

SLA Kuralları?

SLA Kuralları, taleplerin **ne kadar sürede karşılanması gerektiğini** tanımlar. Bir talep belirlediğiniz süre içinde üstlenilmez veya tamamlanmazsa yöneticilere bildirim düşer. Böylece geciken iş gözden kaçmaz.

“ Bu ekranı nasıl açarım? Sol menüden **Bumerang** → **İŞLETME** → **SLA Kuralları** adımlarını izleyin. (Talep Yönetimi ekranındaki **SLA Kuralları** sekmesiyle aynı ekrandır.)

“ **Motor 5 dakikada bir kontrol eder.** Yani bir kural ihlali en geç beş dakika içinde bildirim döndürür.

Kural Ekle

- **Talep tipi:** Kuralın hangi talep türüne uygulanacağı — *Tümü, Oda Temizliği, Arıza, Ekstra, Oda Servisi, Geç Çıkış, Erken Giriş.*
- **Aşama:** Sürenin hangi aşamada işleyeceği. İki seçenek vardır:
 - *Üstlenilmezse (bekliyor)* — talep hiç sahiplenilmediyse. Personelin talebi görmediği durumları yakalar.
 - *Tamamlanmazsa (açık)* — talep üstlenildi ama bitmedi. İşin uzadığı durumları yakalar.
- **Süre (dk):** Kaç dakika sonra bildirim gideceği.
- **SMS de gönder (yönetici telefonuna):** Bildirimi panel içi uyarıya ek olarak SMS ile de gönderir. Kritik talepler (ör. arıza) için önerilir.

Kural Ekle düğmesiyle kuralı kaydedersiniz. Henüz kural yoksa ekranda "*Henüz kural yok.*" yazar.

Önerilen ba?lang?ç kurgusu

- *Arıza + Üstlenilmezse + 10 dk + SMS* — teknik sorunlar en hızlı yanıtı gerektirir.
- *Oda Servisi + Tamamlanmazsa + 30 dk* — yemek geciktiğinde misafir memnuniyetsizliği hızlı büyür.
- *Oda Temizliği + Üstlenilmezse + 45 dk* — kat operasyonu için makul bir tampon.

“ Kural sayısını az tutun. Çok sayıda kural, sürekli bildirim üretir ve bir süre sonra kimse bakmaz.

“ **İlgili sayfalar: Otel Çözümü → Otel Bildirimleri** (kural ihlalleri buraya düşer), **Talep Yönetimi, Talep Monitörü.**

Revizyon #2

tugay tarafından 11 Ağustos 2026 07:19:31 oluşturuldu

tugay tarafından 11 Ağustos 2026 08:19:22 güncellendi