

# Operations Command Center Dashboard Örnek Şablonu — Veri Analizi & Raporlama (v1.0)

**Asset Amaç:** Bu şablon, housekeeping/teknik servis/çağrı merkezi KPI'larını near real-time mantıkla tek ekranda gösterecek "Operations Command Center" panel düzenini hazır sunar. Uyarı/alarm kartları, eşik mantığı ve aksiyon alanlarıyla paneli "izleme ekranı" olmaktan çıkarıp "müdahale ekranı"na çevirir. Büyük ekran kullanımına uygun KPI-first layout ile sahada hızlı karar hedefler.

**Kim Kullanır?:** Resort otellerde operasyon müdürleri, housekeeping/maintenance/call center liderleri ve GM.

## Nasıl Kullanılır?

- KPI Setini Belirleyin:** Otel gerçekliğinize göre 6–10 arası temel KPI seçin ve uyarı/kritik eşik değerlerini tanımlayın.
- Veri Tazeliğini Yapılandırın:** Veri kaynaklarınızın yenilenme sınıflarını (1–5 dk / 5–15 dk / 60 dk) belirleyip panel üzerinde görünür biçimde notlayın.
- Müdahale Akışını Başlatın:** Uyarı kartlarına sorumlu (owner) ve hedef süre alanlarını ekleyip 2 haftalık pilot kullanım ile eşik doğrulamalarını tamamlayın.

## ÖLÇÜM VE ÖNCELİKLENDİRME CHECKLIST'İ

- ☐ **Housekeeping Oda Durumu KPI'ları Seçildi mi?:** Ready room oranı, temizlik bekleyen oda sayısı ve ortalama temizlik süreleri panele tanımlandı.
- ☐ **Teknik Servis İş Emri KPI'ları Seçildi mi?:** Açık arıza talepleri, ortalama çözüm süresi ve biriken iş yükü kartları kurgulandı.
- ☐ **Call Center Kuyruk KPI'ları Seçildi mi?:** Anlık bekleyen çağrı sayısı, kaçan çağrı oranı ve ortalama yanıt süresi metriklere eklendi.
- ☐ **Uyarı Eşikleri (Uyarı/Kritik) Tanımlandı mı?:** Sarı (dikkat) ve kırmızı (müdahale) alarm tetikleme seviyeleri belirlendi.
- ☐ **Veri Tazeliği Sınıfı Belirlendi ve Panelde Notlandı mı?:** Verilerin yenilenme sıklığı (1–5 dk / 5–15 dk / 60 dk) ekranın üst köşesinde açıkça gösterildi.
- ☐ **Owner + Hedef Süre Alanı Eklendi mi?:** Her uyarı kartı için atanan sorumlu ve hedeflenen çözüm süresi girdileri tanımlandı.

## PROBLEM → KÖK NEDEN → ÇÖZÜM MATRİSİ

| Problem                   | Kök Neden        | Çözüm                                  |
|---------------------------|------------------|----------------------------------------|
| Check-in şikâyeti artıyor | Ready room düşük | Housekeeping backlog uyarısı + Öncelik |

|                            |                  |                                 |
|----------------------------|------------------|---------------------------------|
| <b>İş emri birikiyor</b>   | Aging görünmüyor | 0–30 / 30–60 / 60+ bucket kartı |
| <b>Kaçan çağrı artıyor</b> | Queue görünmüyor | Queue length + Wait time alarmı |

