

# Grup Otel Mesaj Yapısı Tasarım Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, otel gruplarında mesaj yönetimi mimarisini (Shared/Property/Hibrit modelleri), tesis eşleştirme kurallarını ve KPI katmanlarını tek bir dokümanda yapılandırmayı sağlar. Amacı; misafirin yanlış otele yönlendirilme riskini ortadan kaldırmak, marka bütünlüğünü korumak ve hem grup hem de otel bazlı raporlama standartlarını netleştirmektir.

**Kim Kullanır?:** Grup Operasyon Liderleri, Merkezi Mesaj Ekipleri, Otel Genel Müdürleri (GM), Raporlama/BI ve IT Ekipleri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Model Seçimi:** Otel grubunun hacmi, misafir segmenti ve operasyonel kapasitesine göre uygun Inbox modelini (Shared, Property veya Hibrit) belirleyin ve gerekçelendirin.
- Eşleştirme ve Etiketleme:** `property_id` eşleştirme kurallarını, routing (yönlendirme) mantığını ve tag (etiket) sözlüğünü tüm grup için kilitleyin.
- Pilot Uygulama:** Tasarlanan grup ve otel bazlı KPI dashboard'larını devreye alarak pilot bir tesiste sistemin doğruluğunu test edin.

## Mesaj Mimarisi Tasarım Alanları (Şablon)

### 1) Inbox Model Kararı

- Model Seçimi:** Shared (Merkezi) / Property (Yerel) / Hybrid (Karma)
- Seçim Gerekçesi:** \_\_\_\_\_
- Kritik Riskler ve Önlemler:** \_\_\_\_\_

### 2) Property (Tesis) Eşleştirme Kuralları

- Misafirden Otel Seçimi İstenecek mi?:** Evet / Hayır
- Akıllı Eşleştirme Anahtarları:** Destinasyon, önceki kayıt verisi veya rezervasyon kodu.
- Zorunlu Teknik Alan:** `property_id` (Her mesaj paketinde bulunması zorunludur).

### 3) Routing (Yönlendirme) & Tag Sözlüğü

- Channel:** DM / WhatsApp / WebChat / OTA
- Language:** TR / EN / DE / RU
- Intent (Niyet):** Satış Fırsatı (SalesLead) / Destek / Şikâyet / Yorum
- ID & Topic:** `property_id` ve konuya (Topic) göre otomatik yönlendirme.

