SLA

Ne işe yarar?

SLA (gecikme kuralları), bir talebin ne kadar sürede alınması ya da bitirilmesi gerektiğini belirlediğiniz yerdir. Süre dolduğunda talep hala alınmamış ya da bitmemişse sistem bir bildirim yazar ve yöneticilerin telefonuna uygulama bildirimi gönderir; isterseniz SMS de gider. Böylece unutulan işler kendiliğinden ortaya çıkar.

> **Bu ekranı nasıl açarım? Restoran Yönetimi** ekranında **Ayarlar** sekmesine, sonra **SLA** alt sekmesine basın. Kurulum sihirbazının 5. adımı da aynı kuralı ekler.

Ne zaman kullanılır?

- Garson çağrılarının örneğin 5 dakika içinde alınmasını istediğinizde.
- Arızaların belli bir sürede çözülmediğini fark etmek istediğinizde.
- Yoğun saatlerde bekleyen işleri yöneticinin anında görmesini istediğinizde.

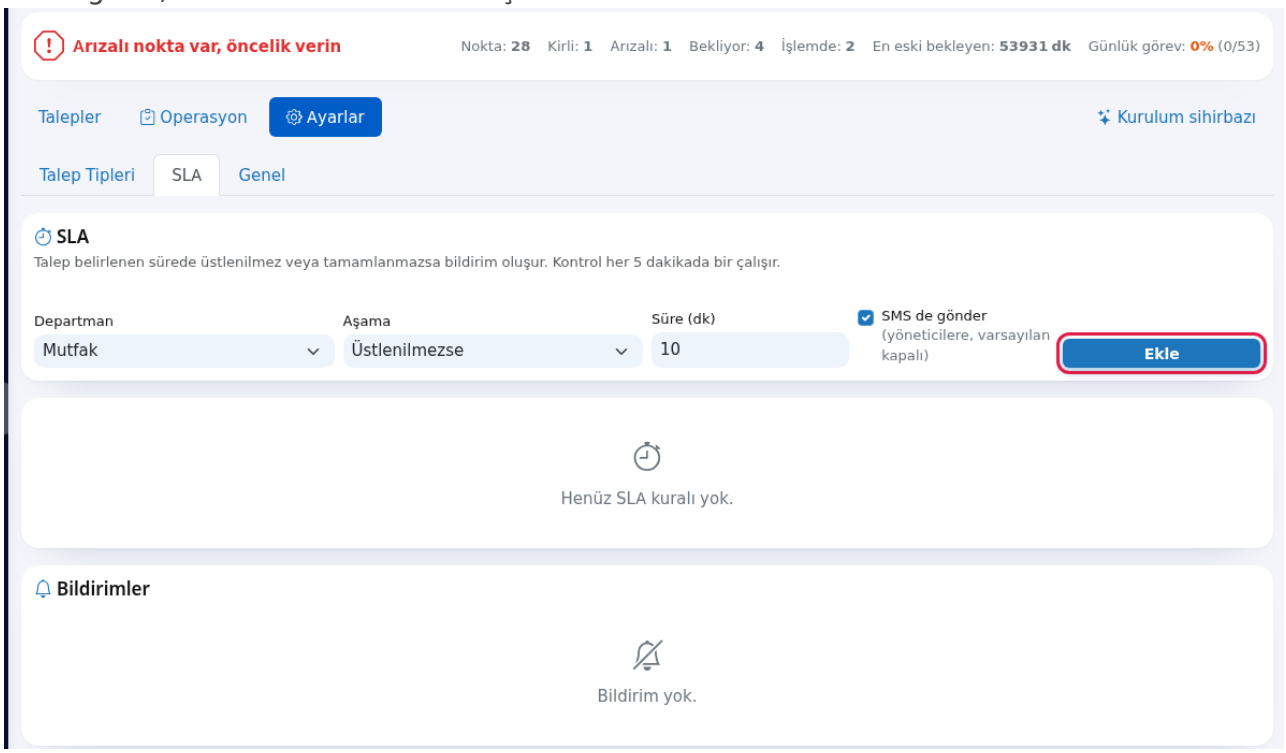
Başlamadan önce

- Bildirim yöneticilere gider: Personel ekranında en az bir kişinin rolü **Yönetici** olmalı.
- Kural yoksa hiçbir bildirim üretilmez. Kontrol her 5 dakikada bir çalışır; bildirim birkaç dakika gecikmeli gelebilir.

