

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ (CRM)

Müşterileri olmayan bir işletme düşünülemez. Bir ürünü pazarlamayı planladığınız kitlenin nelere ihtiyaç duyduğunu bilmeden başarılı olmak imkansızdır. Bu sebeple CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi), her kurum için gerekli bir yapıdır. Müşteri İlişkileri Yönetimini; müşteriye tanımak, müşteri ihtiyacını anlamak, ona uygun hizmetler ve ürünler geliştirmek ve bu bilginin organizasyon içerisinde paylaşılması olarak tanımlayabiliriz.

Odeon'un CRM modülü sayesinde, otelde konaklayan tüm müşterilere ilişkin bilgiler detaylı olarak saklanır. Müşteri ile iletişim kurulan her noktada bu bilgiler güncellenir ve istenildiğinde seçilen kriterlere göre analiz edilerek tam istedikleri ürün ve hizmetleri sunabilme olanağı sağlanır.



Müşterilerimiz ile ilgili analizlerin yapılabilmesi için, ilk etapta CRM için ne tip bilgilerin sisteme girileceğini belirlemeliyiz. Bunun için kuruluş sonrası setup kısmında bulunan ve yan tarafta şekli verilen Profile Setup altındaki menülerin içeriklerini doldurmamız gerekmektedir.

Aşağıda menü içerikleri ayrıntılı olarak anlatılmaktadır.

- Profile Setup
 - Countries
 - V.I.P Codes
 - Address Types
 - Communication Types
 - Identity Types
 - Card Types
 - Marketing Types
 - Preferences
 - Newspapers
 - Amenities

- Countries

Ülke kodlarının girildiği bölümdür. Kodlar Kimlik Bildirim Kanunu çerçevesinde, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün istediği formatta açılmış olup program kuruluşu sırasında standart olarak gelir. Daha sonra çıkarılabilecek bir kanunla ülke kodlarında bir değişiklik olursa menü içerisinde bulunan ekle ve değiştir tuşları ile kodlarda değişiklik yapılabilir.

Code	Category	Name
▶ AFG	ASIA	AFGHANISTAN
ARE	ASIA	UNITED ARAB EMIRATE
ARG	AMERICA	ARGENTINA

- V.I.P. Codes

Müşteri tiplerinin belirlendiği bölümdür. Kullanıcı kendi isteğine göre sınırsız şekilde tanımlama yapabilir. Tanımlanan bu tiplere renkler verilerek, rezervasyon aşamasında gelen müşterinin, hangi müşteri tipine dahil olduğu hemen farkedilir.

Type	VIPTXT	Color
1	NORMAL	16777215
2	VIP 1	16744703
3	VIP 2	8388863
4	TOP VIP	255
5	HONEYMOON	65200

- Adress Types

Müşterilerimize posta yolu ile ulaşabilmek için gerekli olabilecek adres kodlarının girildiği bölümdür. Kullanıcı kendi isteğine göre sınırsız şekilde tanımlama yapabilir.

Name	Default
İs Adresi	<input checked="" type="checkbox"/>
Ev Adresi	<input type="checkbox"/>
Diğer	<input type="checkbox"/>
Yazlık Adresi	<input type="checkbox"/>

- Communication Types

Müşterilerimize posta yolu dışında iletişim kurabilmek için gerekli olabilecek iletişim kodlarının girildiği bölümdür. Kullanıcı kendi isteğine göre sınırsız şekilde tanımlama yapabilir.

Name	Phone	E-Mail	Default
İs Telefonu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
İs Faksı	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ev Telefonu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ev Faksı	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cep telefonu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İcq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Msn	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İs E-Postası	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Özel E-Postası	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Call Center	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Identity Types

Kimlik tiplerinin girildiği bölümdür. Kodlar Kimlik Bildirim Kanunu çerçevesinde, Emniyet Genel Müdürlüğünün istediği formatta açılmış olup program kuruluşu sırasında standart olarak gelir. Daha sonra çıkarılabilecek bir kanunla kimlik tiplerinde bir değişiklik olursa menü içerisinde bulunan ekle ve değiştir tuşları ile kodlar üzerinde değişiklik yapılabilir.

Code	Name	In Use
1 A	European Union Card	<input type="checkbox"/>
2 D	Other	<input type="checkbox"/>
3 E	Driving License	<input type="checkbox"/>
4 N	Identity Card	<input type="checkbox"/>
5 P	Passport	<input type="checkbox"/>

- Card Types



Üç Bölüm için giriş yapılır.

- A - Banka Kredi kartı tipleri.
- B - Otel'in kendi düzenlediği kart tipleri.
- C - Havayollarına ait kart tipleri

Kullanıcı her üç bölüm içinde, kendi isteğine göre sınırsız şekilde tanımlama yapabilir

MktPrefViewerForm

Maingroup: Credit Cards

Code	Name	In Use
1 AMEX	American Express	<input type="checkbox"/>
2 DC	Diners Club	<input type="checkbox"/>
3 ENROUTE	Enroute	<input type="checkbox"/>
4 JCB	Jcb	<input type="checkbox"/>
5 MC	Master Card	<input checked="" type="checkbox"/>
6 VISA	Visa	<input checked="" type="checkbox"/>

[DENEME_BDE][MSSOL]

- A -

MktPrefViewerForm

Maingroup: Guest Cards

Code	Name	In Use
1 GLE	Guest Card	<input type="checkbox"/>
2 VIP	V.I.P. Card	<input type="checkbox"/>

[DENEME_BDE][MSSOL]

- B -

MktPrefViewerForm

Maingroup: Airline Cards

Code	Name	In Use
1 FLY	Flyer Card	<input type="checkbox"/>
2 MLS	Miles Card	<input type="checkbox"/>

[DENEME_BDE] SOL]

- C -

- Marketing Types



Otelin satış ve pazarlama departmanı tarafından ihtiyaç duyulan ve analiz edilecek bilgilere ait tiplerin girildiği bölümdür.

Marketing tiplerine ait menü içerikleri aşağıda ayrıntılı olarak anlatılmaktadır.

- Occupations.

Meslek kodlarının girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Occupations

Code	Name
1 AVU	Avukat
2 DIG	Diger
3 DIP	Diplomat
4 DOK	Doktor
5 HEM	Hemstire
6 MIM	Mimar
7 MUH	Muhendis
8 OGR	Ogretmen
9 OZS	Ozel sektor
10 TUR	Turiznci

- Educations.

Eğitim düzeylerinin girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Educations

Code	Name
1 COL	Kolej
2 ILK	Ilkogretim
3 LIS	Lise
4 UNI	Universite

- Influences

Karar verme sürecindeki etki düzeylerinin girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Influences

Code	Name
1 BLM	Bolge Muduru
2 FRS	Firma Sahibi
3 GNM	Genel Mudur
4 MUD	Mudur
5 PER	Personel
6 SEF	Set

- Product Interests

Düzenlenecek aktivite kodlarının girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Product Interests

Code	Name
1 SRP	Bagbozumu
2 STR	Satranc
3 TNG	Tango
4 VOL	Plaj Voleybolu

- Action Codes

Aksiyon kodlarının girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Action Codes

Code	Name
1 BAY	Bayram
2 FES	Festival
3 YIL	Yilbasi

- Mailing Codes

Mail tiplerinin girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Mailing Codes

Code	Name
1 DOG	Dogumgunu
2 EVL	Evlilik Yildonumu

- No Of Employees

Firma büyüklüğünü tespit açısından gerekli kodlar girilir.

