

ARALIK 2024

RAPORU

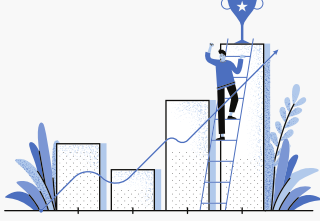
X Sigorta (anonim)
Örnektir

Farklı şirketler için oluşturulan Aralık ayı ara değerlendirme raporlarından derlenmiştir.





ARALIK 2024 CRM Raporu



3473

Vakayı olumlu kapattık.

4205

Vakada müşteriler ile
iletişime geçtik.

%83

Vaka başarısına ulaştık.



53 Milyon TL

Brüt satış elde ettik.



325

Saat toplam çağrı süresi ile
müşterilerimizin
ihtiyaçlarını karşılamayı
amaçladık.

%93,6

Oranında doğru CRM
kullandık.



5952

Telefon görüşmesi yaparak
müşterilerimizle iletişim
kurduk.

Giriş

CRM yazılımını düzenli kullanan 12 personelin girmiş olduğu veriler analiz edilmiştir. Düzenli kullanmayan ve veri girişi yapmayan 6 personelin verileri dahil edilememiştir. Bu ayki raporda Ankara ve Eskişehir ekiplerinin işlemleri yer almaktadır.

Bu raporun amacı şirket içi içgörünün artırılması ve sezgisel kararlar yerine veri temelli kararlar alınabilmesi için bir fırsat oluşturmaktır.

Raporda verilen bilgiler tüm personelin gelişimini amaçlar. Şirketinize uygun olduğu belirlenen destek kültürü sistemi doğrultusunda, birlikte gelişebilmenizi ve birbirinize faydalı olmanızı hedeflemekteyiz.

Raporlar aylık olarak yayımlanır. Raporlar zaman içinde güncellenebilir. Yeni analizler eklenebilir ya da çıkarılabilir. Satış ve yönetim doğası itibariyle dinamiktir ve bizler de buna her koşulda ayak uyduracağız.

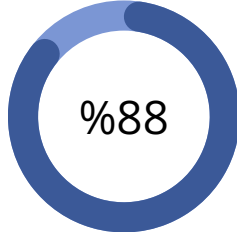
Değerlerinize yaklaşabildiğiniz bir yaşam dilerim.

Psikolog Hayri Furkan Genç, MBA | Psikofin Kurucu Genel Müdürü

CRM Kullanımı

Aşağıdaki rapor CRM yazılımı üzerinden alınan veriler ile hazırlanmıştır. CRM yazılımının doğru kullanımı arttıkça doğru içgörü sağlama ve doğru müdahale oranımız artacaktır. Bu nedenle rapor bu bölümle başlamıştır. Ankara ve Eskişehir metrikleri ayrı tutulmuştur. Ankara'da geçici personel bulunması doğru kullanım oranındaki düşüşü yordamaktadır. **Yine de 12 personelin ortalama doğru kullanımları %93,56 olarak ölçülmüştür.**

Ankara



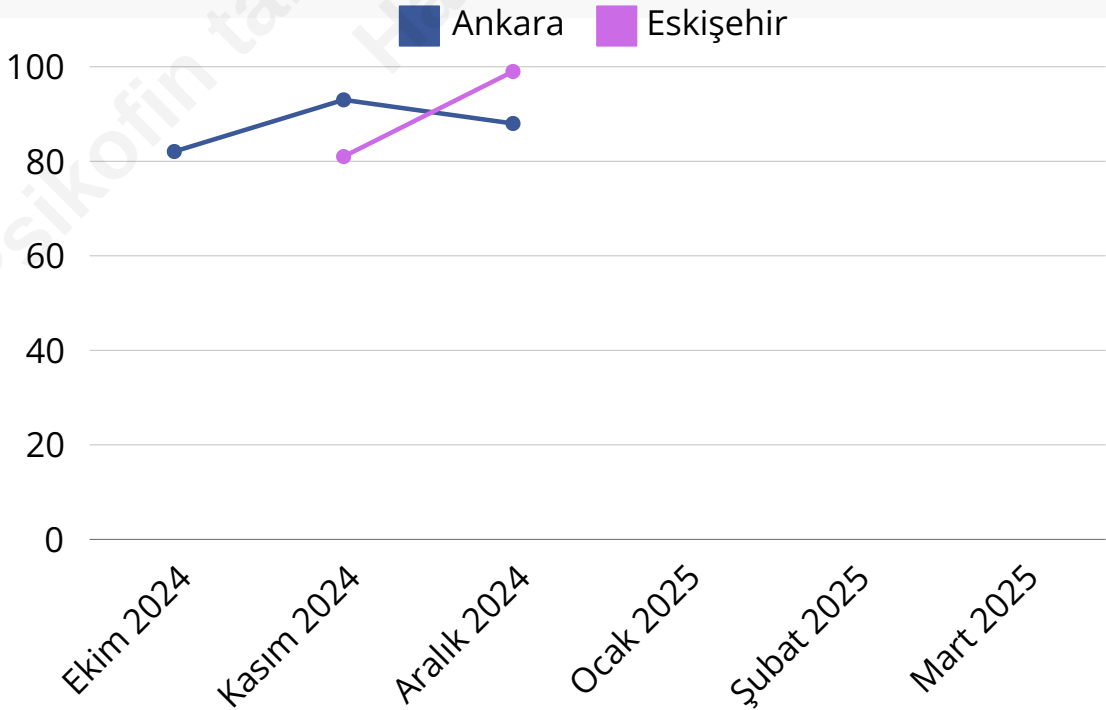
1945 tekil vakada 90 kayıp veri, 143 fazla açılan ticket ve 441 ticket hatası bulunmaktadır. Doğru kullanım oranı %88,45'tir. Ticket hatalarının minimize edilmesi ve kayıp verinin sıfırlanması önemlidir.

Eskişehir



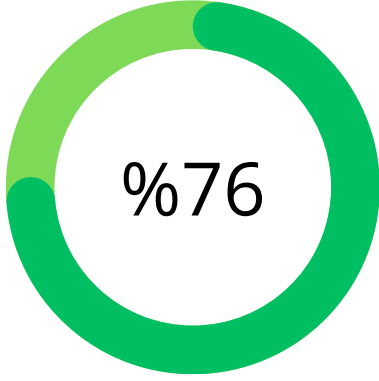
2260 tekil vakada 22 kayıp veri, 24 fazla açılan ticket ve 11 ticket hatası bulunmaktadır. Doğru kullanım oranı %99,16'dır. Sonuçlar yeterli ve gayet iyi görünmektedir.

