Talep Yönetimi

Talep Yönetimi, misafirlerin portaldan ya da resepsiyonun elle açtığı tüm otel taleplerini tek listede izlediğiniz, personele atadığınız ve kapattığınız ekrandır. Oda temizliği, arıza, ekstra talep, geç çıkış, oda servisi ve rezervasyon talepleri buraya düşer.

Ne işe yarar?

- Açık işleri, bekleme sürelerini ve kimin üzerinde olduğunu bir bakışta gösterir.
- Bir talebi personele atamanızı, sorumlusunu telefonundan dürtmenizi ve misafirle yazışmanızı sağlar.
- Günün özetini (toplam, tamamlanan, açık, ortalama yanıt, onaylı ekstra satış) üstte verir.

Ne zaman kullanılır?

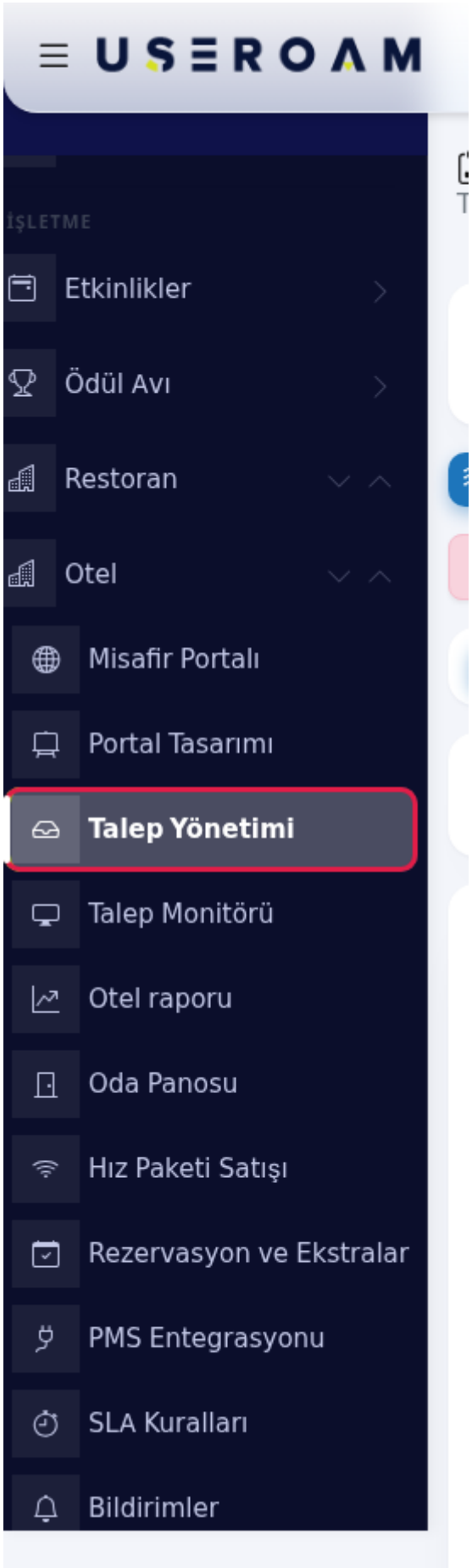
- Vardiya başında açık talepleri ve geciken işleri görmek için.
- Telefonla ya da resepsiyonda gelen bir isteği sisteme kaydetmek için (**Yeni Talep Aç (resepsiyon)**).
- Bir işi başka personele devretmek veya sorumlusuna hatırlatmak için.
- Geçmiş talepleri tarih, durum, tip, oda ve personele göre aramak için.

Başlamadan önce

- Otel profili kurulu olmalı. Kurulu değilse bu ekran sizi Misafir Portalı ekranına götürür.
- Otel hiç talep almamışsa ekranı ilk açtığınızda panel sizi bir kez İşletme Kurulum Sihirbazı 'na (otel modu) yönlendirir. Sonra buraya dönebilirsiniz; sihirbaz bir daha kendiliğinden açılmaz.
- Talebi personele atayabilmek için personelin otel departmanına bağlı olması gerekir (Personel). Personeli olmayan otel de bu ekranı kullanabilir; talepler departman havuzunda bekler.