## 14 GÜNLÜK OPERASYONEL SPRINT PLANI

- Gün 1–2 (KPI & Eşik Hizalaması):** Operasyon liderleriyle KPI listesini netleştirin ve sarı/kırmızı alarm eşik tanımlarını sabitleyin.
- Gün 3–4 (Veri Tazeliği & Akış):** Veri tazeliği sınıflarını (1–5 dk / 5–15 dk / 60 dk) belirleyin ve near real-time veri akış mimarisini kurun.
- Gün 5–6 (Büyük Ekran Panel Tasarımı):** Komuta merkezi için yüksek kontrastlı, uzak mesafeden okunabilir KPI-first panel düzenini oluşturun.
- Gün 7 (Uyarı Kartı & Sorumlu Yapısı):** Alarm kartlarına otomatik sorumlu atama (owner) ve hedef çözüm süresi alanlarını entegre edin.
- Gün 8–9 (Yoğun Saat Pilot Testi):** Giriş/çıkış saatleri ve operasyonun en yoğun olduğu zaman dilimlerinde paneli sahada canlı teste alın.
- Gün 10–11 (Eşik Revizyonu):** Yanlış alarmları önlemek ve "alarm yorgunluğu" oluşumunu engellemek için eşik değerlerini optimize edin.
- Gün 12 (Mobil Sade Görünüm):** Saha yöneticilerinin akıllı telefonlarından anlık müdahale edebileceği sadeleştirilmiş mobil arayüzü yayına alın.
- Gün 13–14 (SOP & Rutin Kilidi):** Müdahale standart operasyon prosedürlerini (SOP) dokümanite edin ve günlük operasyonel rutinleri kilitleyin.

## ÖNCESİ / SONRASI PERFORMANS TABLOSU

|                                                                                                    |                                    |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| +-----+<br>  OPERASYONEL MÜDAHALE VE VERİMLİLİK  <br>+-----+                                       |                                    |                                    |
| Metrik / KPI                                                                                       | ÖNCE (Reaktif İzleme)              | SONRA (Komuta Merkezi Müdahalesi)  |
| +-----+-----+-----+                                                                                |                                    |                                    |
| Gecikme Fark Ediş Süresi  Gecikme Fark Ediş Süresi: Yüksek (Geç)   Gecikme Fark Ediş Süresi: Anlık |                                    |                                    |
| Kaçan Çağrı Oranı                                                                                  | Kaçan Çağrı: Yüksek (%15+)         | Kaçan Çağrı: Kontrol Altında (<%3) |
| Oda Hazır Sapması                                                                                  | Oda Hazır Sapması: Yüksek (>45 dk) | Oda Hazır Sapması: Minimal (<10dk) |
| +-----+-----+-----+                                                                                |                                    |                                    |

## DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x** Operations Command Center Dashboard Şablonu (Büyük Ekran Düzeni)
- 1x** Uyarı Kartları & Operasyonel Eşik Seti Dokümanı
- 1x** 2 Haftalık Saha Pilot Değerlendirme Raporu

- 1x Operasyonel SOP: Owner Assignment & Kapanış Akışı Kılavuzu



[Diagram] — “veri akışı + panel düzeni, otel operasyonu”

1920×1080px geniş ekran formatında, Operations Command Center Veri Akışı ve Büyük Ekran Panel Mimari Şeması. Solda PMS, Çağrı Merkezi ve Teknik Servis veri kaynaklarından beslenen near real-time entegrasyon hattı; ortada Housekeeping, İş Emirleri ve Çağrı Kuyruğu KPI bloklarına sahip koyu modlu komuta ekranı düzeni; sağda ise uyarı/alarm tetikleyicileri ile saha ekiplerine yönlenen aksiyon akışları.



**[Checklist Card] — “uyarı kartı şablonu, otel operasyonu”**

*1200×1200px kare formatında, Operasyonel Uyarı Kartı Standart Şablonu. Görsel üzerinde sarı/kırmızı alarm durumları, sorumlu kişiyi gösteren "Owner" alanı, hedeflenen çözüm süresi (SLA) ve "Müdahale Et / Önceliklendir" aksiyon butonlarını içeren yüksek kontrastlı kart arayüzü.*



## GÖRSEL 8: DELIVERABLES / PROOF CARD (YOL HARİTASI ÇIKTILARI)



**[Proof Card] — “deliverables seti, otel operasyonu”**

*1200×1200px kare formatında, Operations Command Center Asset Paketi. Duvarda asılı büyük ekranda canlı çalışan operasyon komuta paneli, önündeki masada tablet üzerinde mobil arayüz görünümü ve yanlarında basılı 14 Günlük Sprint Planı ile Operasyonel SOP dokümanlarını sergileyen şık mockup görseli.*