

# Satış Sonrası KPI & Dashboard Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset; satış sonrası destek ekiplerinin performansını FCR (ilk temasta çözüm), çözüm süresi, NPS ve repeat booking sinyalleri gibi kritik metrikler üzerinden ölçmek için kapsamlı bir KPI sözlüğü, hedef matrisi ve dashboard kart şablonları sunar. Ölçüm ve hedefleme notları sayesinde, prim ve geri bildirim döngülerinin adil ve şeffaf bir şekilde kurgulanmasını sağlar.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Süpervizörleri, CRM/Operasyon Liderleri ve Raporlama/BI Sorumluları.



“Dashboard üzerinde yer alan; FCR, çözüm süresi ve NPS trendini anlık gösteren anahtar KPI kartı tasarımı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sözlük Uyarlaması:** KPI sözlüğündeki hazır tanım ve formülleri (FCR, Çözüm Süresi vb.) kendi teknik altyapınıza (CRM/Ticket sistemi) entegre edin.
- Hedefleme:** Ekip ve birey bazlı hedef matrisini oluşturun; sezon yoğunluğuna göre (Normal/Peak) hedef bantlarını güncelleyin.

3. **Görselleştirme:** Dashboard kartlarını Looker Studio veya mevcut BI araçlarınıza taşıyarak haftalık performans ritmiyle izlemeye başlayın.

## Audit Sheet: KPI Sözlüğü & Hedef Matrisi

### 1) KPI Sözlüğü (Kopyala-Uygula)

KPI	Tanım	Veri Kaynağı	Not
FCR	İlk temasta çözüm oranı	Ticket/CRM	Tekrar açılma oranı ile ölçülür
Çözüm Süresi	Talebin kapanışına kadar geçen süre	Ticket/CRM	P1/P2/P3 önceliğe göre ayrılır
Yeniden Arama	Tekrar temas oranı	Çağrı+Mesaj	Aynı konu etiketiyle takip edilir
QA Skoru	Kalite puanı	QA Formu	Script ve SOP uyumunu ölçer
Repeat Sinyali	Teklif talebi veya tıklama	GA4/CRM	UTM parametreleri ile izlenir

### 2) Ekip/Birey Hedef Matrisi (Şablon)

Bu tablo, her KPI'nın ekip ve birey hedeflerini, performans puanlamasındaki **Ağırlık** katsayılarını ve özel notları (örneğin NPS detractor geri dönüş SLA'si) içerir.

### Dashboard Kartları (Mockup Başlıkları)

- **FCR Trendi:** Segment bazlı (Resort/City) ilk temasta çözüm başarısı.
- **SLA Analizi:** P1, P2 ve P3 seviyesindeki taleplerin ortalama çözüm süreleri.
- **Tematik Dağılım:** Yeniden arama oranlarının en yüksek olduğu ilk 5 operasyonel tema (Temizlik, Teknik, Transfer vb.).
- **İtibar Yönetimi:** Online review (Google/OTA) yanıt hızı ve NPS/CSAT sinyalleri.

### Deliverables

KPI Tanım Kitapçığı, Dinamik Hedef Matrisi, Dashboard Tasarım Mockup'ı.



“Çağrı merkezi yönetim ekranı (Wallboard) görünümü; ekip bazlı hedeflerin ve anlık performans verilerinin şeffaf takibi.”