

# Remote/Hibrit Ekipler için KPI & Checklist (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, uzaktan veya hibrit çalışan çağrı merkezi ekiplerinde performansı "mikro kontrol" (ekran izleme vb.) yerine "sonuç, kalite ve güvenlik" odaklı ölçmek için tasarlanmıştır. Amacı, availability (erişilebilirlik) ve çıktı kalitesini veriyle izlerken, KVKK ve güvenlik standartlarını hibrit çalışma düzenine entegre ederek sürdürülebilir bir güven kültürü kurmaktır.

**Kim Kullanır?:** Call Center Lead, HR/Eğitim, IT/Ops Güvenlik Sorumluları ve BI Ekipleri.



“Hibrit çalışan temsilcinin performansını; erişilebilirlik, kalite ve güvenlik sinyalleriyle özetleyen dashboard kart tasarımı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- KPI Dönüşümü:** Ofis odaklı metrikleri (fiziksel mevcudiyet) sonuç odaklı metriklerle (SLA/Dönüşüm/QA) değiştirin ve çıktı hedeflerini sabitleyin.
- Güvenlik & Erişilebilirlik:** Availability (müsaitlik) sürelerini ve cihaz güvenliği sinyallerini izleme setine ekleyin; bariyerleri (Ör: VPN zorunluluğu) netleştirin.
- Kalibrasyon Ritmi:** Haftalık review (inceleme) seansları ve 180 günlük büyük kalibrasyon döngüsüyle sistemi ekipten gelen geri bildirimlere göre güncelleyin.

## Remote Performans & Güvenlik Kartı

### A) Tek Sayfa Remote KPI Kartı (Özet)

- Availability (Müsaitlik):** %90+ (Aktif çalışma saatlerinde sistemde hazır olma).
- SLA / Bekleme:** Pik saatlerde ofis standartlarıyla %100 uyumlu performans bandı.
- Mesaj İlk Yanıt Süresi:** (WhatsApp/Web Chat için) < 60 saniye.
- QA Skoru / Eğitim Katılımı:** Kalite bariyeri (Min %85) ve online eğitim tamamlama oranı.
- Güvenlik Alarmı:** Yetkisiz erişim denemesi veya VPN dışı bağlantı logları.

### B) KPI Yaklaşımı: Doğru vs. Yanlış

| ✓ Doğru (Sonuç Odaklı)     | ✗ Yanlış (Mikro Kontrol)            |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Çözüm Oranı (FCR)          | Kamera açık çalışma zorunluluğu     |
| Müşteri Memnuniyeti (CSAT) | Anlık ekran görüntüsü takibi        |
| Eğitim Başarı Skoru        | Sadece "ekran başında kalma" süresi |

## Güvenlik & Sistem Kontrol Listesi

- Erişim Yönetimi:** Temsilcilere sadece görev tanımına uygun (Role-based) veri erişimi tanımlandı mı?
- Cihaz Sağlığı:** Antivirüs ve işletim sistemi güncellemeleri IT tarafından uzaktan denetleniyor mu?
- Bağlantı:** Tüm operasyonel sistemlere VPN veya güvenli tünel üzerinden mi bağlanılıyor?
- KVKK:** Ev ortamında müşteri verilerinin gizliliği için "temiz ekran/temiz masa" protokolü yazılı mı?

## Deliverables

Remote KPI Skor Kartı, Güvenlik Kontrol Listesi, 180 Günlük Kalibrasyon Takvimi.

- **Analiz Kartı (Card):** Uzaktan alışma verimliliğini ofis baseline verileriyle kıyaslayan görsel skor kartı.