

Remote Agent Onboarding & Güvenlik Checklist (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; TR-EN-DE-RU dillerinde hizmet veren uzaktan çalışan temsilcileri devreye almadan önce ev kurulumunu, teknik güvenlik gereksinimlerini ve uzaktan yönetim ritmini standartlaştırmak için tasarlanmıştır. KVKK uyumu ve erişim yetkileri netleşmeden operasyonun başlamasını engelleyerek kalite ve güvenlik risklerini minimize eder.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, IT/Güvenlik Birimleri, QA/Eğitim Sorumluları ve Operasyon Yöneticileri.



“Temsilci bazlı takibi kolaylaştıran 1:1 formatlı dijital checklist kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Bireysel Onboarding:** İşe alım ve uzaktan çalışma sürecine geçişte her temsilci için checklist maddelerini tek tek kontrol ederek işaretleyin.
2. **Risk Analizi:** Görsel tablolardaki "Problem → Kök Neden → Çözüm" eşleşmelerini kullanarak en kritik 10 güvenlik ve performans aksiyonunu belirleyin.
3. **14 Günlük Sprint:** Belirlenen takvimle pilot uzaktan çalışma dönemini yürütün ve 14. gün sonunda KPI hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını denetleyin.

Remote Operasyon & Güvenlik Matrisi

Problem → Kök Neden → Çözüm (Özet)

- **Bağlantı Kesintisi:** Zayıf internet altyapısından kaynaklanır; çözüm "Hız Testi + Yedek Hat Prosedürü"dür.
- **Veri Sızıntısı Riski:** Cihaz politikasının olmamasından kaynaklanır; çözüm "Şifreleme + Rol Bazlı Yetki Matrisi"dir.
- **Hassas Veri Güvenliği:** Alışkanlık eksikliği nedeniyle verinin yanlış kanala düşmesini engellemek için "Kırmızı Çizgiler + Güvenli Ödeme Akışı" uygulanmalıdır.
- **Gürültü Şikâyeti:** Standart bir ortam olmamasından kaynaklanır; "Ev Kurulum Standartları" zorunlu tutulmalıdır.

Öncesi/Sonrası KPI Hedefleri (14 Gün)

- **Güvenlik İhlali:** Sıkı denetim ve şifreleme ile hedeflenen "0 Vaka".
- **SLA/Yanıt Süresi:** Yedek hat ve doğru planlama ile hedeflenen "Stabilite".
- **QA Skoru:** Uzaktan koçluk ve haftalık ritim ile hedeflenen "Artış".

14 Günlük Remote Sprint Takvimi

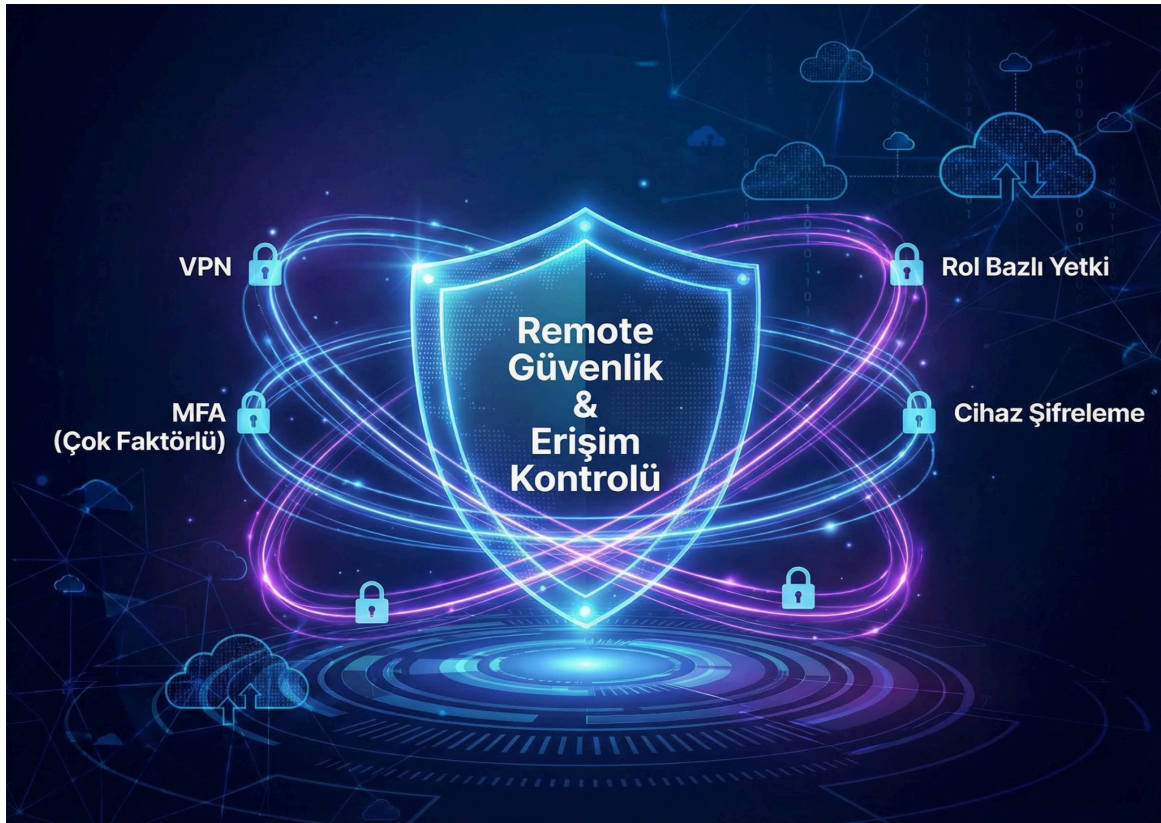
- **G1-G3 (Güvenlik & Kurulum):** VPN/MFA aktivasyonu, rol bazlı yetki tanımları ve softphone test aramalarının tamamlanması.
- **G4-G6 (Ortam & Standartlar):** Ev ortamı gizlilik kontrolü, gürültü testi ve script/not alma standartlarının (etiketli not şablonu) oturtulması.
- **G7-G10 (Pilot & Koçluk):** Pilot vardiyanın başlatılması, ilk QA dinlemeleri ve 1:1 uzaktan koçluk seansları.
- **G11-G14 (Risk & Go-Live):** KPI izleme, risk gözden geçirme ve 30 günlük sürekli iyileştirme planının yayını.

Deliverables

Remote Güvenlik Politikası, Ev Kurulum Standardı, Uzaktan QA Skor Kartı, Otel İletişim Protokolü (Kriz/Stop Sale).



“Haftalık dinleme, 1:1 görüşme ve ekip check-in ritmini gösteren 16:9 diyagram.”



“VPN, şifreleme ve KVKK kurallarını özetleyen 1:1 infografik kartı.”