

Satış Sonrası Task & Otomasyon Senaryo Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; satış sonrası operasyonlarda disiplini sağlamak adına ticket/task alan setleri, SLA hatırlatma zaman çizelgeleri ve otomasyon kural tabloları sunar. IT ekiplerinin PMS/CRM entegrasyon gereksinimlerini netleştirirken, operasyon ekiplerinin owner/SLA sorumluluklarını standartlaştırır.

Kim Kullanır?: Operasyon Müdürleri, Çağrı Merkezi Süpervizörleri, CRM/Misafir İlişkileri Liderleri ve IT/BI Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sistem Tanımlama:** Ticket alanlarını, sorumlu (owner) matrisini ve SLA sürelerini mevcut CRM veya operasyonel yönetim sisteminize tanımlayın.
- Pilot Test:** Belirlenen 3 ana otomasyon senaryosunu (örneğin P1 eskalasyonu veya çözüm teyidi) pilot bir grupta test edin.
- İzleme & Güncelleme:** KPI paneli üzerinden performans verilerini izleyerek kuralları ve şablonları ihtiyaca göre revize edin.

Template İçeriği

1) Ticket/Task Alan Seti (Minimum Gereksinim)

Verimli bir takip için her task'ta şu alanların bulunması zorunludur: **Kategori, Öncelik, Sorumlu (Owner), SLA (İlk Yanıt + Çözüm), Durum, Kapanış Teyidi ve Notlar.**

2) SLA Timeline (Zaman Çizelgesi Şablonu)

- \$T_0\$:** Sorumluya (owner) otomatik bildirim gönderilmesi.
- \$T_0\$ + ...:** İlk yanıt süresi yaklaştığında hatırlatma.
- \$T_0\$ + ...:** Çözüm süresi için son uyarı.
- SLA Aşımı:** Otomatik eskalasyon ve üst yönetici bilgilendirmesi.



“Hatırlatma ve eskalasyon noktalarını gösteren dinamik SLA timeline diyagramı.”

3) Otomasyon Kural Tablosu (Şablon)

Tetikleyici	Koşul	Aksiyon	Kanal	Sorumlu
Ticket Açıldı	Öncelik P1 ise	Eskalasyon bildirimi	Ticket + E-posta	Süpervizör
Çözüldü	Teyit bekliyor ise	Misafire durum bilgisi	WhatsApp	Satış Sonrası Ekibi
SLA Yaklaşıyor	30 Dakika kaldıysa	Hatırlatma	Ticket Bildirimi	Görev Sahibi (Owner)



“IT ve operasyon arasındaki iş birliği iskeletini oluşturan örnek otomasyon kural tablosu kartı.”

Pilot Plan (14 Günlük Hızlı Kurulum)

- **Gün 1–2:** Alan setlerinin belirlenmesi ve sorumluluk haritasının (Owner Map) çıkarılması.
- **Gün 3–4:** SLA bantlarının tanımlanması ve bildirim sisteminin kurgulanması.
- **Gün 5–7:** En kritik 3 otomasyon senaryosunun devreye alınması.
- **Gün 8–10:** KPI paneli üzerinden verilerin okunmaya başlanması.
- **Gün 11–14:** Geri bildirimlere göre revizyon ve tüm ekiplerde yaygınlaştırma.