MktPrefViewerForm

Maingroup: No of Employees

Code	Name
1 LAR	51 ve üzeri Personel
2 MID	11 - 50 Personel
3 SMA	0 - 10 Personel

- Industry Codes

Endüstri kodlarının girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Industry Codes

Code	Name
1 ACN	Turizm Acentasi
2 DIG	Diger
3 ILC	Ilac Sektoru
4 KIM	Kimya Sektoru
5 OTO	Otomotiv Sektoru
6 SPR	Spor Klubu
7 YAZ	Yazilm Sektoru
8 YIS	Yiyecek Icecek Sektoru

- Competitions

Çevredeki rakip otellerin kodlarının girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Competitions

Code	Name
1 CON	Concorde Resort
2 KEM	Kemer Resort
3 LAR	Lara Resort
4 MAX	The Maxim Resort
5 MIR	Miracle reosrt
6 WOW	Wow Hotels

- Preferences

Müşterilerin tercihlerinin belirlenmesi ait kodların girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Preferences

Code	Name
1 ALK	Alcak Kat
2 ASA	Asansor Yakini
3 SIG	Sigara Icilmeyen
4 SSZ	Sessiz
5 YUK	Yukse Kat

- News Papers

Gazete, Dergi kodlarının girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Newspaper

Code	Name
1 CUM	Cumhuriyet
2 DTE	Daily Telegraph
3 FIT	Financial Times
4 GDS	Gorriere Della Sera
5 HUR	Hürriyet
6 IZV	Izvestia
7 LEF	Le Figaro

- Amenities

Müşterilerin odalarında rahatlık ve konforu bulabilmeleri için isteklerine ait kodların girildiği bölümdür.

MktPrefViewerForm

Maingroup: Amenities

Code	Name
1 ALJ	Alerjik yastik



GUEST (Müşteri Profili)

Otelde konaklayacak münferit müşterilerin herbiri için bir form (Profil) açılır. Rezervasyon işleminin ilk adımında bu formun gerekli alanları doldurulur. Kullanıcı, program akışı içerisinde gerekli olan her noktada müşterinin profil kartına ulaşabilir ve gerekli güncellemeyi yapabilir.

60,ERHAN BAŞTÜRK

Guest Identity Financial Marketing Preferences Family Tree History&Future Pictures

Guest: Bay ERHAN BAŞTÜRK
Nation: TC TÜRKİYE
Vip: V.I.P. Hotel Section:
Sp Code:
Display: All Sales Office Front Office
Gender: Male Female
Inactive:
Repeat Guest: 1

Created By: LEVENT Created Date: 26.09.2009 Last Update By: LEVENT Last Update On: 16.10.2009

Address					Communication				
Def	A&R	type	Address	City	Country	default	type	Info	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Is Adresi	TALATPAŞA BULVARI NO:69 SARIYI	IZMIR	TC	<input checked="" type="checkbox"/>	Is Telefon	(+90)(232)464-2018
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Is Telefon				<input type="checkbox"/>	Is Telefon	(+90)(232)421-0607
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Is Faks				<input type="checkbox"/>	Is Faks	(+90)(232)421-7627
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Is Gsm				<input type="checkbox"/>	Is Gsm	(+90)(533)271-3540
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Is E-Mail				<input type="checkbox"/>	Is E-Mail	erhanbasturk@myodeon.com
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ozel E-Mail				<input type="checkbox"/>	Ozel E-Mail	basturkerhan@hotmail.com
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ozel Faks				<input type="checkbox"/>	Ozel Faks	(+90)(244)777-6543

Müşteri profil kartında bulunması gereken alanlar fonksiyonlarına göre ayrı TAB ler altında toplanmıştır. Müşteri profil kartı içerisinde bulunan TAB ler şunlardır.

1- Guest -

En Temel alanlar ilk TAB de toplanmıştır. Üst bölümde Müşterinin Adı Soyadı (Guest), hangi ülkeden geldiği (Nation), müşteri tipi (Vip), grup otel ise merkezi sorgulamalar için grubun hangi otelinde konakladığı (Hotel Section), hangi tip özel kodlarla takip edeceği (Special Code1 Special Kod2), profilin hangi departmanlar tarafından görüntüleneceği (Display) ve cinsiyeti (Gender) sisteme girilir.

Profil kartlarını sistemden silmek yerine kullanılmayan müşteri kartlarının pasif hale getirilmesi için Inactive bölümü işaretlenir. Pasif olan profiller arama ekranlarında özellikle belirtilmedikçe görüntülenmezler. Inactive olarak işaretlenmiş müşteri yada acenta/firmanın neden artık geceleme yapmadığının araştırılması ve bu müşterilerin tekrar geri kazanılması açısından, sorgulamalarda bu tuş önem kazanmaktadır.

Müşteri otelde birden fazla konaklama yaptığı takdirde program otomatik olarak Repeat Guest alanını işaretli olarak ekrana getirir. Sorgulamalarda sürekli konaklayan sadık müşterilerin takibi ve onlara özel pazarlama aktivitelerinin (indirim, promosyon vb.) bildirilmesi açısından bu tuş önem kazanmaktadır.

Alt bölümde ise müşterimiz ile ilgili iletişim bilgileri sisteme girilir.

Setup bölümünde tanımlanan adres tipleri sayesinde, müşterimize birden fazla adres tanımlayabiliriz. Bu adreslerden biri default olarak işaretlenerek posta gönderimlerinde kullanılır.

Address						
	Def	A&R	Type	Address	City	Country
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	İs Adresi	Cumhuriyet Caddesi No:67 Punta Is No	İZMİR	TC
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ev Adresi	1876 Sokak No:76 Burak Sitesi Kat7	İZMİR	TC
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yazlık Adresi	Ayaz caddesi Doktorlar sitesi No:87	MUĞLA	TC

Yine setup bölümünde tanımladığımız iletişim tipleri sayesinde, müşterimize birden fazla iletişim adresi tanımlayabiliriz.

Communication			
	Default	Type	Info
1	<input type="checkbox"/>	İs Telefonu	(+90)(232)452-3366
2	<input type="checkbox"/>	İs Faksı	(+90)(232)452-3368
3	<input type="checkbox"/>	Ev Telefonu	(+90)(232)563-2254
4	<input type="checkbox"/>	Cep telefonu	(+90)(532)455-8769
5	<input type="checkbox"/>	Msn	aslısonay@hotmail.com
6	<input type="checkbox"/>	İs E-Postası	aslıs@irem.com.tr
7	<input type="checkbox"/>	Özel E-Postası	aslı_sonay@yahoo.com
8	<input type="checkbox"/>	Web	www.irem.com.tr

2- Identity -

Kimlik bildirim kanunu çerçevesinde Emniyet genel müdürlüğünün istediği formata göre hazırlanmış olan bu TAB da müşterinin kimlik bilgileri sisteme girilir.

