

<b>Uygulama Sorumlusu:</b>	Tüm Departman Müdürleri	<b>Kontrol Sorumlusu:</b>	Tüm Departman Müdürleri
----------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------

**UYGULAMA****MİSAFİR İSTEK/ŞİKAYET VE ARIZA BİLDİRİMİ İÇİN SEDNA'DA UYGULANMASI GEREKEN ADIMLAR;**

1. Önbüro – iş yönetimi sekmesinde sol alt köşede bulunan yeni (f2) tuşuna basılarak iş yönetimi dosyası açılır.
2. 'İş Bildiren' kısmında misafir istek/arıza/şikayet bildirecek olan departman seçilir ve yanındaki 'Work Select' kısmında departman koduyla birlikte seçilir ve bildiriye yapacak departmanın belirlenme adımı tamamlanır.
3. Eğer bildirilecek olan istek/arıza/şikayet odada bulunuyorsa 'Room Select' kısmında ilgili oda belirlenir.
4. Sonraki adımda iş bildirilecek, bunun için öncelikle 'İş Tipi' belirlemeliyiz. (Genel, Arıza, Misafir İsteği, Şikayet vb)
5. Daha sonra 'İş Alt Tipi' oluşturulmalı. Örneğin; belirlenen İş Tipi 'Genel' olarak belirlendi alt sekmede 'İş Alt Tipi' seçtiğimizde karşımıza 'Temizlik, Personel Davranışları, Elektronik vb gibi ayrıntılar çıkacaktır. İlgili kısmı belirleyiniz.
6. Sonraki adımda 'Sub Type' ile işin ayrıntısı belirlenir. (Sinyal yok, Sinyal zayıf gibi)
7. İşin bildirileceği departman 'Rol Kodu' ve 'İşin Sahibi' sekmelerinde belirlenir.
8. İş bildirme süreci kaydedilerek bitirilir.

**İşin sahibinin belirlenme süreci özetlenecek olursa şu şekildedir;**

- 1-İş Tipi, 2-İş Alt Tipi, 3-Sub Type, 4-Rol Kodu sırasıyla seçilir.

**Herhangi bir misafir şikayetinde de izlenmesi gereken adımlar aynıdır, örneğin;**

- İş tipi 'Genel' 2- İş Alt Tipi 'Genel Konsept' 3- Sub Type 'Havlu Depozito Sistemi' 4-Rol Kodu (Şikayetin bildirileceği departman seçilir.)

Şikayet/Arıza ve İstek bildirme adımları tamamlandıktan sonra Çözüm Sürecini yönetecek olan departman yetkilisi Sedna üzerinden Önbüro-İş Yöntemi açıldıktan sonra üst pencereden 'Tüm Liste' açılmalıdır.

9. Listede çözüm bekleyen anlamına gelen 'Solution Pending' durumunda olan sekme açılmalıdır.
10. Kaydedilmiş olan arıza/istek ve şikayet dosyasında 'Durum' penceresinde bulunan 'Complete' kısmına tıklayarak çözüm penceresini aktifleştirip çözüm planı paylaşılır.

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite Müdürü



ONAY  
Genel Müdür

