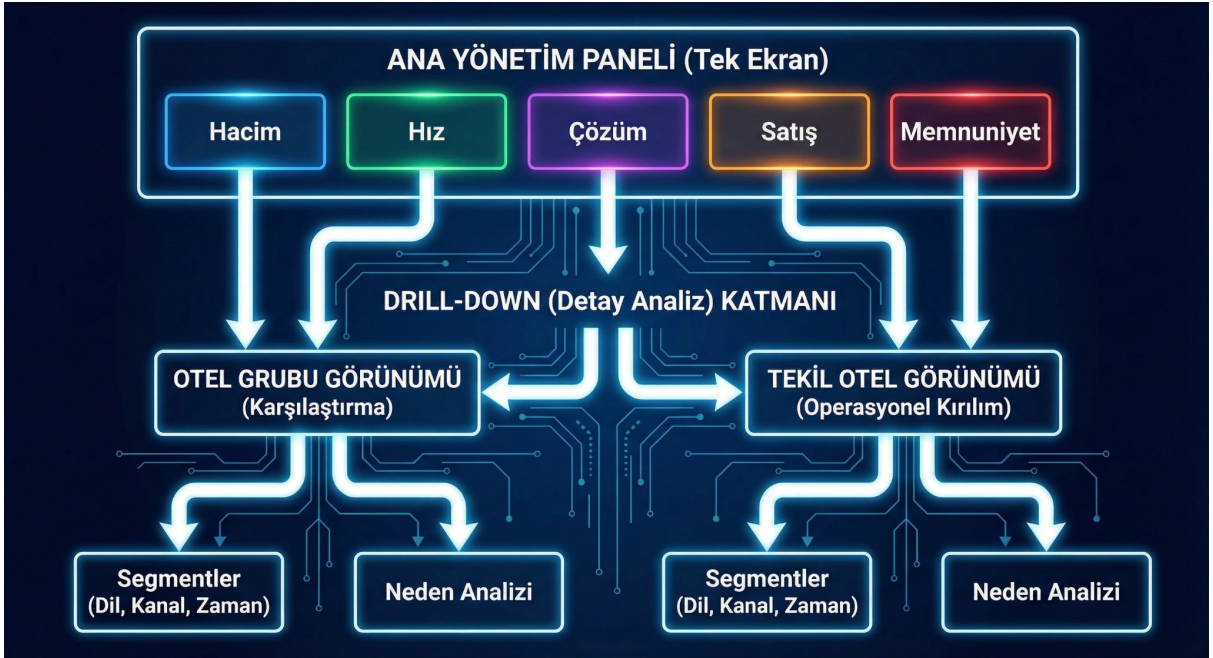


Call Center Looker Studio Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel çağrı merkezi operasyonunuzu Looker Studio üzerinde "5 modül + 12 kritik widget" standardıyla görselleştirmenizi sağlar. Amacı, raporları pasif birer tablo olmaktan çıkarıp; hız, çözüm ve satış odaklı drill-down (detaylı inceleme) sayfalarıyla dinamik birer karar destek mekanizmasına dönüştürmektir.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi liderleri, BI sorumluları ve satış-pazarlama operasyon yöneticileri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Veri Bağlantısı:** Çağrı sisteminizi (Cloud PBX vb.) ve CRM/PMS verilerinizi Looker Studio'ya bağlayarak KPI tanımlarını eşleştirin.
2. **Panel Kurulumu:** Yönetim paneli için hazırlanan 12 widget'ı yerleştirin ve üst filtre barını (Tarih, Otel, Ülke, Kanal) sabitleyin.
3. **Derinlemesine Analiz:** Drill-down sayfalarını aktif ederek ülke, dil ve kampanya bazlı performans kırılımlarını izlemeye başlayın.

TEMPLATE İÇERİĞİ (İskelet Yapısı)

A) Panel 01: Stratejik Yönetim Paneli (Tek Ekran)

- **Modül 1 (Hacim):** Toplam çağrı, gün/saat yoğunluk haritası (heatmap) ve kanal dağılımı.
- **Modül 2 (Hız):** Answer Rate, ortalama bekleme süresi, terk (abandonment) trendi ve Service Level.
- **Modül 3 (Çözüm):** FCR (İlk çağrıda çözüm), tekrar arama oranı ve çağrı nedeni kırılımı.
- **Modül 4 (Satış):** Dönüşüm oranı (Conversion), çağrı başına gelir ve segment bazlı rezervasyon verisi.
- **Modül 5 (Memnuniyet):** NPS/CSAT skorları ve şikâyet trendi.

B) Panel 02: Operasyonel Drill-Down (Detay Sayfaları)

- **Sayfa A:** Kapasite planlama için saatlik yoğunluk vs. hız metrikleri.
- **Sayfa B:** Dil ve pazar bazlı performans (Örn: Almanca hattı hızı vs. dönüşümü).
- **Sayfa C:** Kampanya ve reklam kanalı performansı (Ads/Web/OTA).

Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Önce Tanım:** Görselleştirmeye başlamadan önce KPI sözlüğünüzü oluşturun; tanımsız metrik yanlış karar aldırır.
2. **Sadelik:** Yönetim panelini 1 sayfada tutun; detaylı analizleri mutlaka drill-down sayfalarına taşıyın.
3. **Korelasyon:** Bekleme süresi ve terk oranlarını teşhis koyabilmek için aynı grafikte birlikte izleyin.
4. **Segmentasyon:** Satış ve dönüşüm verilerini mutlaka ülke, dil veya kanal bazında okuyun.
5. **Denge:** Memnuniyet KPI'larını hız ve satış verileriyle aynı ekranda tutarak operasyonel dengeyi koruyun.

Kontrol Listesi

- [] 5 ana modül (Hacim, Hız, Çözüm, Satış, Memnuniyet) dengeli yerleştirildi mi?
- [] Filtre barı tüm alt sayfalarda aynı hizada ve işlevde mi?
- [] Zorunlu 12 widget eksiksiz kuruldu mu?
- [] KPI sözlüğü şablona eklendi mi?
- [] Kritik eşikler için görsel alarm (renk değişimi vb.) mantığı kuruldu mu?

Deliverables

- Looker Studio Dashboard İskeleti, 12 Widget Yerleşim Standartı, Filtre/Segment Şablonu, KPI Sözlüğü.

OTEL ÇAĞRI MERKEZİ DASHBOARD: ZORUNLU 12 WIDGET & MODÜL İSKELETİ

MODÜL & WIDGET LİSTESİ

☐



Hacim:

☒

Toplam Çağrı

☒

Isı Haritası

☒

Kanal Kırılımı

☐



Hız:

☒

Cevaplanma Oranı

☒

Bekleme Trendi

☐

Terk Oranı

☐

Service Level

☐



Çözüm:

☒

FCR Oranı

☐

Tekrar Arama Trendi

☐



Satış:

☒

Dönüşüm Oranı

☐

Çağrı Başı Gelir

☐



Memnuniyet:

☒

NPS/CSAT Trendi

TASLAK YERLEŞİM (Wireframe)

Filter:

Hacim



Card (Toplam)



Card (Cevap)

Hız



Heatmap (Isı)



Line (Bekleme)



Card (FCR)



Card (Dönüşüm)

Çözüm



Bar (Kanal)



Line (Terk)



Line (Tekrar)



Card (Gelir)

Satış



Card (Topusm)



Line (Terk)



Card (Banium)



Line (NPS/CSAT)

Memnuniyet



Card (Toplam)



Gauge (Service)