

Remote Agent Teknoloji & KPI Kontrol Listesi

(v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, evden çalışan rezervasyon temsilcileri için teknoloji, güvenlik (VPN, yetki) ve ses standartlarını belirler; performansın QA ve coaching ritmiyle nasıl yönetileceğini standardize eder. Amaç, misafir deneyiminden ödün vermeden operasyonel esneklik sağlamak.

Kim Kullanır?: Call Center Liderleri, BT/Güvenlik Ekipleri ve QA/Koçluk Sorumluları.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Standart Kurulum:** Teknoloji ve güvenlik checklist'ini kullanarak pilot ekibin donanım ve erişim uygunluğunu doğrulayın.
- Ritim Belirleme:** Uzaktan çalışma modeline özel KPI/QA scorecard'ını tanımlayın ve haftalık huddle (kısa toplantı) düzenine geçin.
- Sprint ile Ölçekleme:** 14 günlük sprint planını tamamlayarak süreci stabilize edin ve ardından tüm ekibe yayın.

A) Checklist: Uzaktan Çalışma Standartları

- Teknoloji:** Softphone erişimi, test çağrı rutini ve yedek internet planı.
- Güvenlik:** VPN/SSO kullanımı ve rol bazlı yetki matrisi ile veri güvenliği.
- Donanım:** Şifrelenmiş cihazlar, gürültü engelleme kulaklık ve sessiz çalışma alanı.
- Performans:** QA scorecard (karşılama, ihtiyaç analizi, teklif, kapanış) ve vardiya takibi.
- Destek:** Riskli çağrılar için eskalasyon akışı ve düzenli 1:1 coaching seansları.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Görsel verilerle desteklenen yaygın sorunlar ve aksiyonlar:

Problem	Kök Neden	Çözüm
Ses kalitesi düşük	Ortam/ekipman standarı yok	Cihaz + düzenli test rutini
Veri riski	Yetki/VPN eksikliği	Rol bazlı erişim tanımları
Disiplin düşüyor	KPI ve rutin eksikliği	Günlük huddle + QA + 1:1 coaching
Misafir memnuniyetsiz	Eskalasyon belirsizliği	Ofis çekirdek ekibi + net eskalasyon akışı

14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-4:** Pilot ekip seçimi, teknoloji (Softphone/VPN) kurulumu ve cihaz güvenlik onayı.
- **Gün 5-7:** KPI dashboard kurulumu, günlük huddle başlangıcı ve ilk coaching seansları.
- **Gün 8-11:** Eskalasyon testleri, sezon/dil vardiya kurallarının netleşmesi ve uzaktan kalite denetimi (audit).
- **Gün 12-14:** KPI kıyaslaması, süreç revizyonları ve tam ölçekli yayılım planı.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

Uzaktan çalışma modelinin başarısını şu metriklerle izleyin:

KPI	Önce	Sonra	Not
Answer Rate	—	—	Çağrı karşılama oranı
AHT	—	—	Ortalama konuşma süresi
Conversion	—	—	Rezervasyon dönüşüm oranı
QA Score	—	—	Kalite değerlendirme puanı
Shrinkage	—	—	Fire oranı / Verimlilik

Deliverables

- Remote Agent Teknoloji Rehberi, Yetki Matrisi, QA Scorecard ve Sezonluk Eskalasyon Planı.



“Remote agent teknoloji ve KPI kontrol listesi deliverables seti, otel bağlımı.”