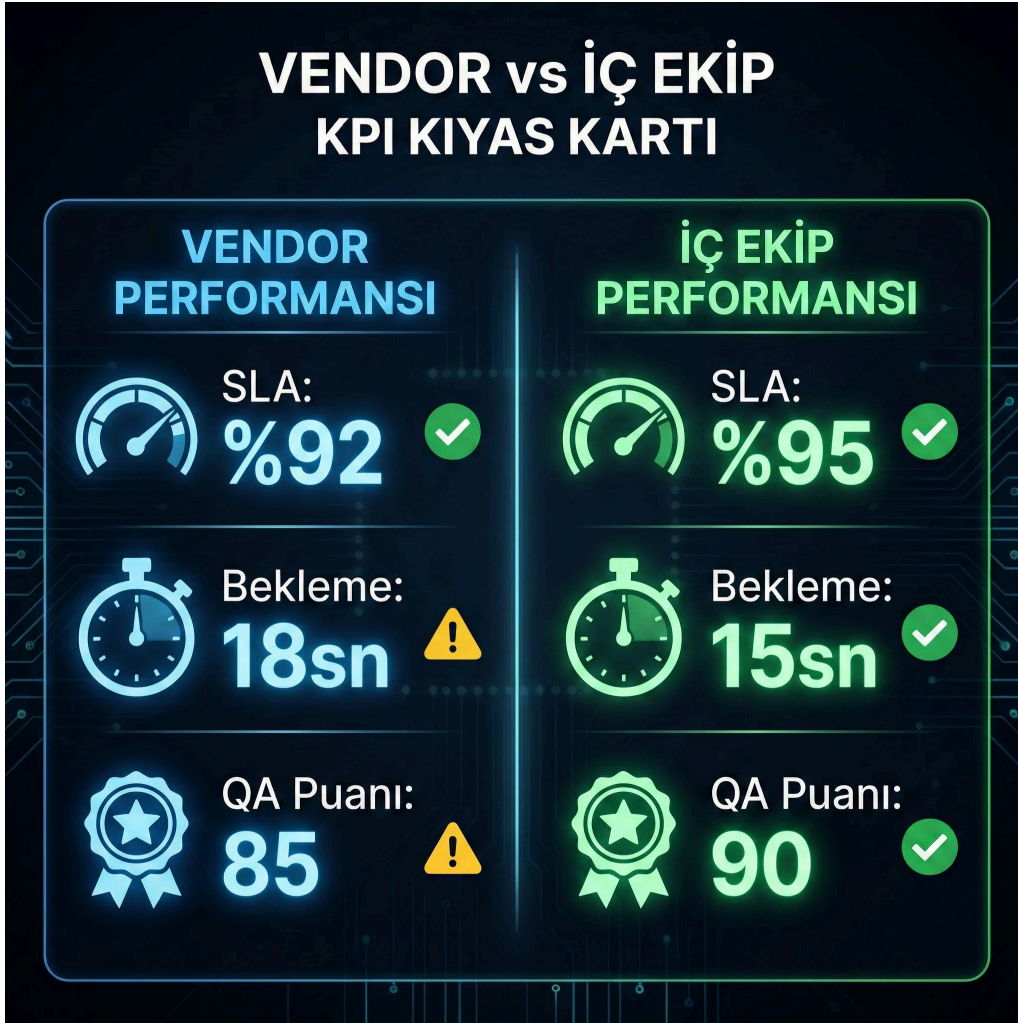


# Vendor KPI & SLA Sözleşme Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset; outsource veya paylaşımlı çağrı merkezi hizmet sağlayıcıları (vendor) için KPI/SLA tanımlarını ve denetim mekanizmalarını tek bir yönetim formatında toplar. Performans yönetimi açısından "ne ölçülecek, nasıl doğrulanacak ve iç ekiple nasıl kıyaslanacak" sorularını netleştirerek şeffaf bir operasyonel yönetim zemini oluşturur.

**Kim Kullanır?:** Otel Grubu Operasyon Sorumluları, Rezervasyon Liderleri, Vendor Yöneticileri ve Satınalma Ekipleri.



“Vendor ile iç ekibin verimlilik, kalite ve dönüşüm skorlarını yan yana getiren benchmark kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Tanım & Kapsam:** KPI/SLA sözlüğünü dil, kanal (Ses/Chat) ve otel bazlı ayrımlarla doldurarak beklentileri netleştirin.
- Ritim Belirleme:** Günlük taktiksel verilerden aylık stratejik benchmark analizlerine kadar raporlama ve QA/Audit (denetim) takvimini işaretleyin.

- Benchmark & Aksiyon:** Vendor performansını iç ekip (in-house) verileriyle kıyaslayın ve haftalık review toplantılarında saptanan farklar için aksiyon planı çıkarın.

## Audit Sheet: Yönetim Katmanları

### 1) Raporlama Ritmi & Veri Seti

- Günlük (Operasyonel):** Kuyruk durumu, anlık SLA, ortalama bekleme, cevaplanma ve terk oranları.
- Haftalık (Performans):** Trend analizi, segment bazlı kırılımlar, QA skorları ve satış dönüşüm oranları.
- Aylık (Stratejik):** Süreç iyileştirme önerileri, kapasite/forecast uyumu ve Vendor vs. İç Ekip benchmark sonuçları.

### 2) Quality Audit (Denetim) Alanı

- Kırmızı (Acil):** SLA'nın %70 altına düşmesi, kritik KVKK ihlalleri veya hatalı bilgi aktarımı.
- Sarı (İzle):** Dönüşüm oranlarında %10'dan fazla sapma veya QA skorlarında dalgalanma.
- Yeşil (Koru):** Belirlenen KPI hedeflerinin istikrarlı şekilde yakalanması ve misafir memnuniyet skorları.

## Benchmark: Vendor vs. İç Ekip (Örnek Karşılaştırma)

Metrik	İç Ekip (In-House)	Vendor (Outsource)	Durum
Satış Dönüşüm (%)	%22	%18	⚠️ (Eğitim Gerekli)
SLA (80/20)	%88	%82	✅ (Hedefte)
QA Skoru (0-100)	92	85	⚠️ (Audit Artırılmalı)
FCR (İlk Çözüm)	%78	%70	⚠️ (Bilgi Bankası Eksik)

## İlk 10 Aksiyon Listesi (Örnek)

- Vendor temsilcilerine özel otel konsept eğitimi verilmesi.
- Bilgi bankasının (Knowledge Base) vendor erişimine güncellenmesi.

3. Haftalık kalibrasyon dinlemelerinin başlatılması.
4. Pik saatlerdeki "triage" protokolünün revize edilmesi.
5. ... (Operasyonel ihtiyaca göre doldurulur)

## **Deliverables**

Vendor KPI Karşılaştırma Tablosu, Sözleşme KPI Maddeleri Örnek Listesi (Card), Vendor vs İç Ekip Analiz Grafiği.