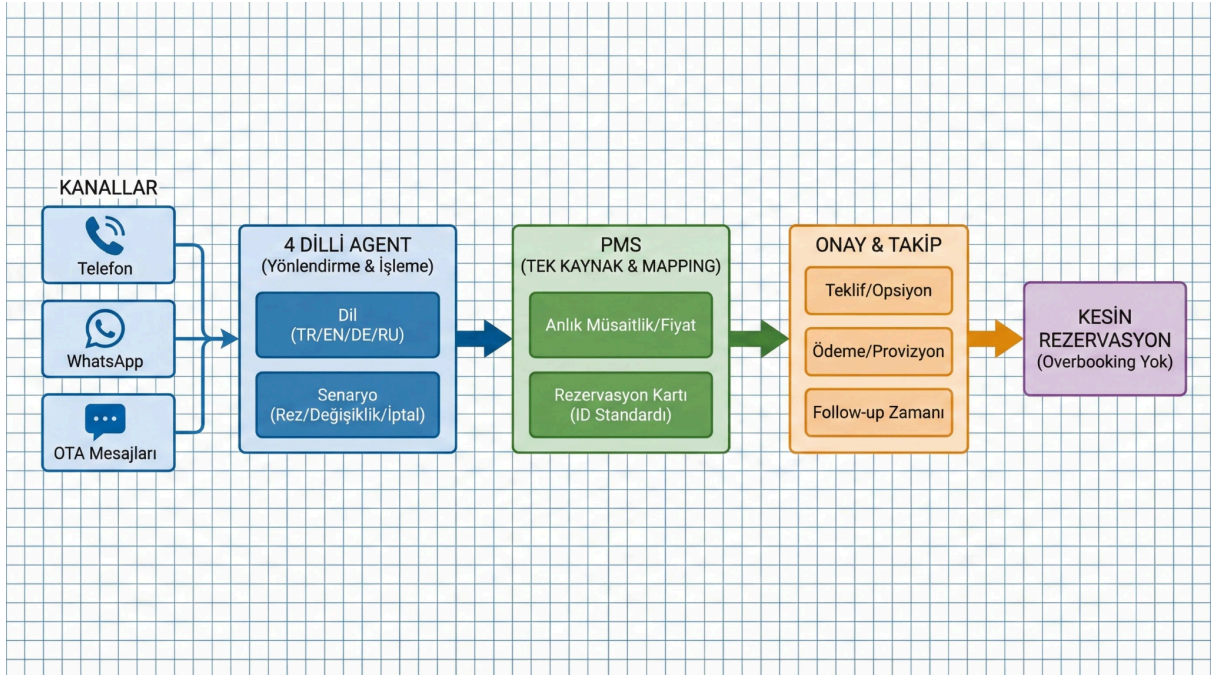


PMS & OTA-Çağrı Merkezi Akış Diyagramı Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; telefon, WhatsApp ve OTA mesajlarından gelen tüm rezervasyon taleplerini tek bir PMS kartına bağlayan uçtan uca akışı (Kanal → Agent → PMS → Onay) standardize etmek için tasarlanmıştır. Mapping kurallarını, rezervasyon ID standartlarını ve sorumluluk matrisini netleştirerek operasyonel hataları minimize eder.

Kim Kullanır?: Genel Müdür (GM), Rezervasyon Liderleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri, Operasyon/BT Koordinatörleri ve Ajans Yöneticileri.



“Kanaldan onaya kadar olan veri yolculuğunu gösteren 16:9 wireframe ve mapping görseli.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Envanter & Akış:** Mevcut tüm iletişim kanallarınızı listeleyin ve şablondaki akış kutularını (30–45 dk) doldurarak "Source of Truth" (Tek Gerçeklik Kaynağı) olarak PMS'i belirleyin.
- Teknik Mapping:** Oda kodları, fiyat planları (Rate Plan) ve rezervasyon ID eşleştirmelerini BT ve Analitik ekibiyle birlikte netleştirin.
- Pilot Uygulama:** Belirlenen standartları 14 günlük bir pilot süresince "hata-çözüm" kontrol listesiyle takip ederek operasyonu optimize edin.

