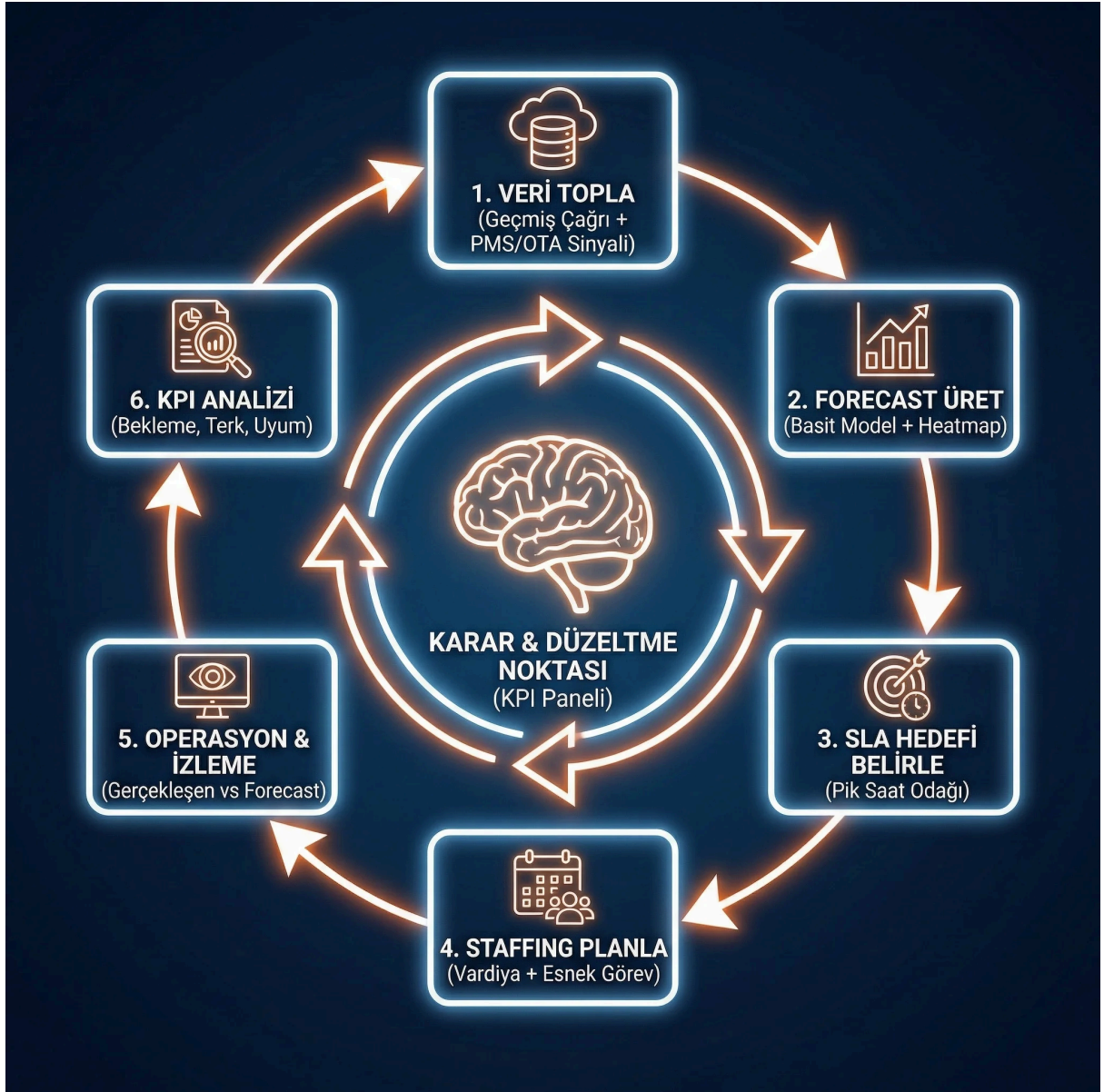


Forecast & Vardiya Planlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel çağrı merkezlerinde çağrı hacmi tahmini (forecast) ile gün içi heatmap (yoğunluk haritası) verilerini birleştirerek vardiya ve kadro planını SLA hedeflerine bağlamanızı sağlar. Forecast ile gerçekleşen arasındaki sapmaları izleyerek operasyonel düzeltmeler yapmanıza olanak tanıyan bir takip ritmi sunar.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Lead/Supervisor, Rezervasyon Müdürü, Operasyon Planlama ve Raporlama/BI Sorumluları.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Tahminleme:** Geçmiş çağrı hacimlerini, PMS doluluk verilerini ve OTA mesaj sinyallerini tabloya girerek haftalık forecast'inizi oluşturun.
2. **Eşleştirme:** Heatmap ile gün içi pik saatleri belirleyin ve vardiya planınızı bu kapasite ihtiyacına göre kurgulayın.
3. **İzleme:** Belirlenen SLA ve KPI'ları ekleyerek haftalık güncelleme ve günlük kontrol ritmini başlatın.

Template İçeriği (Boş Şablon Alanları)

A) Basit Forecast Tablosu (Haftalık)

Bu tablo, PMS ve OTA verilerinden gelen sinyalleri geçmiş yılın aynı dönemiyle kıyaslayarak gelecek haftanın çağrı hacmini tahmin etmenizi sağlar.

B) Gün İçi Heatmap & Yoğunluk Alanı

Günün belirli bloklarındaki yoğunluğu (pik) işaretleyerek personel atamasını optimize edin:

- **09:00 – 11:00:** [] Pik? | Tahmini Hacim: _____
- **11:00 – 14:00:** [] Pik? | Tahmini Hacim: _____
- **14:00 – 17:00:** [] Pik? | Tahmini Hacim: _____
- **17:00 – 20:00:** [] Pik? | Tahmini Hacim: _____
- **20:00 – 23:00:** [] Pik? | Tahmini Hacim: _____

C) Vardiya Planı ve KPI Entegrasyonu

Tahmin edilen hacme göre planlanan kapasiteyi (personel sayısını) ve gerçekleşen verilerle olan sapmayı takip edin.

Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Tutarlılık:** Forecast'in mükemmel olmasından ziyade, sürekli güncellenebilir ve tutarlı olması daha kritiktir.
2. **Pik Yönetimi:** Planlamanızı ortalama çağrı sayısına göre değil, "pik saatlerdeki" maksimum kapasite ihtiyacına göre yapın.
3. **SLA Odaklılık:** Personel performansını bekleme süreleri, terk oranları ve cevaplanma hızı gibi SLA metriklerine bağlayın.
4. **Düzeltilme Kuralları:** Belirgin sapmalar olduğunda uygulanacak net kurallarınız olsun (vardiya kaydırma, esnek görevlendirme veya dijital kanallara yönlendirme).
5. **Rutin:** Bu modelin başarısı, haftalık planlama ve günlük kontrol disiplinine bağlıdır.

Deliverables

- Haftalık Forecast Grafiği, Gün İçi Heatmap Görseli ve Kapasite Odaklı Vardiya Planı Tablosu.