

# Call Center Ekran & Rezervasyon Akışı Tasarım Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, çağrı merkezi operatör ekranını PMS verisiyle besleyerek "tek ekran, tek kayıt" mantığıyla standartlaştırır. Amaç, hatalı rezervasyon girişlerini azaltmak, kaçan talepleri takip etmek ve çağrı merkezi KPI'larını PMS verileriyle entegre bir dashboard üzerinde izlemektir.

**Kim Kullanır?**: Call Center Liderleri, Operasyon (Ön Büro), Revenue ve IT ekipleri.



## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Ekran Tasarımı:** Agent screen alanlarını belirleyin ve personel rollerine göre erişim yetkilerini tanımlayın.
- Akış Kurgusu:** Rezervasyon adımlarını (Lead → Teklif → Hold → Confirmed) ve olası hata/rollback senaryolarını yazın.
- Analiz:** KPI setini raporlama ekranlarına (Looker vb.) taşıyarak haftalık performans iyileştirme rutini başlatın.

## Şablon İçeriği

### 1) Agent Screen (Operatör Ekranı) Taslağı

- Misafir Profili:** ID, telefon ve e-posta bilgileri.
- Geçmiş Verisi:** Misafirin önceki konaklamaları ve tercihleri.
- Müsaitlik & Fiyat:** Anlık availability, oda tipi, Rate Plan ve toplam tutar.
- Kısıtlar:** Stop-sale, Min-stay ve Limit uyarıları.
- Aksiyon:** Hold/Option/Confirmed statü seçimi ve teklif gönderim kanalı (SMS/WA/E-posta).

## 2) Rezervasyon Akış Adımları

- **Kaynak:** Telefon, WhatsApp veya Web kanallarından gelen lead'in tespiti.
- **Teklifleme:** Misafire sunulan 2-3 farklı seçenek ve kural uyarıları.
- **Onay Mekanizması:** Ödeme/garanti sonrası statünün otomatik "Confirmed'a çekilmesi.
- **Loglama:** İptal veya no-show durumlarında stok geri dönüşü ve işlem logu.

## Uygulama Kuralları (5 Temel İlke)

1. **Odak:** Operatör ekranında karmaşayı önlemek için en kritik 10 alan daima sabit kalsın.
2. **Otomasyon:** Stop-sale ve minimum konaklama uyarıları manuel kontrol gerektirmeden görünür olsun.
3. **Hata Yönetimi:** Hatalı girişlerde "rollback" (işlemi geri alma) zorunlu olmalı ve her adım loglanmalıdır.
4. **Güvenlik:** KVKK gereği veri maskeleme ve rol bazlı erişim politikaları uygulanmalıdır.
5. **Kayıp Analizi:** Rezervasyon gerçekleşmeden mutlaka "fiyat", "müsaitlik" veya "kararsız" gibi kayıp nedenleri girilmelidir.

## Kontrol Listesi

- [ ] Rol bazlı yetkiler (Operatör/Supervisor/Admin) net olarak tanımlandı mı?
- [ ] KVKK maskeleme ve veri saklama politikaları sisteme işlendi mi?
- [ ] Hold ve Confirmed statüleri PMS ile tam uyumlu (mapping) hale getirildi mi?
- [ ] Rollback ve işlem loglama mekanizması aktif mi?
- [ ] KPI dashboard'u tek ekranda izlenebiliyor mu?

## Deliverables

Agent Screen Alan Sözlüğü, Rezervasyon Akışı & Statü Mapping Dokümanı, KPI Dashboard Taslağı.