CRM Doğru Kullanımının Aylık Değişimi



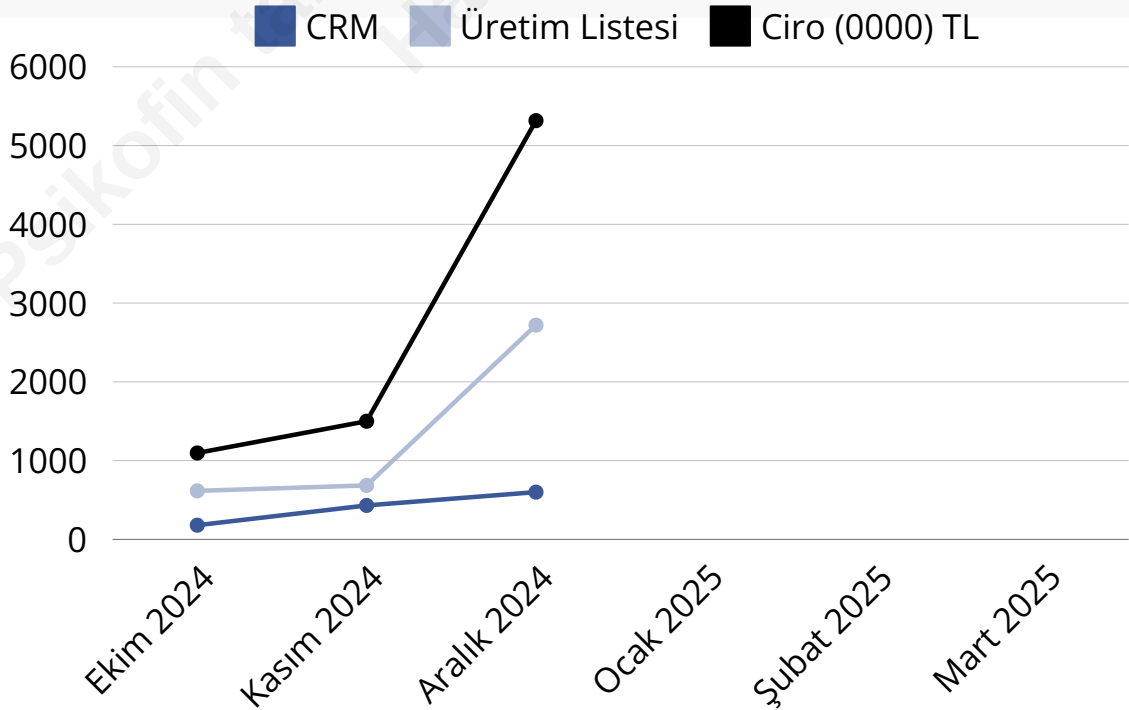
Şirket Satış Performansı

Satış rakamları üretim listelerinden ve CRM yazılımı üzerinden karşılaştırılır. Böylece CRM yazılımına işlenmeyen satışları görme olanağımız olur. CRM kullanmayan personelin teşvik edilmesi elzemdir.



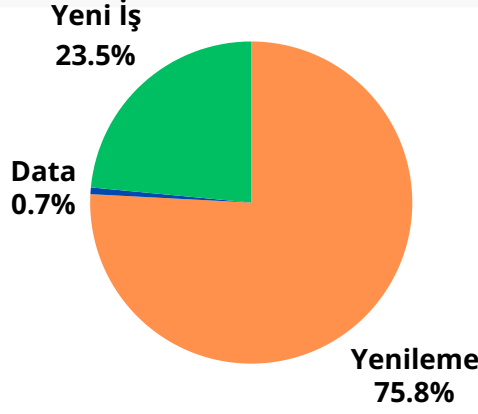
CRM yazılımına göre 600 olumlu kapatılmış satış görülmektedir. Üretim listelerinden aldığımız verilere göre toplam 2720 adet poliçe kesildiği görülmüştür. Toplamda ise brüt 53 milyon TL gelir elde edilmiştir. Aralık hedefi 70 milyon TL olarak belirlenmişti. Hedefin %75,95'ine ulaşılmıştır.

Satışların Doğrulanması



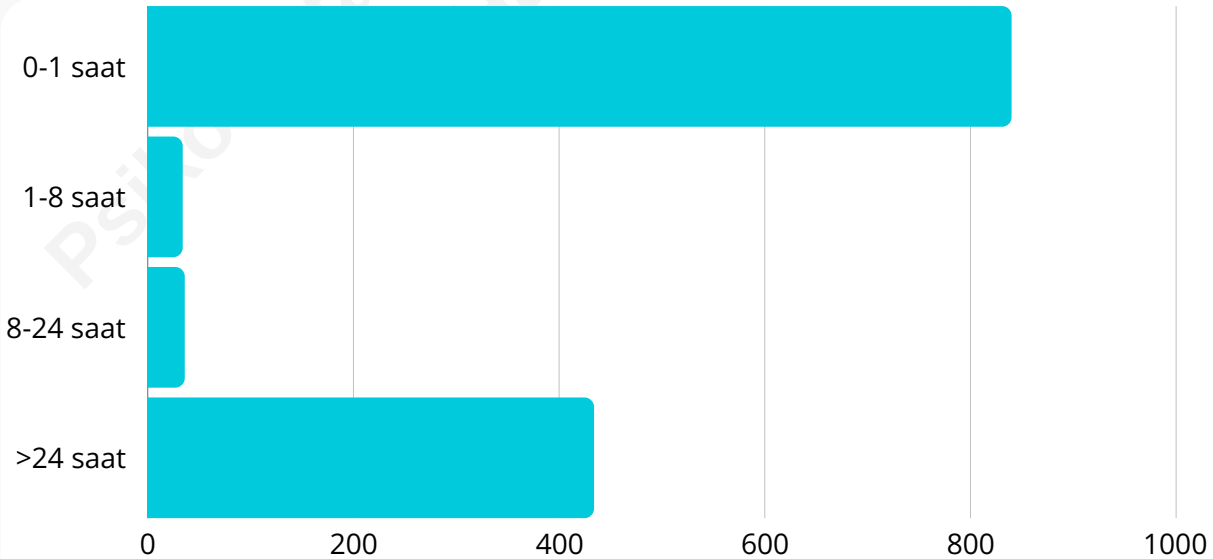
Müşteri Kaynakları

Müşteri kaynakları olumlu kapatılan 600 satış üzerinden ölçülmüştür. Müşterilerimizin hangi kanaldan geldiğine dair atanan ticketlar bu nedenle önem arz etmektedir.



