

KPI-Eşik-Aksiyon Tablosu & Runbook (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, otel çağrı merkezinde KPI sapmalarını (SLA düşüşü, kuyruk artışı vb.) önceden tanımlanmış bant eşikleriyle normalize eder. Sapma anında ne yapılacağını adım adım tarif eden tek sayfalık "Runbook"lar (uygulama rehberleri) aracılığıyla; hızlı kontrol, eskalasyon ve stabilizasyon sürecini standart hale getirir.

Kim Kullanır?: Vardiya Liderleri (Supervisor), Call Center Lead, Kalite/Operasyon Ekipleri ve Satış Dönüşüm Sorumluları.



“KPI sapmasının tespitinden aksiyona ve sistemin tekrar stabil hale gelmesine kadar olan döngüyü gösteren akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Bant Tanımlama:** KPI'ları seçin; sezon yoğunluğuna ve otel tipine (Resort/Şehir) göre "Sarı" (Uyarı) ve "Kırmızı" (Kritik) eşik değerlerini belirleyin.
- Rehber Oluşturma:** Her kritik sapma senaryosu için hızlı kontrol listelerini ve aksiyon adımlarını içeren Runbook sayfalarını doldurun.
- Pilot & Kalibrasyon:** 14 günlük bir sprint ile sistemi canlıda test edin; tutulan loglar üzerinden eşik değerlerini optimize edin.

Runbook Yapısı: Operasyonel Müdahale Rehberi

A) KPI-Eşik-Aksiyon Matrisi (Örnek)

KPI	Sarı Band (İzle)	Kırmızı Band (Müdahale)	Temel Aksiyon
SLA (80/20)	%75 - %80	< %70	Backoffice desteği / Triage aktif et
Terk Oranı	%4 - %6	> %8	Outbound aramayı durdur / IVR anonsu
Bekleme Süresi	30 - 45 sn	> 60 sn	Mola/Eğitim durdurma / Flash haberleşme

B) Tek Sayfa Runbook Şablonu (SLA Örneği)

- **KPI:** Servis Seviyesi (SLA)
- **Tetik Süresi:** 15 dakika boyunca ardışık kırmızı band ihlali.
- **Hızlı Kontroller:** 1) Beklenmedik teknik bir kesinti var mı?
2) Anlık bir kampanya/mailling çıkışı oldu mu?
3) Personel oturum durumları (AUX) normal mi?
- **Aksiyon Adımları:** 1) Chat/E-posta ekibini çağrı kuyruğuna çek.
2) Temsilcilere "Kısa Görüşme" moduna geçiş anonsu yap.
3) Supervisor'ı canlı kuyruk yönetimine dahil et.
- **Eskalasyon:** Operasyon Müdürü (Kırmızı band 30 dakikayı geçerse).

14 Günlük Pilot Sprint Planı

- **Gün 1-4:** Kritik KPI seçimi ve Runbook sayfalarının (SLA, Complaint, Conversion) hazırlanması.
- **Gün 5-6:** Vardiya liderleriyle simülasyon walkthrough (canlandırma) çalışmaları.
- **Gün 7-10:** Pilot kullanım; her sapma anının loglanması ve aksiyon sonuçlarının takibi.
- **Gün 11-14:** Eşiklerin kalibrasyonu, bir vaka üzerinden "Post-Mortem" (olay sonrası analiz) ve v1 yayını.

Kontrol Listesi (Deviation Playbook)

- [] Eşik değerleri yüksek/düşük sezona göre farklılaştırıldı mı?.
- [] Runbook'lar karmaşadan uzak, tek sayfada ve hızlı okunabilir mi?.
- [] Eskalasyon hiyerarşisi (kim, ne zaman aranacak) net mi?.

- [] M¼dahale sonrası 14-30 g¼nl¼k takip KPI seti belirlendi mi?.

Deliverables

KPI–Eşik–Aksiyon Matrisi, Tek Sayfa Runbook Şablonları, 14 G¼nl¼k Sprint Takvimi.

- **Playbook Kartı (Card):** Sapma anında supervisor'ın ön¼ne d¼şecek "Hızlı Karar" kartı görün¼m¼.