

# Self-Service Konu Listesi & Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, otel satış sonrası hizmetlerinde self-service portal veya uygulama pilotunu başlatmak için gerekli olan "ideal 15 konu listesi", SSS kategorizasyonu ve portal üzerinden canlı destek/çağrı merkezine geçiş (handoff) akışlarını sağlar. Hangi konuların dijitalde çözülebileceğini, hangilerinin insan temasına ihtiyaç duyduğunu netleştirerek çağrı merkezi kapasitesini kritik vakalara ayırmayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Dijital Ürün/Yazılım Ekipleri, CRM ve Operasyon Yöneticileri, Çağrı Merkezi Liderleri.



“Dijital dönüşümün ilk adımı olan 15 ideal self-service konusunu içeren uygulama hazırlık checklisti.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Pilot Seçimi:** Önerilen 15 konudan en yüksek hacimli ilk 8'ini seçerek SSS içeriklerini ve ilgili form ekranlarını oluşturun.
2. **Handoff Kurgusu:** Misafirin dijitalde tıkanıdığı noktalar için "Çağrıya Bağlan" veya "WhatsApp Destek" gibi geçiş kurallarını tanımlayın; her talep için bir "Ticket Owner" ve SLA atayın.
3. **Ölçüm & İterasyon:** 30 gün boyunca kullanım oranlarını, çözüm sürelerini ve geçiş (handoff) sıklığını takip ederek UX (kullanıcı deneyimi) iyileştirmelerini gerçekleştirin.

## 14 Günlük Self-Service Sprint Planı

- **Gün 1–2:** Self-service'e uygun konuların seçimi ve risk sınıflandırması (Örn: İptal süreçleri vs. basit bilgi talepleri).
- **Gün 3–4:** SSS (Sıkça Sorulan Sorular) bilgi mimarisinin kurulması ve arama algoritmasının optimizasyonu.
- **Gün 5–7:** Dijital form tasarımları ve formların arka plandaki ticket akışlarıyla eşleştirilmesi.
- **Gün 8–10:** Canlı destek/çağrı merkezi handoff entegrasyonlarının yapılması ve SLA sürelerinin sisteme tanımlanması.
- **Gün 11–14:** Pilot testlerin gerçekleştirilmesi, temel KPI ölçümleri ve gelen geri bildirimlere göre son revizyonlar.

## Örnek Self-Service Konu Listesi (Checklist)

- Rezervasyon detay görüntüleme ve güncelleme.
- Fatura ve ödeme dökümü talebi.
- Ek hizmet (transfer, spa, restoran) rezervasyonu.
- Oda tercihi ve özel istek (yastık menüsü, bebek yatağı vb.) iletimi.
- Wi-Fi erişim ve teknik destek kılavuzu.
- Kayıp eşya bildirim formu.
- Sadakat programı puan sorgulama.
- Check-out sonrası geri bildirim ve anket katılımı.

## Deliverables



“Misafirin dijital portaldan başlayıp, gerektiğinde ticket veya canlı operatöre aktarıldığı kesintisiz hizmet akış diyagramı.”