

Otomasyon

Ne işe yarar?

Otomasyon, bir arıza ya da iş açıldığında bunu destek aldığınız firmaya sizin yerinize e-postayla bildirir. Örneğin mutfakta davlumbaz arızası açıldığında havalandırma servisimize işletmeniz adına kendiliğinden e-posta gider. Firma e-postayı **Yanıtla** ile cevaplarsa cevap sizin e-posta adresinize gelir. Ekranın alt başlığı: "*Restoran ve otel taleplerini destek aldığınız firmalara otomatik bildirin.*" Ekran restoran ve otel için ortaktır.

“ **Bu ekranı nasıl açarım?** Sol menünün **İşletme** bölümünde **Otomasyon** (Operasyon'un altında).

📅 Etkinlikler >

🏆 Ödül Avı >

🏢 Restoran ∨ ^

🏢 Otel ∨ ^

🏪 Retail ∨ ^

👤 Personel >

📋 Operasyon >

⚡ **Otomasyon** >

🛡️ Modül İzinleri >

ANALİTİK

📊 Özet >

👤 Misafir 360° >

📡 Canlı Radar **CANLI** >

📄 Raporlar >

👥 Misafirler ∨

Ne zaman kullanılır?

- Soğutma, davlumbaz, elektrik, klima gibi işler için dışarıdan servis aldığınızda.
- Arıza açıldığı anda firmanın haberdar olmasını istediğinizde (otomatik).
- Firmaya gitmeden önce yöneticinin bakmasını istediğinizde (yönetici onaylı).

Başlamadan önce

- İşletmede aktif bir restoran ya da otel modülü olmalı. Yoksa "Otomasyon için bu işletmede aktif bir restoran ya da otel modülü olmalı." yazar.
- Firmanın cevapları hesabınızdaki e-posta adresine gelir ([Profilim](#) firma bilgileri). Adres geçerli değilse yanıt Useroam'a döner.
- E-posta Türkçe gönderilir. Demo hesaplarda e-posta gönderilmez.

Ekranın düzeni

Üstte mavi bilgi kutusu: "Destek aldığınız firmaları ekleyin, sonra kural yazın: kurala uyan bir talep açılınca Useroam o firmaya sizin adınıza mail atar. Firma "Yanıtla" derse cevap sizin e-postanıza gelir." Altında üç numaralı kart: **1. Destek firmaları**, **2. Kurallar**, **3. Son gönderimler**.

① Destek aldığınız firmaları ekleyin, sonra kural yazın: kurala uyan bir talep açılınca Useroam o firmaya sizin adınıza mail atar. Firma "Yanıtla" derse cevap sizin e-postanıza gelir.

1. Destek firmaları

Ege Teknik Servis	teknik@example.com	 
Mutlu Havalandırma	servis@example.com	Servis Masası  

2. Kurallar

Restoran	Arıza bildir / Report an issue talebi (içinde "havalandırma") açılınca → Mutlu Havalandırma 'ya mail Otomatik	☒  
Otel	Arıza talebi (içinde "klima") açılınca → Ege Teknik Servis 'ya mail Yönetici onayıyla	☒  

🔒 Talebi açan kişinin adı ve telefonu, arızanın çözülmesi için seçtiğiniz firmaya iletilir.

3. Son gönderimler

25.09 22:14	Restoran #208	Mutlu Havalandırma	Gönderildi
-------------	----------------------	--------------------	-------------------

Adım adım: ilk otomasyonu kurmak

1. **Destek firmaları** kartında + **Firma ekle**'ye basın. **Firma adı** (örnek Serin Soğutma), **E-posta** (birden çok adresi virgülle ayırabilirsiniz), isterseniz **Yetkili kişi (isteğe bağlı)** ve **Telefon (isteğe bağlı)** yazın, **Kaydet**'e basın. Üstte "Kaydedildi." yazar.

Firma ekle

Firma adı

Serin Soğutma

E-posta

servis@useroam.invalid, teknik@useroam.invalid

Birden çok adres varsa virgülle ayırabilirsiniz.