Adım adım: kural eklemek

1. Formu doldurun ve **Ekle**'ye basın. Üstte "*Kaydedildi.*" yazar ve kural listeye eklenir.

- **Departman**: kuralın geçerli olacağı departman. **Tüm departmanlar** seçilirse departmanı olmayan talepler dahil hepsine uygulanır.
- **Aşama**: **Üstlenilmezse** (talep süre dolduğunda hala *Bekliyor* durumundaysa) ya da **Tamamlanmazsa** (talep süre dolduğunda hala açıksa, yani bekliyor ya da işlemde).
- **Süre (dk)**: dakika (örnek `10`; 1 ile 1440 arası, boş bırakılırsa 15). Süre talebin açıldığı andan itibaren sayılır.
- **SMS de gönder**, yanındaki not "*(yöneticilere, varsayılan kapalı)*": yöneticilere SMS de gider, SMS kontörünüzden düşer.



Kural listesi

Kural yoksa kartta "*Henüz SLA kuralı yok.*" yazar. Kural eklediğinizde tablo çıkar:

Sütun / Düğme	Ne gösterir / yapar
Departman	Kuralın departmanı ya da **Tüm departmanlar**.
Aşama	Üstlenilmezse / Tamamlanmazsa.
Süre (dk)	Örnek rozet: **10 dk**.
SMS	Yeşil telefon simgesi: SMS de gider. Çizgi: yalnız uygulama bildirimi.
Durum	Yeşil **Aktif** ya da gri **Kapalı**. Kapalı kural soluk görünür.
Aç / kapat düğmesi	Kuralı silmeden durdurur ya da tekrar açar.
Sil düğmesi (çöp kutusu)	"*Silinsin mi?*" onayından sonra kuralı siler.

Bildirimler

Sayfanın altındaki **Bildirimler** kartı kuralların ürettiği uyarıları listeler (en yeni 100). Okunmamışlar kırmızı çizgili ve kalın görünür; her satırda uyarı metni, zaman ve **Talep durumu:** (talebin şu anki durumu) yazar. Okunmamış bildirim varsa sağ üstte **Hepsini okundu işaretle** düğmesi çıkar. Hiç bildirim yoksa "*Bildirim yok.*" yazar.

Bir talep aynı kural için yalnız bir kez bildirilir. Yöneticiler aynı uyarıyı Useroam Go uygulamasında bildirim olarak alır. **Personel** ekranında e-posta adresi yazılı ve **E-posta bildirimleri** açık olan yöneticilere uyarı ayrıca *İş gecikiyor* başlıklı bir e-postayla gider; bu, **SMS de gönder** kutusundan bağımsızdır ve ücretsizdir (Personel).

Ekrandaki her alan ve düğme

Alan / Düğme	Ne yapar	Örnek değer
Departman	Kuralın uygulanacağı departman.	Mutfak
Aşama	Üstlenilmezse / Tamamlanmazsa.	Üstlenilmezse
Süre (dk)	Bekleme sınırı, dakika.	`10`
SMS de gönder	Yöneticilere SMS de gönderir.	Kapalı
Ekle	Kuralı kaydeder.	-
Hepsini okundu işaretle	Tüm bildirimleri okundu yapar.	-

Sık sorulanlar

Kural ekledim ama hiç bildirim gelmiyor.

Kural yalnız açık taleplere bakar ve her 5 dakikada bir çalışır. Talebin departmanı kuraldakiyle aynı olmalı (ya da kural **Tüm departmanlar** olmalı). İşletmede aktif yönetici yoksa uygulama bildirimi ve SMS gidecek kimse yoktur; bildirim yine de bu listede görünür.

Kurulum sihirbazındaki test talebi bildirim üretir mi?

Hayır. Test talebi kapalı açılır, kurallar onu taramaz.

Aynı talep için tekrar tekrar SMS gelir mi?

Hayır. Her talep, her kural için bir kez bildirilir.

İlgili sayfalar

- Talepler · Talep Tipleri · Ayarlar (Genel)
- İşletme Kurulum Sihirbazı
- SMS ayarları

Revizyon #9
tugay tarafından 11 Ağustos 2026 10:18:39 oluşturuldu
tugay tarafından 26 Eylül 2026 12:01:21 güncellendi