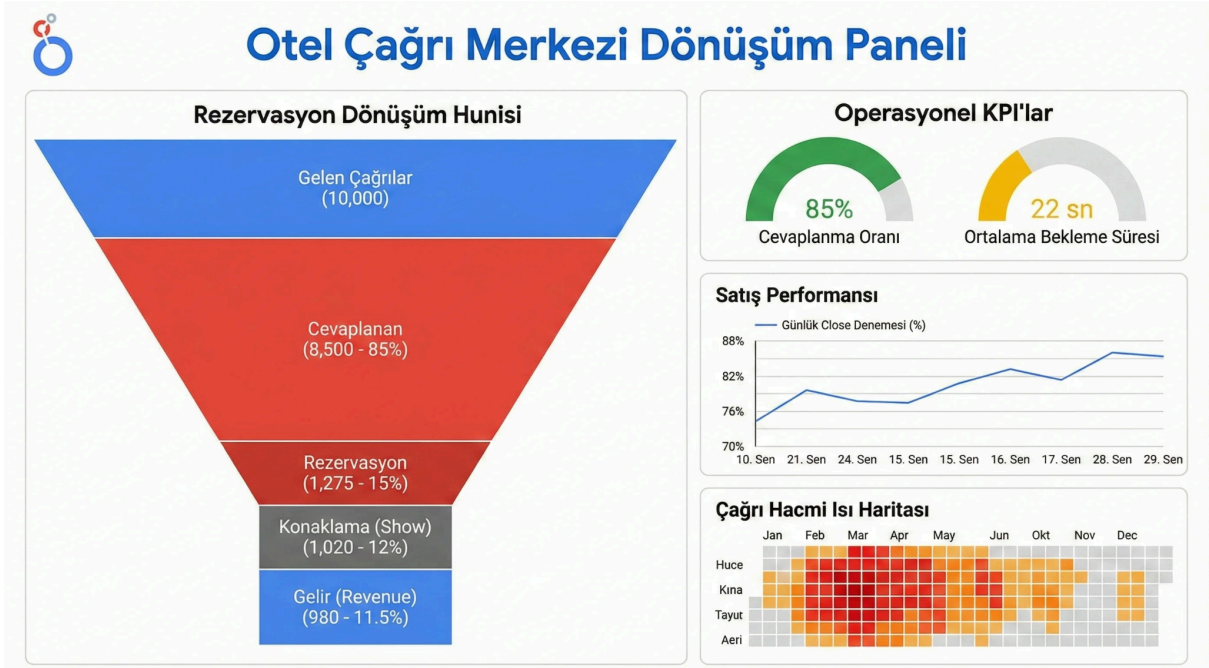


Call Center KPI & Funnel Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel rezervasyon hattında "Telefon → Rezervasyon → Konaklama" funnel'ını standardize ederek, çağrı merkezi performansını tek bir panel mantığıyla tanımlar. Amacı; operasyonel darboğazları hızlıca yakalamak, 14 günlük sprintlerle dönüşüm oranlarını artırmak ve Looker Studio gibi profesyonel raporlama katmanlarına hazır bir ölçüm iskeleti sunmaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, Performans ve Raporlama Sorumluları, Ön Büro ve Satış/Pazarlama Yöneticileri.



“4 halkalı funnel yapısını ve dashboard mockup tasarımını içeren 16:9 görsel.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hizalama:** KPI tanımlarını otelinizin yapısına göre doldurun ve 4 halkalı funnel modelini (Çağrı/Yanıt/Rezervasyon/Konaklama) ekip içinde ortak dil haline getirin.
- Sprint Uygulama:** Haftalık analizlerde en düşük performans gösteren halkayı seçin; 14 günlük sprint planıyla bu halkayı iyileştirecek tek bir taktik test edin.
- SOP Dönüşümü:** Yapılan testin öncesi/sonrası sonuçlarını karşılaştırın; başarılı olan yöntemleri standart operasyon prosedürüne (SOP) dahil edin.