Bu bölümde Type kısmına kimlik tipi (Nüfus Cüzdanı, Ehliyet, Pasaport vb.) Serie/No kısmına Kimlik numarası, TC kimlikno kısmına vatandaşlık numarası, Birthday kısmına doğum tarihi, Place kısmına doğumyeri, Date Of Issue kısmına kimliğin verildiği tarihi, Father Name kısmına baba adı, Mother Name kısmına anne adı, Identity City kısmına Kimliğin verildiği il, Identity Town kısmına kimliğin verildiği ilçe, District kısmına Mahalle, Order kısmına sıra no, Family Order kısmına aile sıra no, Volume kısmına cilt no ve Car Plate kısmına ise müşteri kendi aracı ile geldi ise araç plaka numarası yazılır. Kırmızı ile işaretli olan bölümlere denk gelen kısımlar tüm müşteriler için (Türk yada yabancı uyruklu) girilmesi zorunlu olan alanlardır. Mavi ile işaretli olan bölümlere denk gelen kısımlar ise sadece TC uyruklu müşteriler için doldurulması zorunlu alanlardır.

Type	Driving License	Father Name	BURAK
Serie / No	458523	Mother Name	NESRİN
TC.Kimlik No	52123600256	Identity City	CANAKKALE
Birthday	02.11.1972	Identity Town	EZINE
Place	CANAKKALE	District	KEMALLI
Date Of Issue	05.12.2003	Order	5233
		Family Order	654
		Volume	20
		Car Plate	17-NHJ-29

3- Financial -

Müşterinin finansal bilgilerinin girildiği bölümdür.

Herhangi bir sebepten ötürü bu müşteri ile çalışılmıyorsa, Restricted alanı işaretlenir. Reason bölümüne ise çalışmama sebebi belirtilir. Müşteri cari hesap çalışıyorsa City Ledger alanı işaretlenerek, Acc.Code/AR Number bölümüne muhasebe tarafından verilen cari hesap numarası girilir. Müşterilere ait kart bilgileri üç tip halinde sisteme girilebilir. Bu tipler müşteriye ait kredi kartı bilgileri, otelin kendi müşteri sadakat programı için düzenlediği otel kartları ve havayolları mil programlarına ait kart bilgileridir.

50100,ASLI SONAY						
Guest	Identity	Financial	Marketing	Preferences	Family Tree	History&Forecast
Restriction		City Ledger		Credit Limit		
Restricted <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		0		
Reason <input type="text"/>		Acc.Code/AR Number <input type="text"/>		Last Statement Date <input type="text"/>		
Cards						
Card Type	Type	Card No	Card Info	Holder Name		
1	CREDITCARD	Viea	4508*****048	HSEC	ASLI SONAY	
2	CREDITCARD	Master Card	5406*****015	IREM TEKSTIL A.S.(Garanti-Bo	ASLI SONAY	
3	GUESTCARD		F5210259986		ASLI SONAY	

4- Marketing-

Otelin satış pazarlama departmanı tarafından ihtiyaç duyulan ve analiz edilecek bilgiler bu bölümde yer alır.

Occupation kısmına müşterinin mesleği, Education kısmına eğitim durumu, Influence kısmına karar verme sürecindeki etkisi, Market Code kısmına temsil edilen Pazar dilimi, Product Interest kısmına ilgi duyduğu ürün ve hizmetler, Action Codes kısmına aksiyon seçimleri ve Mailing Codes kısmına ise hangi tip yazışmaların gönderileceği seçilir. Eğer misafir kendisine duyuru, haber, reklam, tanıtım vs amaçlı bilgilerin mail yada sms yolu ile gönderilmesini istemiyorsa No Mailing ve No SMS alanları işaretlenir. Contact of kısmından ise müşterimizi çalıştığı Acenta/Firma ya bağlayabiliriz.

50100,ASLI SONAY						
Guest	Identity	Financial	Marketing	Preferences	Family Tree	History&Forecast
Occupation	Avukat					
Education	Universite					
Influence	Firma Sahibi					
Market Code	Ic Pazar Munferit					
Product Interests	[Plaj Voleybolu,Tango]					
Action Codes	[Bayram,Yilbasi]					
Mailing Codes	[Dogumgunu,Evlilik Yildonumu]					
No Mailing	<input type="checkbox"/>					
No SMS	<input checked="" type="checkbox"/>					
Contact of						
ANI GRUP TUR TIC.VE SAN A.S						

5- Preferences -

Müşterinin tercihleri eğilimleri bu bölüme girilir.

Price Kod bölümüne müşterinin tercihi olan fiyat kodları, Preferred Category bölümüne tercihi olan oda tipleri, Preferred Room bölümüne favori odasını ve Newspaper bölümüne ise öncelikli olarak okuduğu gazete yada dergi tipleri girilir.

50100,ASLI SONAY

Guest Identity Financial Marketing Preferences Family Tree History&Forecast

Price Code [WALKIN]

Preferred Category [STW]

Preferred Room [105]

Preferences [Alcak Kat,Asansor Yakını]

Newspaper [Financial Times,Hürriyet,Ri]

6- Family Tree -

Profil kartları arasındaki bağlantı bu bölüme girilir. Bir nevi soyağacı gibi kimin kimle ilişkili olduğu (Aile üyesi, Çocuk) burada belirtilir.

50100,ASLI SONAY

Guest Identity Financial Marketing Preferences Family Tree History&Forecast

50100, ASLI SONAY

50101, BORA SONAY

7- History Forecast -

Misafirin geçmiş tarihlerdeki otel ve tesis bazındaki konaklama ve detayları bu ekranda görülür. Enterprise kısmında grubun hangi otelinde konaklama yaptığı, History Forecast kısmında yıl bazında kaç geceleme yapıldığı (Room Night), bu geceleme sonucu oda (Room Rev.) ,extra (Other Rev.) ve toplam (Total Rev.) bazda ne kadar gelir kazandırdığı, Details kısmında hangi tarihler arası konaklama yaptığı hangi acenta/firma dan geldiği ve kaç kişi kaldığı, Folios kısmında ise folio numaraları ile hangi faturaların kesildiği numara olarak detaylı bir şekilde görülür.

CustomerODEONForm

50009,AZRA AKIN

Guest Identity Financial Marketing Preferences Family Tree History&Forecast

Enterprise (offline)

History & Forecast

Summary

Year	RoomNight	BedNight	Room Rev.	Other Rev.	Total Rev.
2005	3	6	322.00	140.00	462.00
...	322.00	140.00	462.00

Details

First Name	Last Name	Arrival	Departure	Room	Agency/Company	Group	Status	Adult	Child	Baby
AZRA	AKIN	01.01.2005	03.01.2005	101	BENTOUR		DEPARTED	2	0	0

Folios

Print Date	Room	Name	Group Name	FolioNo	InvoiceNo	From Date	To Date
16.01.2005	101	AKIN AZRA		2	0	01.01.2005	03.01.2005
16.01.2005	108	AKIN AZRA		31	0	08.01.2005	09.01.2005

[ERHAN_BDE][MSSQL]

AGENCY (Acenta Profili)

Konaklayacak müşterilerimizi otelimize getiren her bir Acenta için bir form (Profil) açılır. Yapılan görüşmeler sonucunda anlaştığımız acentalar ile ilgili tüm bilgiler sisteme girilir. Kullanıcı, yeni bir acenta kartı açabildiği gibi, daha önceden tanımlanmış bir kart üzerinde değişiklik yapabilir.

