

Vardiya Planlama Excel Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, yüksek sezonda saatlik çağrı hacmi tahmini, pik saat aralıkları, çekirdek ve esnek kadro dağılımı ile SLA hedeflerini tek bir tabloda planlamanızı sağlar. Amacı; bekleme sürelerini ve çağrı kaybı (drop) oranlarını azaltmak, hat yoğunluğunu önceden öngörerek "overflow" (taşma) ve yedekleme modellerini kurgulamaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, Operasyon Yöneticileri ve Raporlama/BI Sorumluları.

Vardiya Planı Örnek Tablosu

SAAT DİLİMİ (08:00-24:00)	BEKLENEN HACİM (Tahmin)	KADRO TİPİ (Planlanan)	SLA HEDEFİ (Cevaplanma/Bekleme)
08:00-10:00	300 Çağrı	Esnek Kadro	>%90 / <30sn
10:00-12:00	450 Çağrı	Çekirdek + Part-Time + Overflow	>%90 / <45sn
12:00-14:00	500 Çağrı	Çekirdek + Part-Time + Overflow	>%90 / <45sn
14:00-18:00	450 Çağrı	Esnek Kadro	>%90 / <45sn
18:00-20:00	480 Çağrı	Çekirdek + Part-Time + Overflow	>%90 / <45sn
20:00-21:00	350 Çağrı	Çekirdek + Part-Time + Overflow	>%90 / <45sn
21:00-24:00	200 Çağrı	Esnek Kadro	>%90 / <45sn

Toplam Agent: 25 | Back-Up: 5

“Haftalık ve saatlik agent dağılımını gösteren 4:3 formatlı örnek vardiya tablosu görseli.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Girişi:** Geçmiş sezonun saatlik çağrı verilerini tabloya aktarın ve en yoğun (pik) saat dilimlerini işaretleyin.

2. **Kadro Dağılımı:** Belirlenen SLA hedeflerine göre çekirdek ekibi ve destek/esnek kadroyu saatlere yayın; taşma (overflow) eşiklerini tanımlayın.
3. **Takip & Revizyon:** İlk hafta sonuçlarını ölçerek planı güncelleyin; sezon sonunda kıyaslama sayfasını doldurarak bir sonraki yıl için öğrenimler çıkarın.

Excel Şablon İçerik Alanları

A) Forecast (Öngörü)

- Tarih ve hafta bazlı yoğunluk notları (PMS doluluk ve OTA kampanya sinyalleri).

B) Saatlik Hacim & Pik Etiketleri

- Saat aralığı → Beklenen çağrı hacmi → Pik saat etiketi (Yüksek/Normal/Düşük).

C) Kadro ve Yedekleme Planı

- Saat aralığı → Planlanan agent sayısı → Yedek (Back-up) / Taşma (Overflow) görevlisi.

D) SLA Hedefleri (Pik vs. Normal)

- Cevaplanma oranı hedefi (%).
- Ortalama bekleme süresi hedefi (sn).
- Maksimum çağrı kayıp (drop) oranı (%).

E) Gerçekleşen Sonuç & Aksiyon

- Gerçekleşen KPI → Sapma oranı → Alınan aksiyon veya iyileştirme notu.

F) Sezon Sonu Kıyaslama

- Önceki sezon vs. Mevcut sezon trend analizi ve stratejik öğrenimler.

Deliverables

Saatlik Tahminleme Aracı, Esnek Kadro Planlayıcı, SLA Takip Paneli, Sezon Sonu Analiz Raporu.



Cevaplanma Oranı:

↗ **%92**

(Hedef: >%90)



Ort. Bekleme Süresi:

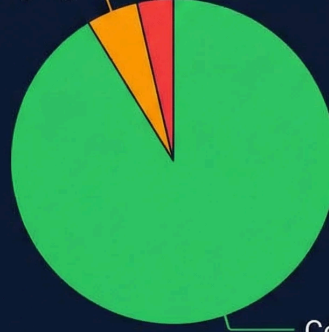
↗ **45sn**

(Hedef: <60sn)

Çağrı Sonlanma (Drop) Oranı

Beklemede Kapanan (%5)

IVR'da Kapanan (%3)



Cevaplanan (%92)

Anlık Durum: SLA Stabil (Pik Saat Öncesi)

“Anlık cevaplanma ve bekleme sürelerini izleyen 1:1 SLA dashboard tasarımı.”



“Planlanan ile gerçekleşen veriyi kıyaslayan 1:1 sezon sonu başarı grafiği.”