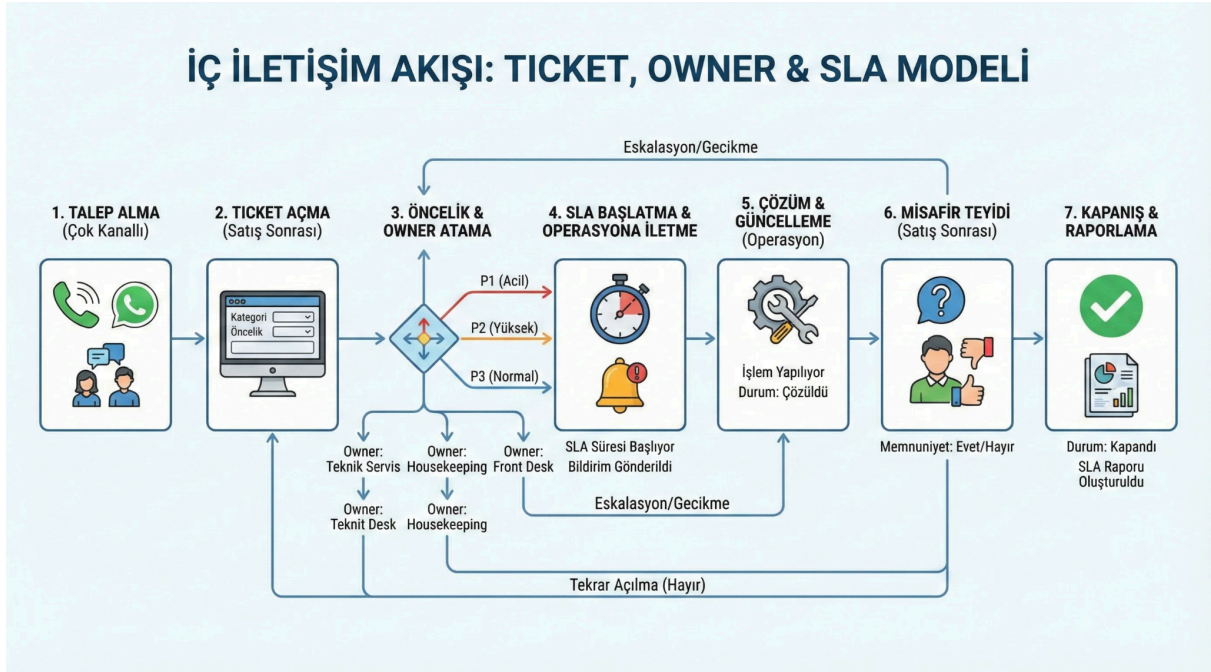


Departmanlararası Akış & Ticket Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; satış sonrası destek ekibi ile saha operasyonu (Resepsiyon, Housekeeping, Teknik Servis) arasındaki iletişimi "**Tek Ticket + Tek Owner + SLA**" modeliyle standardize eder. Taleplerin operasyonel boşluklarda kaybolmasını önlerken, önceliklendirme ve eskalasyon sürelerini görünür kılarak çözüm hızını artırmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Operasyon Müdürleri, Ön Büro Amirleri, Çağrı Merkezi Süpervizörleri ve Saha Birim Amirleri.



“Talebin alınmasından departman atamasına, çözümden misafir teyidine ve raporlamaya kadar uzanan uçtan uca operasyonel akış şeması.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- 1. Ticket Açılışı:** Gelen her talebi kanal bazlı kaydedin; kategori, öncelik (P1/P2/P3) ve sorumlu departmanı (Owner) net bir SLA süresiyle tanımlayın.
- 2. Yönlendirme & Çözüm:** Akış diyagramını takip ederek talebi doğru birime iletin; "Çözüldü" (Teknik çözüm) ve "Kapatıldı" (Misafir teyidi) aşamalarını ayrı ayrı raporlayın.

3. **Koordinasyon Ritmi:** Günlük 10 dakikalık stand-up toplantılarıyla açık ticket'ları ve SLA risklerini temizleyerek süreç iyileştirmeyi sürekli kılın.

Ticket Yönetim & Eskalasyon Modeli

1) Ticket Alanları (Minimum Zorunlu Veri)

- **Kanal:** Telefon, WhatsApp, Resepsiyon, OTA veya Sosyal Medya.
- **Öncelik Seviyesi:** P1 (Acil/Kritik), P2 (Standart), P3 (Bilgi/Düşük).
- **Durum Yönetimi:** Açık → Beklemede → Çözüldü → **Kapandı (Misafir Onayıyla)**.

2) Owner & Eskalasyon Kuralları

- **P1 Gecikmesi:** Belirlenen SLA aşılırsa talep otomatik olarak Süpervizör ve Operasyon Müdürü'ne eskalasyon (uyarı) olarak düşer.
- **Tekrar Açılma (Re-open):** Aynı konu 2'den fazla kez açılırsa sistem otomatik olarak "Kök Neden Analizi" ve ilgili personel için "Eğitim" görevi oluşturur.

Operasyonel Ritim: 10 Dakikalık Stand-up

Her sabah ekipler arası senkronizasyon için şu 4 maddeye odaklanılır:

1. **Kritik Talepler:** Henüz çözülmemiş tüm P1 seviyesindeki ticket'lar.
2. **SLA Riskleri:** Süresi dolmak üzere olan veya geciken görevler.
3. **Tekrarlar:** Misafirin çözümden memnun kalmayıp tekrar açtığı vakalar.
4. **Kapasite:** Günlük yoğunluğa göre personel/owner kaydırmaları.

Kontrol Listesi (İç İletişim Disiplini)

- [] Her talebin bir "Owner"ı (sahibi) ve "SLA" süresi var mı?
- [] "Çözüldü" statüsü sonrası misafirden teyit alınıp "Kapandı"ya çekiliyor mu?
- [] Eskalasyon hiyerarşisi (Amir → Müdür) tüm ekiplerce biliniyor mu?
- [] Günlük stand-up seansları aksatılmadan yapılıyor mu?

Deliverables

Ticket Alanları Rehberi, SLA Uygulama Tablosu, Eskalasyon Kural Seti, Rapor Mockup'ı.

İÇ İLETİŞİM AKIŞ ŞABLONLARI



“Standart bir ticket ekranı üzerinde zorunlu alanlar, öncelik etiketleri ve kapanış notu disiplinini gösteren arayüz örneği.”