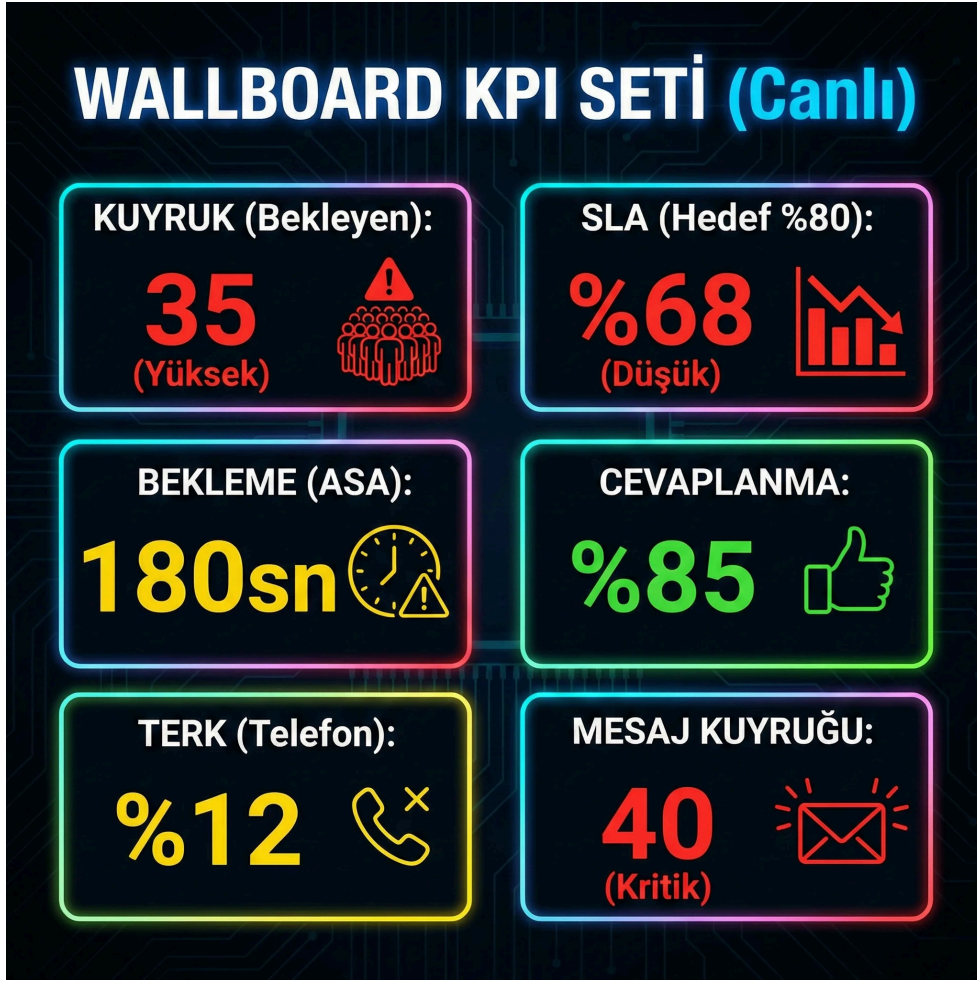


Wallboard KPI & Alarm Eşik Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, otel çağrı merkezi için kritik wallboard KPI setini ve bu metrikler için "Kırmızı/Sarı/Yeşil" alarm eşiklerini standardize eder. Amacı; ekranda sadece "bakılması gerekeni" göstermek, her alarm durumu için önceden tanımlanmış "tek net aksiyon" protokolünü işleterek operasyonel dağınıklığı önlemektir.

Kim Kullanır?: Vardiya Liderleri (Supervisor), Çağrı Merkezi Lead'leri, Rezervasyon Müdürleri ve Operasyon Yöneticileri.



“KPI kartları, canlı kuyruk durumu ve SLA paneli tasarımı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Metrik Seçimi:** Çağrı kuyruğu, SLA ve bekleme sürelerini içeren "minimum ama kritik" KPI setini belirleyin ve geçmiş veriye dayanarak eşik değerlerini türetin.
- Protokol Yazımı:** Her alarm eşiği için (Ör: Kuyruk > 5 ise) kimin ne yapacağını (Ör: Backoffice ekibini hattan çağır) net şekilde tabloya işleyin.
- Sprint ve Kalibrasyon:** 14 günlük sprint planıyla sahada test edin, alarm log'larını inceleyerek eşikleri optimize edin.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

| Problem | Kök Neden | Çözüm |
|-------------------|---|---|
| Alarm Yorgunluğu | Çok fazla ve anlamsız alarm | Sınırlı alarm sayısı & Kritik eşik kalibrasyonu |
| Geç Aksiyon | Belirsiz görev tanımı | Her alarm için "Tek Net Aksiyon" protokolü |
| Görünmez Kanallar | Sadece ses odağı (WhatsApp vb. eksikliği) | Omnichannel (WhatsApp/DM) bekleyen mesaj entegrasyonu |
| Hatalı Eşikler | Statik değerler (Pik saat farkı yok) | Tarihsel veri odaklı ve dönemsel kalibrasyon planı |

Eşik Değer & Aksiyon Tablosu (Örnek)

| KPI | Yeşil (Hedef) | Sarı (Uyarı) | Kırmızı (Kritik) | Tek Aksiyon (Kırmızı Durumda) |
|--------------------|---------------|--------------|------------------|--|
| Kuyrukta Bekleyen | 0-2 | 3-5 | > 5 | Tüm personeli çağrıya dahil et |
| SLA (%) | %90+ | %80-89 | < %80 | Mola/Eğitimleri anında durdur |
| Bekleyen WP Mesajı | 0-10 | 11-20 | > 20 | Outbound aramaları durdur, mesaja kaydır |

14 Günlük Kurulum & Stabilizasyon Sprinti

- **Gün 1-5:** KPI seti seçimi, ekran yerleşimi (Mockup) ve tarihsel veriden eşik değerlerinin (Pik saatler dahil) türetilmesi.
- **Gün 6-9:** Aksiyon protokolü ve yetki matrisinin (Kim müdahale eder?) belirlenmesi, pilot yayının ve alarm loglama sürecinin başlatılması.
- **Gün 10-14:** Saha geri bildirimleriyle eşiklerin kalibre edilmesi, güvenlik/erişim kontrolleri ve ilk v1 stabilizasyon raporunun sunulması.

Deliverables

Wallboard Mockup, Eşik Değer Tablosu, Tek Sayfa Aksiyon Protokolü, Alarm Log Şablonu.



“Alarm tetiklendiği andan operasyonun stabilize edilmesine kadar olan karar ağacı.”