KPI ve Funnel Ölçüm Şablonu (Boş Alanlar)

A) 4 Halkalı Dönüşüm Funnel'i

- **Call (Gelen Çağrı):** Toplam trafik: ____
- **Answered (Cevaplanan):** Kuyruktan alınan çağrılar: ____
- **Reservation (Rezervasyon):** Satışa dönen görüşmeler: ____
- **Show (Konaklama):** Gerçekleşen girişler (Check-in): ____
- **Revenue:** Elde edilen toplam oda geliri göstergesi: ____

B) Kritik KPI Tanımları

KPI Adı	Formül / Tanım	Veri Kaynağı
Cevaplanma Oranı	Yanıtlanan / Gelen Çağrı	PBX / Santral
Drop (Kayıp) Oranı	Kaçan Çağrı / Gelen Çağrı	PBX / Santral
Call → Res. Dönüşüm	Rezervasyon / Yanıtlanan Çağrı	CRM / PMS
Res. → Show Oranı	Gerçekleşen / Toplam Rezervasyon	PMS
Bekleme Süresi (Avg)	Ortalama Yanıtlama Hızı (ASA)	Santral

14 Günlük İyileştirme Sprint Planı

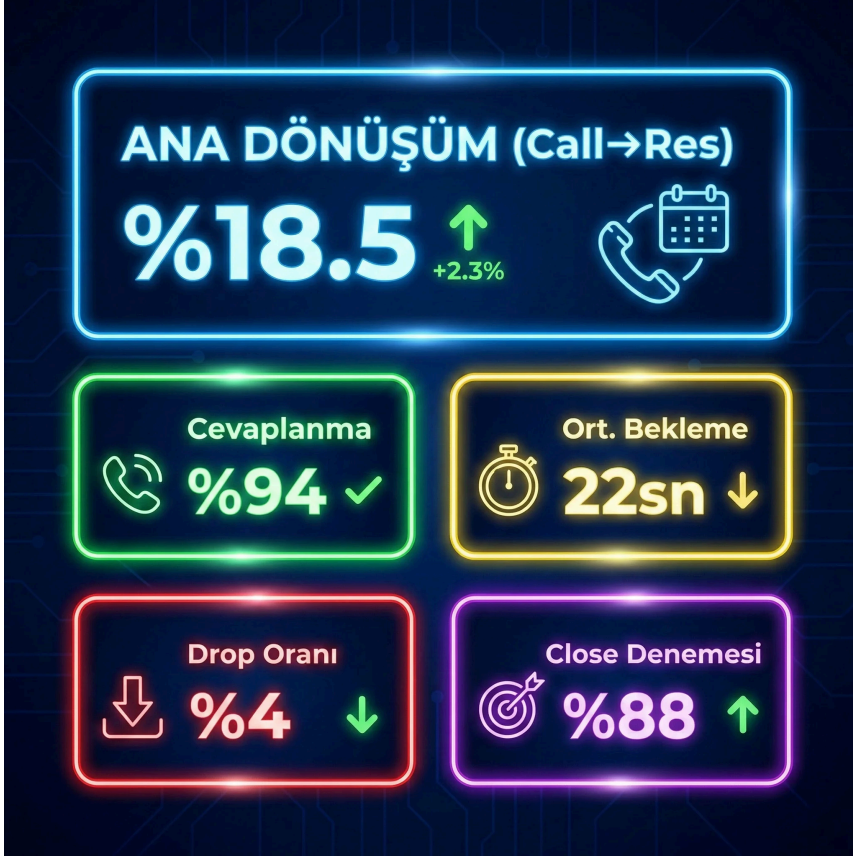
- **Gün 1–2:** Mevcut panel verilerinin girişi ve baz ölçümün (Baseline) yapılması.
- **Gün 3–4:** Hedef halkanın (Örn: Drop Oranı) ve iyileştirme taktiğinin seçimi.
- **Gün 5–10:** Yeni taktiğin uygulanması ve ekip içi koçluk seansları.
- **Gün 11–14:** Final ölçümü ve "Önce / Sonra" raporunun hazırlanması.

Karşılaştırma ve Öğrenim Raporu

- **Hedef KPI:** _____ | **Baz Durum:** % _____
- **Sonuç:** % _____ | **Öğrenim:** _____
- **Sonraki Adım:** _____

Deliverables

Call Center KPI Sözlüğü, 14 Günlük Sprint Planlayıcı, Karşılaştırmalı Rapor Şablonu.



“Temsilcilerin anlık takip edebileceği temel metrikleri içeren 1:1 KPI paneli.”



“Sprint sonuçlarını özetleyen 1:1 formatlı Önce/Sonra karşılaştırma kartı.”