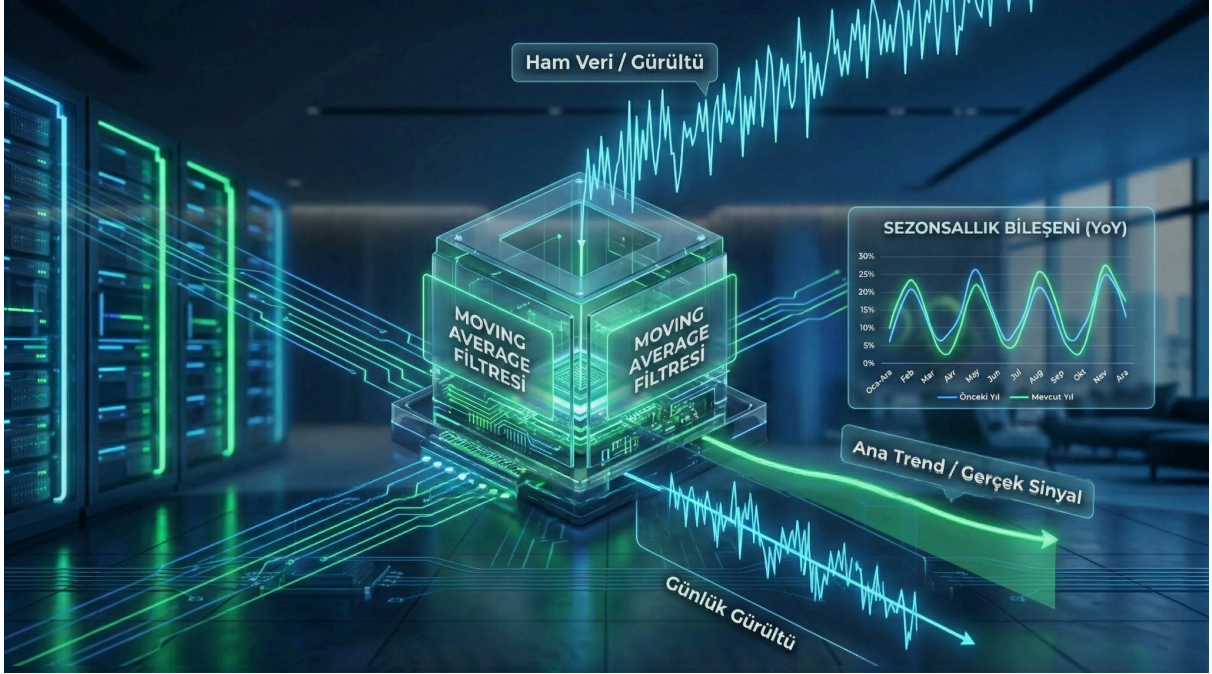


KPI Trend Grafikleri & Basit Forecast Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; çağrı merkezi KPI trendlerini (Hacim, SLA, Terk vb.) farklı zaman pencerelerinde görselleştirerek, **Moving Average (Hareketli Ortalama)** yöntemiyle verideki rastgele gürültüyü azaltmanıza yardımcı olur. "5 Adımda Basit Forecast" akışı sayesinde kısa vadeli bant tahminleri üretilmesini ve bu tahminlerin kadro/bütçe kararlarına doğrudan bağlanmasını sağlar.

Kim Kullanır?: Call Center Lead, Operasyon Planlama Uzmanları, BI Ekipleri ve Ajans Analistleri.



“Ham veri, hareketli ortalama ve sezonsallık bileşenlerinin birleşerek geleceğe yönelik bant tahmini oluşturma akışı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)




- Trend Görselleştirme:** KPI tanım sözlüğünü ve tarih pencerelerini (7/14/30 gün) seçip trend tablosunu doldurun; gürültüyü azaltmak için hareketli ortalamayı aktif edin.
- Olay İşaretleme:** Grafikler üzerine kampanya, bayram veya sezon geçişi gibi özel "olay notları" ekleyerek anomalileri anlamlandırın.
- Bant Tahmini:** 5 adımlı akışı takip ederek alt/üst tahmin bantlarını oluşturun, staffing/bütçe aksiyonlarınızı belirleyin ve 14-30 gün sonra tahmini realize veriyle doğrulayın.

Forecast & Karar Mekanizması

A) 5 Adımda Basit Forecast (Band Metodu)

1. **KPI & Pencere Seçimi:** Tahmin edilecek metrik (Ör: Çağrı Hacmi) ve analiz periyodu seçilir.
2. **YoY (Yıllık) Kontrol:** Geçen yılın aynı dönemindeki sezonsallık etkisi (Ör: Erken Rezervasyon başlama tarihi) veriye dahil edilir.
3. **Bant Oluşturma:** Tek bir sayı yerine, %10-15 sapma payıyla **Alt ve Üst Bant** tahmini üretilir.
4. **Karar:** Tahmine göre "X temsilci ilavesi" veya "Y bütçe artışı" kararı alınır.
5. **Ölçüm:** Gerçekleşen veri ile tahmin arasındaki fark (Variance) analiz edilir.

B) Karar Paneli (Yönetici Özeti)

- **Trend Yönü:**  Artış /  Azalış /  Stabil.
- **Riskli Saat/Gün:** (Ör: Pazartesi 09:00 - 11:00 arası pik yük).
- **Önerilen Aksiyon:** (Ör: Backoffice ekibinin çağrıya desteği, Outbound aramaların ötelenmesi).
- **Takip KPI Seti:** Forecast'in başarısını ölçen 2-3 kritik metrik.

Kontrol Listesi (Analiz Doğruluğu)

- Veri penceresi (7/14/28 gün) analiz amacına uygun seçildi mi?.
- Tahminler tek bir rakam yerine "Alt/Üst Bant" olarak ifade edildi mi?.
- Grafiğe kampanya veya özel gün notları (Event Tags) eklendi mi?.
- Segment kırılımı (Ör: Dil bazlı hacim) kontrol edildi mi?.
- Yeniden ölçüm ve kalibrasyon tarihi takvime işlendi mi?.

Deliverables

Trend + Moving Average Grafikleri, Sezonsallık Bileşen Şeması, Forecast Bant Örneği Kartı.

- **Trend Analizi (Card):** Verideki dalgalanmaları ve ana yönü gösteren yönetici skor kartı.