

# Message-First Akış & Mesaj Şablon Checklist'i (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset, WhatsApp ve DM kanallarındaki asenkron akışı; SLA dilimleri, auto-reply metinleri, handover (devir) kuralları ve ölçüm KPI'larıyla tek bir sayfada standardize etmek için hazırlanmıştır. Misafir beklentisini netleştirirken, mesajdan canlı çağrıya geçiş sürecini sürtünmesiz hale getirir.

**Kim Kullanır?:** Mesaj Yönetimi Liderleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Ekipleri ve Ajans/Operasyon Sorumluları.



“Yoğunluk ve saate göre hedeflenen yanıt sürelerini gösteren teknik tablo.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kurulum:** Çalışma saatlerinizi ve yoğunluğa göre değişen SLA (Hizmet Seviyesi) dilimlerini belirleyin; auto-reply metinlerini 4 dilde hazırlayın.

2. **Entegrasyon:** Mesajdan çağrıya geçiş (handover) kurallarını tanımlayın ve agent'a gidecek "özet kart" standardını aktif edin.
3. **Optimizasyon:** 14 günlük pilot uygulama süresince SLA uyumunu ve yanıt oranlarını izleyerek mesaj şablonlarını güncelleyin.

## Mesaj Yönetimi Çözüm Matrisi

### Problem → Kök Neden → Çözüm

Asenkron iletişimdeki operasyonel darboğazları şu stratejilerle aşın:

- **Geç Dönüş:** Net bir SLA tanımlanmamasından kaynaklanır; çözüm "dilim bazlı SLA ve her dilim için sorumlu (owner)" atamaktır.
- **Spam Algısı:** Çok uzun ve karmaşık auto-reply metinlerinden doğar; çözüm "2-3 cümlelik sade ve net metinler" kullanmaktır.
- **Misafirin Tekrar Anlatması:** Devir anında özet bilgi eksikliğinden kaynaklanır; çözüm "handover özet kartı" kullanımudur.
- **Mesaj Kaybı:** Kuyruk yapısı olmamasından doğar; çözüm "durum ve etiket bazlı merkezi bir sistem" kurmaktır.
- **Dillerin Karışması:** Routing (yönlendirme) eksikliğinden kaynaklanır; çözüm "dil bazlı kuyruklar (queue)" oluşturmaktır.

## 14 Günlük Message-First Sprint Planı

- **Gün 1-4 (Tasarım):** SLA dilimlerinin ve çalışma saatlerinin netleşmesi; TR/EN/DE/RU dillerinde sade auto-reply metinlerinin yazılması.
- **Gün 5-7 (Kurulum):** Handover (mesaj → çağrı) kurallarının belirlenmesi, en sık kullanılan 20 şablonun oluşturulması ve pilotun başlatılması.
- **Gün 8-14 (Analiz):** Tıkanan soruların revize edilmesi, KPI trendlerinin takibi ve v1.1 sürümüne geçiş.

## Hedeflenen KPI İyileşmeleri (14 Günlük Pilot)

Sistemin başarısını aşağıdaki metriklerdeki değişimle ölçün:

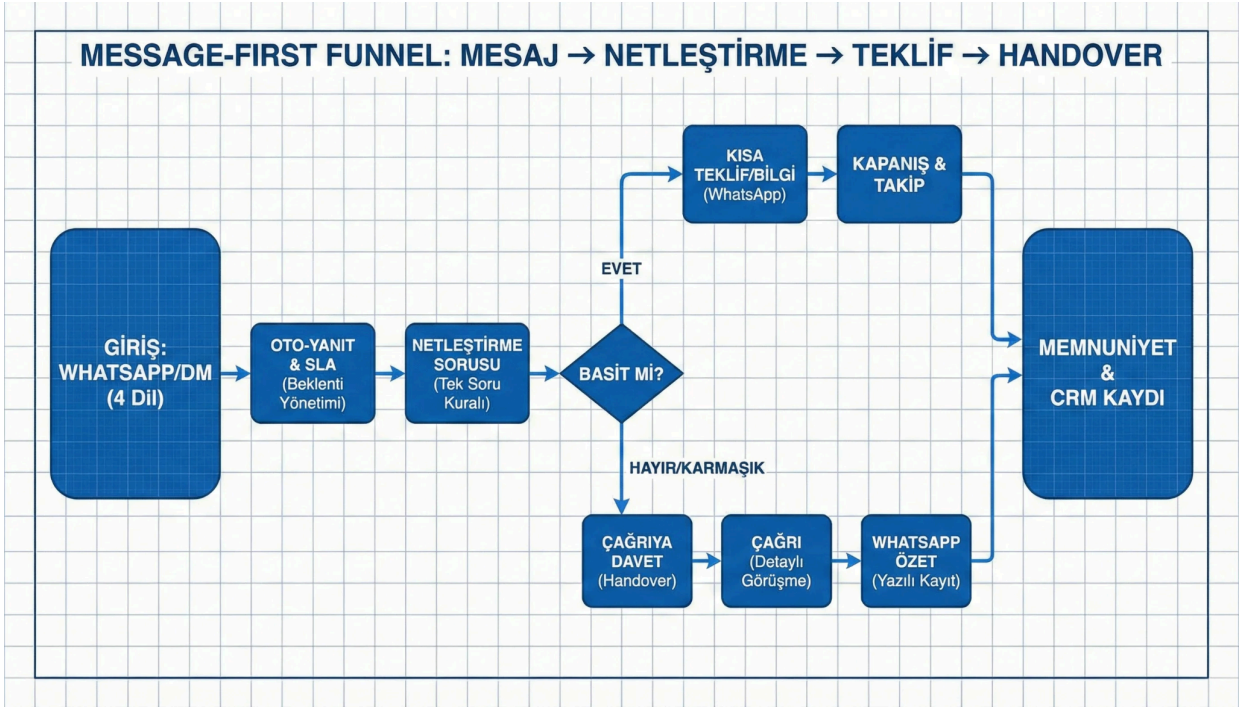
- **İlk Yanıt Süresi:** Mesajın sisteme düşmesi ile ilk temas arasındaki sürede "İyileşme".
- **SLA Uyumu:** Belirlenen yanıt sürelerine sadık kalınma oranında "Artış".
- **Yanıt Oranı:** Gelen tüm mesajların cevaplanma yüzdesinde "Artış".
- **Handover Başarısı:** Mesajdan çağrıya/satışa dönme başarısında "Artış".
- **CSAT/NPS Trendi:** Misafir memnuniyet skorlarında veri odaklı "İyileşme".

## Deliverables

SLA Dilim Dokümanı, 4 Dil Auto-Reply Metinleri, 20 Mesaj Şablonu Seti, Handover Özet Kart Standardı, Pilot Rapor Formatı.



“WhatsApp ve DM operasyonunun kritik kurulum maddelerini içeren 1:1 formatlı checklist.”



“BaĒlam kaybolmadan mesajdan çağrıya geçiş akıŐını özetleyen 16:9 diyagram.”