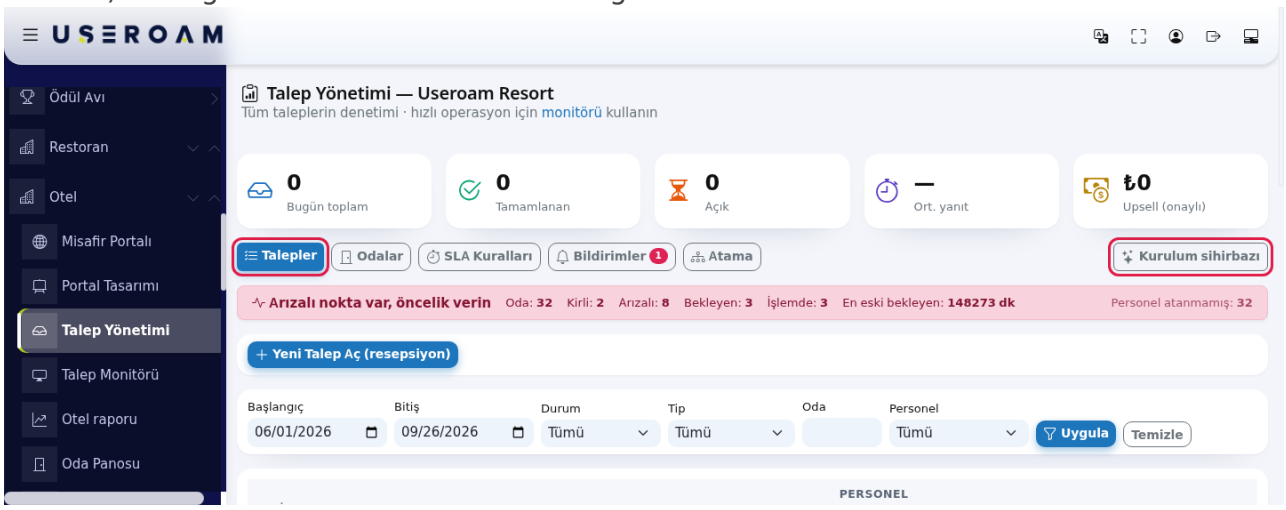
Adım adım: bir talebi baştan sona yönetmek

1. **Ekranı açın.** Sol menüden **Otel → Talep Yönetimi**'ne basın.

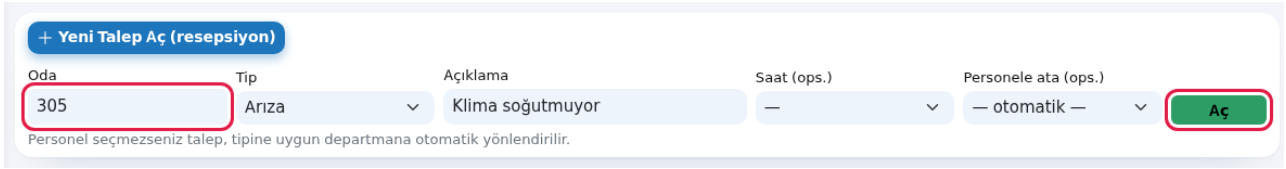


2. **Özeti ve anlık durumu okuyun.** Üstteki beş kart bugünün sayılarını, altındaki renkli şerit o anki durumu gösterir. Sekmeler (**Talepler**, **Odalar**, **SLA Kuralları**, **Bildirimler**,

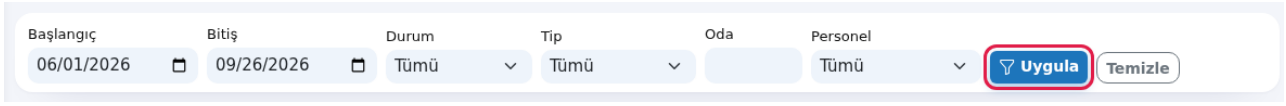
Atama) ve sağdaki **Kurulum sihirbazı** düğmesi de buradadır.