CRM yazılımına göre müşterilerin 455'i yenileme kaynaklı, 4 data satış kaynaklı ve 141'i yeni iş kaynaklı olarak müşterimiz olmuşlardır. Yeni iş sayımızı yükseltmek büyümemiz için gereklidir. Bu yönde stratejiler üretmeliyiz.

Ortalama Satış Kapatma Süresi

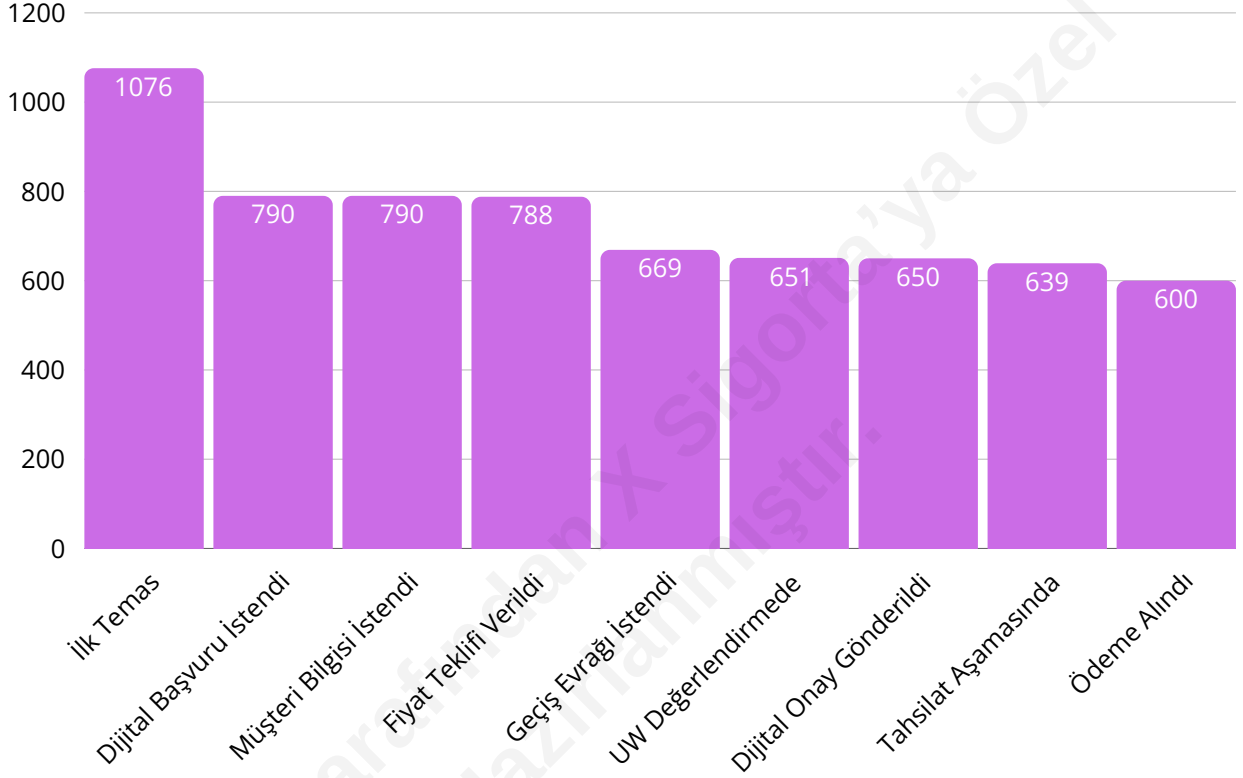


Bir vakanın kapatılması için bu ay ortalama 68 saat 5 dakika harcanmıştır. Yani yaklaşık 3 gün.

Geçen ayın verilerine göre bu oran yaklaşık 4 gün idi.

Satış Hunisi (Funnel)

Satış hunisi (funnel) şirketimizin satışlarını adım adım ölçmeyi amaçlar. CRM yazılımında yer alan Görüşme ticketlarından elde edilen bulgular neticesinde oluşturulmuştur. Amaç hangi adımlarda müşteri kaybı yaşıyoruz net bir şekilde görebilmek ve o aşamaları geliştirebilmektir.



- İlk Temastan - Dijital Başvuruya Geçiş Başarısı **%73,4**
- Dijital Başvurudan - Müşteri Bilgisine Geçiş Başarısı %100
- Müşteri Bilgisi - Fiyat Teklifi %99,7
- Fiyat Teklifi - Geçiş Evrağı İsteme **%84,9**
- Geçiş Evrağı - UW Değerlendirme %97,3
- UW Değerlendirme - Dijital Onay %99,8
- Dijital Onay - Tahsilat Aşaması %98,3
- Tahsilat Aşaması - Ödeme Alındı %93,9

CRM yazılımına girilen verilere göre en geliştirmemiz gereken bölüm ilk temas aşamasıdır. İlk teması kurduğumuz potansiyel müşterilerin yalnızca %73,4'ünden dijital başvuru isteyebildiğimizi görmekteyiz. Tahminimiz; hatalı CRM kullanımı ve ticketların hala eksik kullanımıdır. Fakat geçen aylara kıyasla daha ölçülebilir sonuçlar mevcuttur.

Üretim Listesi

	Sağlık	Elementer	Net Prim	Ürün Başına Ortalama Prim
Şirket Y	0	5	25.019 TL	5003 TL
Şirket Y	4	7	188.959 TL	17.178 TL
Şirket Y	2	0	88.084 TL	44.042 TL
Şirket Y	0	1	10.292 TL	10.292 TL
Şirket Y	0	42	420.982 TL	10.023 TL
Şirket Y	21	0	468.818 TL	22.324 TL
Şirket Y	0	3	20.229 TL	6743 TL
Şirket Y	0	1	25.074 TL	25.074 TL
Şirket Y	0	2	43.300 TL	21.650 TL
Şirket Y	1	20	185.118 TL	8815 TL
Şirket Y	2438	0	50.188.563 TL	20.585 TL
Şirket Y	0	2	1000 TL	500 TL
Şirket Y	0	3	27.772 TL	9240 TL
Şirket Y	0	7	66.216 TL	9459 TL
Şirket Y	0	13	176.448 TL	13.572 TL
Şirket Y	0	8	76.214 TL	7527 TL
Şirket Y	75	34	786.943 TL	7219 TL
Şirket Y	2	18	244.071 TL	12.203 TL
Şirket Y	0	11	120.381 TL	10.943 TL
Toplam	2543	177	53.163.433 TL	19.545 TL

