

Yüksek Sezon Script & Eğitim & Vardiya Planlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, yüksek sezon hazırlık sürecini 6-8 haftalık somut bir takvime dönüştürür. Script güncellemeleri, hızlandırılmış eğitimler, dinamik vardiya planlaması ve altyapı stres testlerini tek bir çerçevede yöneterek; sezonda artan çağrı trafiğinde bekleme/kaçan çağrı oranlarını düşürmeyi ve ekip stresini yönetmeyi hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Lideri, Operasyon Yöneticisi ve Revenue/Marketing ekiplerinden oluşan "Sezon Hazırlık Komitesi".



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Analizi:** Geçen sezonun KPI verilerini (ASA, Abandon) şablon'a girerek pik saatleri ve olası risk noktalarını işaretleyin.
- Görev Dağılımı:** 6-8 haftalık hazırlık takvimindeki script, eğitim ve altyapı görevlerine sorumlular atayın.
- Dinamik Takip:** Sezon boyunca haftalık KPI kontrolleriyle planı güncelleştirin ve sezon sonunda "Review" şablonuyla gelecek yılın backlog'unu oluşturun.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- KPI Analizi:** Geçen sezonun ASA, abandon ve conversion verileri analiz edildi mi?
- Pik Takvimi:** Kampanya günleri ve yoğun saat blokları takvimde işaretlendi mi?
- İçerik Revizyonu:** Script'ler güncel kampanya koşulları ve sık gelen itirazlara göre yenilendi mi?
- Kapasite Planı:** Yeni personel ihtiyacı, işe alım ve hızlandırılmış eğitim sprint'i netleşti mi?
- Stres Testi:** IVR menüleri, kuyruk yönetimi ve call-back altyapısı yüksek trafik için test edildi mi?
- Süreç Kilidi:** Vardiya ve izin planı sezon yoğunluk grafiğine göre onaylandı mı?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Bekleme süresi artıyor	Kapasite yanlış planlaması	Dinamik vardiya + Call-back aktivasyonu
Kaçan çağrı artıyor	Hatalı routing/kuyruk yapısı	IVR sadeleştirme + Kuyruk ayrimı
Operatör hata yapıyor	Güncel olmayan script/bilgi	Kampanya ve koşul güncelleme eğitimi
Stres/Mesai artıyor	Yapilandırılmış plan eksikliği	İzin + Vardiya "Sezon Modu" planı

C) 14 Günlük Sprint Planı: "Sezon Öncesi Son Prova"

- Gün 1-5:** KPI kıyası ve risk analizi ile başlayıp; itiraz script'lerini, kampanya metinlerini ve ilk 10 saniye/kapanış odaklı eğitim modüllerini tamamlayın.
- Gün 6-10:** Vardiya planlarını güncelleyin, IVR ve altyapı stres testlerini (Peak senaryo) gerçekleştirin. Operatör ekranı için "Günün Değişenleri" not sistemini kurun.
- Gün 11-14:** Service recovery eskalasyon provalarını yapın, KPI panelini son kez kontrol edin ve pilot gün uygulamasıyla hazırlık checklist'ini kapatın.

D) Sezon Öncesi / Sezon İçi KPI Tablosu

KPI	Sezon Öncesi	Sezon İçi (Hedef)	Not
ASA / Bekleme Süresi	—	—	
Abandon / Kaçan Çağrı	—	—	
Conversion (Dönüşüm)	—	—	
Overtime (Mesai) Sinyali	—	—	

Deliverables

- Ön Sezon Hazırlık Takvimi, Vardiya Plan Tablosu, Script & Kampanya Güncellemeye Paketi, IVR Stres Test Checklist'i, Sezon Sonu Review Şablonu.