3. **Gerekirse elle talep açın. Yeni Talep Aç (resepsiyon)**'a basın. **Oda** kutusuna oda numarasını yazın (örnek: `305`), **Tip** seçin, **Açıklama**'ya kısa not yazın. **Saat (ops.)** ve **Personele ata (ops.)** isteğe bağlıdır. **Aç**'a basın. Personel seçmezseniz talep, tipine uygun departmana kendiliğinden gider.



4. **Listeyi süzün. Başlangıç** ve **Bitiş** tarihlerini, gerekirse **Durum**, **Tip**, **Oda** ve **Personel** seçin, **Uygula**'ya basın. **Temizle** tüm süzgeçleri kaldırır. Ekran açılışta son 7 günü gösterir.



5. **Talebi atayın ve gerekirse dürtün.** Satırın **Atama** sütunundaki listeden kişiyi seçin; seçtiğiniz anda kaydedilir. Talep açıksa ve bir sorumlusu varsa altında **Dürt** düğmesi çıkar; basınca sorumlunun telefonuna hatırlatma bildirimi gider.



6. **Talebi işleme alın ve kapatın.** Bekleyen talepte **İşleme al**'a basın. İş bitince talebin tipine göre **Tamamla**, ücretli taleplerde **Onayla ₺...** ya da arızada **Foto ile kapat** düğmesine basın. Aynı satırda **Personel Notu** yazıp yanındaki onay işaretiyle kaydedebilir, konuşma balonuna basarak misafirle yazışabilirsiniz.

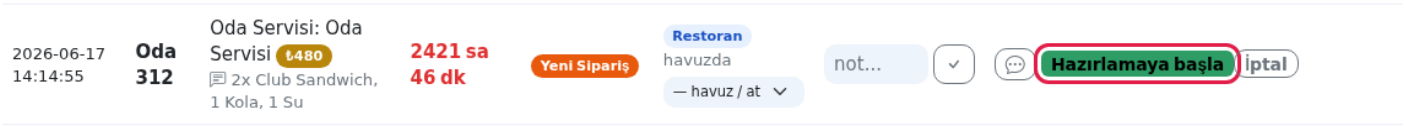


7. **Arızayı fotoğrafla kapatın. Foto ile kapat** penceresinde **Çözüm fotoğrafı seç / çek**'e basın, fotoğrafı seçin ve **Tamamlandı olarak kapat**'a basın. Fotoğraf zorunlu değilse fotoğrafsız da kapatabilirsiniz.



