

# SEO × Call Center: 100+ Gerçek SSS Taslak Seti (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu uygulama paketi, çağrı merkezi, WhatsApp ve OTA kanallarından gelen ham soru verilerini, arama motorlarının (PAA/Voice) ve misafirlerin anlayabileceği yapılandırılmış bir SSS havuzuna dönüştürür. Temel amaç, operasyonel yükü azaltırken her soruyu doğru satış sayfasına (oda/rezervasyon) bağlayan bir dönüşüm köprüsü kurmaktır.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Yöneticileri, SEO ve İçerik Ekipleri ile Operasyon/Hukuk Sorumluları.



“100+ soru havuzu kurulum checklist + 5 operasyonel kural kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Gelen soruları anonimleştirin ve 5 ana kategoride (oda, fiyat, ulaşım, tesis kuralları, destinasyon) gruplandırın.
- Yanıt Mimarisi:** Her soru için "Kısa Net Cevap + Maddeli Özet + Hedef Sayfa Linki" üçlüsünü oluşturun.
- Senkronizasyon:** Web üzerindeki SSS içerikleri ile çağrı merkezi script metinlerini aynı dile getirerek KPI korelasyonunu takip edin.

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [ ] **Veri Çıkarımı:** Son 30/60 günün log'larından ham soru listesi oluşturuldu.
- [ ] **Etiketleme:** Sorular tekilleştirildi ve kategori etiketleri atandı.
- [ ] **Link Planı:** Her soru için misafiri yönlendirecek en alakalı hedef sayfa belirlendi.
- [ ] **Hukuki Onay:** Kritik politikalar (iptal, çocuk, evcil hayvan vb.) onaydan geçti.
- [ ] **Teknik Hazırlık:** FAQPage şeması için en kritik 10-15 soru seçildi.
- [ ] **Dil Birliği:** Web sitesi SSS dili ile çağrı merkezi script metinleri hizalandı.
- [ ] **Takip:** "SSS Okuma Artışı vs. Çağrı Hacmi Düşüşü" takibi başlatıldı.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Çağrı merkezi ve SEO arasındaki kopukluğu aşağıdaki stratejilerle giderin:

| Problem                             | Kök Neden                | Çözüm                                  |
|-------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
| Aynı soru tekrar geliyor            | Bilgi dağınık / görünmez | SSS + linkli cevap blokları            |
| Web ve call center farklı konuşuyor | Script güncel değil      | Tek kaynak + eğitim döngüsü            |
| SEO var ama dönüşüm yok             | Belirsizlik yüksek       | Soru bazlı içerik + doğru sayfaya link |

## 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

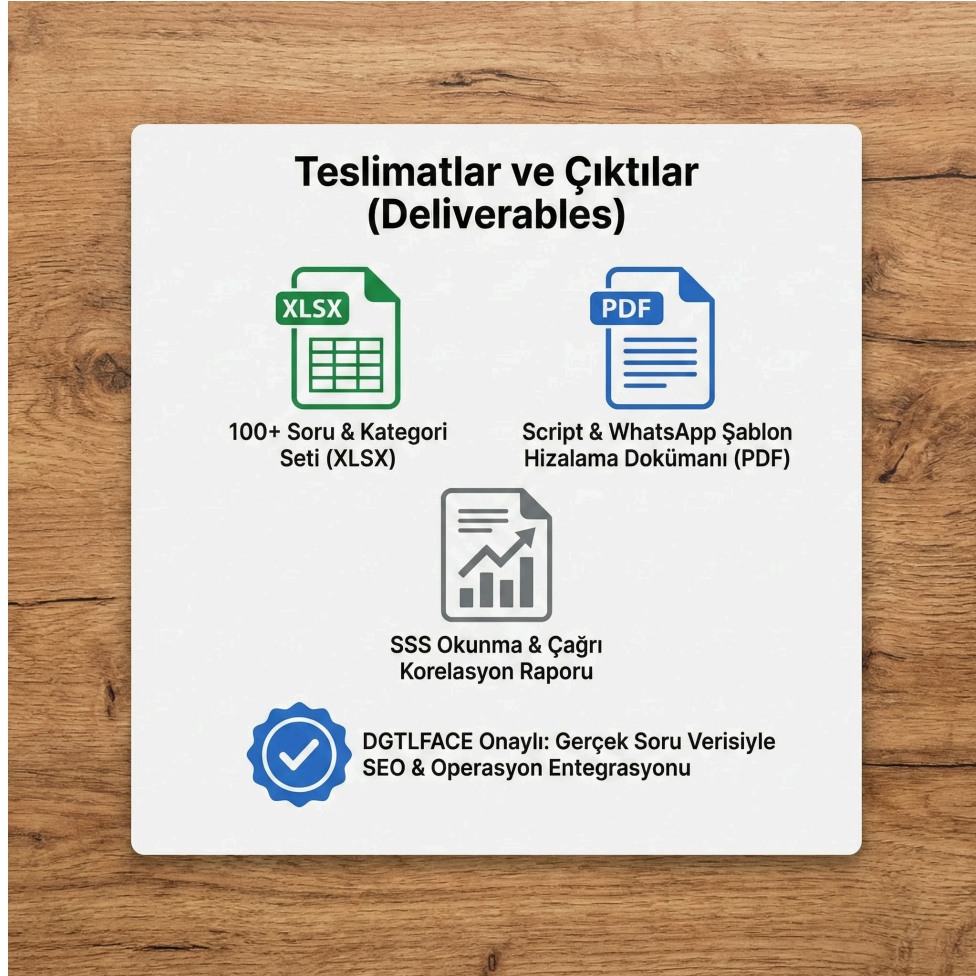
- **Gün 1-4:** Soru ihracı, anonimleştirme ve ilk 30 sorunun kısa cevap formatında yazılması.
- **Gün 5-8:** Hedef sayfa link haritası, script hizalama ve WhatsApp hazır mesaj şablonlarının oluşturulması.
- **Gün 9-12:** FAQPage şema kurulumu, testler ve oda/teklif sayfalarına kritik SSS bloklarının yerleştirilmesi.
- **Gün 13-14:** KPI ölçüm sisteminin (Dashboard) kurulması, raporlama ve kalan 70 soru için backlog oluşturulması.

## Ölçülmesi Gereken Metrikler (KPI)

| KPI                  | Hedeflenen Etki                  |
|----------------------|----------------------------------|
| Answer Rate / ASA    | Beklenen İyileşme                |
| Conversion (Dönüşüm) | Beklenen Artış                   |
| QA Score             | Hizalanmış Script ile Artış      |
| Call Center Yüğü     | Bilgi Erişilebilirliği ile Düşüş |

## Deliverables

100+ Kümelenmiş SSS Seti, Link Haritası, WhatsApp Şablon Seti, KPI Scorecard.



“SSS seti + script hizalama + raporlama deliverables paketi kartı.”