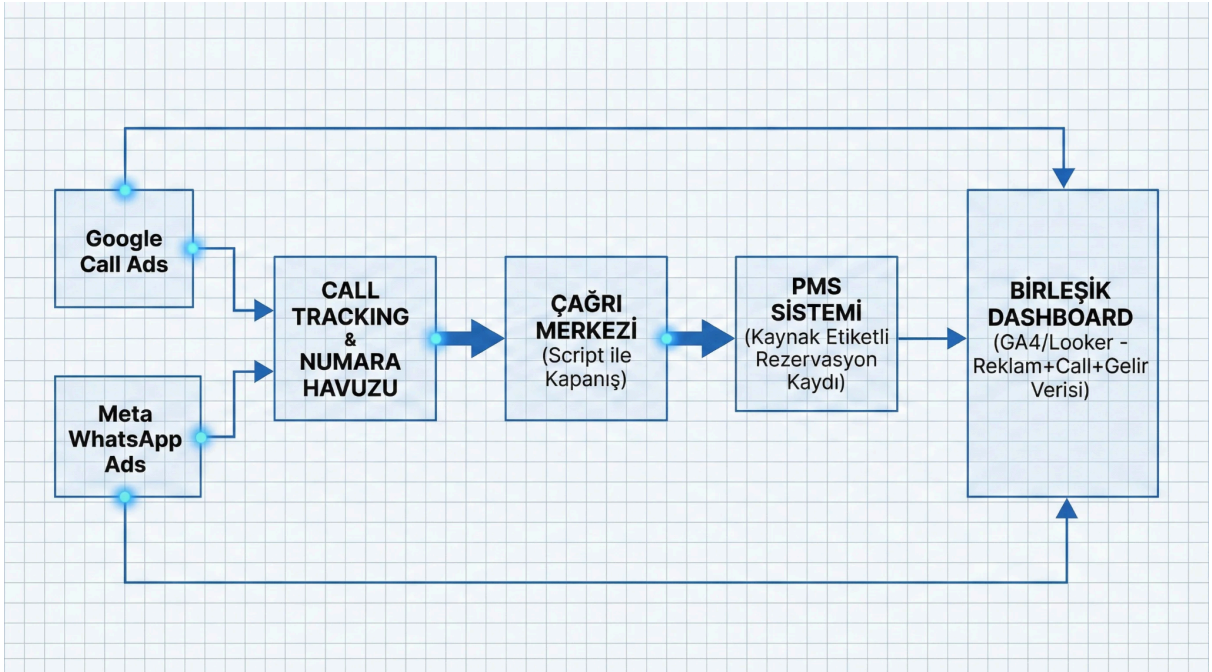


# Call Center Script & Kampanya Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; kampanya kurgusu, call tracking (çağrı takibi), script/teklif şablonları ve PMS kayıt standartlarını birleştirerek reklamdan gelen çağrıları izlenebilir kılar. Amacı, reklam harcaması ile çağrı merkezi ve PMS verisini tek panelde buluşturarak satış kapanış (close rate) oranlarını artırmaktır.

**Kim Kullanır?:** Call Center Yöneticileri, Satış-Pazarlama Ekipleri, Ajanslar ve PMS Operasyon Ekipleri.



“Reklam tıklamasından telefon görüşmesine ve PMS rezervasyonuna uzanan entegre akış diyagramı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Teknik Kurulum:** Kampanya akış şemasını belirleyin ve numara havuzu/call tracking sistemini aktif hale getirin.
- Eğitim & Senaryo:** Script şablonlarını senaryoya göre doldurarak ekibi teşhis, güven ve kapanış adımlarında eğitin.
- Raporlama & Sprint:** PMS kaynak alanlarını zorunlu tutarak 14 günlük sprintlerle çağrı merkezi verimliliğini optimize edin.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Çağrı merkezi operasyonundaki verimsizlikleri aşağıdaki matrisle çözebilirsiniz:

Problem	Kök Neden	Çözüm
Çok arama, az kapanış	Script zayıf / SLA düşük	Script eğitimi + SLA + teklif netliği
Kapanış var, ölçüm yok	Call tracking/PMS kaynak eksik	Numara havuzu + PMS kaynak zorunluluğu
Mesai dışı arama	Yayın programı (schedule) yok	Çalışma saatine göre reklam yayını
ROI tartışması bitmiyor	Entegre dashboard yok	Reklam + Call + PMS tek panelde birleştirme

## Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

Sürecin başarısını bu metriklerle takip edin:

KPI	Önce	Sonra	Not
Cevaplanma oranı	—	—	SLA etkisi
Close rate	—	—	Script etkisi
Call revenue	—	—	PMS kayıt kalitesi
CPA (call)	—	—	Kampanya verimliliği

## 14 Günlük Telefon Funnel Sprint Planı

- **Gün 1–4:** Kampanya setlerinin saatlik planlanması, numara havuzu ve call tracking sisteminin kurulumu.
- **Gün 5–7:** Teşhis, güven, teklif ve kapanış adımlarını içeren script eğitimleri ve PMS kaynak alanı QA kontrolü.
- **Gün 8–11:** Looker Studio üzerinde entegre dashboard kurulumu ve senaryo bazlı (aile/iptal/son dakika) optimizasyonlar.
- **Gün 12–14:** Kapanmayan adaylar için remarketing geri kazanım planı ve teklif varyasyonları ile ölçekleme kararı.

### Deliverables

Akış Şeması, Script & Akış Checklist'i, Dashboard Mockup, Teklif Şablonları, PMS Kayıt Rehberi.

## CALL CENTER ENTEGRE FUNNEL: HAZIRLIK KONTROL LİSTESİ

- ✓ 1. Kampanyalar Çalışma Saatine Ayarlı
- ✓ 2. Numara Havuzu & Call Tracking Aktif
- ✓ 3. 4 Parçalı Script Yapısı Hazır
- ✓ 4. PMS'te Kaynak Alanı Zorunlu
- ✓ 5. Tek Panel Raporlama Kurulu



“Çağrı merkezi kurulum ve script denetim kartı.”



“Reklam verisi ile çağrı merkezi performansını birleştiren dashboard mockup görseli.”