Yetkili kişi (isteğe bağlı)

Ali Kara

Telefon (isteğe bağlı)

0212 555 00 00

Kaydet

2. **Kurallar** kartında + **Kural ekle**'ye basın (hiç firma yoksa düğme pasiftir ve "Kural eklemek için önce bir firma ekleyin." yazar). Pencerede doldurun ve **Kaydet**'e basın:
 - **Hangi bölüm için?** İşletmede hem restoran hem otel varsa **Restoran** ya da **Otel**. Tek modül varsa bu soru çıkmaz.
 - **1. Hangi talep?** Restoranda talep tiplerinizden biri, otelde Arıza, Oda Temizliği, Ekstra, Oda Servisi, Geç Çıkış, Erken Giriş, Rezervasyon. **Herhangi bir talep** hepsini kapsar.
 - **2. Nerede?** Restoranda nokta listesi; **Herhangi bir yer** hepsini kapsar. Not: "Üst nokta seçerseniz (örn. Mutfak) altındaki noktalar da dahil olur." Otelde **Oda no (boş = her yer)** kutusuna oda numarası yazılır; boş bırakırsanız tüm odalar için geçerlidir.
 - **İçinde şu kelime geçerse (isteğe bağlı):** örnek davlumbaz. Not: "Yer adında ya da talep açıklamasında bu kelime geçerse kural çalışır."

- 3. Hangi firmaya mail gitsin? Eklediğiniz firmalardan biri.
- 4. Ne zaman gitsin? Talep açılır açılmaz otomatik ya da Yönetici "Firmaya bildir" deyince.

Kural ekle

Hangi bölüm için?

☒ Restoran
 ☐ Otel

1. Hangi talep?

Arıza bildir / Report an issue

2. Nerede?

Mutfak

Üst nokta seçerseniz (örn. Mutfak) altındaki noktalar da dahil olur.

İçinde şu kelime geçerse (isteğe bağlı)

davlumbaz

Yer adında ya da talep açıklamasında bu kelime geçerse kural çalışır.

3. Hangi firmaya mail gitsin?

Ege Teknik Servis

4. Ne zaman gitsin?

☐ Talep açılır açılmaz otomatik
 ☒ Yönetici "Firmaya bildir" deyince

Kaydet

3. Kural listede bir cümle olarak görünür, örneğin: *Restoran · Arıza talebi (içinde "davlumbaz") açılınca → Serin Soğutma'ya mail* ve yanında yeşil **Otomatik** ya da sarı **Yönetici onayıyla** rozeti. Kurala uyan bir talep açıldığında **3. Son gönderimler** kartına bir satır düşer; **Talepler** listesinde de talebin altında firma rozeti çıkar. Onaylı kuralda firmaya haber vermek için satırdaki **Firmaya bildir** düğmesine basın (bu düğme Talepler listesinde de vardır); üstte "*Firmaya mail gönderildi.*" yazar.

25.09 22:14	Arıza bildir / Report an issue	Ocak ve Fırın	Mehmet Kaya Teknik	Bekliyor	Kime? ▾	Bekliyor ▾	Kaydet	Dürt
	Mutlu Havalandırma · Gönderildi 25.09 22:14							
	Fırın ısınmıyor, havalandırma çalışmıyor							
	Açan: Demo Personel							

Kurallar ve firmalar listesi

- Firma satırında adı, e-posta adresleri ve yetkili kişi yazar; kalem simgesi düzenler, çöp kutusu siler ("Firma silinsin mi? Bu firmaya bağlı kurallar da kapatılır.").
- Kural satırında bölüm rozeti (**Restoran / Otel**), kural cümlesi ve çalışma rozeti; sağda açık-kapalı anahtarı (kuralı silmeden durdurur), kalem (düzenle) ve çöp kutusu ("Kural silinsin mi?").
- Kartın altındaki not: "Talebi açan kişinin adı ve telefonu, arızanın çözülmesi için seçtiğiniz firmaya iletilir."
- Bir talebe birden fazla kural uyarsa hepsi çalışır.

Firmaya giden e-posta

Konu satırı: [İşletme adı] Talep tipi, yer. Gövdede: işletme adı ve firma unvanı, adres (varsa), **Konu**, **Yer**, **Açıklama**, **Kaydı açan** (personel adı ve telefonu; misafir ya da panelden açıldıysa kaynak: Misafir (QR / portal), İşletme yönetim paneli, Günlük görev (uygunsuz ölçüm), Personel uygulaması), **Zaman** ve varsa **Fotoğrafi görüntüle** bağlantısı. Aynı firmaya saatte en fazla 20 e-posta gider.