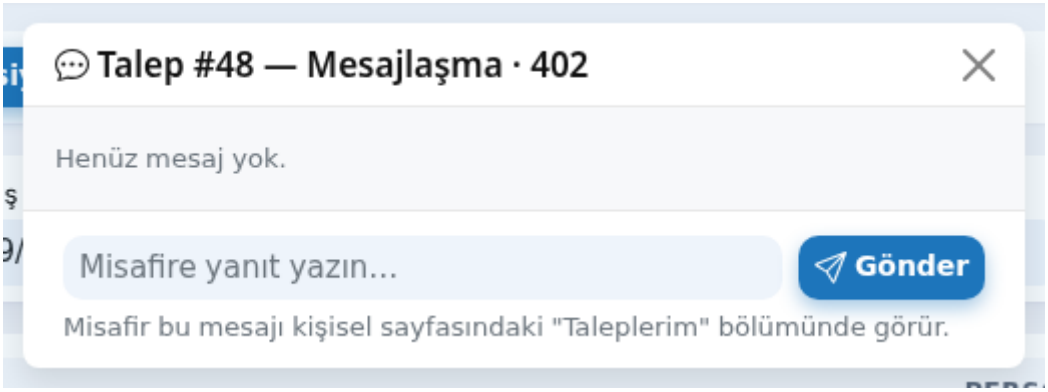
Oda servisi siparişi

Oda servisi talepleri (tip **Oda Servisi**) ayrı bir akışla ilerler. Durum sütununda sipariş aşaması görünür: **Yeni Sipariş** → **Hazırlanıyor** → **Hazır** → **Teslim Edildi**. Satırdaki yeşil düğme her zaman bir sonraki aşamayı yazar: **Hazırlamaya başla**, **Hazır oldu**, **Teslim edildi**. Teslim edilen sipariş tamamlanmış sayılır.



Misafirle yazışma

Satırdaki konuşma balonu **Mesajlaşma** penceresini açar. Başlıkta talep numarası ve oda yazar (*Talep #… Mesajlaşma* ve oda, örnek 402). Henüz yazışma yoksa *Henüz mesaj yok.* görünür. **Misafire yanıt yazın…** kutusuna yazıp **Gönder**'e basın. Misafir bu mesajı kişisel sayfasındaki **Taleplerim** bölümünde görür. Pencere açıkken yeni mesajlar birkaç saniyede bir kendiliğinden gelir; mesajlar **Otel** ve **Misafir** olarak ayrılır. Balonun yanındaki sayı, o talepteki mesaj sayısıdır.



Ekrandaki her alan ve düğme

Üst bölüm

Alan / düğme	Ne yapar	Örnek
Alt başlık: *Tüm taleplerin denetimi · hızlı operasyon için monitörü kullanın*	**monitörü** bağlantısı Talep Monitörü 'nü açar.	-
Bugün toplam	Bugün açılan talep sayısı.	12
Tamamlanan	Bugün açılıp tamamlanan talep sayısı.	9
Açık	Bugün açılıp hala bekleyen ya da işlemde olanlar.	3
Ort. yanıt	Bugün tamamlanan taleplerin açılıştan kapanışa ortalama süresi (dk). Tamamlanan yoksa çizgi görünür.	18 dk
Upsell (onaylı)	Bugün tamamlanan ücretli taleplerin toplam tutarı (geç çıkış, erken giriş, oda servisi, ücretli ekstra).	₺1.200
Talepler, **Odalar**, **SLA Kuralları**, **Bildirimler**, **Atama**	Sekmeler. Bildirimler sekmesinde okunmamış uyarı varsa kırmızı sayı çıkar.	-
Kurulum sihirbazı	İşletme Kurulum Sihirbazı'nı otel modunda açar.	-

Anlık durum şeridi

Şerit her sekmede görünür ve sayı yerine bir hüküm verir:

Şeritte yazan	Ne zaman çıkar	Ne yapmalısınız

Arızalı nokta var, öncelik verin (kırmızı)	En az bir oda **Arızalı** durumda.	Odalar sekmesinde kırmızı odalara bakın, arıza talebini atayın.
Bekleyen talep gecikti (sarı)	En eski bekleyen talep 30 dakikayı geçti.	Talebi işleme alın ya da sorumlusunu dürtün.
Açık iş var (sarı)	Kirli oda ya da bekleyen talep var ama gecikme yok.	Normal çalışma; izleyin.
Her şey yolunda (yeşil)	Arızalı ve kirli oda yok, bekleyen talep yok.	-

Şeridin sayıları: **Oda** (toplam oda), **Kirli**, **Arızalı**, **Bekleyen**, **İşlemde**, **En eski bekleyen** (dakika) ve sağda **Personel atanmamış** (sorumlusu seçilmemiş oda sayısı). Sıfır olan Kirli, Arızalı ve İşlemde sayıları gösterilmez.