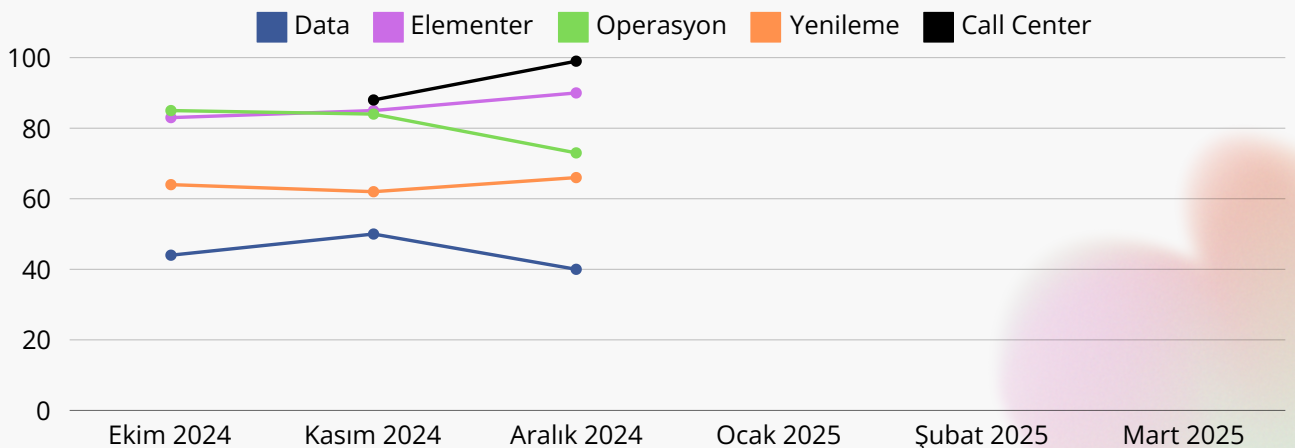
Departmanlar

Departmanlar	İletişim Kurulan	Olumlu Sonuçlanan Vakalar	Vaka Başarı Oranı
Data	10	4	%40
Elementer	163	147	%90,18
Operasyon	802	579	%72,9
Sağlık Yenileme	796	381	%65,58
Call Center	2260	2230	%98,67
Sağlık Yeni İş	107	68	%90,67
Ankara Destek	67	64	%95,52

Olumlu kapatılan vaka sayısı 3473 olmuştur (%82,59).

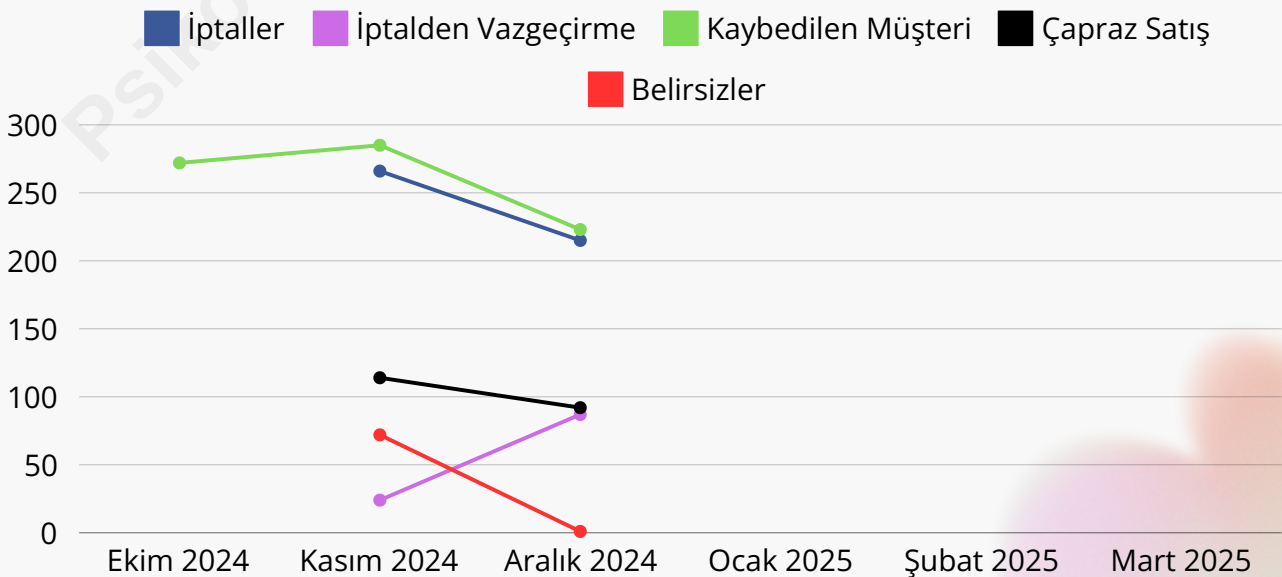
397 adet vaka devam etmektedir.

223 müşteri kaybımız olmuştur (%27,10).



Önemli Hususlar

	CRM yazılımı
İptal Edilen Poliçe	215
İptalden Vazgeçirme	37
Kaybedilen Müşteri	223
Çapraz Satış	92
Belirsiz Kalan Satışlar	1



Destek Kùltürü Havuz Primleri

Personeller	Şahsi Satışlar Hariç Net Prim (Ulaşılan Hedef %75,95)
Operasyon	₺21.748,68
Elementer 1	₺21.748,68
Elementer 2	₺21.748,68
Data Satış 1	₺21.748,68
Data Satış 2	₺21.748,68
Yenileme	₺21.748,68
Kurumsal 1	₺21.748,68
Kurumsal 2	₺21.748,68
Call Center 1	₺21.748,68
Call Center 2	₺21.748,68
Call Center 3	₺21.748,68
Toplam	₺239.235,45

