

Overbooking Önleme & Kriz Yönetimi (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, OTA kaynaklı overbooking riskini "günlük şans" olmaktan çıkararak envanter kural tasarımı, pik gün rutinleri ve kriz yönetimi olarak sistemleştirir. PMS–Channel Manager–OTA akışında tek kaynak prensibini benimseyerek hem operasyonel şikâyetleri hem de yüksek relocation (başka otele aktarma) maliyetlerini azaltmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Ön Büro, Rezervasyon, Revenue, Operasyon ve Kanal Yöneticileri (Ajans dahil).



“Overbooking riskini minimize eden teknik ve operasyonel kontrol adımları.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Doğrulama:** Envanter akışını kontrol edin; mapping, senkronizasyon ve manuel müdahale yasağını netleştirin.
2. **Kural Tasarımı:** Oda bazlı limit ve stop-sale (satışa kapama) kurallarını, özellikle yoğun (pik) günler için kurgulayın.
3. **SOP Oluşturma:** 5 adımlı kriz yönetim planını standart operasyon prosedürü (SOP) haline getirin ve her olayı kayıt altına alarak süreci iyileştirin.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] **Tek Kaynak Prensibi:** Envanter yönetimi sadece Channel Manager üzerinden yapılıyor mu?
- [] **Manuel Müdahale Yasağı:** OTA extranetlerine manuel müdahale SOP ile sınırlandırıldı mı?
- [] **Mapping Denetimi:** Tüm oda tiplerinin PMS ve CM arasındaki eşleşmeleri doğrulandı mı?
- [] **Risk Yönetimi:** Kritik oda tipleri için maksimum satış limitleri ve kademeli stop-sale kurgusu hazır mı?
- [] **Pik Gün Rutini:** Yoğun günler için kontrol pencereleri (log, pickup ve doğrulama saatleri) belirlendi mi?
- [] **Kriz Hazırlığı:** Overbooking durumunda uygulanacak 5 adımlı misafir planı ve güncel alternatif otel listesi hazır mı?

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Mapping Hatası	Yeni oda tipi eklenmesi / Yanlış eşleşme	Periyodik mapping audit + Test rezervasyonu
Gecikmeli Senkron	API bağlantı hızı / PMS güncelleme sıklığı	Tek kaynak yönetimi + Pik gün manuel kontrol
Manuel Hata	Extranet üzerinden elle kontenjan açma	Manuel müdahale yasağı + İstisna SOP'u
Yüksek Relocation Maliyeti	Son dakika krizi / Alternatif otel yokluğu	Güncel partner otel listesi + 5 adım planı

14 Günlük Envanter Güvenlik Sprint Planı

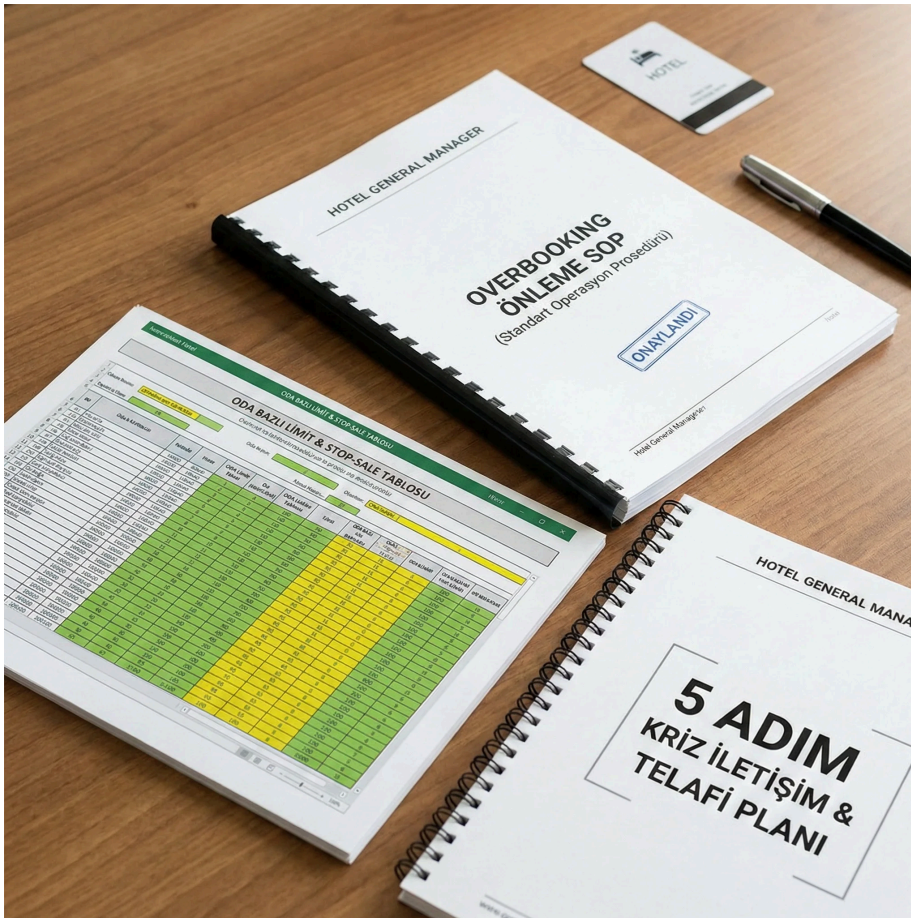
- **Gün 1–4:** Son 12 ayın overbooking analizinin yapılması, PMS-CM-OTA mapping denetimi ve manuel müdahale yasağı SOP'unun yayınlanması.
- **Gün 5–9:** Riskli oda tiplerinin belirlenmesi, kademeli stop-sale kurallarının tanımlanması ve test rezervasyonları ile sistemin doğrulanması.
- **Gün 10–14:** 5 adımlı kriz planı ve iletişim metinlerinin hazırlanması, alternatif otel listesinin güncellenmesi ve KPI panelinin (maliyet/şikâyet) devreye alınması.

Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Şablon)

Metrik	Mevcut Durum	Hedef (12 Ay)	Periyot
Overbooking Olay Sayısı	—	< 2	Aylık
Relocation Maliyeti	—	-%40	Çeyreklik
Misafir Şikâyet Skoru	—	< 1%	Aylık
Net ADR Kaybı	—	Minimizasyon	Sezonluk

Deliverables

Envanter Akış SOP, Oda Bazlı Limit Tablosu, 5 Adım Kriz Planı, Pik Gün Kontrol Takvimi.



“Kriz anında uygulanacak 5 adımlı iletişim ve çözüm akış şeması.”