

SLA & Yönetim Modeli Karar Matrisi ve Checklist (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, 4 dilli çağrı merkezi yönetim modelinizi (In-house / Outsource / Hybrid) seçerken tüm karar kriterlerini tek bir sayfada toplar. Belirsizlikten doğan yönetimsel tartışmaları sıfırlayarak; KPI, raporlama, veri koruma ve operasyonel eskalasyon maddelerini net bir sözleşme zeminine oturtur.

Kim Kullanır?: Genel Müdürler (GM), Rezervasyon Liderleri, Operasyon/Ajans Yöneticileri ve IT/Finans Sorumluları.



“Sözleşme ve SLA maddelerini eksiksiz kontrol etmeyi sağlayan 1:1 formatlı dijital kart.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Model Seçimi:** Karar matrisi üzerinden puanlama yaparak otel yapınıza en uygun yönetim modelini (Maliyet vs. Kontrol) belirleyin.

2. **SLA Denetimi:** Checklist üzerindeki 12 kritik maddeyi doldurun; eksik olan veya gri bölgede kalan başlıkları "kırmızı" ile işaretleyerek aksiyon planına alın.
3. **14 Günlük Sprint:** Belirlenen takvimle KPI sözlüğünü, raporlama ritmini ve CAPA (Düzeltilici Önleyici Faaliyet) akışını devreye alın.

Yönetimsel Karar & Problem Çözüm Matrisi

Problem → Kök Neden → Çözüm

Operasyonel uyuşmazlıkları aşağıdaki yapısal çözümlerle aşın:

- **KPI Tartışması:** Tanım eksikliğinden kaynaklanır; çözümü "KPI Sözlüğü + Tek Kaynak Rapor"dur.
- **Kapasite Sorunu:** Sezonsal esneklik olmamasından kaynaklanır; "Sezon Ek Kapasite Maddesi" eklenmelidir.
- **Kalite Dalgalanması:** Koçluk ritmi eksikliğinden kaynaklanır; "QA + Koçluk Planı" ile stabilize edilmelidir.
- **Çatışma Yönetimi:** Owner (Sorumlu) belirsizliğinden kaynaklanır; "RACI Matrisi + Eskalasyon" süreci kurulmalıdır.

14 Günlük Yönetim Sprint Takvimi

- **G1-G4 (Yapılandırma):** Yönetim modeli kararı, RACI matrisi, kapsam netleştirme (otel/kanal/dil) ve SLA KPI sözlüğünün oluşturulması.
- **G5-G8 (Kalite & Güvenlik):** QA skor kartı tasarımı, eskalasyon sürelerinin belirlenmesi, CAPA akışının kurulması ve KVKK veri koruma başlıklarının netleşmesi.
- **G9-G14 (Ritm & Yayım):** Haftalık/aylık toplantı trafiğinin planlanması, pilot rapor denemesi, 30/60/90 günlük Roadmap'in yayını ve Go-live.

Başarı Göstergeleri (Yön/Oran Bazlı)

Yeni yönetim modelinin etkisini şu KPI'lar ile ölçün:

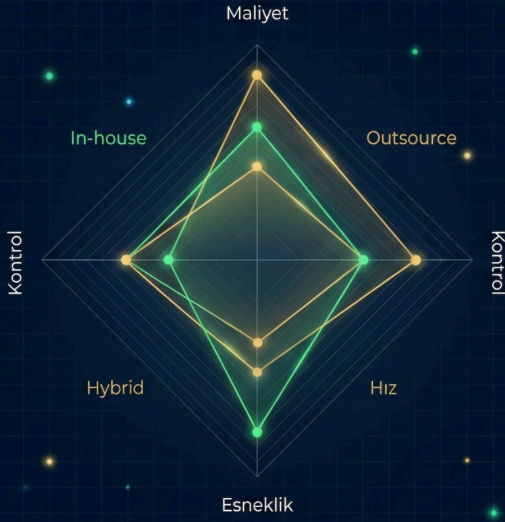
- **Yanıt Süresi & Cevaplanma:** Operasyonel hızda hedeflenen "İyileşme ve Artış".
- **QA Skoru:** Hizmet kalitesinde hedeflenen "Sürekli Artış".
- **Çözüm Süresi:** Şikâyet ve sorunların giderilmesinde "Düşüş".
- **Uyuşmazlık:** Yönetimsel tartışma ve karmaşada "Düşüş".

Deliverables

Yönetim Modeli Karar Matrisi, SLA KPI Sözlüğü, CAPA Akış Şeması, Veri Koruma (KVKK) Başlık Seti.

KARAR MATRİSİ

YÖNETİM MODELİ PUANLAMA TABLOSU



DİL ÇEŞİTLİLİĞİ



SEZON DALGASI
& ESNEKLİK



MARKA TONU
KONTROLÜ



IT / KVKK
YÜKÜMLÜLÜĞÜ

“In-house vs Outsource karşılaştırmasını ve puanlamasını gösteren 1:1 teknik görsel.”

SÖZLEŞME ÖNCESİ SLA KONTROL LİSTESİ

- ✓ KPI Tanım Sözlüğü Hazır mı?
- ✓ Kanal ve Dil Kapsamı Net mi?
- ✓ Veri Koruma (KVKK) Sınırları Çizildi mi?
- ✓ CAPA ve İyileştirme Süreci Yazılı mı?
- ✓ Sezonluk Esneklik Maddesi Var mı?

“Kritik sözleşme maddelerini ve yasal gereklilikleri özetleyen 16:9 infografik.”