

Overbooking Yönetim & Limit Tanımlama Checklist'i (v1.0)

Asset Amacı: OTA entegrasyonlarında sistemsel overbooking riskini azaltmak için mapping denetimi, limit tanımları ve test senaryolarını standardize eder. Yüksek sezonda "sürpriz" vakaları azaltmayı ve olası bir kriz anında misafir deneyimini koruyan profesyonel kriz akışını devreye almayı hedefler.

Kim Kullanır?: Ön Büro Liderleri, Rezervasyon Müdürleri, Gelir Yöneticileri (RM) ve IT Entegrasyon Sorumluları.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

Sisteminizi yüksek sezona hazırlamak için bu 10 adımı tamamlayın:

- ☐ Overbooking tanımını sınıflandırın: Sistemsel (teknik) vs. Planlı (stratejik).
- ☐ Tek kaynak gerçeği (Single Source of Truth) belirleyin (PMS mi, CM mi?).
- ☐ En kritik 3 oda tipini listeleyin ve RoomType mapping audit işlemini tamamlayın.
- ☐ İptal ve modifikasyon akışlarını farklı senaryolarla test edin.
- ☐ Kanal bazlı maksimum limit tanımlarını ve stop-sell eşiklerini yazılı hale getirin.
- ☐ Senkronizasyon gecikmesi (latency) için izleme yöntemini belirleyin.
- ☐ Ön büro ve çağrı merkezi için kriz iletişim şablonlarını hazırlayın.
- ☐ Haftalık risk logu tutmaya başlayın.

Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

Operasyonel aksaklıkları kalıcı çözümlere bağlayın:

Problem	Kök Neden	Çözüm
Satış kapalıyken rezervasyon gelmesi	Latency / stop-sell dağılmadı	Alarm + tek panel + hızlı kapama SOP
Yanlış oda satılması	RoomType mapping hatası	Mapping düzelt + oda tipini geçici kapat
İptal kapasiteyi açmadı	Status mapping/connector hatası	İptal test senaryosu + log kontrol

Sadece bir kanalda overbooking	Kanal limit yok / ayar farklı	Kanal bazlı max limit + spot-check
Kriz büyüdü	Plan/iletişim yok	Kriz playbook + tek mesaj dili

14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-5:** Kritik oda sınıflandırması, mapping audit ve stop-sell SOP'lerinin oluşturulması.
- **Gün 6-10:** Latency ölçümü, rezervasyon/iptal testleri ve ekip eğitimlerinin tamamlanması.
- **Gün 11-14:** Kriz iletişim şablonlarının onayı, pik gün simülasyonu ve haftalık ritim kilidi.

Öncesi / Sonrası KPI Hedefleri

Süreç iyileştirmesinin beklenen sonuçları:

KPI	Öncesi	Sonrası
Sistemsel overbooking vakası	Daha sık	Daha nadir
Çözüm süresi	Uzun/Değişken	Daha kısa/Standart
Walk/Relocation ihtiyacı	Plansız	Planlı ve yönetilebilir
Misafir şikâyeti riski	Yüksek	Daha düşük

Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. Oda tipi sınıflandırması + Mapping audit raporu.
2. Kanal bazlı min-max limit tablosu.
3. Stop-sell SOP + Latency izleme protokolü.
4. Kriz playbook + Profesyonel iletişim şablonları.