ID	Typ	Search Name	Full Name	Address	City	Contact
1	50000	ANITUR	ANI GRUP TUR TIC VE SAN A.S	Sogutlucemesme Cad. Bayramyeri Sok. No:	Istanbul	ASLI SONAY
2	50022	BENTOUR	BENTOUR INTERNATIONAL REISEN GMBH	Hanauer Landstr. 551 D	Frankfurt	
3	50025	CORENDON	CORENDON TOUR	Inönü Caddesi Sümer Sokak Zitaş İş Merk	Istanbul	
4	50014	DURU	DURU INTERNATIONAL TURIZM	Caddebostan Bagdat Caddesi No:130 Ka	Istanbul	
5	50001	ETSTUR	ERSOY TURISTIK SEY A.S. (DIDIM TUR)	Bagdat Caddesi No:69/3 Kızıltoprak	Istanbul	ZEKI CELIK
6	50020	GTI	GTI-TOUR RUSSIA	Letnikovskaya Ul. 5/2	Moscow	
7	50002	IMTA	IMTA TRAVEL TIC.LTD.STI	Tunay Sokak No:10 Kusadası	Aydin	
8	50003	IREM TUR	IREM TUR - NETA PETR.TURZ.GIDA.SAN.	Cumhuriyet Caddesi No:279 Adlihan	Istanbul	
9	50024	JOLLY	JOLLY TOUR	Cumhuriyet Caddesi No: 301/1 Harbiye	Istanbul	
10	50017	MAXI	MAXI TOUR	Ul.Myasnitskaya Dom 14 Str.2	Moscow	
11	50071	MUNFERIT	MUNFERIT			
12	50016	NATIONAL	NATIONAL TOUR	Ul. Sabalovskaya, 34	Moscow	MARINA SUVOROV
13	50015	NECKERMAN	NECKERMAN	6200 Mineral Point Road o Madison	Amsterdam	
14	50026	OGER	OGER TOURS	Sportallee 4	Hamburg	
15	50018	TEZ	TEZ TOUR	Ul.Donskaya Dom:13	Moscow	ALEKSANDR SINIGI
16	50023	THOMSON	THOMSON HOLIDAYS	Greater London House, Hampstead Roac	London	
17	50027	TUI	TUI	Karl-Wiechert-Allee 23	Hannover	

Acenta profil kartında bulunması gereken alanlar fonksiyonlarına göre ayrı TAB ler altında toplanmıştır. Acenta profil kartı içerisinde bulunan TAB ler şunlardır.

1- Acenta -

En Temel alanlar ilk TAB de toplanmıştır. Üst bölümde Acentanın kodu (Search Name), faturaya basılacak tam ünvanı (Full Name), Acenta yada Şirket bazında tipi (Type), hangi tip özel kodla takip edileceği (Special Code) ve acenta ile ilgili açıklamalarda Remark kısmından sisteme girilir.

AgencyFrm

50000,ANITUR,ANI GRUP TUR TIC.VE SAN A.S

Agency | Defaults | Marketing | Owner & Contacts | Documents | History & Forecast

Search Name: ANITUR Inactive: Special Code:

Full Name: ANI GRUP TUR TIC.VE SAN A.S Remark:

Type: Agency Company

Created By: MASTERUSER Created Date: 21.12.2005 Last Update By: MASTERUSER Last Update On: 24.12.2005

Address					Communication				
Def	A&R	Type	Address	City	Country	Default	Type	Info	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Is Adresi	Sogutlucemesme Cad. Bayramyeri Sok.	Istanbul	TC	<input type="checkbox"/>	Is Telefonu	(+90)(212)521-2525
						<input type="checkbox"/>	Is Faksı	(+90)(212)521-2526	
						<input type="checkbox"/>	Is E-Postası	info@anitur.com.tr	
						<input type="checkbox"/>	Web	www.anitur.com.tr	
						<input type="checkbox"/>	Call Center	(+90)(216)251-5151	

[DENEME_BDE][MSSOL]

Acenta profil kartlarını sistemden silmek yerine kullanılmayan acenta kartlarının pasif hale getirilmesi için Inactive bölümü işaretlenir.

Alt bölümde ise acentamız ile ilgili iletişim bilgileri sisteme girilir.

Setup bölümünde tanımlanan adres tipleri sayesinde, acentamıza birden fazla adres tanımlayabiliriz.

Address						
	Def	A&R	Type	Address	City	Country
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	İs Adresi	Sogutlucasma Cad. Bayramyeri Sok.	Istanbul	TC

Yine setup bölümünde tanımladığımız iletişim tipleri sayesinde, acentamıza birden fazla iletişim adresi tanımlayabiliriz.

Communication			
	Default	Type	Info
1	<input type="checkbox"/>	İs Telefonu	(+90)(212)521-2525
2	<input type="checkbox"/>	İs Faksı	(+90)(212)521-2526
3	<input type="checkbox"/>	İs E-Postası	info@anitur.com.tr
4	<input type="checkbox"/>	Web	www.anitur.com.tr
5	<input type="checkbox"/>	Call Center	(+90)(216)251-5151

2- Defaults -

Muhasebe entegrasyon kodları, Master folio oluşturma kuralları, POS ayarları ve Rezervasyon kartında standart olarak gelecek değerlerin belirlendiği bölümdür.

The screenshot shows the AgencyFrm software interface. The main window title is "AgencyFrm" and the agency name is "50000, ANITUR, ANI GRUP TUR TIC.VE SAN A.S.". The "Defaults" tab is selected, showing various configuration options:

- Reservation:** Room Type: SFR, Country: TC, Board Type: HB, From Time: 12:00, To Time: 12:00.
- Back Office:** Restriction: Restricted (unchecked), Reason: [empty].
- Master Folio Rules:** Invoice Settings: 100,110,130, Master Folio (checked), Row Count: 0, Arrival (checked), Departure (checked), Contract (unchecked), Price Code (unchecked), Stay Type (unchecked), Voucher (unchecked), Fix Master Folios (unchecked).
- P.O.S.:** Pos Credit Type: Cash (selected), Credit (unchecked), Free (unchecked), Comp (unchecked). Pos Limit Type: From Card Sale (selected), Extra Balance (unchecked), Folio Balance (unchecked).
- Operation:** Pos Price Column: 0, Pos Def. Value: 0, Set To ALL values button.

Rezervasyon kartında acenta seçildiği zaman standart olarak çıkmasını istediğimiz bilgiler, ilk bölümde bulunan reservation alanının doldurulması ile gerçekleşir. Bu sayede kullanıcı bir takım zorunlu ama standart bilgilerin tekrar girilmesi ile uğraşmayarak zamandan tasarruf etmiş olur. Burada Odatipi (Room Type), Ülke (Country), Pansiyon tipi (Board Type), Giriş saati (From Time), Çıkış saati (To Time) bilgiler sisteme girilir.

