

# Çağrı & Mesaj KPI Dashboard Örnek Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, çağrı merkezi ve WhatsApp/DM verisini Looker Studio'da standart KPI kartlarıyla görselleştirmek ve iletişimden rezervasyona giden dönüşüm yolculuğunu izlemek için hazır sayfa yapısı sunar. Saat ve dil bazlı ısı haritalarıyla vardiya planlamasını veriye bağlar; kanal bazlı dönüşüm analizleriyle satışın hangi kaynaktan geldiğini netleştirir.

**Kim Kullanır?:** Çağrı merkezi yöneticileri, satış-pazarlama ekipleri, revenue (gelir) yönetimi ve raporlama sorumluları.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Hazırlığı:** Minimum veri şemasını (tarih, saat, kanal, dil, sonuç/outcome) mevcut sistem export'larınıza uygulayın.
- Panel Kurulumu:** Looker Studio üzerinde veri kaynağını bağlayın ve şablondaki hazır KPI kartlarını (Scorecard) eşleştirin.
- Yönetim & Review:** Haftalık dönüşüm ve SLA (Hizmet Seviyesi Anlaşması) incelemeleriyle aksiyon planını panel üzerinden canlı takip edin.

## A) Operasyonel Audit & Dönüşüm Skoru

Ölçüm Alanı	Skor (0-5)	Not / Kanıt
Veri şeması tutarlılığı	—	
Dil alanı doğruluğu	—	
Answer Rate (Cevaplama Oranı) ölçümü	—	
Wait/Response Time (Yanıt Süresi) ölçümü	—	
Outcome (Booking/No Booking) etiketleme	—	
Call/Msg → Booking hesap tutarlılığı	—	
Saat bazlı ısı haritası kullanılabilirliği	—	

## Durum Değerlendirmesi:

- **Kırmızı (Acil):** \_\_\_\_\_
- **Sarı (İyileştir):** \_\_\_\_\_
- **Yeşil (İyi):** \_\_\_\_\_

## B) İlk 10 Stratejik Aksiyon Listesi

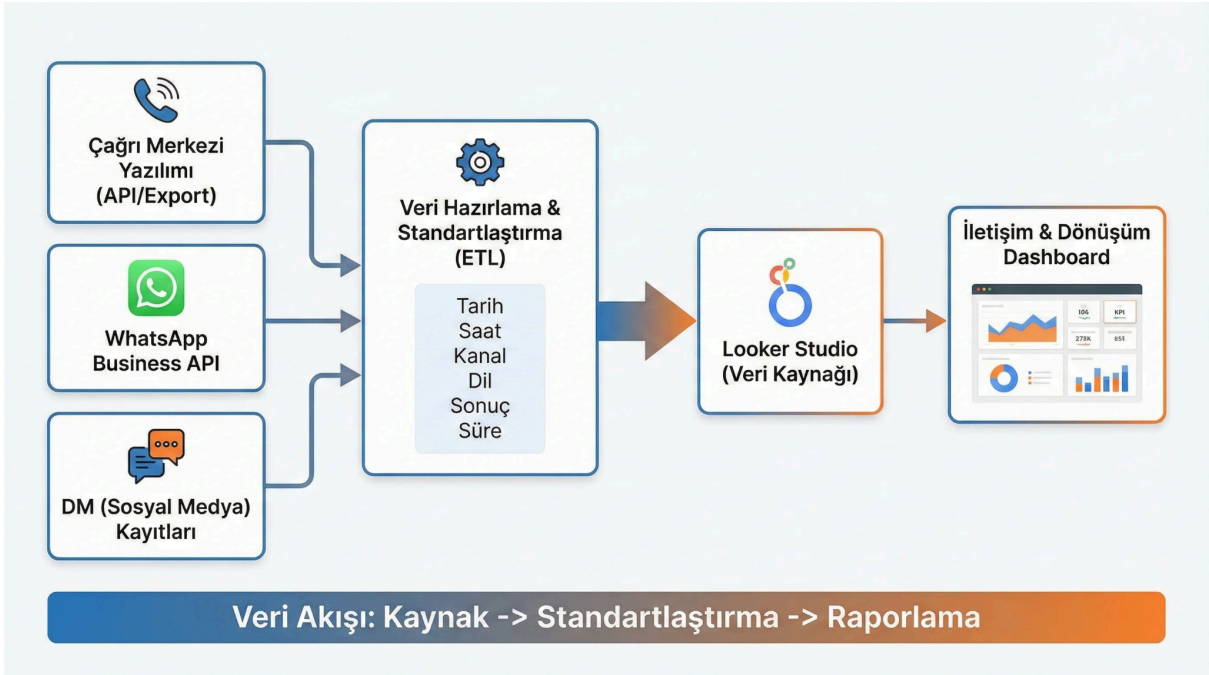
- Veri Zorunluluğu:** "Outcome" (Sonuç) alanını CRM/Panelde zorunlu hale getir.
- Kanal Sözlüğü:** İletişim kanallarını (Call/WhatsApp/DM) standart isimlerle sabitle.
- Dil Mapping:** Gelen taleplerdeki dil verisini ülke kodlarıyla standardize et.
- SLA Tanımı:** Hedef cevaplama ve yanıt sürelerini (Örn: <30 sn) sisteme tanımla.
- Vardiya Optimizasyonu:** Pik saat ısı haritasına göre vardiya saatlerini güncelle.
- Dönüşüm Hunisi:** İletişimden satışa giden dönüşüm sayfasını rapora ekle.
- Segmentasyon:** Ülke ve dil kırılımını performans raporuna dahil et.
- Kapasite Planı:** Kampanya dönemleri için geçmiş verilere dayalı kapasite artırımı yap.
- Review Ritmi:** Her Pazartesi için haftalık operasyon inceleme toplantısı kur.
- Takip:** Alınan kararların kapanış tarihlerini dashboard üzerinden izle.

## C) Öncesi / Sonrası Karşılaştırma (Şablon)

Metrik	Önce (Baseline)	Sonra (Hedef)	Değişim (%)
Answer Rate	% ____	% ____	
Wait Time	____ sn	____ sn	
Dönüşüm (CVR)	% ____	% ____	

## D) Deliverables & Görselleştirme

- **Günlük Operasyon Paneli:** Anlık trafik ve ekip yükü takibi.
- **Haftalık Dönüşüm Paneli:** Satış odaklı ROI ve kanal performansı.
- **Dil & Saat Isı Haritası:** Operasyonel verimlilik ve personel planlama.



[Diagram] — Veri akış şeması (Sistem -> Google Sheets/BigQuery -> Looker Studio)



[KPI Card] — İletişim KPI kartları (Answer Rate, Avg. Response Time, Conversion)

# İletişim Analytics Çıktıları & Güven Unsurları

## Standardizasyon Çıktıları



Tek Panelde Tüm Kanallar  
(Çağrı/WhatsApp/DM)



İletişim -> Rezervasyon Dönüşüm Hunisi



Dil ve Saat Bazlı Kapasite Planı (Isı Haritası)



[Proof Card] — Deliverables seti: Operasyon Paneli, Isı Haritası ve Dönüşüm Sayfası Mockup'ları.