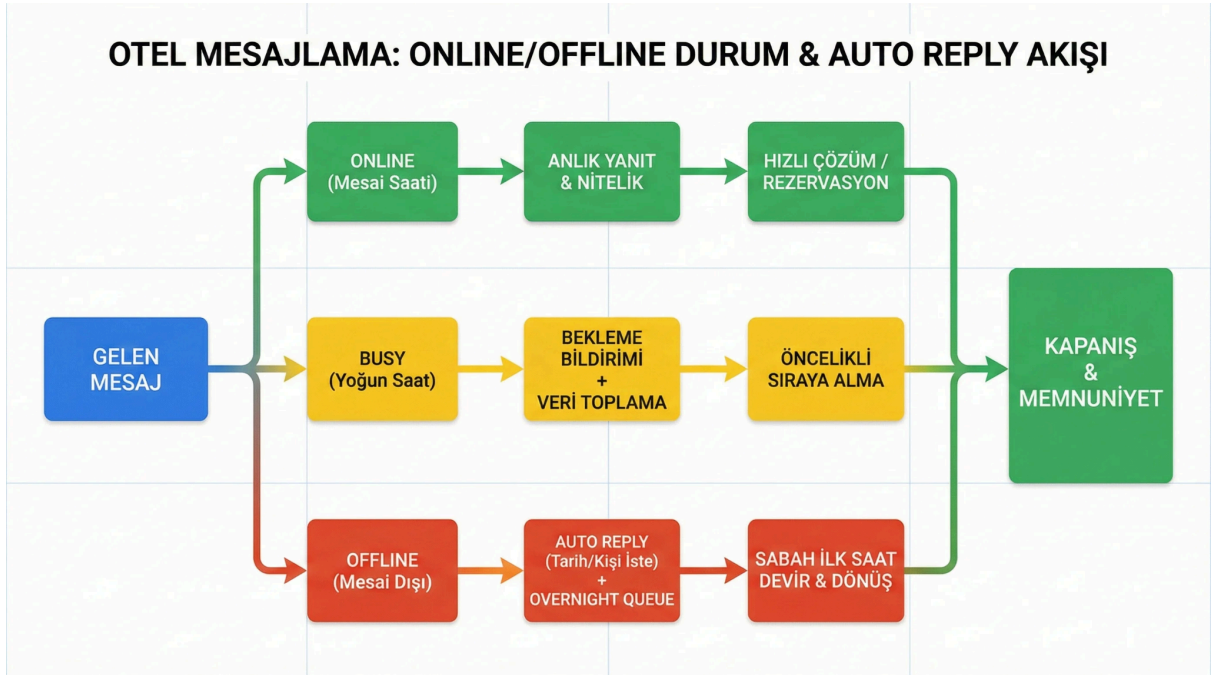


Online/Offline Akış & Auto Reply Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu kit; otel mesaj yönetiminde 7/24 Messaging ve belirli çalışma saatleri (Business Hours) modelleri için online/offline iş akış şemaları, gece mesaj devri (overnight queue) prosedürleri ve hazır Auto Reply metinleri sunar. Amacı; misafir beklentisini net yönetmek, mesai dışı gelen taleplerdeki satış fırsatlarını kaçırmamak ve model kararlarını KPI'lar üzerinden ölçülebilir hale getirmektir.

Kim Kullanır?: Rezervasyon ve Çağrı Merkezi Yöneticileri, Mesaj Ekibi Liderleri, Operasyon ve Dijital Ekipler.



“Mesajın geliş saatine göre izlediği yolu (Online/Busy/Offline) gösteren 16:9 operasyonel akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Model Belirleme:** Otelinizin kapasitesine göre iletişim modelini (7/24, Prime-time veya Belirli Saat) seçin ve çalışma saatlerini tüm kanallarda yayınlayın.
- Veri Odaklı Karşılama:** Offline (çevrim dışı) otomatik yanıt metinlerini, misafirden doğrudan veri (tarih, kişi sayısı) toplayacak şekilde yapılandırın.
- Sabah Rutini:** Gece biriken mesajlar için "sabah ilk 60 dakika" SOP'sini uygulayın ve gece hacmini/dönüşümünü KPI paneli üzerinden izleyin.

İş Akışı ve Mesaj Şablonları

1) Online/Offline Kısa SOP

- Online Durumu:** Anlık yanıt → İhtiyaç analizi (nitelik) → Rezervasyon/Kapanış.
- Busy (Yoğun) Durumu:** Bekleme bildirimini gönderimi + Otomatik veri toplama süreci.

