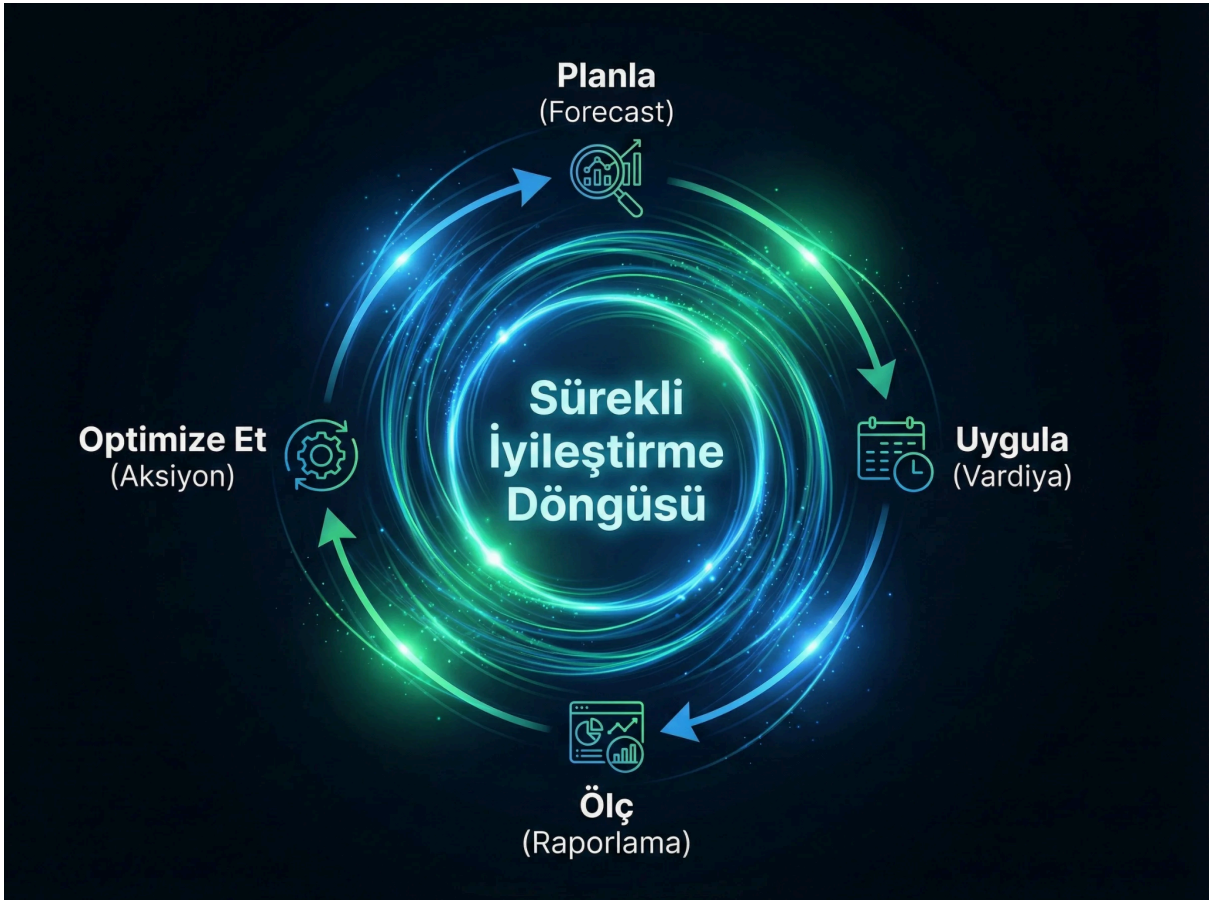


4 Dilli Çağrı Merkezi Haftalık Vardiya Planı (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, 4 dilli çağrı merkezinde çağrı hacmi tahmini (forecast) ve SLA hedeflerine göre TR–EN–DE–RU dil bazlı seat plan (koltuk planı) çıkarıp haftalık vardiya matrisine dönüştürmek için tasarlanmıştır. Mola, eğitim ve QA (kalite kontrol) bloklarını pik saatleri bozmadan yerleştirerek hem yanıt sürelerini hem de temsilci memnuniyetini korumayı hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, Operasyon Planlama Uzmanları, Rezervasyon Liderleri ve QA/Eğitim Sorumluları.