Template (Şablon) Yapısı

A) Routing & Alan Standartları

- **Yönlendirme Kuralları:** Dil bazlı (TR/EN/DE/RU) ve senaryo bazlı (Rezervasyon/Değişiklik/İptal) yönlendirme kuralları ile kriz/overbooking durumları için eskalasyon SOP'u.
- **PMS Veri Standartları:** Ülke, dil ve kanal alanlarının nasıl doldurulacağı; "İstek / Risk / Takip" formatındaki not standardı.

B) OTA-PMS Mapping & ID Yönetimi

- **Eşleştirme Tablosu:** OTA oda kodlarının ve fiyat planlarının PMS karşılıklarının tanımlandığı teknik tablo.
- **ID Standardı:** PMS iç ID'si ile OTA rezervasyon ID'sinin birlikte saklanma yöntemi; değişiklik ve iptallerin eşleştirilme mantığı.

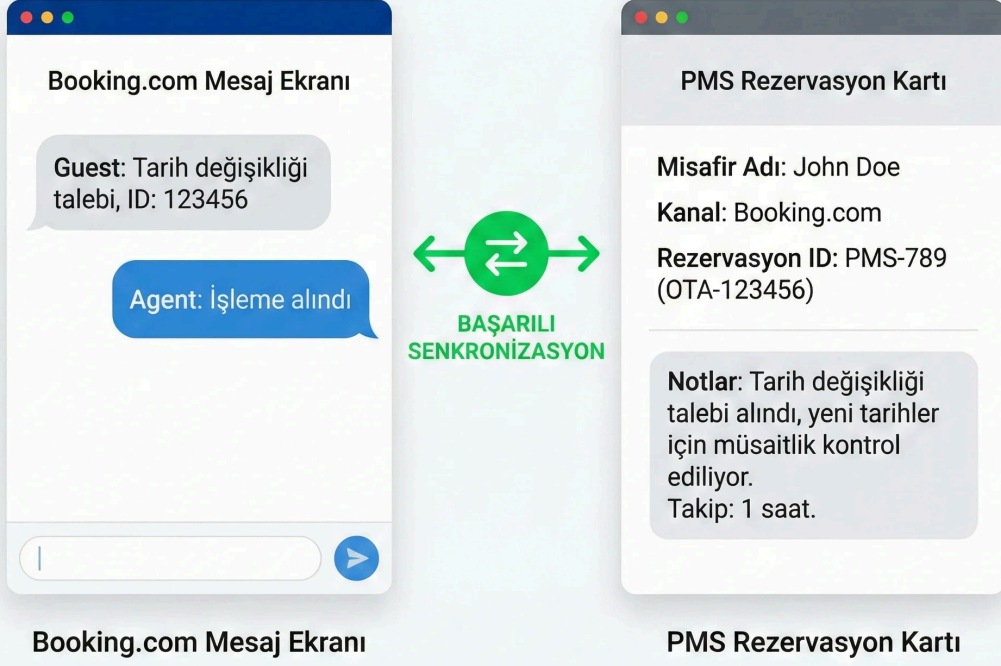
Uygulama Kuralları & Örnek

- **Altın Kurallar:** PMS'i her zaman "tek kaynak" yapın; OTA mesajlarını PMS kartına bağlamayı zorunlu tutun; kanal/dil alanlarını standartlamadan rapor üretmeyin.
- **Doldurulmuş Örnek: * Routing:** DE talepleri "Almanca Temsilcisine", değişiklikler "Senior Temsilciye".
 - **Not Formatı:** "İstek: Late C/O / Risk: Yoğunluk / Takip: 18:00 geri dönüş".
 - **ID:** PMS-ID + OTA-ID eşleşmesi.

Deliverables

Akış Diyagramı (16:9), Mapping Tablosu, ID Standart Dokümanı, Rol/Sorumluluk Matrisi.

OTA MESAJI ↔ PMS KARTI EŞLEŞMESİ



“OTA mesajı ile PMS kartı arasındaki eşleşmeyi ve doldurulmuş kontrol listesini yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”