

# Kampanya SSS & Hazır Yanıt Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu kit; Early Booking ve promosyon dönemlerinde DM/WhatsApp yönetimini hızlandırmak için kampanya özelinde SSS dokümanı ve hazır yanıt setleri sunar. Temel amaç; fiyat-tarih-stok belirsizliğini ortadan kaldırmak, "Overflow" (bekleyen mesaj) kuyruğunu kontrol altında tutmak ve satış fırsatlarını hızla rezervasyona dönüştürmektir.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon/Call Center Ekipleri, Sosyal Medya Operatörleri ve Kampanya Yöneticileri.



**“Kampanya döneminde en sık sorulan 20 soruyu ve ekiplerin vereceği onaylı yanıtları içeren 4:3 formatlı SSS tablosu.”**

## Kampanya Hazırlık & Ölçüm Checklist'i

- [ ] **Standardizasyon:** Kampanya adı/kodu tek bir standart üzerinden tanımlandı mı?
- [ ] **Şeffaflık:** Tarih aralığı, para birimi ve pakete dahil olan hizmetler net mi?
- [ ] **Tek Gerçek Kaynak:** Stok verisi için tek bir kaynak (PMS/Online Satış) belirlendi mi?

- [ ] **İçerik Hazırlığı:** 15–25 soruluk kapsamlı SSS dokümanı ve güncel hazır yanıt şablonları hazır mı?
- [ ] **Operasyonel Kurallar:** Satış odaklı önceliklendirme (Routing) ve yoğunluk (Overflow) planı aktif mi?
- [ ] **Teknik Takip:** Kampanya özelinde UTM parametreleri ve event ölçümleri kuruldu mu?

## Problem → Kök Neden → Çözüm Analizi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Bekleyen mesaj artıyor	Kapasite yetersiz / Peak saatler	Overflow planı + ek vardiya + otomatik veri toplama
Yanlış fiyat/stok bilgisi	Tek gerçek kaynak eksikliği	Tek gerçek kaynak + saatlik güncelleme SOP'u
Link atıp kaybolma	Diyalog şablonu eksikliği	2 soru + 2 seçenek + tek CTA şablonu

## 14 Günlük Kampanya Hazırlık Sprinti

- **Gün 1–2:** Kampanya paketinin (fiyat/stok/iptal koşulları) netleştirilmesi.
- **Gün 3–4:** SSS dokümanı ve 20 adet kampanya odaklı hazır yanıtın oluşturulması.
- **Gün 5–6:** Mesaj yönlendirme (Routing) ve otomatik karşılama kurgularının kurulumu.
- **Gün 7–9:** Ölçüm altyapısı (UTM/Event) ve dashboard alanlarının entegrasyonu.
- **Gün 10–12:** Ekip eğitimi ve QA (Kalite Kontrol) örnekleme simülasyonları.
- **Gün 13–14:** Prova (Dry-run) ve kampanya günü görev listesinin (Task List) son kontrolü.

## Öncesi/Sonrası KPI Takibi (Şablon)

KPI	Önce	Kampanya Dönemi	Sonra
Hacim (DM/WA)	TBD	TBD	TBD
İlk Yanıt Süresi	TBD	TBD	TBD

<b>Lead → Rezervasyon</b>	TBD	TBD	TBD
<b>Overflow Zirvesi</b>	TBD	TBD	TBD

## Deliverables

Kampanya SSS (v1.0), 20 Hazır Yanıt Şablonu, Overflow SOP + Routing Kural Seti, Kampanya Ölçüm Kontrol Listesi.



“Kampanya süresince beklenen mesaj hacmini ve ekip kapasitesinin bu hacmi nasıl karşılayacağını gösteren 16:9 formatlı kapasite diyagramı.”