“Haftalık vardiya matrisini ve mola/eğitim zaman çizelgesini gösteren 1:1 formatlı tablo görseli.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hacim Analizi:** Geçmiş 4–8 haftalık verileri kullanarak saatlik çağrı/mesaj hacmini çıkarın ve kampanya dönemlerini gözeterek forecast oluşturun.
- Kapasite Planlama:** Dil bazlı minimum temsilci sayılarını ve kanal bazlı (Sesli/WhatsApp) SLA hedeflerini matrise işleyerek vardiya slotlarını doldurun.

3. **Varyans Takibi:** 14 günlük pilot uygulama süresince "Planlanan vs. Gerçekleşen" farklarını ölçerek vardiya düzenini güncelleyin.

Template (Şablon) İçerik Yapısı

A) Forecast & Hedef Seti

- **Pik Saat Analizi:** Günlük 09–12 / 12–17 / 17–23 / 23–09 slotları bazında yoğunluk tahmini ve kanal (Call/WA/OTA) payı dağılımı.
- **Servis Seviyesi (SLA):** Telefon için ilk yanıt süresi, WhatsApp için mesaj karşılama hızı ve kabul edilebilir "çağrı terk" eşiği.

B) Dil Bazlı Seat Plan & Matris

- **Minimum Temsilci Gücü:** Her dilde (TR/EN/DE/RU) aynı anda hazır bulunması gereken minimum kişi sayısı.
- **Vardiya Matrisi:** Haftalık gün/saat bazlı personel dağılımı ve yedekleme (back-up) planı.

C) Operasyonel Blok Yönetimi

- **Mola Dalgaları:** Hizmet sürekliliğini bozmayacak şekilde kademelendirilmiş dinlenme süreleri.
- **Eğitim & QA:** Pik saatlerin dışında, operasyonel yükün düşük olduğu zaman dilimlerine yerleştirilmiş mikro-eğitim ve çağrı dinleme blokları.

Planlama Kuralları & Örnek

- **Veriye Dayalı Vardiya:** Asla forecast yapmadan vardiya yazmayın; saatlik dalgalanmaları (Örn: Belek bölgesi için yaz sezonu 12-17 pik saati) mutlaka göz önünde bulundurun.
- **Kanal Ayrımı:** WhatsApp SLA'leri genellikle daha sıkıdır; akşam slotlarında mesaj kuyruğu takviyesi planlayın.
- **Eğitim Zamanlaması:** Eğitim bloklarını asla en yoğun saatlere koymayın; kısa ve etkili blokları sakın saatlere dağıtın.

Deliverables

Forecast Grafiği Şablonu, Dil Bazlı Seat Plan Diyagramı, Haftalık Vardiya Matrisi, Mola/Eğitim Timeline Görseli.

Otel Çağrı Merkezi Workforce Paneli



SLA Uyumu:

%94 ↑
(Hedef Üstü)



Ort. İlk Yanıt:

15sn



Terk Oranı:

%3.8 →
(Sınırdadır)



Agent Doluluk
(Occupancy):

%78

Haftalık Trend: **Stabil**



“SLA uyumu, yanıt süresi, terk oranı ve doluluk (occupancy) trendlerini yansıtan 1:1 KPI kartı.”

	09:00-12:00	12:00-17:00	17:00-23:00	23:00-09:00
Pazartesi	TR:3 EN:2 DE:1 RU:1	TR:5 EN:3 EN:4 RU:4	TR:4 EN:2 DE:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1 (Kritik Destek)
Salı	TR:3 RU:1	TR:4 RU:3	TR:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1
Çarşamba	TR:3 RU:1	TR:5 EN:3	TR:4 EN:2 DE:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1
Perşembe	TR:3 RU:1	TR:5 EN:3	TR:4 EN:2 DE:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1
Cuma	TR:3 RU:1	TR:5 EN:3	TR:4 EN:2 DE:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1
Cumartesi	TR:3 RU:1	TR:5 EN:3	TR:4 EN:2 DE:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1
Pazar	TR:3 RU:1	TR:5 EN:3	TR:4 EN:2 DE:3 RU:3	TR:2 EN:1 DE:1 RU:1

“Doldurulmuş örnek vardiya planını ve plan-gerçekleşen rapor formatını içeren 1:1 tanıtım kartı.”