Sezon Hazırlık KPI & Hedef Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel çağrı merkezleri için yüksek ve düşük sezonun değişen dinamiklerine göre özelleştirilmiş KPI bantları oluşturmanızı sağlar. YoY (Yıldan Yıla) karşılaştırma tablosu ile "normal" performans bandını doğrular, sezon başlangıcı baseline (temel çizgi) değerlerini belirler ve alarm eşiklerini mevsime göre kalibre eder.

Kim Kullanır?: Call Center Lead, Operasyon Yöneticisi, Rezervasyon Müdürü, GM/Owner ve BI Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Dönem Tanımlama:** Otel tipinize (Resort/Şehir) göre yüksek ve düşük sezon tarih aralıklarını belirleyin.
2. **Veri Doğrulama:** YoY tablosunu doldurarak geçen yılın aynı dönemine göre baseline bandınızı (2–4 hafta) çıkarın.
3. **Hedefleme & Uygulama:** Sezon hedef kartını doldurun ve hazırlık checklist'i ile aksiyon planını (staffing, alarm eşikleri) devreye alın.

Sezonluk KPI Strateji Kartı

Sezon Türü	Odak Noktası	Hedef KPI Bandı Örneği
Yüksek Sezon (High)	**Hız ve Hacim**	SLA: %90+, Bekleme: <20 sn, Terk: <%3
Düşük Sezon (Low)	**Kalite ve Dönüşüm**	Dönüşüm: +%5 artış, QA Skoru: 95+, Eğitim Saati: +%20

Sezon Hazırlık Checklist'i

- [ ] **Zamanlama:** Sezon geçiş tarihleri ve pik haftalar net olarak işaretlendi mi?.
- [ ] **Analiz:** Geçen yılın aynı dönemine ait (YoY) çağrı hacmi ve KPI verileri hazır mı?.
- [ ] **Heatmap:** Günlük ve saatlik pik yoğunluk haritası (Heatmap) güncellendi mi?.
- [ ] **Kapasite:** Personel staffing planı ve yoğunluk anındaki "triage" (önceliklendirme) kuralları yazıldı mı?.
- [ ] **Eşikler:** Alarm eşikleri sezona uygun (Ör: Yüksek sezonda daha toleranslı veya daha sıkı) güncellendi mi?.

14 Günlük Sezon Başlangıcı Sprint Planı

- **Gün 1–4:** Baseline verilerinin çıkarılması, YoY kıyaslaması ve staffing (kadro) revizyonlarının tamamlanması.
- **Gün 5–7:** Sezon özelinde scriptlerin güncellenmesi (Ör: İptal politikaları, erken rezervasyon vurgusu) ve mikro eğitimlerin verilmesi.
- **Gün 8–14:** Yeni eşiklerle pilot ölçümün başlatılması, operasyonel darboğazların tespiti ve v1 stabilizasyonun sağlanması.

Deliverables

YoY Karşılaştırma Tablosu, Tek Sayfa Sezon Hedef Kartı, 14 Günlük Hazırlık Sprinti.

“Yüksek ve düşük sezon arasındaki hacim dalgalanmalarını ve değişen KPI hedeflerini gösteren trend karşılaştırma grafiği.”