Psiko-Sosyal Risk Değerlendirme

Boyut	Açıklama	Ankara Risk Düzeyi	Eskişehir Risk Düzeyi
Çalışma Hızı	Görevlerini yaparken çalışanın başa çıkması gereken hızı belirtmektedir. İşin yoğunluğunu ölçmektedir. İşin yoğunluğu; beklenen iş talepleri düşürülürse veya kalifiye personel istihdamı yapılırsa dengelenecektir.	Yüksek	Yüksek
Nicel Talepler	Çalışanın görevini yerine getirmek için ne kadar işle başa çıktığını belirtmektedir. Çalışanın görevini yerine getirmek için var olan zaman ile işin miktarı arasındaki uyumsuzluğu değerlendirmek için kullanılabilir.	Orta	Düşük
Bilişsel Talepler	Çalışanın bilişsel yetenekleriyle başa çıkması gereken talepleri belirtmektedir. Bilişsel yetenek ortalaması artırılırsa ya da personelin görevi ile ilgili eğitim ve süpervizyon süreçleri artırılırsa risk düşecektir.	Orta	Yüksek
Duygusal Talepler	Çalışanın kendi duyguları ile ya da diğer kişilerin duygularıyla çatışma yaşadığında, bununla baş etmesini gerektiren talepleri belirtmektedir. Diğer kişiler işyerinde birlikte çalışmadığı müşteri, hasta ya da öğrenci vb. olabildiği gibi; işyerinde birlikte çalıştığı iş arkadaşları, üst amiri ya da astı da olabilir.	Orta	Orta
Duyguları Gizleme Gereksinimi	Çalışanın duygularını işyerindeki diğer insanlardan saklamasını gerektiren durumların varlığını belirtmektedir. Psikolojik güvenlik artırılmalı ve psikolojik güvenliği tehdit eden unsurlar yok edilmelidir.	Yüksek	Orta
İşe Etki Eksikliği	Çalışanın işini hangi ölçüde etkileyebildiğini belirtmektedir. Örneğin bu durum işini planlamaktan, görevlerini sıraya koymaya kadar değişebilen durumları içermektedir. İşe etki eksikliği psikososyal risktir.	Orta	Orta
Gelişme Olanığı Eksikliği	Gelişme olanağı çalışanın görevlerinin değişebildiği durumları ele almaktadır. Görevler öğrenme olanağı sağlıyorsa, işteki gelişmenin yanında kişisel gelişimi de destekler. Gelişimin eksikliği ilgisizlik, çaresizlik ve edilgenlik yaratabilir.	Düşük	Düşük
İşte Özgürlük Eksikliği	Çalışanın; tatiller, çalışma günü ya da saatlerinin uzunluğu gibi durumları ne ölçüde etkileyebildiğini ele almaktadır. İşte özgürlük eksikliği psikososyal risktir.	Düşük	Orta
İşin Anlamsızlığı	İşin anlamı, işteki görevlerin amacı ve içeriği ile ilgili kaygıların tümünü belirtmektedir. İşin anlamsızlığı psikososyal risktir. TEBRİKLER!	Risk Yok	Risk Yok
İşe Bağlılık Eksikliği	İşe bağlılık, çalışanın deneyimlerine göre işyerine ne ölçüde bağlı olduğunu ele almaktadır. Burada kendi başına yaptığı iş ya da çalıştığı gruba değil, çalıştığı kuruluşa olan bağlılığa odaklanılmaktadır. İşe bağlılık eksikliği psikososyal risktir. TEBRİKLER!	Düşük	Risk Yok
Öngörülebilirlik Eksikliği	Öngörülebilirlik, çalışanların uygun ve yeterli bilgilendirmeyi, doğru zamanda almasını amaçlanmaktadır. Öngörülebilirlik eksikliği psikososyal risktir.	Orta	Orta
Tanınırlık Eksikliği	Tanınırlık, çalışanın işyerindeki çabasının yönetim tarafından anlaşılmasını ele almaktadır. Tanınırlık eksikliği psikososyal risktir.	Düşük	Düşük
Rol Açıklığı Eksikliği	Rol açıklığı, çalışanın işyerindeki görevlerinin içeriği, karşılanması gereken beklentiler ve sorumluluklar gibi rollerini anlamasını ele almaktadır. Rol açıklığı eksikliği psikososyal risktir. TEBRİKLER!	Düşük	Risk Yok
Rol Çatışması	Rol çatışmalarının iki kaynağı vardır. Birincisi, görevin içinde görevin doğasıyla çelişen taleplerin bulunmasıyla ilgilidir. İkincisi ise, farklı görevlerin öncelik sıralarının çakışması ile ilgilidir.	Orta	Orta
Liderlik Kalitesi Eksikliği	Liderlik kalitesi, kendisinin üzerindeki yöneticinin farklı bağlamlarda ve etki alanlarında yeteneğini ele almaktadır. Liderlik kalitesi eksikliği psikososyal risktir.	Düşük	Düşük
Akran Sosyal Destek Eksikliği	Çalışanların gereksinim duyduklarında iş arkadaşlarından destek alabilme olanakları konusunda görüşlerini ele almaktadır. Akran sosyal destek eksikliği psikososyal risktir. TEBRİKLER!	Düşük	Risk Yok
Üstlerinden Sosyal Destek Eksikliği	Çalışanların gereksinim duyduklarında üst amirlerinden destek alabilme olanakları konusunda görüşlerini ele almaktadır. Üstlerinden sosyal destek eksikliği psikososyal risktir.	Düşük	Düşük
Topluluk Duygusu Eksikliği	Çalışanlar arasındaki ilişkilerin iyi olduğu ve birlikte güzel çalıştıkları durumlarda, çalışanın kendini işyerinde bir topluluğun parçası olarak hissetmesi olarak tanımlanmaktadır. Topluluk duygusu eksikliği psikososyal risktir. TEBRİKLER!	Risk Yok	Risk Yok
İş Güvencesizliği	Çalışanın işten kovulma ya da kovulursa yeniden iş bulabilme olasılığı gibi durumlarda iş güvencesi konusundaki görüşünü tanımlamaktadır.	Risk Yok	Orta
Çalışma Koşulları Güvencesizliği	Çalışanın, işin içeriği gibi çalışma koşulları ile ilgili durumlarda iş güvencesi konusundaki görüşünü tanımlamaktadır. Örneğin şirketin el değiştirmesi durumunda çalışma saatlerinin ya da ücretlerin düşmesi gibi.	Orta	Orta
İş - Ev Çatışması	Çalışmanın aile ve kişisel yaşam üzerine olası sonuçlarını ele almaktadır. Enerji ve zamanla ilgili olarak iki alandaki çatışmalara odaklanmaktadır.	Orta	Orta
Güven Eksikliği	Güven işyerinde çalışanlar arasındaki iletişimde ve çalışanlar ile yönetim arasındaki iletişimde gözlemlenebilir. Güven eksikliği psikososyal risktir.	Düşük	Düşük
Adalet ve Saygı Eksikliği	Adalet ve saygı çalışanlara işyerinde adil davranılması ile ilgilidir. Dört bakış açısı ile ele alınmaktadır. Birincisi görev dağılımı ve tanınırlık, ikincisi paylaşım süreci, üçüncüsü çatışmaların ele alınması ve dördüncüsü çalışanların önerilerinin ele alınmasıdır.	Orta	Düşük
İş Doyumu Eksikliği	İşin çeşitli yönleri bakımından çalışanların memnun olmalarını belirtmektedir.	Orta	Düşük
Tükenmişlik	Tükenmişlik, çalışanın fiziksel ve zihinsel yorulma derecesini belirtmektedir.	Orta	Orta

