

Anomali Tespiti için Metrik ve Eşik Tanımlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel dönüşüm verileri için anomali izleme sistemini sade ve uygulanabilir şekilde tasarlamayı sağlar. Hangi metriğin hangi eşik kuralıyla (threshold) izleneceğini, alarmın kime iletileceğini ve alarm sonrası ilk 15 dakikalık müdahale (triage) adımlarını standardize eder. Amaç, "Ölüm mü kırıldı?" sorusuna saatler içinde yanıt vermektir.

Kim Kullanır?: Otel Pazarlama/Performans Ekipleri, Teknik Ekipler, BI Uzmanları ve Ajanslar (Ortak operasyon dokümanıdır).



“Metrik-eşik tanımlarını ve 15 dakikalık hızlı müdahale (triage) adımlarını özetleyen 1:1 operasyonel kart.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Metrik Seçimi:** En kritik 5 ana metriği belirleyin ve baseline (baz hat) dönemini (7 veya 28 gün) sabitleyin.
- Kural Tanımlama:** Eşik (Örn: Rezervasyonlarda %30 düşüş) veya pattern kurallarını yazın; alarm kanalını (Slack/E-posta) belirleyin.
- Triage & Kalibrasyon:** Alarm anında uygulanacak 15 dakikalık checklist'i kullanın ve her olay sonrası (postmortem) eşik değerlerini kalibre edin.

İzleme & Müdahale Mimarisi

Sistemin "sağlık sinyallerini" şu yapıyla takip edin:

A) Kritik Metrik Kataloğu (Örnek)

- Booking Complete:** Son 24 saat vs. Önceki 7 gün ortalaması.
- Conversion Value:** Beklenen gelir bandının altına düşüş.
- Consent Rate:** Onay oranlarında ani dalgalanma (Banner sorunu teşhisi).
- Double-Fire Count:** Aynı transaction ID'nin tekrarlanma oranı.

B) 15 Dakikalık Triage (Müdahale) Checklist'i

Alarm geldiği an yapılacak ilk kontroller:

- Debug Denetimi:** GTM/GA4 DebugView'da event akışı sürüyor mu?
- BE Değişikliği:** Rezervasyon motorunun "Thank-you" sayfası URL'i değişti mi?
- Duplicate ID:** Transaction ID'lerde çiftleme (double-fire) var mı?
- Segment Analizi:** Sorun sadece belirli bir pazarda veya cihazda mı yaşanıyor?
- Gizlilik Katmanı:** Consent banner veya KVKK ayarlarında bir güncelleme yapıldı mı?

Alarm Yönlendirme & SLA Tablosu

Metrik	Kritiklik	Kanal	Sorumlu	SLA (İlk Yanıt)
Revenue = 0	Kritik	Slack + E-posta	Teknik Lider	30 Dakika
CVR %50 Düşüş	Yüksek	Slack	Performans Uzm.	2 Saat
Double Fire > %5	Orta	E-posta	Ajans/BI	24 Saat

Olay Sonrası (Postmortem) Analizi

Her anomali sonrası sistemi řu sorularla iyileřtirin:

- **Kök Neden:** Yazılım g¼ncellemesi mi, reklam hatası mı, yoksa dış etken mi?
- **Önleyici Aksiyon:** Bu hatanın tekrar etmemesi için hangi QA adımı eklendi?
- **Eşik G¼ncelleme:** Alarm çok mu ge¼ geç geldi yoksa "false positive" (yalancı alarm) mıydı?

Deliverables

Metrik/Eşik Tablosu, Alarm Yönlendirme řeması, Triage Rehberi, Postmortem şablonu.



“Anomali izleme sistemi ¼ıktılarını ve uyarı mekanizması kanıtlarını içeren deliverables kartı.”