Yeni Talep Aç (resepsiyon)

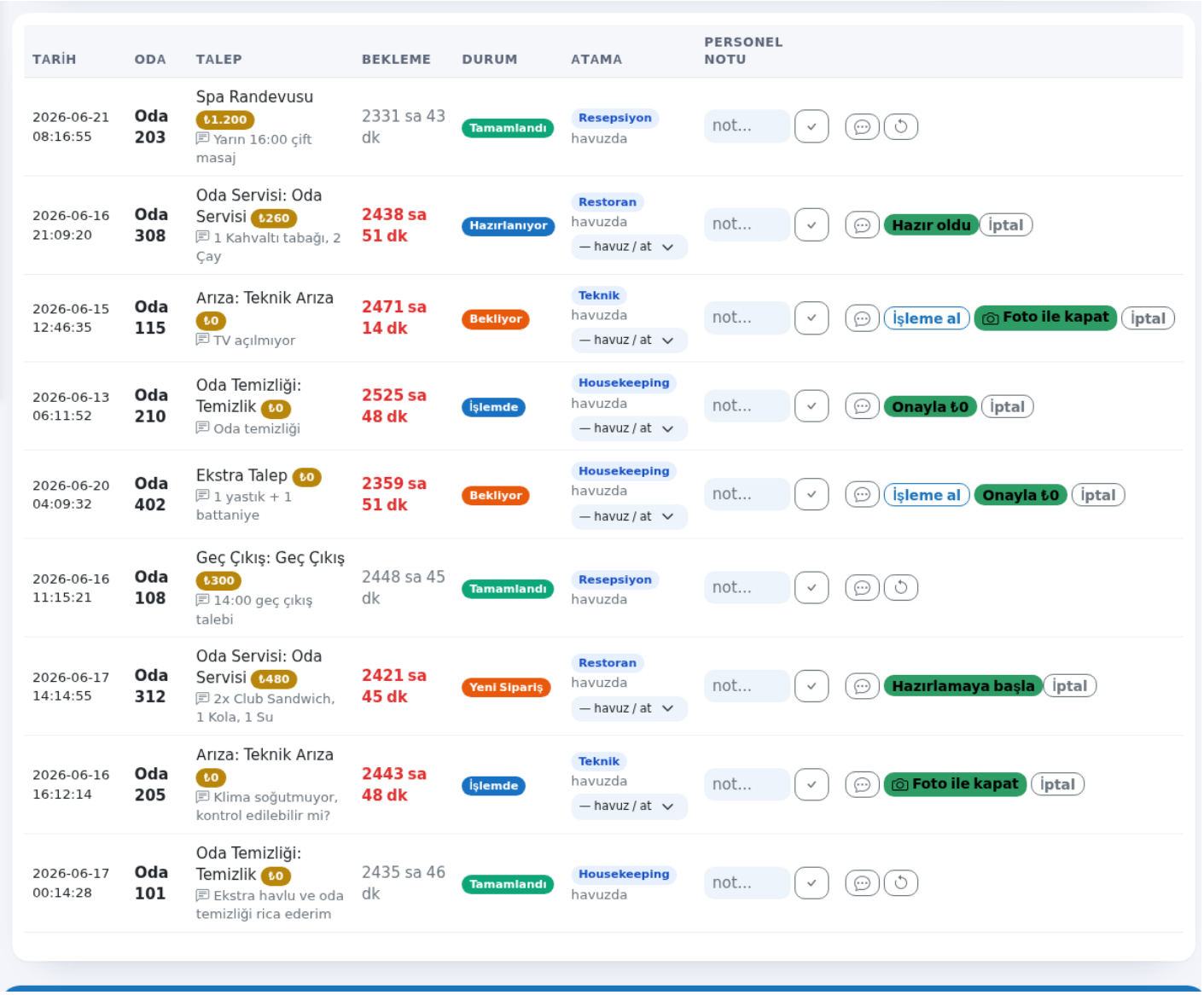
Alan	Ne yapar	Örnek
Oda	Talebin odası. Zorunlu. Oda Panosu'nda yoksa kendiliğinden eklenir.	*ör. 305*
Tip	**Oda Temizliği**, **Ekstra**, **Geç Çıkış**, **Erken Giriş**, **Arıza**, **Oda Servisi**, **Rezervasyon**, **Ekstra satış**.	Arıza
Açıklama	Kısa not (300 karakter).	*ör. 2× havlu / klima arızası*
Saat (ops.)	Tercih edilen saat: **En kısa sürede**, 10:00-12:00, 12:00-14:00, 14:00-16:00. Boş bırakılabilir.	En kısa sürede
Personele ata (ops.)	Varsayılan **otomatik**: talep tipine göre departmana gider (Otomatik Atama). Kişi seçerseniz doğrudan ona atanır.	otomatik
Aç	Talebi **Bekliyor** durumunda açar. Otomasyon kuralı varsa destek firmasına e-posta da gider (Otomasyon).	-