2024 Yıl Sonu Personel Değerlendirmesi

Açık Uçlu Sorularda Yalnızca Ortalama Üstünde Ortaya Çıkan Temalar Yer Almaktadır.	Ankara Değerlendirme	Eskişehir Değerlendirme
X Sigorta'yı 2024 Yılı için Genel Olarak Değerlendirin:	%77,14 İyi	%73,33 Orta
Bir Arkadaşınıza X Sigorta'yı, Çalışması için Ne Derece Önerirdiniz:	%52,86 Orta	%70,00 Orta
2024 yılı X Sigorta iş ortamı sizin için nasıldı?	- İyiydi, memnunduk. - Çok yoğundu.	- Ankara ile iletişimimiz zayıftı. - Prim sistemi zayıf.
X Sigorta'ya 2025 yılı için neler önerirsiniz?	- Daha adil bir iş ortamı - Nitelikli personel istihdamı - Manevi teşviklerin artması	- Hızlı ve anlık iletişim kurulması - Maaş ve primlerin düzeltilmesi
Şirketimizin cirosunun daha da yükselmesi için bir öneriniz var mıdır?	Ortak tema bulunamadı.	Anlık iletişimin artırılması

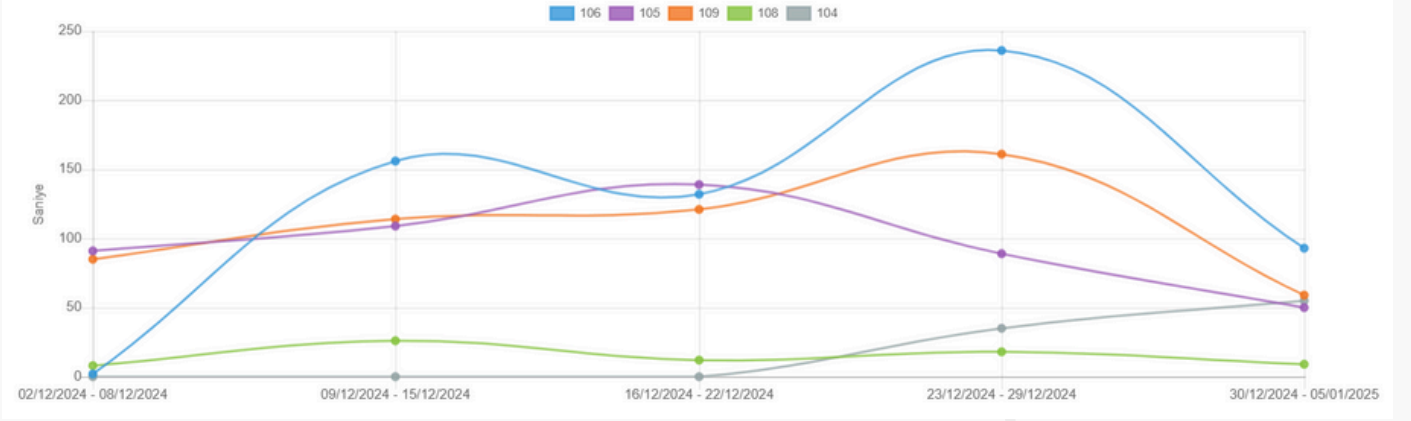
Nedensellik Analizleri

Performans verileri ve 2024 yılı memnuniyetini etkileyen psiko-sosyal risk faktörleri **non-parametric testler** ile analiz edilmiştir. Parametric testlerin kullanılmama sebebi normal dağılımın bulunmamasıdır. Spearman's rho, Regresyon ve Mann-Whitney U Test vb. kullanılmıştır. Sonuçlara göre:

- Personelin yeterli bilgiyi doğru zamanda alması sağlandıkça, şirketin olumlu değerlendirilmesi de artmaktadır.
- Personelin kendi aralarında ve yönetim ile olan ilişkisinde güven seviyesi arttıkça, şirketin olumlu değerlendirilmesi de artmaktadır.
- Kasım ve Aralık performansları paralel olmakla beraber, yüksek akran sosyal desteği yüksek performans sağlarken, düşük akran sosyal desteği düşük performansa neden olmuştur.
- Personellerin X Sigorta'yı arkadaşlarına bir çalışma ortamı olarak **önermemesine** neden olacak faktörler:
 1. Çalışma hızı yani iş yoğunluğunun fazlalığı - *Şirketin bu konuda riski yüksek düzeyde*
 2. Nicel taleplerin yani var olan zaman ile iş miktarının uyumsuzluğu - *Şirketin bu konuda riski orta düzeyde*
 3. İşin özel yaşamı olumsuz etkilemesi - *Şirketin bu konuda riski orta düzeyde*
- Personellerin X Sigorta'yı arkadaşlarına bir çalışma ortamı olarak **önermesini** sağlayacak faktörler:
 1. Çalışanların iş üzerinde etkilerinin artması - *Şirket bu konuda şu anda iyi durumda*
 2. Gelişme olanağı sağlanması - *Şirket bu konuda şu anda iyi durumda*
 3. Liderlik kalitesinin artması - *Şirket bu konuda şu anda iyi durumda*
 4. Çalışanların çabasının yönetim tarafından görülmesi - *Şirket bu konuda şu anda iyi durumda*
 5. İş tanımının net ve açık olması - *Şirket bu konuda şu anda iyi durumda*
 6. Güven ortamının sağlanması - *Şirket bu konuda şu anda iyi durumda*
 7. İş doyumunun artması - *Şirket bu konuda şu anda ortalama durumda*
 8. Adil ve saygılı bir ortam - *Şirket bu konuda şu anda ortalama durumda*

Bireysel Performanslar (ÖRNEKTİR)

Haftalık Aramalar



Dahili	Hafta 1	Hafta 2	Hafta 3	Hafta 4	Hafta 5	Toplam
104	0	0	0	35	55	90
105	91	109	139	89	50	478
106	2	156	132	236	93	619
108	8	26	12	18	9	73
109	85	114	121	161	59	540
112	0	0	0	0	0	0
Toplam						1800

Arama Verimliliği

Arama Sayısı / Olumlu Satış	Verimlilik (100 aramanın kaç satışa dönmüş)	Bir satış ortalama kaç dakikada gerçekleşti
1- 108	%90,41	05:30
2- 106	%47,66	07:36
3- 105	%19,25	16:22
4- 109	%5,00	53:53
Toplam	%33,33	09:50

Her 100 aramamızın 33'üne fatura kesebilmişiz.
Geçen ay bu oran 18 idi.

