

# Uzaktan Çalışma Ekipman & Süreç Checklist'i (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset; otel rezervasyon hattında uzaktan/hibrit çalışma için gereken minimum ekipman, güvenlik kırmızı çizgileri, günlük iletişim ritmi ve devir teslim standartlarını tek dokümanda toplar. Amacı; hibrit modelde kaliteyi (QA) ve veri güvenliğini (KVKK) koruyarak kapasiteyi esnek yönetmektir.

**Kim Kullanır?:** Call Center Liderleri, IT/Güvenlik Sorumluları, QA/Koçluk ekipleri ve Uzaktan Çalışan Temsilciler.

## UZAKTAN ÇALIŞMA EKİPMAN & SÜREÇ CHECKLIST'İ

EKİPMAN & ALTYAPI (Teknik)	SÜREÇ & GÜVENLİK (Operasyonel)
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Softphone/VoIP Erişimi	<input checked="" type="checkbox"/> 6. CRM Owner + Takip Kuralı
<input checked="" type="checkbox"/> 2. VPN / Güvenli Bağlantı	<input checked="" type="checkbox"/> 7. Rol Bazlı Erişim (Min. Yetki)
<input checked="" type="checkbox"/> 3. Kurumsal Laptop/Cihaz	<input checked="" type="checkbox"/> 8. Ekran Gizliliği / Temiz Masa
<input checked="" type="checkbox"/> 4. Kaliteli Kulaklık (Gürültü Önleyici)	<input checked="" type="checkbox"/> 9. Hassas Veri Kırmızı Çizgiler
<input checked="" type="checkbox"/> 5. Stabil İnternet (Min. Hız)	<input checked="" type="checkbox"/> 10. Günlük İletişim Ritmi (Stand-up)

**HEDEF:** Standart altyapı, güvenli operasyon, kesintisiz iletişim.

“Ekipman kurulumu ve günlük süreç disiplini için 1:1 formatlı checklist kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Onboarding Entegrasyonu:** Ekipman ve güvenlik checklist'ini işe alım/başlangıç sürecine dahil edin; "okudum, anladım" onayını dijital imza ile kayıt altına alın.
- Operasyonel Zorunluluk:** Hibrit vardiya devri ve takip prosedürünü yayınlayın; CRM üzerinde her lead için "Sorumlu (Owner) + Takip Tarihi" alanlarını zorunlu kılın.
- Hızlı İyileştirme:** 14 günlük sprintle temel KPI'ları (SLA, QA skoru) ölçün ve tespit edilen aksaklıkları anında kapatın.

## Hibrit Operasyon İyileştirme Analizi

### A) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Geç Yanıt / Lead Kaybı	Sahipsiz lead, SLA yok	Sorumlu atama + SLA + Takip tarihi
Kalite Düşüşü	Koçluk kesiliyor	Günlük 10 dk online role-play + QA
Güvenlik Riski	Rol bazlı erişim yok	VPN + RBAC + Log inceleme
Vardiya Devri Kaosu	Devir SOP'u yok	Açık lead listesi + Not standardı

### B) 14 Günlük Hibrit Geçiş Sprint Planı

- Gün 1–2:** Altyapı kontrolü (Softphone/VPN/CRM) ve rol bazlı erişim matrisinin oluşturulması.
- Gün 3–5:** Ekipman standartlarının yayını, CRM üzerinde SLA/Durum akışlarının aktifleştirilmesi ve devir teslim (SOP) kurallarının netleşmesi.
- Gün 6–10:** Uzaktan ekip için itiraz yönetimi ve notlama eğitimi (Role-play) ile ilk KPI ölçümlerinin (SLA/QA) yapılması.
- Gün 11–14:** Güvenlik denetimi örnekleme (Log analizi), SOP revizyonları ve kalıcı iletişim ritminin oturtulması.

## Hibrit Ekip Performans Tablosu (Şablon)

KPI	Önce	Sonra (Hedef)	Not
SLA Uyumu (Yönlü)	TBD	TBD	Haftalık panel takibi
QA Skoru (Yönlü)	TBD	TBD	Online kalibrasyon
Takip Tamamlama	TBD	TBD	CRM kayıt tutarlılığı
Güvenlik İhlali Riski	TBD	TBD	Log örnekleme denetimi

### Deliverables

Remote Ekipman Standartları, Güvenlik Kırmızı Çizgiler Dokümanı, Hibrit Devir Teslim SOP'u, Online Koçluk Takvimi.



“Merkez ofis ile uzaktan çalışanların veri ve iletişim akışını gösteren 16:9 diyagram.”



“Tamamlanan sprint çıktılarını ve yeni çalışma modelini özetleyen 1:1 tanıtım kartı.”