## KPI ve Yetki Katmanları

### Önemli KPI Göstergeleri

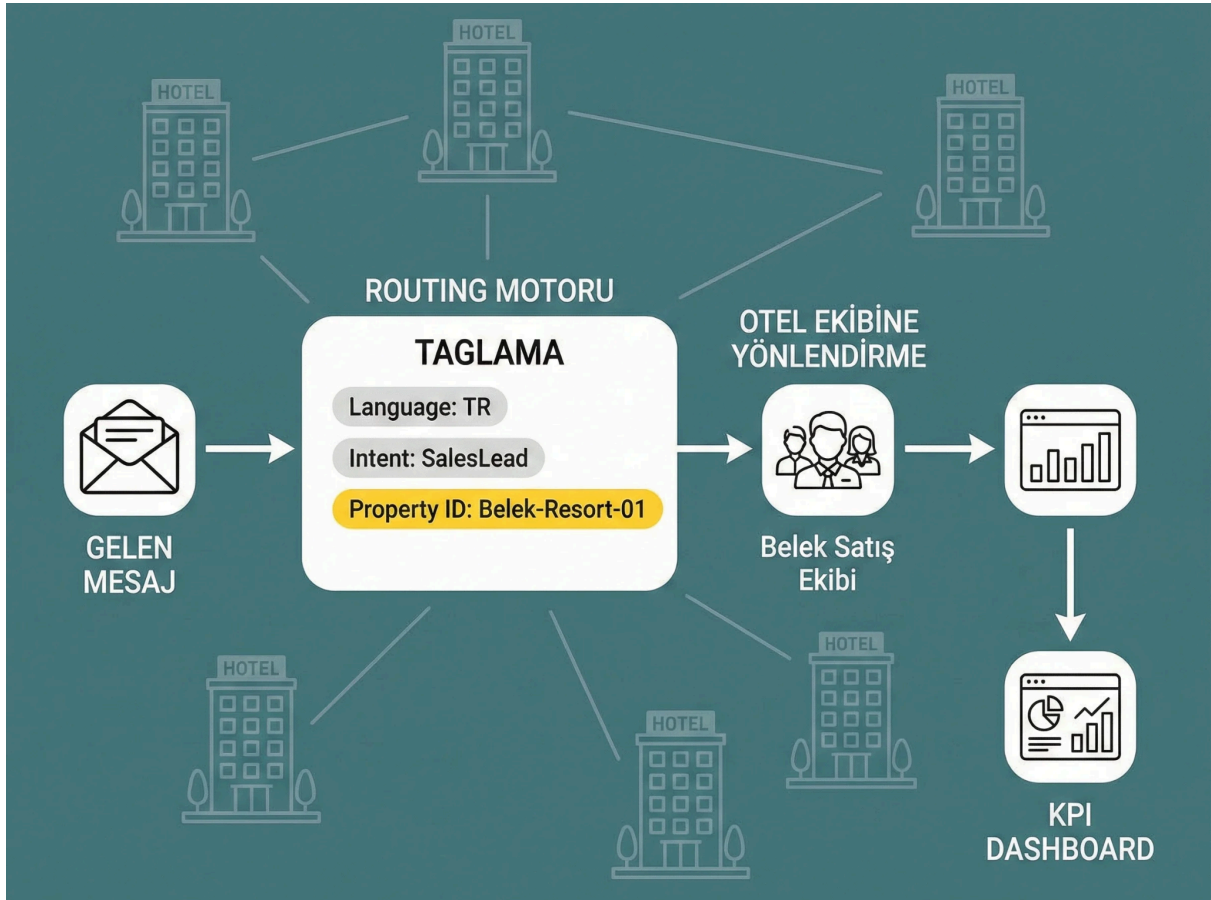
<b>Seviye</b>	<b>Takip Edilecek KPI'lar</b>
<b>Grup KPI</b>	Toplam hacim, grup ortalama SLA, kanal dağılımı
<b>Otel KPI</b>	Tesis bazlı dönüşüm oranı, ilk yanıt süresi
<b>Hata KPI</b>	Yanlış property yönlendirme oranı

### Yetki & Veri Ayrıştırma (Erişim Matrisi)

- **Merkezi Ekip:** Tüm tesislerin verilerine ve raporlarına tam erişim.
- **Otel Ekibi:** Sadece kendi **property\_id** değerine ait mesajlara erişim.
- **Franchise Sınırı:** Belirlenen gizlilik kuralları çerçevesinde sınırlı veri görme yetkisi.

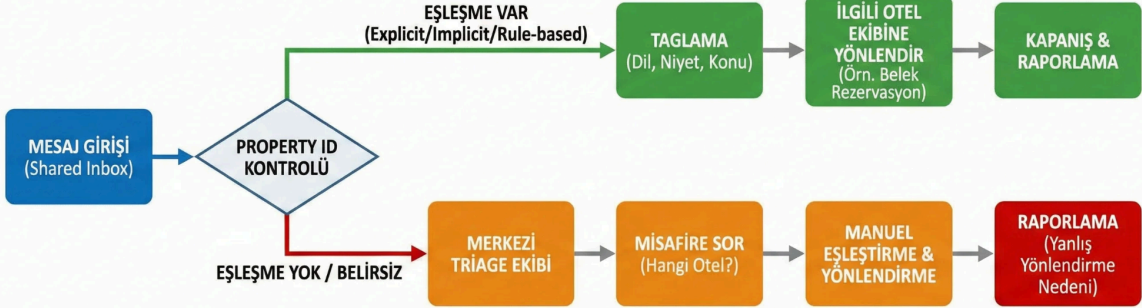
### Deliverables

Grup Mesaj Mimarisi Dokümanı, Routing Sözlüğü, Yetki Matrisi.



“Grup yönetiminden otele ve oradan operasyonel ekibe uzanan veri ve sorumluluk akışını gösteren 16:9 organizasyon şeması.”

## ÇOK OTELLİ MESAJ ROUTING & PROPERTY EŞLEŞTİRME



“Gelen bir mesajın dil, niyet ve tesis bazlı olarak doğru operasyon birimine nasıl yönlendirildiğini (Property Routing) gösteren 16:9 akış diyagramı.”