Temasa Geçme Sayısı**Olumlu Satış Kapatma**

Personeller	İletişim Kurulan Müşteri
1- 106	483
2- 105	410
3- 104	338
4- 109	287
5- 108	250
6- 112	177
Toplam	1945

Personeller	Olumlu Kapatma
1- 106	295
2- 112	120
3- 105	92
4- 108	66
5- 109	27
6- 104	0
Toplam	600

En Az Olumsuz Sonuçlanan Satışlar**En Az Belirsiz Sonuçlanan Satışlar**

Personeller	Olumsuz Sonuçlananlar
1- 112	0
2- 109	0
3- 108	1
4- 105	2
5- 106	4
Toplam	7

Personeller	Belirsiz Sonuçlananlar
1- 105	0
2- 112	0
3- 108	0
4- 109	0
5- 106	1
Toplam	1

En Az İptalle Sonuçlanan Satışlar

Personeller	İptalle Sonuçlananlar
1- 109	1
2- 108	4
3- 112	10
4- 106	67
5- 105	133
Toplam	215

İptalden Vazgeçirmeler

Personeller	İptalden Vazgeçirme
1- 105	21
2- 106	11
3- 109	4
4- 108	1
5- 112	0
Toplam	37

Devam Eden Satışlar

Personeller	Devam Edenler
1- 105	124
2- 106	89
3- 108	21
4- 109	10
5- 112	0
Toplam	244

En Az Müşteri Kaybı

Personeller	Müşteri Kayıp Oranları
1- 109	%3,57
2- 108	%7,04
3- 112	%7,69
4- 106	%19,62
5- 105	%59,47
Toplam	%27,10

Çapraz Satışlar

Doğru CRM Oranı

Personeller	Çapraz Satışlar
1- 108	7
2- 106	2
3- 105	2
4- 109	1
5- 112	0
Toplam	12

Personeller	Doğru CRM %
1- 112	%99,06
2- 106	%98,96
3- 108	%94,13
4- 109	%87,34
5- 105	%82,52
6- 104	%71,79
Toplam	%88,45

KPI Değerlendirme

ANKARA 2024 ARALIK 1-31										
Sağlık Yeni İş										Toplam
Temas Kurulan Müşteri	1	32	41	0	17	16	107			
Olumlu Kapanan Satış	1	20	29	0	8	10	68			
Olumsuz Kapanan Satış	0	1	4	0	2	0	7			
İptalle Sonlanan Satış	0	0	0	0	0	0	0			
Belirsiz Kalan Satış	0	0	0	0	0	0	0			
Devam Eden Satış	0	11	8	0	7	4	30			
Kayıp Veri	0	0	0	0	0	2	2			
Kaybedilen Müşteri	0	1	4	0	2	0	7			
Müşteri Kayıp %	0,00%	4,76%	12,12%		20,00%	0,00%	9,33%			
Olumlu Satış %	100,00%	95,24%	87,88%		80,00%	100,00%	90,67%			
Elementer Yeni İş										
Temas Kurulan Müşteri	46	22	1	0	0	6	75			
Olumlu Kapanan Satış	46	21	1	0	0	5	73			
Olumsuz Kapanan Satış	0	0	0	0	0	0	0			
İptalle Sonlanan Satış	0	0	0	0	0	1	1			
Belirsiz Kalan Satış	0	0	0	0	0	0	0			
Devam Eden Satış	0	1	0	0	0	0	1			
Kayıp Veri	0	0	0	0	0	0	0			
Kaybedilen Müşteri	0	0	0	0	0	1	1			
Müşteri Kayıp %	0,00%	0,00%	0,00%			16,67%	1,35%			
Olumlu Satış %	100,00%	100,00%	100,00%			83,33%	98,65%			
Sağlık Yenileme										
Temas Kurulan Müşteri	8	25	404	0	335	24	796			
Olumlu Kapanan Satış	8	16	261	0	84	12	381			
Olumsuz Kapanan Satış	0	0	0	0	0	0	0			
İptalle Sonlanan Satış	0	0	67	0	133	0	200			
Belirsiz Kalan Satış	0	0	0	0	0	0	0			
Devam Eden Satış	0	9	76	0	117	6	208			
Kayıp Veri	0	0	0	0	1	6	7			
Kaybedilen Müşteri	0	0	67	0	133	0	200			
Müşteri Kayıp %	0,00%	0,00%	20,43%		61,29%	0,00%	34,42%			
Olumlu Satış %	100,00%	100,00%	79,57%		38,71%	100,00%	65,58%			

Elementer Yenileme		Toplam									
Temas Kurulan Müşteri	75	13	0	0	0	0	0	0	0	88	
Olumlu Kapanan Satış	65	9	0	0	0	0	0	0	0	74	
Olumsuz Kapanan Satış	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
İptalle Sonlanan Satış	10	4	0	0	0	0	0	0	0	14	
Belirsiz Kalan Satış	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Devam Eden Satış	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kayıp Veri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kaybedilen Müşteri	10	4	0	0	0	0	0	0	0	14	
Müşteri Kayıp %	13,33%	30,77%								15,91%	
Olumlu Satış %	86,67%	69,23%								84,09%	
DATA ARAMA VERİLERİ											
Temas Kurulan Müşteri	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10	
Takibe Alınan Data Satış	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	
Bilgi Vermeyen Müşteriler	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
Data Satışa Uygun Olmayanlar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Data Satış Olumlu	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	
Devam Eden Satışlar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kayıp Veri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Takibe Alınan %			50,00%							50,00%	
Olumlu Data Satış %			40,00%							40,00%	
TOPLAM SATIŞ											
Temas Kurulan Müşteri	130	92	456	0	352	46	1076				
Olumlu Kapanan Satış	120	66	295	0	92	27	600				
Olumsuz Kapanan Satış	0	1	4	0	2	0	7				
İptalle Sonlanan Satış	10	4	67	0	133	1	215				
Belirsiz Kalan Satış	0	0	1	0	0	0	1				
Devam Eden Satış	0	21	89	0	124	10	244				
Kayıp Veri	0	0	0	0	1	8	9				
Çapraz Satış	0	7	2	0	2	1	12				
İptalden Vazgeçirme	0	1	11	0	21	4	37				
Kaybedilen Müşteri	10	5	72	0	135	1	223				
Müşteri Kayıp %	7,69%	7,04%	19,62%		59,47%	3,57%	27,10%				
Olumlu Satış %	92,31%	92,96%	80,38%		40,53%	96,43%	72,90%				

