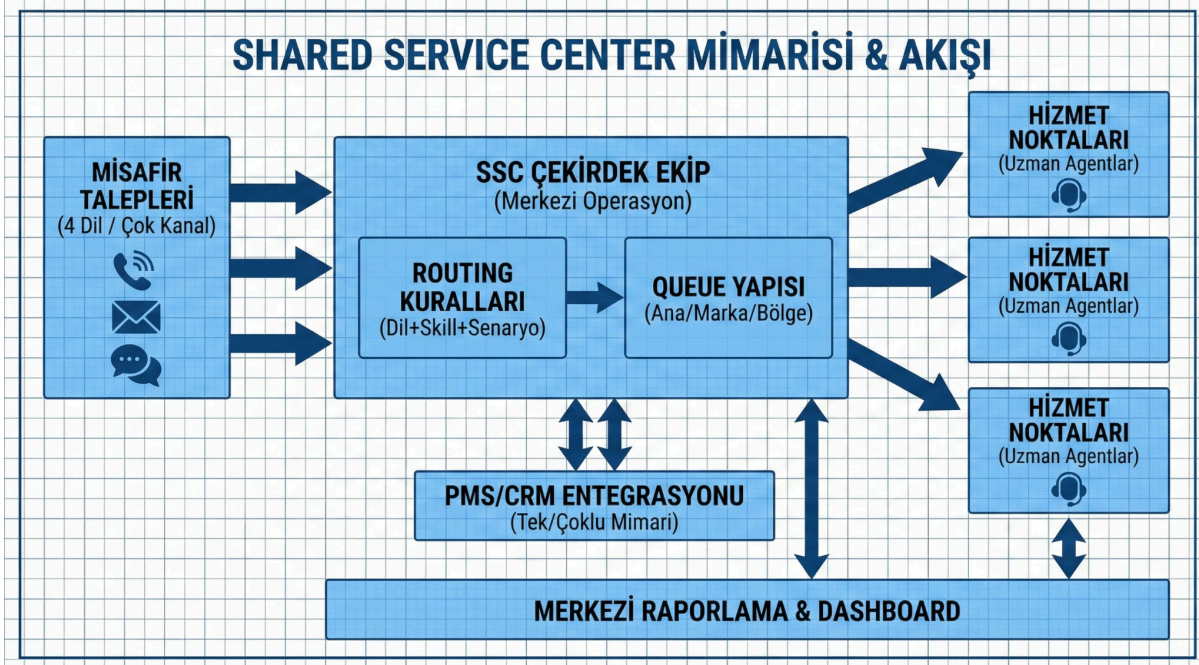


Shared Service Center (SSC) Mimari & Queue Tasarım Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, zincir otellerde çok dilli merkezi hizmet mimarisini tasarlamak için kuyruk (queue) haritası, yönlendirme (routing) sinyalleri, PMS senaryoları ve KPI dashboard iskeletini tek bir dokümanda birleştirir. Marka, bölge veya segment bazlı sahipliği korurken merkezi kalite kontrol ve raporlama mekanizmalarını güçlendirmeyi hedefler.

Kim Kullanır?: Zincir Operasyon Liderleri, Call Center Yöneticileri, BT/Analitik Ekipleri, Rezervasyon Liderleri ve Ajanslar.



“Merkezi yapı ile oteller arasındaki veri ve çağrı akışını gösteren 16:9 teknik şema.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Otellerinizi marka, bölge veya segment (Örn: Resort vs. Şehir) olarak gruplandırarak temel kuyruk haritasını çıkarın.
- Kural Tanımlama:** Dil, uzmanlık (skill) ve senaryo bazlı yönlendirme kurallarını belirleyin; PMS mimarisinin (Tek vs. Çoklu PMS) teknik sınırlarını netleştirin.
- Optimizasyon:** 30 günlük pilot uygulama ile KPI dashboard verilerini izleyin; kuyruk yoğunluğunu ve temsilci kapasitesini bu verilere göre optimize edin.

SSC Operasyonel Mimari Yapısı

A) Kuyruk (Queue) ve Yönlendirme Stratejisi

- **Kuyruk Hiyerarşisi:** Ana kuyruk altında Marka, Bölge (Antalya/Bodrum/İstanbul) ve Segment (Resort/Lüks) bazlı alt kırılımlar oluşturulur.
- **Uzmanlık (Specialist) Kuyruğu:** Grup rezervasyonları ve kritik şikayet yönetimi için özel yetkilendirilmiş kuyruklar tanımlanır.
- **Routing Örneği:** Misafirin dili "Almanca" (DE) ve seçtiği tesis "Resort" ise sistem çağrışı otomatik olarak "Antalya Resort Queue" hattına yönlendirir.

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Analizi

Operasyonel darboğazları şu stratejilerle aşın:

- **Geç Yanıt:** Sahipsiz lead'lerden kaynaklanır; çözüm "Net Owner + SLA + Takip Tarihi"dir.
- **Veri Karmaşası:** Farklı doküman versiyonlarından kaynaklanır; "Tek Kaynak Doküman + Sürüm Kontrolü" zorunludur.
- **Vardiya Kaosu:** Standart bir devir prosedürü (SOP) olmamasından kaynaklanır; "Açık Lead Listesi + Not Standardı" ile çözülür.
- **Güvenlik Riski:** Rol bazlı erişim eksikliğinden doğar; "VPN + RBAC (Rol Bazlı Erişim) + Log İnceleme" mekanizması kurulmalıdır.

KPI Dashboard ve Başarı Ölçütleri (14 Günlük Hedef)

Sürecin başarısını aşağıdaki metrikler üzerinden takip edin:

- **SLA Uyumu:** Haftalık panellerle izlenen yanıt sürelerinde iyileşme.
- **Kayıt Doğruluğu:** Yanlış bilgi vakaları ve çift rezervasyon hatalarında düşüş.
- **Kalite (QA):** Kalibrasyon seansları ve günlük 10 dakikalık role-play'ler ile QA skorlarında artış.
- **Takip Verimliliği:** CRM üzerinden izlenen "Takip Tamamlama" oranlarında yükseliş.

Deliverables

SSC Mimari Diyagramı, Queue & Routing Sözlüğü, KPI Dashboard Şablonu, 3 Senaryo Kartı (Marka/Bölge/Segment).



“Gerçekleşen verilerle doldurulmuş örnek bir dashboard gösteren 1:1 tanıtım kartı.”



“SSC mimarisinin teknik ve operasyonel eksiklerini kontrol etmeyi sağlayan 1:1 checklist kartı.”