

Otel Çağrı Merkezi KPI Raporlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu audit sheet, çağrı merkezi KPI'larını günlük, haftalık ve aylık periyotlarda tek bir formatta toplar. Amacı sadece rapor üretmek değil; kadrolama (staffing), eğitim (training) ve script revizyon kararlarını somut verilere dayandırarak iyileştirme döngüsünü görünür kılmaktır.

Kim Kullanır?: Call Center Yöneticisi, Satış Lideri, Gelir Yönetimi ve Raporlama Sorumluları.

AYLIK ÇAĞRI MERKEZİ KPI KONTROL LİSTESİ

- ☒ 1. Arama & Erişilebilirlik ☒
(Volume, Answer Rate, ASA)
- ☒ 2. Satış & Dönüşüm ☒
(Conversion, Offer-to-Book, Gelir)
- ☐ 3. Kaçan & Geri Dönüş ☐
(Missed Calls, Call-back Rate)
- ☐ 4. Kalite & Deneyim ☐
(AHT, QA Skoru, Repeat Calls)

Hedef: Her Kategori Yeşil, Sürekli İyileştirme

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Günlük Takip:** Her vardiya sonunda 10 dakikanızı ayırarak günlük KPI bölümünü doldurun.
- Haftalık Analiz:** Haftalık bölümde trendleri inceleyin ve saptadığınız kök nedenleri not edin.

3. **Aylık Karar:** Ay sonunda verileri değerlendirerek staffing, eğitim ve script revizyonu için 3 ana aksiyon planı retin.

Audit Sheet İçerięi

1) lm Alanları & Skorlama (0–5)

Kategori	Metrik	Mevcut Veri	Skor (0-5)
Erişilebilirlik	Call Volume (Trend)	_____	_____
Erişilebilirlik	Answer Rate (%)	_____	_____
Erişilebilirlik	ASA / Wait Time	_____	_____
Satış	Conversion Rate (%)	_____	_____
Satış	Offer-to-Book (%)	_____	_____
Kalite	QA Score (Script)	____ / 10	_____

2) Durum Yorum Alanları (Trafik Işığı Modeli)

- Yeşil (İyi Giden): _____
- Sarı (İzlenecek): _____
- Kırmızı (Acil Aksiyon): _____

3) ncelikli Aksiyon Listesi

- _____
- _____
- _____

4) Öncesi / Sonrası Tablosu

Bu tablo, alınan aksiyonların performans üzerindeki etkisini ölçmek için kullanılır.

KPI	Önce	Sonra	Not
Answer Rate	_____	_____	
Missed Calls	_____	_____	
Conversion Rate	_____	_____	
Offer-to-Book	_____	_____	
Revenue per Call	_____	_____	

Deliverables

Günlük/Haftalık/Aylık Rapor Şablonu, KPI → Aksiyon Matrisi, Dashboard Mockup Gereksinim Listesi.