OPERASYON										Toplam
Temas Kurulan Müşteri	47	147	27	338	6	237	802			
Operasyon Sağlandı	47	133	26	200	3	170	579			
Operasyon Devam Ediyor	0	14	1	63	3	61	142			
Kişi Eklendi	0	9	5	6	0	24	44			
Kişi Çıkarıldı	0	5	3	2	1	12	23			
Police İptal Edildi	0	3	0	0	0	7	10			
Kayıp Veri	0	0	0	75	0	6	81			
Operasyon Tamamlama %	100,00%	90,48%	96,30%	59,17%	50,00%	71,73%	72,19%			
DESTEK VE GÖREV ATAMALARI										
Temas Kurulan Müşteri	0	11	0	0	52	4	67			
Destek/Bilgi Verildi	0	10	0	0	42	4	56			
Destek Devam Ediyor	0	0	0	0	3	0	3			
İlgili Birime Görev Atandı	0	0	0	0	4	0	4			
Genel Müdürlüğe Yönlendirildi	0	1	0	0	3	0	4			
Kayıp Veri	0	0	0	0	0	0	0			
Destek Tamamlama %		100,00%			94,23%	100,00%	95,52%			
CRM KULLANIMI										
Toplam Müşteri Teması	177	250	483	338	410	287	1945			
Ticket Hataları	3	41	11	91	206	89	441			
Fazla Açılan Ticketler	2	3	4	120	8	6	143			
Toplam Kayıp Veri	0	0	0	75	1	14	90			
Doğru Kullanım Oranı %	99,06%	94,13%	98,96%	71,79%	82,52%	87,34%	88,45%			
ARAMALAR (Netsantral)										
Giden Arama Sayısı	0	73	619	90	478	540	1800			
Giden Arama Süresi (Dakika)	0	363	2245	337	1506	1456	5907			
Gelen Çağrı Cevaplama Sayısı	0	47	8	0	66	99	220			
Gelen Çağrı Cevaplama Süresi	0	249	28	0	276	393	946			
Arama Sayısı / Satış Oranı										
(Her 100 aramada olumlu kapanan satış)		90,41%	47,66%	Satış yok	19,25%	5,00%	33,33%			
Arama Süresi / Satış Oranı										
(1 satış ort. kaç dakikada yapıldı: Operasyon ve destek aramaları dahil)		00:05:30	00:07:36	Satış yok	00:16:22	00:53:53	00:09:50			

ESKİŞEHİR 2024 ARALIK 1-31

DESTEK VE GÖREV ATAMALARI						Toplam
Temas Kurulan Müşteri	0	918	685	657		2260
Destek/Bilgi Verildi	0	321	231	269		821
Destek Devam Ediyor	0	3	0	5		8
İlgili Birime Görev Atandı	0	509	390	335		1234
Genel Müdürlüğe Yönlendirildi	0	81	55	39		175
Kayıp Veri	0	4	9	9		22
Destek Tamamlama %		99,24%	98,69%	97,87%		98,67%
CRM KULLANIMI						
Toplam Müşteri Teması	0	918	685	657		2260
Ticket Hataları	0	4	3	4		11
Fazla Açılan Ticketler	0	7	9	8		24
Toplam Kayıp Veri	0	4	9	9		22
Doğru Kullanım Oranı %		99,46%	98,98%	98,93%		99,16%
ARAMALAR (NetSantrol)						
Giden Arama Sayısı	0	51	115	46		212
Giden Arama Süresi (Dakika)	0	70	310	85		465
Gelen Çağrı Cevaplama Sayısı	0	1480	1104	1136		3720
Gelen Çağrı Cevaplama Süresi	0	3646	4500	4031		12177
Cevaplama Sayısı / Destek Oranı						
(Her 100 aramada tamamlanan destek)						
		61,55%	61,23%	56,60%		59,95%
Cevaplama Süresi / Destek Oranı						
(1 destek ort. kaç dakikada verildi)						
		00:04:00	00:06:39	00:06:16		00:05:27

Öneriler ve Eylem Planı

Yoğun dönemde olduğumuzdan çalışma hızı iş yoğunluğu riskinin yüksek çıktığı tahmin edilmektedir. Önümüzdeki aylarda da yoğunluk olarsa ya da yoğunluğu artırarak büyümek istiyorsak:

- Nitelikli personel istihdam etmeliyiz.
- Yoğunluğu artıracak yeni iş kanallarını artıracak personel istihdamı da sağlanabilir.

Eskişehir şubesinin bilişsel taleplerde zorlandığı ölçülmüştür. Durum iki farklı şekilde çözülecektir:

- Bilişsel yeteneği yüksek personel istihdamı
- Lider tarafından verilecek mesleki eğitim ve süpervizyon programı oluşturulması

Ankara şubesinde Psikolojik Güvenlik sağlanarak duyguların bastırılması yerine kabul ve düzenlenmesi sağlanmalıdır. Bu durum birden fazla faktörle ilişkilidir:

1. Liderlik kalitesi
2. Adil ve saygılı bir ortam
3. Örgütsel çatışma

Bu durumlar birbirini nasıl etkiliyor ve çözüm önerilerimiz neler göz atalım:

- Liderlik kalitesi iyi durumdadır fakat liderin **çatışmaları çözme şeklinin** ve **manevi teşviklerinin eksik kalmasının** liderlik kalitesinin çok iyi olmasını engellediği ölçülmüştür.
- Lider, personellerinin gayretleri ve performanslarını biraz daha fazla dile getirilebilir.
- Lider, çatışma ortaya çıktığında adaleti sağlamalıdır ve böylece saygı çerçevesinin dışına çıkılması engellenmelidir.
- Şirkete ve ortama zarar veren davranışlar düzeltilmeye gönüllü ise çalışmalar yapılmalı, düzelme sağlanmıyorsa caydırıcı yaptırımlar uygulanmalıdır.
- Adaletli bir ortam olmadığını düşünen personeller ayrılmak isteyebilir. Biz yetiştirdiğimiz personelleri mümkün olduğunca elimizde tutmayı öneririz.

Kasım ve Aralık ayı performansını yordayan en önemli faktör **akran sosyal desteği** olmuştur. Bir personel akran sosyal desteği alamamaktadır ya da almak istememektedir (personel destek kültürüne uygun değildir, güç kültürü istemektedir). Bu sebeple en düşük performansı göstermiş, kapattığı satışların %59'unda müşteri kaybı yaşandığı ölçülmüştür. Yukarıdaki durumda verdiğimiz öneriler bu vaka için de geçerlidir. Akran sosyal desteği sağlayacak nitelikte bir personel istihdamı personelin performansını artırabilir ancak örgüt içi gruplaşma meydana çıkabileceğinden bu riskin alınmamasını öneririz.