Reservation
Room Type: SFR
Country: TC Board Type: HB
From Time: 12:00 To Time: 12:00

Master Folio Rules bölümünde gelen rezervasyonların verilen kriterlere göre (Departure, Arrival, Voucher vb.) tek bir ana folio içerisinde toplanıp toplanmayacağı işaretlenir (Master Folio). Ana folio tuşu seçilmiş ise hangi tip harcamaların (Kahvaltı, Oda, Restaurant, Akşam yemeği vb.) ana folio üzerinde toplanacağı belirlenir (Invoice Settings).

Master Folio Rules
Invoice Settings: 100,110,130
 Master Folio
Row Count: 0
 Arrival
 Departure
 Stay Type
 Contract
 Voucher
 Price Code
 Fix Master Folios

<input checked="" type="checkbox"/>	180	Room
<input checked="" type="checkbox"/>	110	Breakfast
<input type="checkbox"/>	120	Lunch
<input checked="" type="checkbox"/>	130	Dinner
<input type="checkbox"/>	200	Telephone
<input type="checkbox"/>	210	Laundry
<input type="checkbox"/>	220	Minibar
<input type="checkbox"/>	230	Alacarte Restaurant
<input type="checkbox"/>	240	Su Sporları
<input type="checkbox"/>	250	Business Center
<input type="checkbox"/>	260	Lobby Bar
<input type="checkbox"/>	270	Snack bar

Üçüncü bölümde Muhasebe kodları ile ilgili bilgiler sisteme girilir. Eğer acenta ile olumsuz bir deneyim yaşanmış ise ve artık o acenta ile çalışılmak istenmiyorsa Restricted alanı işaretlenir. Reason kısmına ise nedeni belirtilir. Acc.Code/AR No kısmına muhasebe tarafında bulunan cari hesap numarası, Account type kısmına hesap tipi, Income Account kısmına Gelirler hesabı, Spec.Disc.Account kısmına özel indirim hesap kodu, Cross Account Code kısmına muhasebe karşı hesap kodu, Account currency type kısmına acentanın çalıştığı döviz tipinin muhasebe tarafında gelen döviz tip kodu, Promotion Account kısmına promosyon indirimlerinin muhasebe karşılık kodu, ve Child Income Account kısmına ise çocuk gelirleri muhasebe karşılık kodu yazılır.

Back Office
Restriction
Restricted: Reason:
Acc.Code/AR No: 120-01-002 Credit Limit: 0
Account Type: 0 Cross Account Code:
Income Account: 120-01-002 Account Currency Type: 1
E.B. Account: 612-01-002 Promotion Account: 612-03-002
Spec. Disc. Account: 612-02-002 Child Income Account:
Last Statement Date:

Son bölümde ise POS ile ilgili ayarlar sisteme girilir. Müşterinin POS tipi (Peşin, Kredili, Free, Comp) POS Credit type alanından, verilecek limitin sadece kart bakiyesini (From Card Sale), Extralar dahil toplamını (Extra Balance) yada tüm folio toplamını (Folio Balance) sorgulayacağı ise POS Limit Type alanından işaretlenir. POS Price Column alanından ise müşterinin POS hizmetini hangi fiyat alanından alacağı girilir.

P.O.S.
Pos Credit Type:
 Cash
 Credit
 Free
 Comp
Pos Limit Type:
 From Card Sale
 Extra Balance
 Folio Balance
Pos Price Column: 0 Pos Def. Value: 0

3- Marketing -

Satış ve Pazarlama departmanı tarafından kullanılacak bilgiler bu bölümde yer alır.

AgencyFrm

50000,ANITUR,ANI GRUP TUR TIC.VE SAN A.S

Agency Defaults Marketing Owner & Contacts Documents History & Forecast

Hotel Sales Agent BIROL Display All Sales Office Front Office

No of Employees 11 - 50 Personnel TA Commission 5 %

Rev. Potential Rooms 500 Currency YTL

Rev. Potential Catering 50,000 Contracts [YURT ICI STANDART.]

Market Code Ic Pazar Acenta Allotment ANITUR

Industry Code Turizm Acentası

Competition [Concorde Resort, Lar:]

Action Codes [Festival, Yilbasi]

Hotel Sales Agent kısmına bu acenta ile ilişkileri yürüten otel satış temsilcisinin adı, No Of Employees kısmına firma büyüklüğünü tespit açısından büyüklüğü (Çalışan kişi sayısı açısından) Rev. Potential Rooms kısmına yıllık beklenen oda geçemesi, Rev. Potential Catering kısmına yıllık beklenen gelir, Market kısmına acentanın müşteri getirdiği Pazar dilimi, Industry Code kısmına Acentanın endüstri kodu, Competition kısmına acentanın çevremizdeki rakip otellerin hangileri ile çalıştığı, Action Codes kısmına hangi aksiyon kodlarında işlem yapılacağı, Display kısmına Acenta profilinin hangi departmanlar tarafından görüntüleneceği, TA Commission kısmına acentaya uygulanan komisyon değeri, Currency kısmına acentayla yapılan anlaşmaların döviz tipi, Contracts bölümüne acentayla yapılan kontrat tiperi, Allotment kısmına ise acentaya verilen kontenjan tipi girilir.

4- Owner Contacts -

Acenta çalışanları ile ilgili kontak kişi isimlerinin, acentaya bağlandığı bölümdür. Bu sayede Acentanın merkez yada bölgelere göre çalışanlarını burada görüntüleyebildiğimiz gibi rolleride belirlenmiş olur.

