

Self-Service Rezervasyon Akış & Kural Tasarım Şablonunu İndir — 2026 (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; self-service rezervasyon ve değişiklik süreçlerini "otomatik vs manuel onay" sınırlarıyla tasarlamak, ücret farkı/penaltı otomasyonunu kurallara bağlamak ve PMS entegrasyon kontrollerini netleştirmek için hazırlanmıştır. Çağrı merkezi yükünü minimize etmeyi amaçlarken, KVKK uyumlu veri yönetimi ve gelir kaybını önleyen politika denetimlerini sisteme entegre eder.

Kim Kullanır?: Rezervasyon lideri, IT/PMS entegrasyon ekibi, Revenue Manager ve Call Center yöneticileri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kapsam Belirleme:** Misafirin hangi işlemleri (tarih değişikliği, oda tipi yükseltme, ek hizmet ekleme vb.) başlatabileceğini matris üzerinde tanımlayın.
- Kural Seti Oluşturma:** PolicyRules ile kritik eşikleri (iptal penceresi, özel günler, fiyat farkı limitleri) sisteme işleyin.
- Entegrasyon Denetimi:** PMSIntegration listesini uygulayarak veri senkronizasyonu, loglama ve hata durumundaki "fallback" senaryolarını test edin.

TEMPLATE – İşlem Kapsamı Matrisi

İşlem Türü	Otomatik Onay	Manuel Onay (SLA)	Kısıtlama / Not
Tarih Değişikliği	Aynı Fiyat/Üstü	Fiyat Düşüşü	Check-in'e < 48 saat manuel
Oda Tipi Upgrade	Müsaitlik Varsa	-	Fark anında tahsil edilir
Ek Hizmet Ekleme	Sınırsız	-	PMS Task olarak düşer
İptal Talebi	İade Edilemez Dışı	İade Edilemez	İade politikası otomatiktir

TEMPLATE – PolicyRules (Kural Seti)

- **Kritik Gün Eşiği:** Bayram, Yılbaşı ve yüksek doluluk dönemleri (Otomatik değişiklik kapalı).
- **Kritik Oda Tipleri:** Kral dairesi ve sınırlı sayıdaki suitler (Her zaman manuel onay).
- **Değişiklik Penceresi:** Giriş gününe son {n} gün kala self-service erişimi kapanır.
- **Ücret Farkı Otomasyonu:** Dinamik fiyat farkı + sabit işlem ücreti (Opsiyonel).
- **Penaltı Kuralı:** İptal politikasına göre sistem tarafından otomatik hesaplanır.
- **Manuel Onay SLA:** Ekibe düşen onay görevleri için maksimum süre (Hedef: 2 saat).

TEMPLATE – PMSIntegration Kontrol Listesi

- **Sync:** SelfServiceChange verisi PMS rezervasyon kartına anlık yansıyor mu?
- **Flag:** Değişiklik geçmişinde "Self-Service" etiketi (flag) mevcut mu?
- **Payment:** Fiyat farkı veya penaltı kaydı (PaymentAdjustment) folyoya işlendi mi?
- **Alert:** Ön Büro ve Rezervasyon ekranlarına işlem bildirimleri (Task/Alert) düştü mü?
- **Fallback:** Sync başarısız olduğunda işlem kuyruğa (Queue) alınıp yöneticiye uyarı gidiyor mu?
- **KVKK:** Sadece gerekli veriler (minimum veri) işleniyor ve erişim logları tutuluyor mu?

Kontrol Listesi

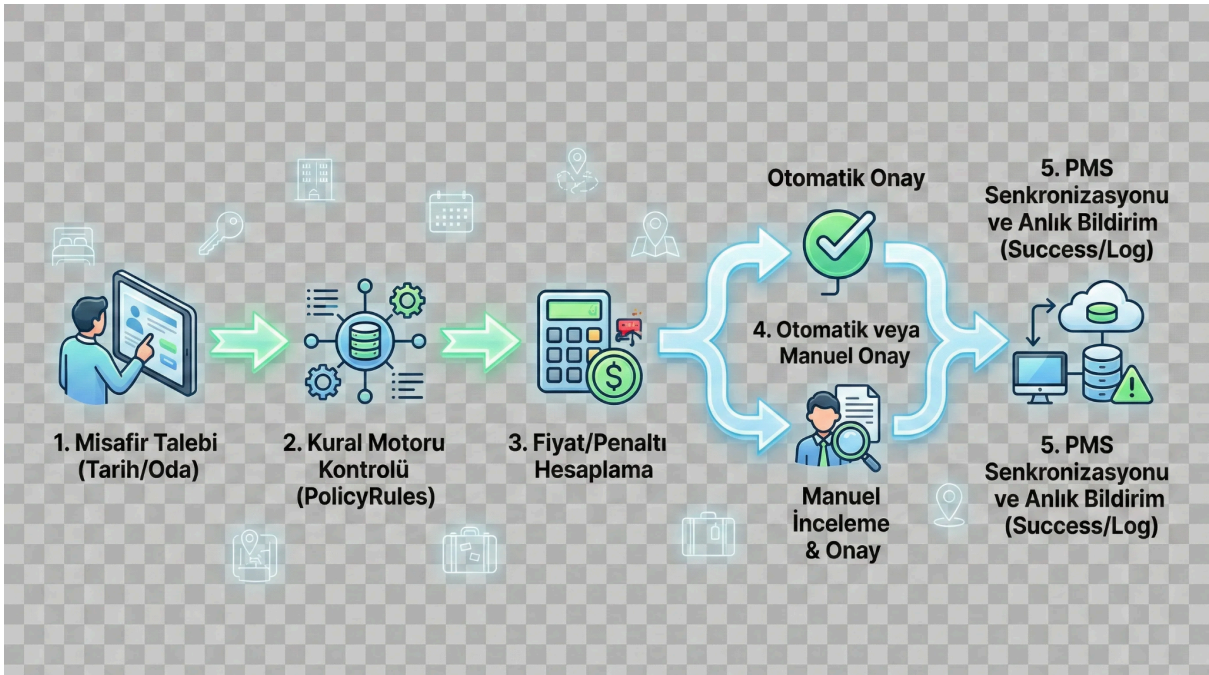
- Otomatik onay ve manuel müdahale sınırları net olarak çizildi mi?
- Kritik gün ve oda tipi eşikleri sistemde tanımlı mı?
- Misafir ekranında ücret farkı ve politikalar şeffaf şekilde gösteriliyor mu?
- PMS senkronizasyonu ve "Change History" logları çalışıyor mu?
- KVKK gizlilik prensipleri ve veri minimizasyonu tasarıma dahil edildi mi?

Deliverables Listesi

- **İşlem Kapsamı Matrisi (v1.0):** Yetki ve sınır tablosu.
- **PolicyRules Kural Seti (v1.0):** Teknik kısıtlar rehberi.
- **PMS Sync Checklist (v1.0):** IT ve entegrasyon doğrulama listesi.
- **Manuel Onay SLA Planı (v1.0):** Ekip yanıt süreleri standartları.



"Self-service süreç tasarımı için 10 kritik soru ve kural tasarım kartı."



"Misafir talebi ile başlayan, kural motorundan geçip PMS senkronizasyonu ile biten self-service akış diyagramı."