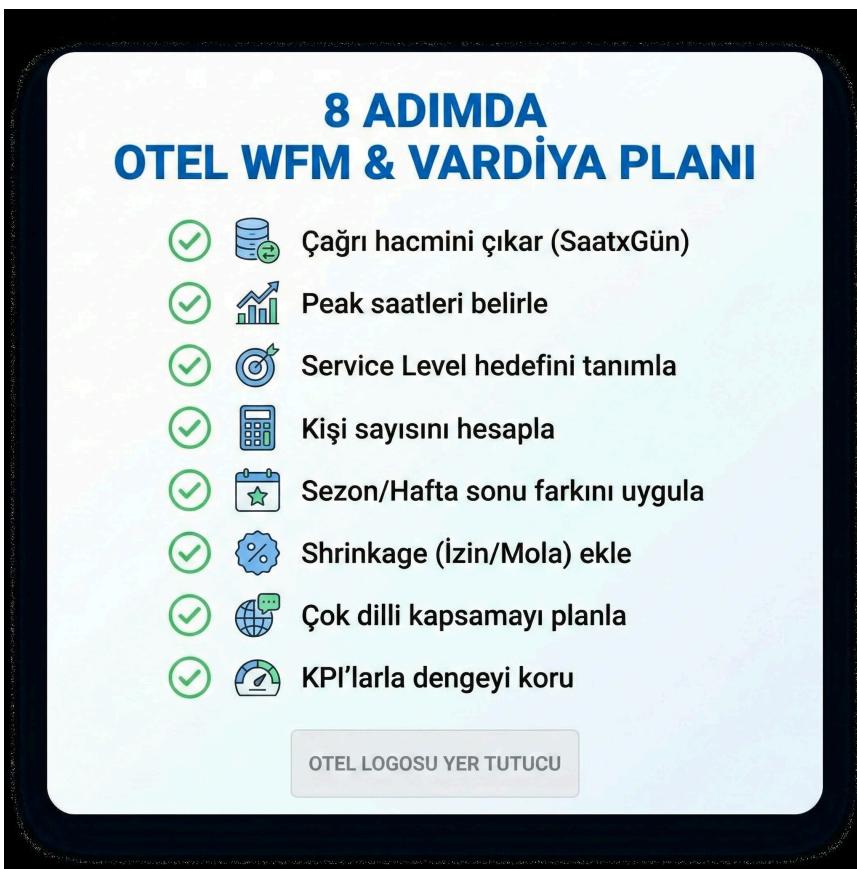


Çağrı Hacmi & Vardiya Planlama Excel Şablonu

(v1.0)

Asset Amacı: Bu Excel tabanlı araç, çağrı hacmini saatlik ve günlük kırılımlarda analiz ederek yoğunluk haritaları oluşturur. Shrinkage (kayıp zaman) ve servis seviyesi hedeflerini hesaba katarak gereken personel sayısını hesaplar; bekleme sürelerini azaltırken gereksiz fazla mesai maliyetlerini kontrol altında tutmanızı sağlar.

Kim Kullanır?: Call Center Yöneticileri, Operasyon/Ön Büro Liderleri ve Finans/İK Planlama Sorumluları.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Girişi:** Son 14 veya 90 günlük çağrı trafiğinizi (saat x gün bazında) ham veri sayfasına işleyin.
- Parametre Ayarı:** Sezon modunu seçin; mola, eğitim ve izinleri kapsayan "Shrinkage" oranınızı ve hedef servis seviyenizi belirleyin.
- Planlama:** Excel'in otomatik önerdiği kapsama planını haftalık vardiya çizelgesine aktarın ve gerçekleşen verilerle her hafta revize edin.

B) Template: Excel Şablon Yapısı

1. Sayfa: Ham Veri & Isı Haritası (Heatmap)

- Çağrı Günlüğü:** Tarih, Saat, Dil ve AHT (Ort. Konuşma Süresi) verilerinin toplandığı alan.
- Isı Haritası:** Gün x Saat matrisinde toplam ve kaçan çağrıların yoğunluğunu gösteren, "Pik Saatleri" otomatik işaretleyen görsel tablo.

2. Sayfa: Forecast & Workforce Parametreleri

- Sezon Modu:** [] Sezon Dışı [] Sezon İçi [] Kampanya Dönemi.
- Shrinkage %:** Mola, yemek, eğitim ve devamsızlık kaynaklı kapasite kaybı oranı.
- Dil Hedefleri:** TR/EN/DE/RU dillerinin hangi saat dilimlerinde aktif olacağının planı.

3. Sayfa: Kapsama Planı & Vardiya Tablosu

- Kapsama (Coverage):** Saat aralığına göre olması gereken minimum ve hedef kişi sayısı önerisi.
- Vardiya (Roster):** 09-13, 13-17, 17-21 ve 21-01 bloklarında personelin atanacağı haftalık planlayıcı.

Kontrol Listesi

- [] En az 14 günlük geçmiş veri sisteme girildi mi?
- [] Hafta içi ve hafta sonu trendleri ayrı ayrı analiz edildi mi?
- [] Shrinkage (mola/izin) payı hesaplamaya dahil edildi mi?
- [] Dil bazlı kapsama hedefleri (kritik pazar saatleri) işlendi mi?
- [] WFM KPI paneli haftalık olarak güncelleniyor mu?

WFM KPI Panel Metrikleri

- Service Level Trend:** Hedeflenen sürede cevaplanan çağrı oranı.
- Occupancy Trend:** Temsilcilerin çağrıda geçirdiği sürenin verimliliği.
- Missed Calls Trend:** Kaçan çağrıların saatlik dağılımı ve azalma eğilimi.

Deliverables

- Excel Şablonu (6 Sayfa), Isı Haritası Modülü, Vardiya Planlayıcı ve KPI Dashboard.