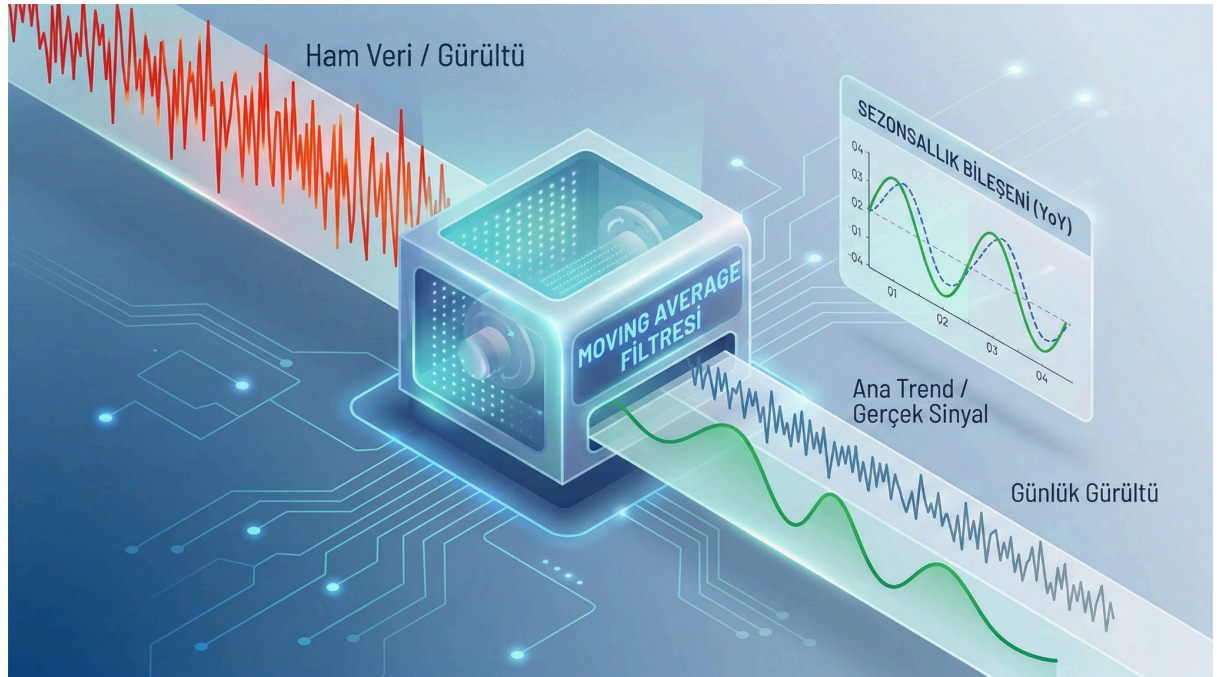


# Maliyet Bileşenleri & KPI Denge Tablosu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset; personel (FTE), dakika maliyeti ve outsource giderleri gibi temel maliyet kalemlerini, AHT ve SLA gibi operasyonel KPI'larla aynı tabloda buluşturur. Amacı, mutlak bir rakam hesaplamaktan ziyade, "SLA hedefimizi %5 artırmak operasyonel maliyetimizi oransal olarak nasıl etkiler?" sorusuna yönetici özeti seviyesinde yanıt üretmektir.

**Kim Kullanır?:** Finans ve Revenue Ekipleri, Çağrı Merkezi Liderleri, Operasyon Planlama Uzmanları ve BI Birimleri.



**“Hizmet seviyesi (SLA) yükseldikçe artan operasyonel maliyet eğrisini ve optimum verimlilik koridorunu gösteren denge şeması.”**

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Maliyet Tanımlama:** Normal ve yoğun (peak) dönemler için maliyet bileşenlerini "bant" yaklaşımıyla (Ör: Minimum-Maksimum aralığı) sisteme girin.
- KPI Entegrasyonu:** Belirlenen dönem veya segment için AHT, Repeat Call ve SLA verilerini maliyet verilerinin yanına ekleyin.
- Optimizasyon:** SLA hedef bandı ile maliyet bandı arasındaki kesişimi analiz ederek; kadro revizyonu, outsource modeli veya süreç iyileştirme kararlarını verin.

## Audit Sheet: Verimlilik & Maliyet Matrisi

### 1) Maliyet Bileşenleri Tablosu (Bant Yaklaşımı)

Maliyet Kalemi	Normal Dönem Bandı	Peak Dönem Bandı	Etki Faktörü
FTE (Personel)	100 - 120 birim	150 - 180 birim	Sabit Maaş / Yan Hak
Dakika Maliyeti	0.80 - 1.00 unit	1.20 - 1.50 unit	Teknoloji / Altyapı
Outsource / Ekstra	0 - 20 unit	40 - 70 unit	Esneklik Bedeli

### 2) Hedef SLA Bandı vs. Maliyet Bandı Karşılaştırması

Hedef SLA (%)	Gereken Tahmini Kadro	Dakika Maliyeti Değişimi	Verimlilik Notu
%70 - %75	Standart	Baz Seviye	Düşük Maliyet / Riskli Memnuniyet
%80 - %85	+%15 Kapasite	+%10 Artış	<b>İdeal Denge Noktası</b>
%95+	+%40 Kapasite	+%35 Artış	Yüksek Maliyet / Diminishing Returns

## Önceliklendirme: Verimlilik Aksiyonları

- **Quick Wins (Hızlı Kazanımlar):**
  - **Repeat Call Düşürme:** İlk çağrıda çözüm (FCR) odağıyla gereksiz trafik maliyetini kesmek.
  - **Triage İyileştirme:** Basit talepleri IVR veya Self-Servis kanallara yönlendirmek.
  - **Script Netliği:** AHT süresini kısaltarak dakika maliyetini optimize etmek.
- **Stratejik Projeler:**
  - **Forecast & Staffing:** Veriye dayalı hatasız personel planlama sistemi.
  - **Entegrasyon:** CRM-PMS bağı ile temsilcinin veri arama süresini sınırlama.
  - **Outsource Revizyonu:** Hibrit model ile maliyet esnekliği sağlama.

## Deliverables

Maliyet Bileşenleri Tablosu, AHT vs. Cost per Call Grafiği, SLA vs. Maliyet Bandı Şeması.

- **Maliyet Grafikleri (Card):** AHT sürelerinin dakika maliyeti üzerindeki doğrudan etkisini gösteren görsel analiz.