Filtreler

Alan	Ne yapar
Başlangıç, **Bitiş**	Talebin açıldığı tarih aralığı. Varsayılan son 7 gün.
Durum	**Tümü**, **Bekliyor**, **İşlemde**, **Tamamlandı**, **İptal**.

Alan	Ne yapar
Tip	Talep tiplerinden biri ya da **Tümü**.
Oda	Tek bir odanın talepleri.
Personel	Seçilen kişiye atanmış ya da onun üstlendiği talepler. Kapanış fotoğraflarını kişi bazında incelemek için kullanışlıdır.
Uygula / **Temizle**	Süzer / tüm süzgeçleri kaldırır.

Talep listesi



Sütun	Ne gösterir
Tarih	Talebin açıldığı an.
Oda	Oda numarası.

Sütun	Ne gösterir
Talep	Tip ve (varsa) hangi ekstra ya da hizmet olduğu, altın renkli tutar rozeti, misafir notu, temizlikte tercih edilen saat. Kırmızı çerçeveli küçük görsel misafirin gönderdiği **Arıza (öncesi)** fotoğrafı, yeşil çerçeveli olanlar **Çözüldü (sonrası)** fotoğraflarıdır. Personel açtıysa **Açan:** satırı çıkar. Otomasyon kuralı çalıştıysa firma rozeti görünür.
Bekleme	Açılıştan bu yana (kapanmışsa kapanışa kadar) geçen süre, örnek *2 sa 15 dk*. Açık talepte 30 dakikayı geçince turuncu, 60 dakikayı geçince kırmızı olur.
Durum	Rozet: **Bekliyor**, **İşlemde**, **Tamamlandı**, **İptal**. Oda servisinde sipariş aşaması yazar.
Atama	Mavi rozet talebin departmanıdır (**Housekeeping**, **Teknik**, **Restoran**, **Resepsiyon**). Altında atanan kişi ya da **havuzda** yazar. Açık talepte **havuz / ata** listesiyle kişi seçilir; seçim anında kaydolur. Sorumlusu olan açık talepte **Dürt** düğmesi çıkar; üzerine gelince *Bu işin sorumlusuna telefonundan hatırlatma bildirimi gönderir.* yazar.
Personel Notu	Yalnız ekipte görünen not. Yazıp yanındaki onay işaretine (**Notu kaydet**) basın.
Düğmeler	Konuşma balonu (**Mesajlaşma**), **İşleme al** (yalnız bekleyende), **Tamamla** ya da ücretli talepte **Onayla ₺...**, arızada ve kapanış fotoğrafı zorunlu tiplerde **Foto ile kapat**, **İptal**. Kapanmış talepte dönen ok işareti **Yeniden aç**'tır; talebi tekrar bekleyen yapar.

Liste en fazla 300 kayıt gösterir; fazlası varsa altta *İlk 300 kayıt, daraltmak için filtre kullanın.* yazar. Süzgeçlere uyan talep yoksa *Bu filtrelerde talep yok.* görünür.