AgencyFrm

50000,ANITUR,ANI GRUP TUR TIC.VE SAN A.S

Agency Defaults Marketing Owner & Contacts Documents History & Forecast

Owner

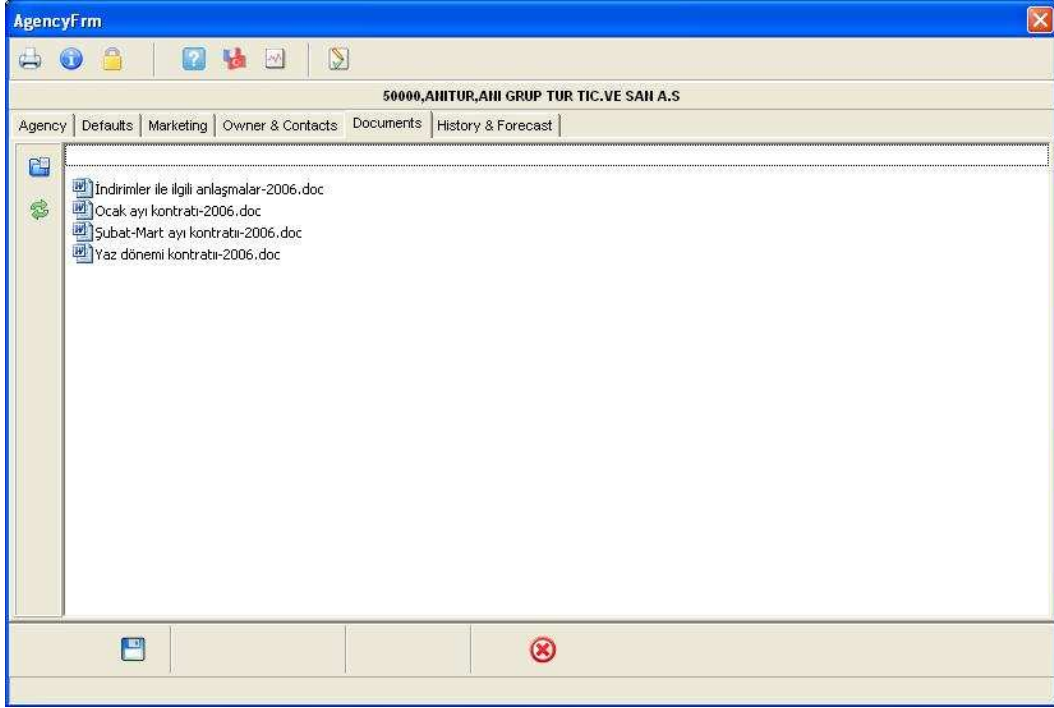
ANI GRUP TUR TIC. VE SAN A.S

Contacts

- ASLI SONAY (Firma Sahibi)
- ASLIHAN CETIN()
- ZEKI CELIK (Bolge Muduru)
- AYHAN ERDOGAN()
- EROL SINLIK()

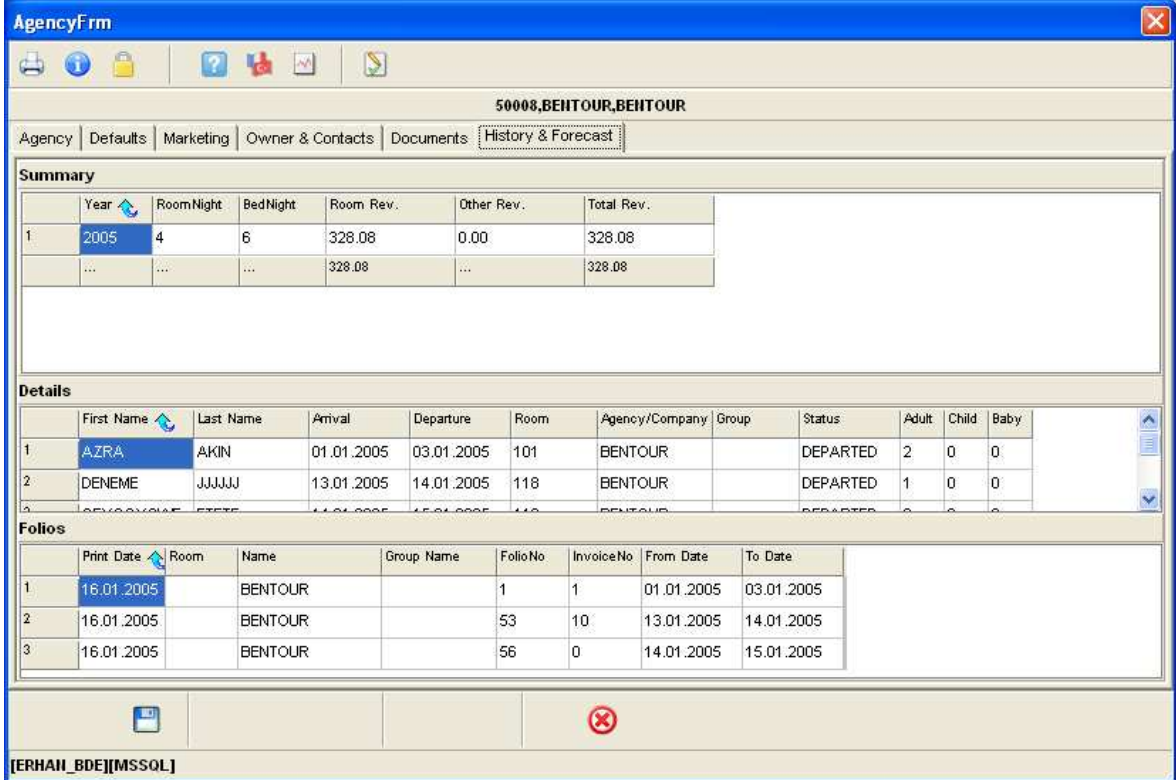
5- Documents -

Evrak karmaşasını ortadan kaldırmak için Acenta ile yapılan yazışmaların bağlandığı bölümdür. Kullanıcı bu sayede Acenta ile ilgili bir belge, kontrat, yazışma vb. evraklara kolay yoldan ulaşabilir.



6- History & Forecast -

Acentanın geçmiş tarihlerdeki Ana foliolar ve detayları bu ekranda görülür. Summary kısmında yıllık oda bazında kaç geceleme yapıldığı (Room Night), bu geceleme sonucu oda (Room Rev.) ,extra (Other Rev.) ve toplam (Total Rev.) bazda ne kadar gelir kazandırdığı, Details kısmında hangi tarihler arası müşteri getirdiği, müşteri adı soyadı ve kaç kişi ile konaklama yaptıkları, Folios kısmında ise Ana folio numaraları ile hangi faturaların kesildiği numara olarak detaylı şekilde görülür.



COMPANY (Şirket Profili)

Konaklayacak müşterilerimizi otelimize getiren her bir Şirket için bir form (Profil) açılır. Kullanıcı, yeni bir şirket kartı açabildiği gibi, daha önceden tanımlanmış bir kart üzerinde değişiklik yapabilir.

Şirket profil kartında bulunması gereken alanlar fonksiyonlarına göre ayrı TAB ler altında toplanmıştır. Şirket profil kartı içerisinde bulunan TAB ler ve içerikleri Acenta profil kartında yazılan içeriklerle aynı özellikleri taşımaktadır. Tek fark, tanımlama yaparken seçtiğimiz özelliğe göre şirket seçilmişse ilk bölümde şirket (Company) , Acenta seçilmişse acenta olarak gelmesidir.

CompanyFrm

0,EZACIBASI,EZACIBASI ILAC SAHAYI

Company | Defaults | Marketing | Owner & Contacts | Documents | History & Forecast

Search Name: Inactive: Special Code:

Full Name: Remark:

Type: Agency Company

Credit Card Company

Created By: MASTERUSER Created Date: 07.01.2005 Last Update By: Last Update On: ..

Address					Communication			
Def	A&R	Type	Address	City	Country	Default	Type	Info

[CODEONDEMO_BDE][MSSQL]

Task Management

Müşteri İlişkileri Yönetiminin en önemli unsurlarından biri de, misafirlerin konaklama öncesi veya konaklama sırasında isteklerinin, doğru bir şekilde yerine getirilmesi ve şikayet bildirimlerinin hızlı bir şekilde giderilmesini sağlamaktır.

Odeon Task Management iş emirlerinin en etkin şekilde yönetilmesini sağlar .