Son gönderimler

Her satırda zaman, bölüm ve talep numarası (örnek Restoran #208), firma ve durum rozeti:

Rozet	Anlamı ve ne yapmalı
Yeşil Gönderildi	E-posta gönderim kuyruğuna alındı, birkaç dakika içinde gider.
Sarı Onay bekliyor	Onaylı kural. Satırdaki Firmaya bildir 'e basın.
Kırmızı Gönderilemedi	Yanında kısa neden yazar: <i>gecerli e-posta yok</i> (firma e-postasını düzeltin), <i>saatlik sinir</i> (bir saat içinde aynı firmaya 20 e-posta gitti), <i>demo hesap: gönderim kapalı</i> .
Gri İptal	Bildirim iptal edildi.

Hiç gönderim yoksa "Henüz gönderim yok." yazar.

Ekrandaki her alan ve düğme

Alan / Düğme	Ne yapar	Örnek değer
+ Firma ekle	Firma penceresini açar.	-
Firma adı	Zorunlu. Kuralda ve e-postada görünür.	Örn. Mutlu Havalandırma
E-posta	Zorunlu; virgülle birden çok adres.	servis@firma.com
Yetkili kişi (isteğe bağlı)	E-postadaki selamlama bu adla yapılır.	Ali Kara
Telefon (isteğe bağlı)	Sizin için not.	0212 555 00 00
+ Kural ekle	Kural penceresini açar.	-
Kural penceresi alanları	Hangi bölüm için?, 1. Hangi talep? , 2. Nerede?, İçinde şu kelime geçerse (isteğe bağlı), 3. Hangi firmaya mail gitsin?, 4. Ne zaman gitsin?	Arıza, Mutfak, davlumbaz
Anahtar (kural satırı)	Kuralı açar ya da kapatır.	Açık
Kalem / çöp kutusu	Düzenler / siler.	-
Firmaya bildir	Onay bekleyen bildirimi gönderir.	-

Ekranda çıkabilecek mesajlar

Mesaj	Anlamı ve ne yapmalı
Kaydedildi. / Silindi.	İşlem tamam.
Firma adı ve geçerli bir e-posta adresi gerekli.	Adı ve e-postayı kontrol edin (virgülle ayrılmış her adres geçerli olmalı).
Lütfen bir firma seçin.	Kuralda firma seçin; firma silinmişse yeniden ekleyin.
Firmaya mail gönderildi.	Onaylı bildirim gönderildi.
Mail gönderilemedi.	Son gönderimler'de nedenine bakın.
Henüz firma eklenmedi. Örneğin davlumbaz, soğutma ya da elektrik servisinizi ekleyin.	İlk firmanızı ekleyin.
Henüz kural yok. "Kural ekle" ile başlayın.	İlk kuralınızı ekleyin.

Sık sorularlar

Kural kurdum ama e-posta gitmedi.

Kural yalnız kurduktan sonra açılan taleplere uygulanır. Talep tipi, yer ve kelime üçü birden uymalı. **3. Son gönderimler**'de satır var mı bakın; **Onay bekliyor** ise **Firmaya bildir**'e basın.

Misafirin QR menüden garson çağırması firmaya gider mi?

Hayır. Garson çağırısı ve hesap isteği Operasyon Ekranı'na düşen çağrılardır, talep değildir. Otomasyon talepler için çalışır (panel, personel uygulaması, nokta durum değişikliği, uygunsuz ölçüm ve otel misafir portalı talepleri).

Firma e-postayı yanıtlarsa ne olur?

Yanıt hesabınızdaki e-posta adresine gelir.

İlgili sayfalar

- [Talepler](#) · [Talep Tipleri](#) · [Operasyon](#)
- [Useroam Go: Yönetici Araçları](#)

Revizyon #6

tugay tarafından 25 Eylül 2026 19:33:32 oluşturuldu

tugay tarafından 26 Eylül 2026 08:22:34 güncellendi