Foto ile kapat penceresi

Öğe	Ne yapar
Başlık: **Foto ile kapat** ve oda	Hangi talebi kapattığınızı gösterir.
Yaptığınız işi belgeleyen fotoğrafı ekleyin. Birden fazla fotoğraf seçebilirsiniz.	Açıklama.
Çözüm fotoğrafı seç / çek	Telefonda kamerayı, bilgisayarda dosya seçiciyi açar. Seçimden sonra *2 fotoğraf seçildi* gibi sayı yazar.
Fotoğraf zorunlu değildir; fotosuz da kapatabilirsiniz.	Bu tip için kapanış fotoğrafı kuralı yoksa çıkar.
Bu talebi kapatmak için en az ... fotoğraf gerekiyor.	Kural varsa çıkar; yeterli fotoğraf seçilmeden kapatılamaz (SLA Kuralları sayfasındaki **Kapanış fotoğrafı zorunluluğu**).
Tamamlandı olarak kapat	Talebi tamamlar. Temizlik ya da arıza talebiyse oda **Temiz** 'e döner.

Uyarı ve mesajlar

Ekranda yazan	Anlamı / ne yapmalısınız
Bu talep en az ... fotoğrafla kapatılabilir. Talep kapatılmadı, fotoğrafları yükleyip tekrar deneyin.	Yeterli fotoğraf yüklenmedi. Foto ile kapat penceresini tekrar açıp fotoğraf seçin.
Hatırlatma bildirimi gönderildi.	Dürt başarılı.
Bu talep için son 5 dakikada zaten hatırlatma gönderildi. Biraz sonra tekrar deneyin.	Aynı talep için 5 dakikada bir dürtülebilir.
Bu talep kimseye atanmamış. Önce satırdaki kişi listesinden birini seçip kaydedin.	Önce Atama listesinden kişi seçin.

Ekranı ilk açtığınızda kısa bir tanıtım turu üç balon gösterir: **Gün sonu özeti** (*Bugünün talep hacmi, tamamlananlar ve ortalama yanıt süresi.*), **Filtreler** (*Tarih, durum, tip ve oda bazında geçmişi inceleyin.*) ve **Durum akışı** (*İşleme al, Tamamla / İptal. Bekleme süresi 30 dakikayı aşınca turuncu, saati aşınca kırmızı olur.*).

Misafir ne görür?

Siz talebi **İşleme al** ya da **Tamamla** yaptığınızda, bildirimlere izin vermiş misafirin telefonuna kendi dilinde "Talebiniz işleme alındı" / "Talebiniz tamamlandı" bildirimi gider. **İptal** bildirimi gönderilmez; iptali misafire siz iletin. Ayrıntı: Misafirin gördüğü otel portalı.

Sık sorulanlar

Talep listesi boş ama misafirler talep açtı diyor.
Ekran son 7 günü gösterir. **Başlangıç** tarihini geriye alıp **Uygula**'ya basın; **Durum** süzgecinin **Tümü** olduğunu kontrol edin.

Dürt düğmesini göremiyorum.
Dürt yalnız açık (bekliyor ya da işlemde) ve sorumlusu olan talepte çıkar. Önce Atama listesinden kişi seçin.

Atama listesinde personel yok.

Listeye yalnız bu otele bağlı, aktif personel gelir. Personeli Personel ekranından ekleyip otel departmanına bağlayın.

Monitörden kapattığım talep burada neden farklı?
Monitördeki **Yapıldı** talebi yalnız tamamlar. Odanın temize dönmesi ve misafir bildirimi bu ekrandan kapatınca olur.

Checkout nerede?

Oda bazında yapılır: Oda Panosu.

İlgili sayfalar

- Otelinizi ilk gün kurma
- Talep Monitörü · Oda Panosu · SLA Kuralları · Otel Bildirimleri · Otomatik Atama
- Otomasyon (arızayı destek firmasına e-postayla bildirme)
- Rol rehberi: otel yöneticisi · Rol rehberi: otel personeli (Useroam Go)

Revizyon #6
tugay tarafından 11 Ağustos 2026 07:16:20 oluşturuldu
tugay tarafından 26 Eylül 2026 09:52:55 güncellendi