

# Mesaj KPI & Dashboard Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; otel mesaj yönetimi süreçlerini standart bir KPI sözlüğü, Looker Studio dashboard yerleşim planı ve periyodik rapor formatlarıyla dijitalleştirir. Amacı; Instagram, WhatsApp ve OTA kanallarındaki performansı aynı dille kıyaslamak, operasyonel peak (yoğunluk) saatlerini görünür kılmak ve her raporu somut bir "aksiyon listesine" bağlamaktır.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Yöneticileri, Satış-Pazarlama Liderleri, Raporlama/BI Sorumluları ve Ajans Ekipleri.



“Tüm kanalların verimini tek bir ekranda gösteren dashboard yerleşim örneği.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Standardizasyon:** KPI sözlüğündeki tanımları (FRT, RT, CR vb.) tüm ekipler için tek bir standart hesaplama mantığına bağlayın.
- Kurulum:** Dashboard bloklarını Looker Studio veya tercih ettiğiniz BI aracında (KPI şeridi, kanal kıyası, heatmap ve funnel) kurun.
- Ritim:** Haftalık rapor toplantılarında dashboard üzerinden 3 kritik aksiyon belirleyin; aylık trend raporlarıyla süreçleri revize edin.

## Şablon Alanları (Doldurulacak Alanlar)

### 1) KPI Sözlüğü (Tanım & Hesaplama)

- **Volume Tanımı:** \_\_\_\_\_ (Toplam gelen mesaj sayısı)
- **Answer Rate Hesabı:** \_\_\_\_\_ (Yanıtlanan mesaj / Toplam mesaj)
- **FRT (First Response Time):** \_\_\_\_\_ (İlk yanıt süresi ortalaması)
- **RT (Resolution Time):** \_\_\_\_\_ (Çözüm/Kapanış süresi ortalaması)
- **Conversion Rate (CR):** \_\_\_\_\_ (Rezervasyon / Toplam Lead)
- **Complaint Rate:** \_\_\_\_\_ (Şikâyet etiketi / Toplam hacim)
- **Sentiment/NPS Alanı:** \_\_\_\_\_

### 2) Dashboard Blokları (Yerleşim Planı)

- **Üst KPI Şeridi:** \_\_\_\_\_ (Anlık özet metrikler)
- **Kanal Paneli:** \_\_\_\_\_ (WA vs DM vs OTA kıyaslaması)
- **Heatmap:** \_\_\_\_\_ (Saatlik/Günlük yoğunluk haritası)
- **Funnel (Hünisi):** \_\_\_\_\_ (Lead → Offer → Won akışı)
- **Şikâyet/Memnuniyet Paneli:** \_\_\_\_\_ (Tema bazlı dağılım)
- **Aksiyon Listesi:** \_\_\_\_\_ (Owner ve durum takibi)

## Raporlama Şablonları

### Haftalık Rapor (Operasyonel)

- **Bu Hafta Özet:** \_\_\_\_\_
- **En İyi Kanal:** \_\_\_\_\_
- **En Sorunlu Saat/Kanal:** \_\_\_\_\_
- **3 Aksiyon:** 1)\_\_\_\_ 2)\_\_\_\_ 3)\_\_\_\_

### Aylık Rapor (Stratejik)

- **Trendler:** \_\_\_\_\_ (Geçen aya göre değişim)
- **Segment/Dil Kırılımı:** \_\_\_\_\_

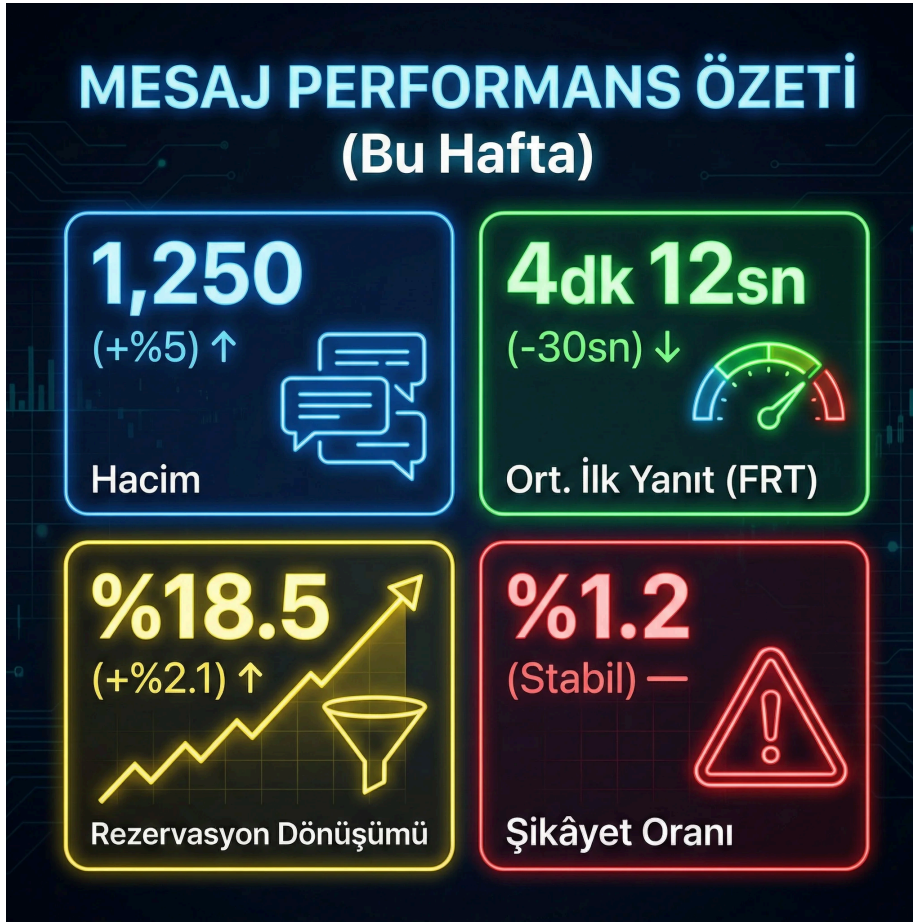
- İtibar Özeti: \_\_\_\_\_ (NPS ve Review etkisi)
- Süreç Revizyonu: \_\_\_\_\_

## Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Önce Tanım:** KPI tanımlarını ve hesaplama mantığını netleştirmeden dashboard tasarımına geçmeyin.
2. **Kapasite Planı:** Personel vardiya planlaması için Heatmap (yoğunluk haritası) bloğunu zorunlu tutun.
3. **İş Sonucu:** Dönüşüm hunisini (Lead → Rezervasyon) eklemeyen performansın ticari etkisini ölçemezsiniz.
4. **Rapor Disiplini:** Haftalık raporu hızlı aksiyon, aylık raporu ise uzun vadeli trend ve kararlar için kullanın.
5. **Veri Bütünlüğü:** Tüm kanallardaki ölçüm entegrasyonlarını (UTM, event, CRM bağı) önceden doğrulayın.

## Deliverables

KPI Sözlüğü (v1.0), Looker Studio Dashboard Yerleşim Planı, Periyodik Rapor Şablonları.



“Örnek bir KPI skor kartı; FRT ve Dönüşüm Oranı göstergesi.”