

OTA API & Mapping Hata Checklist'i (v1.0)

Asset Amacı: Bu checklist; OTA API hatalarını (401, 404, 429, 500 vb.) ve mapping/senkronizasyon sorunlarını hızlıca sınıflandırıp doğru katmana (PMS, CM veya OTA) indirgemek için tasarlanmıştır. Temel amaç; tekrar eden hataları azaltmak, yanlış müsaitlik veya fiyat güncellemelerinden kaynaklanan zararları önlemek ve teknik destek taleplerini eksiksiz bir "kanıt paketi" ile hızlandırmaktır. Sonuç: Daha az manuel müdahale ve daha stabil bir entegrasyon yapısı.

Kim Kullanır?: Otel IT/Entegrasyon Sorumlusu, Revenue Manager (RM), Rezervasyon Lideri ve Ajans/Destek Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Karşılaşılan hata kodunu türüne göre (Yetkilendirme / Eşleştirme / Senkronizasyon) kategorize edin.
- Repro (Tekrar Üretme):** Hatayı tek bir oda tipi ve tek bir fiyat planı üzerinden test ederek log kayıtlarını (RequestId/Timestamp) eşleştirin.
- İyileştirme:** 14 günlük sprint planıyla kalıcı teknik önlemleri uygulayın ve sonuçları KPI'lar üzerinden izleyin.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Sınıflandırma:** Hata kodu belirlendi mi? (401/403: Auth, 404: Mapping, 429: Rate Limit, 500: Sync).
- Scope (Kapsam):** Sorun tek bir kanalda mı yoksa tüm kanallarda mı aktif?
- Repro Testi:** Tek oda tipi ve tek rate plan ile hata tekrar üretildi mi?
- Log Eşleşmesi:** RequestId ve zaman damgası (timestamp) ile PMS/CM logları eşleştirildi mi?
- Mapping Matrisi:** Internal ve External ID'lerin doğruluğu kontrol edildi mi?
- Status Kontrolü:** Rate Plan durumu "Aktif/Publish" olarak teyit edildi mi?
- Latency (Gecikme):** Güncelleme hızı ölçüldü mü ve kabul edilebilir eşik belirlendi mi?
- Stop-Sell Testi:** Acil durumlarda kanal kapatma (stop-sell) hızı test edildi mi?
- Evidence Pack:** Destek ekiplerine iletilecek kanıt paketi hazırlandı mı?

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
401 / 403 Hatası	Geçersiz API Key veya Token süresi.	Kimlik bilgilerini yenile ve Auth katmanını resetle.
404 / Missing ID	Yanlış oda veya fiyat planı eşleşmesi.	Mapping matrisini güncelle; ID'leri tekrar doğrula.

429 Too Many Req.	API limitlerinin aşılması.	Batch güncelleme ayarlarını yap; retry süresini artır.
Fiyat/Stok Kayması	Yüksek Latency (Gecikme).	Sync frekansını optimize et; log bazlı audit yap.
500 / Timeout	Servis kesintisi veya ağır sorgu.	Status sayfasını kontrol et; destek paketiyle kayıt aç.

C) 14 Günlük Teknik Sprint Planı

- **G1-G2:** Hata sınıflandırma, kapsam belirleme ve kanıt paketinin (Evidence Pack) oluşturulması.
- **G3-G5:** Oda ve fiyat planı eşleşme (Mapping) denetimi, yayın durumu kontrolü ve senkronizasyon testleri.
- **G6-G7:** 429 hataları için batch/retry düzenlemeleri ve 500 hataları için resmi destek süreçlerinin başlatılması.
- **G8-G10:** Tek kaynak (Single Source of Truth) kuralının uygulanması ve operasyonel "Acil Kapama" (SOP) eğitimi.
- **G11-G14:** Tekrar testleri, Playbook güncellenmesi ve sprint kapanış raporunun sunulması.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Başlangıç (Öncesi)	Hedef (Sonrası)
Hata Tekrar Oranı	Yüksek / Kronik	< %2
Destek Çözüm Süresi	Belirsiz / Uzun	< 4 Saat (Kanıtli)
Sync Latency	> 5 Dakika	< 60 Saniye
Manuel Müdahale	Günlük Rutin	İstisna Bazlı



“Karar ağacı diyagramı, API hataları için hızlı teşhis”

Destek Kaydı Evidence Pack (Kanıt Paketi) Checklist

- 🕒 Hata Zamanı (Timestamp + Timezone)
- ⚠️ Hata Kodu + Tam Mesaj (Verbatim)
- 📄 Request/Response Örneği (Maskelenmiş)
- 🏠 Oda Tipi ID'leri (Internal/External)
- 🏷️ Rate Plan ID + Status (Aktif/Pasif)
- 🌐 Kanal ve Environment (Prod/Test)
- 📁 Log Parçaları & Repro Adımları



“Evidence pack checklist kartı, destek ekiplerini hızlandırma”