Departmanlar, departmanlarda çalışan kullanıcılar, kullanıcılar arasında bölümlerine göre yetkilendirme hiyerarşisi(Roller) , otel bölüm adları ve yapılacak iş emirleri setup kısmından programa tanımlanır. Kullanıcılara verilen roller sayesinde herkes kendi iş emri ile ilgili taskı görebilir. Supex Manager bütün yetkilere sahipken diğer bölümlerden kullanıcılar sadece kendi bildirdikleri Problemleri değiştirebilir ve kendilerine bildirilen problemleri çözebilirler.

Bölüm adları

Code	Name	Active
Fitnes	Fitnes	<input checked="" type="checkbox"/>
Havuz	Havuz	<input checked="" type="checkbox"/>
Loby	Loby	<input checked="" type="checkbox"/>
Restaurant	Restaurant	<input checked="" type="checkbox"/>
Toplantı s	Toplantı Salonu	<input checked="" type="checkbox"/>

Departmanlar

Name
Housekeeping
Technical
Supex Managment
Front Office

Kullanıcı Hiyerarşisi (Roller)

Role	Parent	Parent Role	Department	AutoChkTask
1 Genel Mudur	<input checked="" type="checkbox"/>		Supex Managment	<input type="checkbox"/>
2 Housekeeper	<input checked="" type="checkbox"/>	Genel Mudur	Housekeeping	<input type="checkbox"/>
3 Maid	<input checked="" type="checkbox"/>	Housekeeper	Housekeeping	<input type="checkbox"/>
4 Onburo Muduru	<input checked="" type="checkbox"/>	Genel Mudur	Front Office	<input type="checkbox"/>
5 Receptionist	<input checked="" type="checkbox"/>	Onburo Muduru	Front Office	<input type="checkbox"/>
6 Rezervasyon Sefi	<input checked="" type="checkbox"/>	Onburo Muduru	Front Office	<input type="checkbox"/>
7 Teknik Servis Muduru	<input checked="" type="checkbox"/>	Genel Mudur	Technical	<input type="checkbox"/>

(İş Emirleri)

TasksetupViewForm

Filter

Code:

Department:

Role:

Priority: All, Low, Normal, High

Frequency: All, Daily, Weekly, Monthly, Yearly

Clear Search

Code	Text	Department	Role	Priority	Frequency
1 KIL	Kilit Arızası	Technical	Teknik Servis	High	Daily
2 MIN	Minibar Arızası	Technical	Teknik Servis	High	Daily
3 ODA	Oda Temizliği	Housekeeping	Housekeeper	Normal	Daily
4 ODK	Oda Kontrol	Housekeeping	Maid	High	Daily
5 SAF	Safe Arızası	Technical	Teknik Servis	High	Daily
6 TEF	Telefon Arızası	Technical	Teknik Servis	High	Daily
7 TEL	Televizyon Arızası	Technical	Teknik Servis	High	Daily
8 TES	Tesisat Arızası	Technical	Teknik Servis	Low	Weekly

[ODEONDEMO_BDE][MSSQL]

Setup bölümünden iş emir tipleri kaydı sisteme girilir.

İş Emir Tipi Kaydı

TaskSetupForm

Task Code:

Task Text:

Department:

Role:

Priority: Low, Normal, High

Response Time: Min: Max:

Frequency: Daily, Weekly, Monthly, Yearly. Every days

Next Auto Task Assignment: Task:

Housekeeping Status: None, Out Of Order, Close

Flow: Display In PALM: Supplier Is Needed:

Estimated Time:

Related to Guest:

Estimated Cost:

Actual Cost:

Last Maintenance:

Next Task Due On:

[ODEONDEMO_BDE][MSSQL]

Task Code alanına iş emrinin kodu, Task Text alanına iş emrinin adı, Department kısmına işi hangi departmanın yapacağı, Role kısmına hangi yetkiye(Rolle) sahip bölümün yapacağı, Priority kısmına işin önem derecesi (Az önemli, Normal, Çok önemli), Response Time kısmına işin ne kadar sürede yanıtlanacağı (Min-Max), Estimated Time kısmına işin ne kadar sürede tamamlanacağı, Frequency kısmına işin sıklık derecesini (Günlük, Haftalık, Aylık, Yıllık), Housekeeping Status kısmına iş emri girildikten sonra odanın statüsünün ne olacağı (Serbest, Arızaya al, Kapat), girilir.

İş emri sonucunda başka bir iş emri ile bağlantı sağlanıyorsa Next Auto Task Assignment kısmı işaretlenerek, bağlayıcı iş emri Task kısmından seçilir. Örneğin girilen iş emri Tesisat arızası ise bunun sonucunda oda temizliği gerekir. Bu durumda iş emri girişinde Next Auto Task Assignment kısmı işaretlenerek Task bölümünden Oda temizliği seçilir. Böylece teknik servis işini bitirdikten sonra oda temizliği için ayrı olarak iş emri girmek zorunda kalmaz.

Uygulama esnasında misafir otel içerisindeki hangi birimi aramış olursa olsun bu talep Task management bölümüne iş emri olarak kayıtlı edilir.

Ana menü üzerinde kullanıcı İş emri (Task), İş emrinin bekliyor-atanmış-tamamlanmış gibi son durumunu (Status), Önem derecesini (Priority), Oda numarasını (Room), işin tamamlanması gereken tarihi (Due On), Başlama tarihini (Start Date), Kapatılış tarihini (Closed Date), Atanan departmanı (Assign Dep.) ve Atanan kişiyi (Assign Staff) sorgulayarak arama yapabilir. Bu sayede örneğin sadece önem derecesi yüksek, tamamlanmamış işler vb. kriterleri ekranda görüntüleyebilir.

Yeni bir iş emri yaratıldığında kaydı oluşturan çalışanın "Staff Outbox" ekranında, kaydı oluşturan çalışanın görev yaptığı departmana ait "Departman Outbox" ekranında, iş hangi departmana atandı ise o departmanın "Departman Inbox" ekranında görülür.

Task Ekranı

Priority	Room/Location	Guest Name	Task	Assigned Staff	Assigned Dep.	Status	Start Date	Startti
1	201	Name	Oda Kontrol	HANDE SOLMAZ	Housekeeping	Pending	07.01.2005	
2	201	Name	Tesisat Arızası	ILHAN SONMEZ	Technical	In Process	07.01.2005	
3	104		Televizyon Arızası	ILHAN SONMEZ	Technical	Completed	07.01.2005	
4	110	Name	Kilit Arızası	ILHAN SONMEZ	Technical	Completed	07.01.2005	
5	114	Name	Telefon Arızası	ILHAN SONMEZ	Technical	Completed	07.01.2005	
6	404	Name	Safe Arızası	ILHAN SONMEZ	Technical	Pending	07.01.2005	

İş Emir Kaydı

TaskForm

Reported By: Room: 110, Guest Name: Name, Department: Supex Management, Staff: BIROL, Task ID: 3, Org. Task ID: 0, Created By: MASTERUSER, Date: 07.01.2005, Time: 17:28:38, Closed By: ILHAN, Date: 07.01.2005, Time: 16:00:09

Assign To: Department: Technical, Staff: ILHAN

Task Details: Task: Kilit Arızası, Start Date: 07.01.2005, 14:25:3, Due On: 07.01.2005, Location: Room: 110, Status: Completed, Priority: High, Additional Task Note: KILITTE SORUN VAR, Reminder: Date: , Time:

[DENEME_BDE][MSSQL]

İş emri girişi dört bölümden oluşmaktadır.

