

# SLA KPI Seti & Ajans Yönetişim Paketi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu paket, ajans ve otel arasındaki iş birliğini net KPI'lar, raporlama takvimi ve aksiyon takip disipliniyle operasyonel hale getirir. Hedeflerin sadece rakamlardan ibaret kalmamasını, rapor teslim tarihlerinin ve toplantı ajandalarının standartlaşmasını sağlar. Piyasa dalgalanmaları veya kriz anları için "sapma yönetimi" prosedürlerini de içererek belirsizliği ortadan kaldırır.

**Kim Kullanır?:** Otel Pazarlama Liderleri, Genel Müdürler (GM), Ajans Account/Performance Yöneticileri ve Revenue/Finans Ekipleri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Tanımlama:** KPI setini, ölçüm kaynaklarını (GA4/Ads/PMS) ve hedef "aralıklarını" (tek bir rakam yerine gerçekçi alt-üst limitler) doldurun.
- Ritim Kurma:** Aylık rapor teslim tarihlerini ve toplantı ajandasını sabitleyip takvimlere işleyin.
- Disiplin & Kalibrasyon:** Toplantıdan çıkan kararları "Aksiyon Log" şablonuna işleyin; her ay sonunda bu aksiyonların kapanma oranına bakarak iş birliği kalitesini ölçün.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

İş ortaklığındaki aksamaları şu teşhislerle hızla giderin:

- **Rapor Geliyor Ama Karar Çıkmıyor:**
  - *Kök Neden:* Rapor çok teknik/detaylı, "Yönetici Özeti" eksik veya aksiyon önerisi yok.
  - *Çözüm:* 3 cümlelik yönetim özeti formatına geç ve her veri için bir aksiyon (log) şartı koy.
- **Hedeflerden Büyük Sapma Var:**
  - *Kök Neden:* Piyasa/kriz faktörü veya yanlış bütçe pacing planı.
  - *Çözüm:* Sapma Playbook'unu devreye al, bütçeyi %10-20 bandında re-aloke et.
- **Aksiyonlar Havada Kalıyor:**
  - *Kök Neden:* Sahiplik (Owner) ve Deadline (Bitiş Tarihi) belirsiz.
  - *Çözüm:* Aksiyon Kapanma Oranı'nı bir "Ajans Sağlık KPI'sı" olarak takip et.

## 14 Günlük SLA & Yönetişim Sprint Planı

Gün	Aşama	Kritik Çıktı (Deliverable)
1-4	Standartlar	KPI sözlüğü, hedef aralıkları (ROAS/CPA) ve rapor teslim takviminin kesinleşmesi.
5-8	Ritim	Toplantı ajandası, rol/sorumluluk matrisi ve pilot aylık raporun hazırlanması.
9-12	Kontrol	Sapma playbook'u, kritik sorunlar için yanıt süresi (SLA) kuralı ve yönetim özet sayfası.
13-14	Rollout	Dokümantasyonun tamamlanması ve sistemin "canlı" yönetim ritmine alınması.

### SLA & İş Birliği Hijyeni Checklist'i

- Kapsam (kanallar, kreatif süreç, tracking) net şekilde yazıldı mı?
- KPI hedefleri "tek sayı" yerine "hedef aralığı" olarak mı belirlendi?
- Dönüşüm tanımı (Lead/Booking) her iki taraf için de aynı mı?
- Aylık toplantı günü ve rapor teslim saati takvimde sabit mi?
- Aksiyon kapanma oranı takibi için log şablonu hazır mı?

### Deliverables

SLA KPI Seti, Aylık Rapor Şablonu, Toplantı Ajandası, Aksiyon Logu, Sapma Playbook'u, Rol Matrisi.



“Aylık rapor ve toplantı akış şeması; verinin stratejik bir karara nasıl dönüştüğünü görselleştirir.”



“SLA checklist'i; hedefleri ve sorumlulukları kristal netliğinde sunan 1:1 formatlı kart.”