

# Sosyal Medya → Call Center → PMS Operasyon Akışı (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; pazarlama, ajans, çağrı merkezi ve PMS (Otel Yönetim Sistemi) rollerini tek bir iş akışında birleştirir. İletişim kopukluklarını gidererek, sosyal medyadan gelen "kaçan mesaj" oranını düşürmeyi ve doğrudan (direct) satış verimliliğini artırmayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Otel Pazarlama Ekipleri, Sosyal Medya Ajansları, Çağrı Merkezi ve PMS/CRM Sorumluları.



“SMM → Call Center → PMS arasındaki veri ve işlem akış diyagramı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- 1. Matris Kurulumu:** RACI (Sorumluluk) matrisini ve onay sürelerini (SLA) belirleyerek yetki sınırlarını çizin.
- 2. Standardizasyon:** DM/WhatsApp üzerinden gelen taleplerin call center ekibine devrini ve bu verilerin PMS'e kayıt edilme biçimini standartlaştırın.
- 3. Ritim ve İyileştirme:** Haftalık 30 dakikalık KPI değerlendirme toplantılarıyla süreçteki darboğazları tespit edip giderin.

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- RACI Rol Tablosu:** Kimin hangi adımdan sorumlu olduğunun netleşmesi.
- Onay SLA:** İçerik onay süreçlerinin 24–48 saat bandında tutulması.
- Teklif Şablonu:** Misafire sunulan seçeneqli teklif yapısının hazır olması.

- [ ] **DM Devri:** Taleplerin 3 zorunlu alanla (İsim, İletişim, Talep) satış ekibine aktarılması.
- [ ] **PMS Kaydı:** Her talebin bir Case ID ile sistemde izlenebilir olması.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

| Problem                                   | Kök Neden            | Çözüm                            |
|-------------------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| <b>Kampanya var, Call Center bilmiyor</b> | Bilgi akışı yok      | Kampanya brief + günlük özet     |
| <b>DM talebi kayboluyor</b>               | Devir standardı yok  | Etiketleme + 3 zorunlu alan      |
| <b>Takip yok</b>                          | PMS kaydı yok        | Lead kaydı zorunluluğu + Case ID |
| <b>Mesaj var, satış yok</b>               | Teklif standardı yok | 2 seçenekli teklif + next-step   |

## 14 Günlük Kurulum Sprint'i

- **Gün 1–4:** Rol matrisinin (SEO Lead, Editör, Operasyon vb.) belirlenmesi ve DM/WhatsApp etiketleme sisteminin kurulması.
- **Gün 5–7:** Call Center scriptlerinin hazırlanması, PMS lead kayıt alanlarının (Case ID) tanımlanması ve UTM standartlarının oluşturulması.
- **Gün 8–11:** Looker Studio dashboard iskeletinin kurulması ve "kaçan mesaj" analizi için test haftasının başlatılması.
- **Gün 12–14:** SOP (Standart Operasyon Prosedürü) güncellenmesi ve aylık gözden geçirme ritminin kilitlemesi.

## Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

| KPI                     | Önce | Sonra | Not             |
|-------------------------|------|-------|-----------------|
| <b>İlk Yanıt Süresi</b> | 0    | TBD   | 15-60 dk hedefi |
| <b>Kaçan Mesaj</b>      | 0    | TBD   | Minimize        |

|                           |   |     |                    |
|---------------------------|---|-----|--------------------|
| <b>Lead Sayısı</b>        | 0 | TBD | Potansiyel misafir |
| <b>Lead → Rezervasyon</b> | 0 | TBD | Satış verimliliği  |

## Deliverables

RACI Rol Matrisi, DM Devri Şablonu, PMS Kayıt Standardı, Haftalık KPI Ajandası.

**Görev Dağılımı (RACI) Tablosu**

| Otel Offansı                     | Rezervasyon | Alınan | Call Center |
|----------------------------------|-------------|--------|-------------|
| RACI                             | R           | A      | C           |
| Razıvalı Medya Değerlendirme     | R           | A      | C           |
| Razıvalı Medya Yorumları Analizi | R           | A      | C           |
| Razıvalı Medya Açılımları        | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A      | C           |
| Call Center Sorunları Çözümleri  | R           | A </tr |             |

**Sosyal Medya → PMS Akış Şeması**

```

graph TD
    DM[DM/Yorum] --> CC[Call Center]
    DNI[DNI / Sosyal Geyorum] --> CC
    DNI --> DM
    CC --> CC
    CC --> TM[Tomanan Medya]
    TM --> PMS[PMS]
    PMS --> PMS
    PMS --> CC
    
```

**Haftalık Toplantı Ajandası & KPI Takip**

| KPI Özet                   |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|
| Performans Değişikliği     |  |  |  |
| Toplam Performans          |  |  |  |
| İçerik Performansı         |  |  |  |
| Toplam Beklenen Performans |  |  |  |

**Otel Sosyal Medya Operasyon Akış Şablonu (v1.0)**

Hemen İndir

**Haftalık Toplantı Ajandası & KPI Takip**

Antalya, Türkiye

18 Şubat 2026

“Operasyon akış şablonu ve rol matrisini içeren teslimat paketi kartı.”