- **Offline (Mesai Dışı) Durumu:** Auto Reply aktivasyonu → Mesajın gece kuyruğuna (Overnight Queue) alınması → Sabah öncelikli dönüş.

2) Kopyalanabilir Auto Reply Metinleri

- **TR-1 (Bilgi Odaklı):** “Merhaba 🙌 Şu anda çevrim dışıyız. Tarih + kişi sayısını yazın; sabah mesai başlar başlamaz öncelikli dönüş yapacağız.”
- **TR-2 (Seçenek Odaklı):** “Merhaba 🙌 Mesai saatleri dışında mesajınızı aldık. Size en uygun iki seçeneği hazırlayabilmemiz için giriş-çıkış tarihi ve kişi sayısını paylaşır mısınız?”

Overnight Queue SOP (Sabah İlk 60 Dakika)

- **Öncelik Sıralaması:** Satış Fırsatı (SalesLead) → Şikâyet (Complaint) → Genel Bilgi (Info).
- **Performans Hedefi:** ____ mesaj/saat (Otel kapasitesine göre belirlenir).
- **Sıcak Devir:** Satış potansiyeli yüksek taleplerin doğrudan rezervasyon hattına aktarılması.

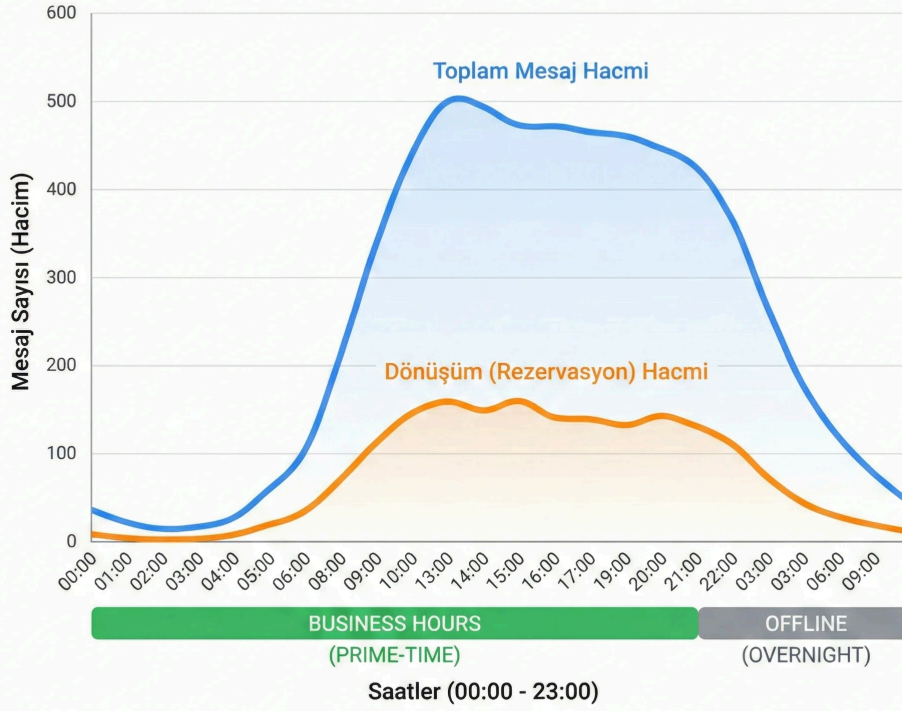
Ölçüm ve KPI Alanları

KPI	Tanım / Hedef	Takip Ritmi
Night Volume	Gece gelen toplam mesaj hacmi	Günlük
Overnight Wait Time	Gece mesajlarının sabah yanıtlanma süresi	Günlük
Morning Conversion	Gece kuyruğundan gelen rezervasyon oranı	Haftalık
Answer Rate	Genel ve mesai bazlı cevaplanma oranı	Günlük

Deliverables

Online/Offline Akış Diyagramı, Kopyalanabilir Karşılama Metinleri, Sabah Devir SOP'si, Gece KPI Takip Tablosu.

MESAJ HACMİ & ÇALIŞMA SAATİ ANALİZİ (24 SAAT)



Gece Hacmi: %25 | Gece Dönüşüm: %5

“Mesai dışı performansın başarısını ölçen 4 temel metrikten oluşan 1:1 formatlı KPI paneli görseli.”