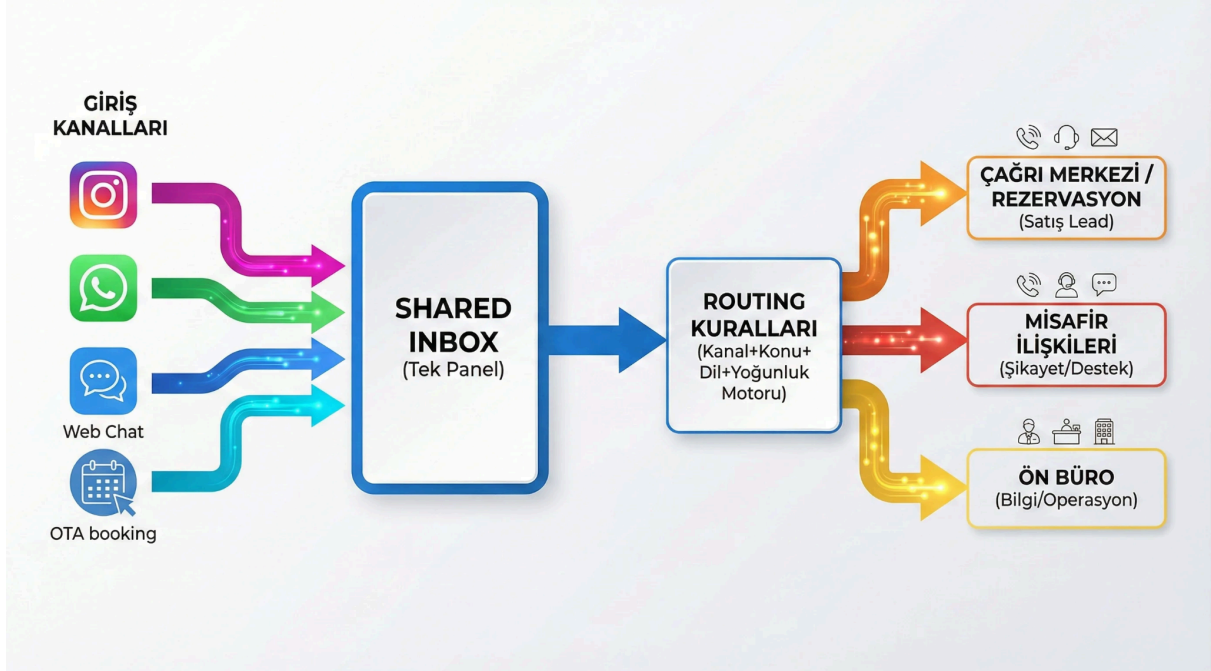


Routing Kural Şablonu — Ortak Inbox & Routing (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; otellerin paylaşılan gelen kutusu (Shared Inbox) üzerindeki mesaj trafiğini kural bazlı (Routing Rules) yönetmesi için hazır bir iskelet sunar. Yanlış yönlendirmeleri azaltmayı, cevap sürelerini (FRT/RT) iyileştirmeyi ve satış potansiyeli taşıyan "lead"leri hızla Rezervasyon veya Çağrı Merkezi ekiplerine taşımayı hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Liderleri, Misafir İlişkileri Sorumluları ve IT/Operasyon Entegrasyon Ekipleri.



“Mesajın kanaldan girdiği andan itibaren konu ve dil filtresinden geçerek doğru ekibe ulaşma akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Envanter Çıkarın:** Aktif kullanılan kanalları (Instagram DM, WhatsApp vb.) ve bu mesajları karşılayacak ekipleri (Call Center, Guest Relations vb.) listeleyin.
- Kural Matrisini Doldurun:** Kanal, konu, dil ve öncelik kriterlerini birleştirerek her senaryo için hedef ekibi tanımlayın.
- Pilot & Optimizasyon:** 2 haftalık bir pilot uygulama başlatın; "yanlış yönlendirme" neden kodlarını takip ederek kuralları periyodik olarak güncelleyin.

Şablon Alanları (Doldurulacak Alanlar)

1) Routing Kural Tablosu

- **Kanal:** _____ (Örn: Instagram DM, WhatsApp)
- **Konu Etiketi:** _____ (SalesLead / Support / Complaint / Booking)
- **Dil:** _____ (TR / EN / DE / RU)
- **Öncelik:** _____ (Yüksek / Orta / Düşük)
- **Hedef Ekip:** _____ (Call Center / Reservation / Guest Relations / Front Office)
- **Override Kuralı:** _____
- **Not:** _____

2) Yanlış Yönlendirme Neden Kodları

- **Kod-1:** _____ (Yanlış Dil Eşleşmesi)
- **Kod-2:** _____ (Konu Etiketi Hatası)
- **Kod-3:** _____ (Ekip Kapasite Aşımı)
- **Kod-4:** _____ (Tanımlanmamış Senaryo)

3) KPI Alanları

- **Routing Doğruluğu Tanımı:** _____
- **Yanlış Yönlendirme Oranı:** _____
- **Re-route (Tekrar Yönlendirme) Süresi:** _____
- **FRT/RT Bağlantısı:** _____

Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Sadelik:** Karmaşıklığı önlemek için etiket setinizi 10–15 adet ile sınırlandırın.
2. **Sıralama:** Önce konu bazlı routing kuralını kurun, dil bazlı ayırtırmayı ikincil katman olarak ekleyin.
3. **Gelir Odağı:** Peak (yoğun) saatlerde satış potansiyeli olan "Sales Lead" etiketli mesajlara en yüksek önceliği verin.
4. **İnisiyatif:** Hangi durumlarda ve kimler tarafından manuel müdahale (override) yapılabileceğini netleştirin.
5. **Gelişim:** Hata kodlarını düzenli toplayarak kuralları 2 haftada bir optimize edin.

Deliverables

Routing Kural Tablosu (v1.0), Hata Kodları Listesi, KPI Panel Alanları.

YANLIŞ YÖNLENDİRMEYİ AZALTMAK İÇİN 7 ADIM

- ✓ 1. Etiket setini sadeleştir (10-15)
- ✓ 2. Konu triage'ını netleştir
- ✓ 3. Dil etiketini zorunlu yap
- ✓ 4. Peak saat öncelik kuralı koy
- ✓ 5. Override yetkisini tanımla
- ✓ 6. Yanlış yönlendirme neden kodu ekle
- ✓ 7. Haftalık routing hata retrosu yap

“Routing sistemini kurarken atlanmaması gereken 7 kritik adımı özetleyen kontrol kartı.”