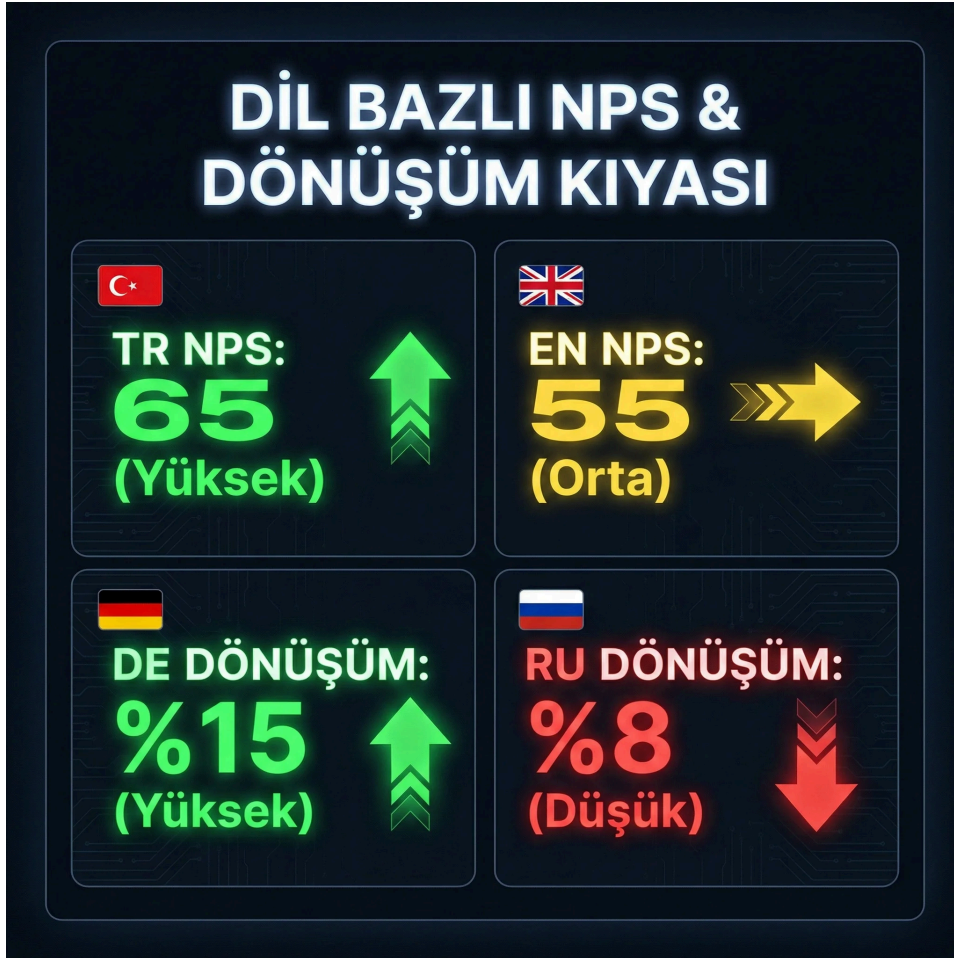


# Dil Bazlı Performans & İyileştirme Planı Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset; TR, EN, DE ve RU kuyruklarını eşdeğer KPI setleriyle kıyaslamayı sağlayan analitik bir tablo ve "zayıf dili güçlendirme" checklist'i sunar. Amacı; diller arasındaki performans farklarını (hız, çözüm, satış) teşhis etmek; kadro, eğitim veya script kaynaklı kök nedenleri 14 günlük bir sprint planıyla ortadan kaldırmaktır.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon ve Çağrı Merkezi Liderleri, Vardiya Planlama (WFM) Uzmanları, İK/Eğitim Sorumluları ve BI Ekipleri.



"Dil bazlı NPS, CSAT ve dönüşüm skorlarını içeren karşılaştırmalı performans kartları."

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Teşhis:** Dil bazlı KPI tablosunu doldurarak hangi dilin hangi modülde (Hız/SLA, Çözüm/FCR veya Satış/Dönüşüm) geride kaldığını saptayın.
- Kök Neden Analizi:** Sorunun kaynağını belirleyin: Kadro yetersizliği mi, dil yetkinliği (skill set) mi, güncelliğini yitirmiş scriptler mi yoksa kanal karmaşı mı?.

3. **Uygulama:** 14 günlük aksiyon planını (mikro eğitim, script revizyonu, staffing güncelleme) koşturun ve periyodik ölçümle iyileşmeyi raporlayın.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Düşük EN/RU Satış Dönüşümü	Scriptlerin kültürel beklentiyle uyumsuzluğu	Script Dil Revizyonu & Satış Odaklı Role-Play
Yüksek DE Bekleme Süresi	Pik saatlerde hatalı staffing	Dil Bazlı Staffing & Overflow (Taşma) Protokolü
Düşük FCR (İlk Çağrıda Çözüm)	Yetersiz yetki veya bilgi eksikliği	Mikro Eğitim & Bilgi Bankası (Shadowing)
Tutarsız Hizmet Kalitesi	Dil bazlı farklı KPI tanımları	Global KPI Sözlüğü Eşitleme

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Raporlama:** Her dil ayrı bir kuyruk veya skill set olarak anlık izleniyor mu?.
- Eşdeğerlik:** KPI tanımları (Ör: SLA %80/20) tüm dillerde aynı standartta mı?.
- Etiketleme:** Talep türleri (Rezervasyon, İptal, Şikayet) dil bazında ayrıştırılıyor mu?.
- Güncellik:** Script versiyonları ve politika cümleleri tüm dillerde güncel mi?.
- Planlama:** Pik saat staffing planı sadece toplam çağrıya göre mi yoksa dil bazlı mı yapılıyor?.
- Protokol:** Belirli bir dilde yoğunluk olduğunda uygulanacak "Triage/Overflow" kuralları yazılı mı?.

## 14 Günlük İyileştirme Sprint Planı

- Gün 1-4:** Dil kuyruklarının doğrulanması, KPI sözlüğünün eşitlenmesi ve "zayıf dil" özelinde talep türü analizinin yapılması.
- Gün 5-7:** Script revizyonları (kapanış ve net yönlendirmeler), role-play ve shadowing içeren mikro eğitimlerin verilmesi.
- Gün 8-12:** Staffing planının güncellenmesi, kalite kontrol (QA) dinlemeleri ve ara ölçümlerle hızlı düzeltmelerin yapılması.
- Gün 13-14:** Yeniden ölçüm ve "Önce/Sonra" performans raporunun yönetime sunulması.

## Deliverables

Dil Bazlı KPI Kıyas Tablosu, İyileştirme Checklist'i, 14 Günlük Sprint Planı, Script Revizyon Notları.



“TR, EN, DE ve RU kuyruklarının hacim ve SLA performansını gösteren gerçek zamanlı izleme ekranı.”