vardiya Kapsama:** Hedef pazarın yerel saatlerine (pik saatler) göre vardiya planını işaretleyin.
3. **Döngüyü Başlat:** 14 günlük sprint planı ile yönlendirme (routing), eğitim ve kalite (QA) döngüsünü aktif edin.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] **Routing:** TR/EN/DE/RU için ayrı kuyruk ve yönlendirme kuralları tanımlandı mı?
- [] **Failover:** İlgili dilde temsilci yoksa call-back mesajı ve SLA süresi belirlendi mi?
- [] **Script Blokları:** Her dil için Karşılama, Probing, Teklif ve Kapanış blokları oluşturuldu mu?
- [] **Lokalizasyon:** Scriptler kelimesi kelimesine çeviri yerine pazarın tonuna göre uyarlandı mı?

- [] **Planlama:** Vardiya planı, pazarın en yoğun olduğu (pik) saatlere göre düzenlendi mi?
- [] **Analiz:** Dil bazlı KPI dashboard metrikleri ve QA kontrol listesi hazır mı?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
DE/RU çağrıları kaçıyor	Vardiya kapsamı yetersiz	Kritik saat kapsamı + failover
EN dönüşüm düşük	Teklif "next step" belirsiz	2 seçenek + net kapanış
RU'da güven düşük	Ton lokal/doğal değil	Güven cümle seti + eğitim
Call-back çalışmıyor	SLA ve sorumluluk belirsiz	Call-back penceresi + takip ritmi

C) 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-3:** Routing haritası, failover tasarımı ve call-back SLA sürelerinin anadil mesajlarıyla belirlenmesi.
- **Gün 4-6:** Dört ana dilde script bloklarının (Karşılama, Probing, Teklif, İtiraz ve Kapanış) yazılması.
- **Gün 7-10:** DE/RU odaklı rol-play çalışmaları, dil bazlı QA checklist oluşturma ve pazar saatlerine göre vardiya planı.
- **Gün 11-14:** Raporlama iskeletinin kurulması, ilk hafta ölçümleri ve 30 günlük sorumluluk ataması.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Şablon)

KPI	Önce	Sonra	Not
Dil Bazlı Answer Rate	_____	_____	
Dil Bazlı Call-back Rate	_____	_____	
Dil Bazlı Conversion	_____	_____	
Dil Bazlı QA Score	_____	_____	

Deliverables

- Dil Bazlı Routing Dokümanı, TR/EN/DE/RU Script Seti, Vardiya Kapsama Planı, KPI Dashboard İskeleti.

DİL BAZLI VARDİYA PLANLAMA KONTROL LİSTESİ

- ☒ 1. PAZAR PİK SAATLERİ ANALİZİ ☒
(DE: Sabah/Öğle, RU: Akşam/Hafta Sonu, EN: Gün İçi, TR: Karışık)
- ☒ 2. DİL KAPSAMASI & ANA OPERATÖR ☒
(Kritik saatlerde ilgili dil uzmanı var mı?)
- ☐ 3. FAILOVER KAPASİTE & CALL-BACK PENCERESİ ☐
(Yoğun saat yedeği ve geri dönüş planı hazır mı?)

Hedef: Doğru Dilde, Doğru Saatte Erişilebilirlik