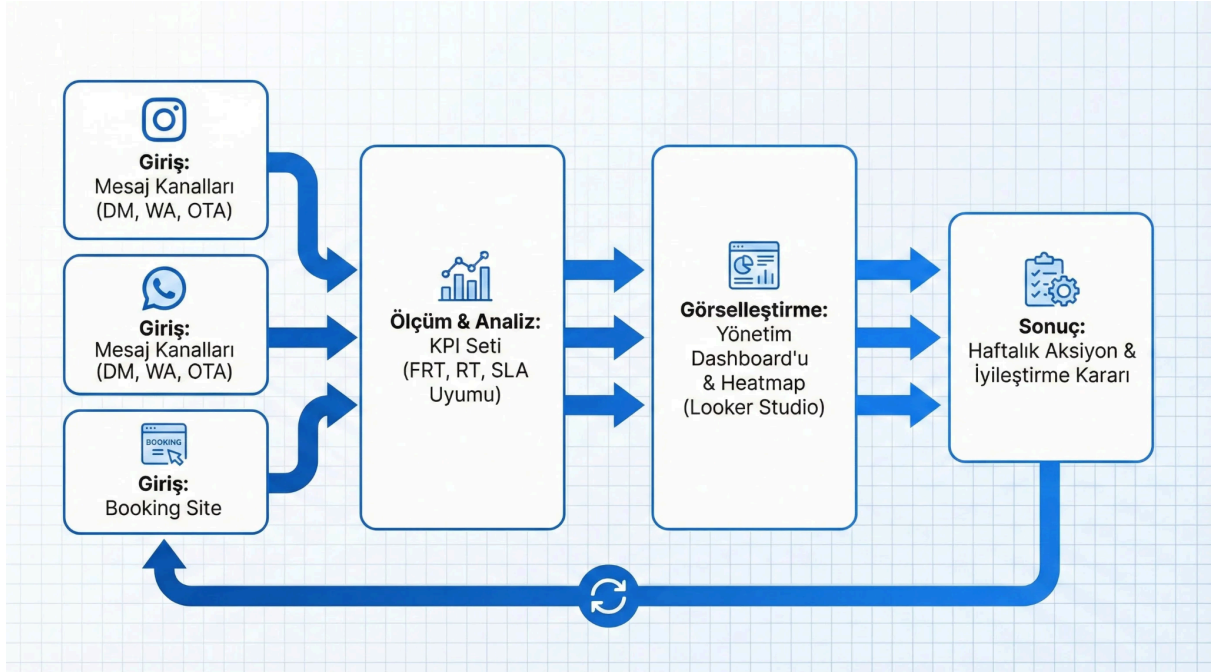


# SLA Hedef & Dashboard Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Instagram DM, WhatsApp, Web Chat ve OTA mesajları için katmanlı SLA (Hizmet Seviyesi Taahhüdü) hedefleri tanımlamanızı ve bu verileri bir KPI paneline taşımanızı sağlar. Amaç; yanıt sürelerindeki "hızlı/yavaş" tartışmasını somut verilere dayandırmak, yoğun (peak) saatleri tespit ederek kapasite planlaması yapmak ve haftalık iyileştirme aksiyonlarını standardize etmektir.

**Kim Kullanır?:** Çağrı merkezi yöneticileri, satış-pazarlama liderleri, misafir ilişkileri departmanı ve ajans raporlama ekipleri.



## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hedefleme:** Kanal bazlı SLA hedef matrisini hem normal hem de yoğun (peak) saatler için doldurun.
- Tanımlama:** KPI sözlüğünü (FRT, RT vb.) tamamlayarak tüm ekibin aynı metrikleri aynı şekilde ölçtüğünden emin olun.
- Görselleştirme:** Dashboard alanlarını (heatmap, trend analizi vb.) Looker Studio gibi bir raporlama aracına taşıyarak haftalık aksiyon ritmini başlatın.

## A) TEMPLATE (Şablon İçeriği)

### 1) SLA Hedef Matrisi (Doldurulacak Alanlar)

- Kanal: \_\_\_\_\_ (WhatsApp / Instagram / OTA)
- Normal Saat Hedefi: \_\_\_\_\_ (Dakika/Saat bazlı)
- Peak (Yoğun) Saat Hedefi: \_\_\_\_\_ (Dakika/Saat bazlı)
- Mesaj Tipi: [ ] Satış [ ] Destek [ ] Şikâyet [ ] OTA
- Notlar: \_\_\_\_\_

### 2) KPI Sözlüğü (Ölçüm Standartları)

- **First Response Time (FRT):** İlk yanıtın verilme süresi tanımı.
- **SLA Compliance:** Tanımlanan hedefe uyum sağlayan mesajların % oranı.
- **Abandon / Unanswered:** Yanıtlanmadan kapatılan veya terk edilen görüşme tanımı.
- **Lead → Reservation:** Mesajın satışa dönüşme veri kaynağı ve takibi.



## Nasıl Doldurulur? (5 Kritik Kural)

1. **Katmanlı Hedefler:** Yanıt sürelerini tek bir rakama sıkıştırmayın; kampanya dönemleri veya hafta sonları için "Peak Saat" katmanı kullanın.
2. **Önceliklendirme:** Satış lead'leri için agresif (hızlı), genel destek talepleri için daha gerçekçi hedefler belirleyin.
3. **Sözlük Birliği:** KPI tanımlarını yazılı hale getirmeden dashboard kurgusuna geçmeyin; aksi halde ölçüm karması yaşanır.
4. **Heatmap Zorunluluğu:** Gün ve saat bazlı yoğunluk haritasını (heatmap) dashboard'a ekleyin; bu, personel vardiya planı için en hızlı içgörüdür.
5. **Aktif Raporlama:** Dashboard'a bir "aksiyon listesi" sütunu ekleyin; aksiyona dönüşmeyen rapor pasif bir dökümandır.

## Kontrol Listesi & Deliverables

- [ ] Normal ve Peak saat hedefleri her kanal için ayrı ayrı yazıldı mı?
- [ ] Ekipteki herkes KPI tanımları üzerinde mutabık mı?
- [ ] Dashboard'da yoğunluk heatmap'i ve haftalık trend analizi var mı?
- [ ] Haftalık raporlama ve aksiyon alma ritmi takvime işlendi mi?

**Teslimat Seti:** SLA hedef matrisi şablonu, KPI sözlüğü, Dashboard mockup alanları ve haftalık aksiyon takip çizelgesi.