

Outsource vs In-house Karar Matrisi Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, 4 dilli çağrı merkeziniz için en verimli yönetim modelini (In-house, Outsource veya Hybrid) "kriter-puan-risk" yaklaşımıyla netleştirmek için tasarlanmıştır. Dil bulunabilirliği, sezon esnekliği ve teknoloji olgunluğu gibi kritik değişkenleri tek bir sayfada görünür kılarak veriye dayalı dengeli bir karar üretmenize yardımcı olur.

Kim Kullanır?: Genel Müdürler (GM), Rezervasyon/Satış Liderleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri, Ajans/Operasyon ve IT/Analitik Sorumluları.



“In-house, Outsource ve Hybrid modellerini kıyaslayan 1:1 teknik matris tasarımı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Puanlama:** Kriter Puanlama Matrisi'ni otelinizin mevcut gerçeklerine ve pazar karmaşasına göre (0–5 puan arası) doldurun ve özel notlarınızı ekleyin.
2. **Model Kıyaslama:** In-house, Outsource ve Hybrid seçenekleri için toplam skorları hesaplayın ve her modelin kritik risk alanlarını işaretleyin.
3. **Aksiyon Planı:** En yüksek skoru alan modelin "en riskli 3 maddesi" için 30 günlük pilot varsayımıyla somut iyileştirme adımları çıkarın.

Kriter Puanlama Matrisi (0–5)

Modelleri aşağıdaki 7 temel sütun üzerinden değerlendirerek otel profilinize (Resort, Şehir, Zincir vb.) en uygun yapıyı bulun:

- **İnsan Kaynağı:** DE/RU gibi dillerde işe alım zorluğu ve dil bulunabilirliği.
- **Operasyonel Esneklik:** Peak (yüksek) sezonlardaki kapasite artış hızı ve sezon esnekliği.
- **Kalite Kontrolü:** Marka tonu kontrolü, script ve tonlama standartlarının korunması.
- **Teknik Altyapı:** PMS, OTA ve Knowledge Base (KB) standartları ile teknoloji olgunluğu.
- **Yönetimsel Güç:** QA (Kalite), koçluk ve raporlama ritminin sürdürülebilirliği.
- **Finansal Sağlık:** Sabit ve değişken maliyet dengesizliği ile maliyet riskleri.
- **Stratejik Büyüme:** Yeni otel veya marka ekleme süreçlerindeki büyüme planı uyumu.

Uygulama Kuralları ve Örnek Senaryo

- **Pik Odaklılık:** Puanlamayı sakın dönemlere göre değil, operasyonun en çok zorlandığı "peak sezon" senaryosuna göre yapın.
- **Hibrit Dengesi:** Hibrit modeli mutlaka bir seçenek olarak masada tutun; TR operasyonunu içeride, yabancı dilleri (DE/RU) dışarıda tutmak genellikle en dengeli çözümdür.
- **Örnek (Antalya Resort):** DE/RU pazarı yüksek bir resort için hibrit puanı genellikle en yüksektir. **Kritik Risk:** KB güncelliği ve sorumlu (owner) belirsizliği. **Aksiyon:** Tek kaynak KB ve net eskalasyon matrisi kurulumu.

Deliverables

Karar Matrisi (Puan + Not), Risk Özeti (K/S/Y), Hybrid Rol Paylaşımı Notu (Front Desk + CC), 30 Gün Pilot Aksiyon Listesi.

Hybrid Çağrı Merkezi Modeli



“Saha (Front Desk) ve merkez (CC) arasındaki iş bölümünü gösteren 16:9 akış diyagramı.”

MODEL SEÇİMİ PUANLAMA KRİTERLERİ

| | | |
|--------------------------------|-----------|-------|
| 1. Dil Bulunabilirliği (DE/RU) | 1 2 3 4 5 | ● ● ● |
| 2. Sezon Esnekliği İhtiyacı | 1 2 3 4 5 | ● ● ● |
| 3. Marka Tonu Kontrolü | 1 2 3 4 5 | ● ● ● |
| 4. Teknoloji Olgunluğu | 1 2 3 4 5 | ● ● ● |
| 5. Yönetim Kapasitesi | 1 2 3 4 5 | ● ● ● |

“Modellerin güçlü ve zayıf yanlarını özetleyen 4:3 formatlı karşılaştırma görseli.”