

# TR-EN-DE-RU Çağrı Merkezi Başlangıç Checklist'i (v1.0)

**Amacı:** Otelinizde çok dilli çağrı merkezi kurulumunu 14 günde devreye almak, kanal akışını tek sisteme bağlamak ve KPI'ları ölçülebilir hale getirmek için hazırlanmıştır.

**Hedef Kullanıcılar:** Otel GM, Satış-Pazarlama Müdürü, Rezervasyon Sorumlusu ve Operasyon Yöneticileri.

## A) Kurulum & Önceliklendirme Checklist'i

*Ekip toplantısında bu maddelerin üzerinden geçerek mevcut durumunuzu netleştirin:*

- ☐ **Kanal Envanteri:** Telefon, WhatsApp, OTA Mesajları ve E-posta listelendi mi?
- ☐ **Dil Hacmi:** TR / EN / DE / RU dillerinin tahmini yüzdesi belirlendi mi?
- ☐ **SLA Tanımı:** WhatsApp ve telefon yanıt süreleri netleşti mi?
- ☐ **Lead Kaydı:** İsim, tarih, kanal, dil ve durum gibi zorunlu alanlar sisteme girildi mi?
- ☐ **Senaryo Yönetimi:** Fiyat, iptal, transfer gibi 10 temel script hazır mı?
- ☐ **Takip Kuralları:** Outbound (bugün/yarın/48 saat) kuralları yazıldı mı?
- ☐ **Kalite Kontrol:** Çağrı dinleme ve puanlama modeli belirlendi mi?
- ☐ **Raporlama:** Haftalık tek sayfalık KPI rapor formatı hazır mı?

## B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm	Sorumlu	Öncelik
WhatsApp geç yanıt	Tek kişi, vardiya yok	SLA + Vardiya + Hazır cevap bankası	TBD	Yüksek
OTA mesajları kaçıyor	Resepsiyonda dağınık	Tek kuyruk + Sorumlu atama	TBD	Yüksek
Teklifler kapanmıyor	Outbound yok	Takip kuralı + Script	TBD	Yüksek
Dil uyumsuzluğu	Eğitim/terminoloji yok	4 dil terminoloji seti	TBD	Orta

KPI görünmüyor	Raporlama yok	Haftalık dashboard	TBD	Orta
----------------	---------------	--------------------	-----	------

Mevcut operasyonel darboğazlar ve hızlı müdahale planı:

## C) 14 Günlük Kurulum Sprint Planı

Hızlı devreye alma takvimi:

- 1-3. Gün:** Kanal & dil envanteri, SLA tanımları ve Lead kayıt alanlarının (pipeline) oluşturulması.
- 4-6. Gün:** 4 dilde (TR/EN/DE/RU) senaryo scriptleri ve WhatsApp hazır cevap bankasının hazırlanması.
- 7. Gün: Pilot Başlangıcı** ve ilk KPI baseline ölçümü.
- 8-10. Gün:** Outbound takip kuralları, OTA mesaj sorumluluk matrisi ve kalite dinleme formlarının devreye alınması.
- 11-14. Gün:** KVKK prensipleri, haftalık rapor formatının finalizasyonu ve pilot optimizasyonu sonrası 30 günlük roadmap.

## D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Örnek)

Başarıyı bu metriklerle takip edin:

KPI	Önce	Hedef (14 Gün)	Sonra
WhatsApp ilk yanıt süresi	TBD	%30 iyileşme	TBD
Kaçan çağrı oranı	TBD	Düşüş	TBD
Tekliften rezervasyona dönüşüm	TBD	Artış	TBD
Outbound takip oranı	TBD	%80+	TBD
CSAT (Memnuniyet)	TBD	Artış	TBD

## E) Teslim Edilecek Belgeler (Deliverables)

1. **4 Dil Terminoloji Bankası:** (TR/EN/DE/RU)
2. **10 Senaryo Script Paketi:** En çok sorulan 10 soruya profesyonel yanıtlar.
3. **SLA & Vardiya Planı:** Yanıt süreleri ve çalışma saatleri.
4. **Lead Pipeline Şeması:** Rezervasyon adaylarının yolculuğu.
5. **Haftalık KPI Rapor Şablonu:** Yönetim için özet görünüm.