1- Raporu bildiren

Reported By kısmına iş emrinin oluşmasını raporlayan departman yada müşteri bilgileri girilir. Eğer istek yada şikayeti bildiren müşteri ise Room bölümünden oda numarası seçilir. Oda numarasının seçilmesi ile o odada kalan müşteriler ekranda görülür. Seçilen kişinin adı soyadı Guest Name bölümüne otomatik olarak gelir. İş emrinin rapor edilmesini bildiren departman ise Department bölümünden seçilir. Departman seçiminden sonra Staff bölümüne o departmanla ilgili kişi adları gelir. Kişi seçimi ile birlikte rapor bildirimini tamamlanır.

Reported By

Room: 110

Guest Name: Name

Department: Supex Managment

Staff: BIROL

2-Sisteme giren

İş emrini sisteme giren kullanıcının bilgilerinin yer aldığı alandır. Programa hangi kullanıcı kodu ile bağlanılmışsa bilgilerde o kullanıcıya göre otomatik olarak ekrana çıkar. Program her iş emrine bir ID verir (Task Id). By bölümünde iş emrini sisteme giren kullanıcı adı, Date bölümünde girilen tarih, Time bölümünde ise giriş saati görülür.

Task ID: 3

Created By: MASTERUSER

Date: 07.01.2005

Time: 17:28:38

3-Kime atandığı ve iş emri bilgileri.

Assign To kısmına işin hangi departmana ve kullanıcıya atandığı belirlenir. Task details kısmında ise daha önce setup bölümünden girdiğimiz iş emirlerinden uygun olanı seçilir. Additional Task Note kısmına tanımlanan iş emrinin ayrıntılı açıklaması yazılır.

Assign To

Department: Technical

Staff: ILHAN

Task Details

Task: Kilit Arzısı

Start Date: 07.01.2005

Start Time: 14:25:3

Due On: 07.01.2005

Location: Room 110

Status: Completed

Priority: High

Additional Task Note: KİLİTE SORUN VAR

Eğer iş emrinin atanmış kişi tarafından daha çabuk sürede görülmesi istenirse Reminder kısmından iş emri için hatırlatma girilebilir.

EventForm

Reminder Definition

Subject: Task :Kilit Arzısı

Room: 110

Guest:

Person: ILHAN

Çok acil

[DENEME_BDE][MSSOL]

<input type="checkbox"/> C/in	Popup Before Checkin
<input type="checkbox"/> C/out	Popup Before Checkout
<input type="checkbox"/> F/enter	Popup Enter Folio
<input type="checkbox"/> F/close	Popup Before Folio Close

select unselect invert Ok Close

Hatırlatmaları istediğimiz tarih ve saatte popup olarak belirli alanlarda (Müşteri girişi, Müşteri Çıkışı, Folio girişi vb.) kullanıcı karşısına çıkartmak için popup palace kısmı doldurulur.

4-Bitiren

İş emrini kapatan kullanıcının bilgilerinin yer aldığı alandır. Bu bölümdeki bilgiler iş emrini hangi kullanıcı kapatmışsa o kullanıcıya göre otomatik olarak ekrana çıkar. Org Task Id. kısmında orijinal iş emri numarası görülür. By bölümünde iş emrini kapatan kullanıcı adı, Date bölümünde kapatılan tarih, Time bölümünde ise kapanış saati görülür.

Org. Task ID: []

Closed

By: [ILHAN]

Date: [07.01.2005]

Time: [18:00:09]

Atanmış bir kaydın üzerinde sağ tuşa tıklandığında işin yapılacağına dair onay niteliği taşıyan Accept tuşu, İşin bittiğini sisteme girmek için Completed tuşu ve işi başka bir kişiye atamak için Assign To tuşları görülür.

Accept

Completed

Assign To

New

Edit

Eğer iş emri tamamlanmış ve completed tuşu işaretlenmişse aşağıdaki form ekrana çıkar. Form içerisine çözümün nasıl yapıldığı (Solution) ve yorumlar (Comment) yazılır.

CompleteForm

Solution: Banyo küvetinin musluğunda sızma var. Conta değiştirildi ve sorun çözüldü.

Comment: Musluk çok eski tekrar aynı sorun yaşanabilir. Musluğu komple değiştirilmesi gerekmektedir.

Date: 07.01.2005 15 Time: 15:16:33

User: MASTERUSER

[DENEME_BDE][MSSQL]

SATIŞ/YÖNETİM PLANLAMA MODÜLÜ

Odeon önbüro programı içerisinde otelin pazarladığı tüm turizm ürünlerini satan acenta ve firmalara ilişkin performans değerlendirmeleri yapılmaktadır.

Performans değerlendirmeleri ve satış analizleri yapabilmek için Acenta/Firma lara belirli şartlar altında, belirli periyotta satma taahhüdünde bulunduğu oda adetleri sisteme girilir. Acentanın rezervasyon detaylarını göndererek sattığı odalar sistemde tanımlanan kontenjanlardan düşülür.

Allotment Contract Formda genel olarak kontenjan tanımlaması yapıp bir kaç Acenta/Firma ya bağlanabildiği gibi her Acenta/Firma ya göre ayrı ayrı tanımlamada yapılabilir.

	Agency	Name	From	To
1	Neckerman	Neckerman	01.01.2005	28.02.2005
2	ANITUR	ANITUR	01.01.2005	28.02.2005
3	Duru	Duru	01.01.2005	28.02.2005
4	Imta	Imta	01.01.2005	31.03.2005
5	Irem Tur	Irem Tur	01.01.2005	30.04.2005
6	Etstur	Etstur	01.01.2005	31.03.2005
7	Jolly	Jolly	01.01.2005	31.03.2005
8	Tez	Tez Tour	01.01.2005	28.02.2005
9	Gti	Gti	01.01.2005	28.02.2005
10	Maxi	Maxi	01.01.2005	28.02.2005
11	National	National	01.01.2005	31.03.2005
12	Thomson	Thomson	01.01.2005	31.01.2005
13	Corendon	Corendon	01.01.2005	31.01.2005
14	Bentour	Bentour	01.01.2005	31.03.2005
15	Oger	Oger	01.01.2005	01.02.2005
16	Tui	Tui	01.01.2005	31.01.2005

Tanımlanan her kontenjanın ayrıntısında ise, tarih tarih acentaya verilen oda kontenjanları girilir. Her tarih için farklı oda tipinde farklı oda sayısı girilebilir.

	Date	Type	Allotment Total	Release	Allotment	Forecasted	Picked Up	Definite	Tentative	Available	Release Date
1	01.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	14.00	14.00	0.00	0.00	01.01.2005
2	02.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	14.00	14.00	0.00	0.00	02.01.2005
3	03.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	14.00	14.00	0.00	0.00	03.01.2005
4	04.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	14.00	14.00	0.00	0.00	04.01.2005
5	05.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	14.00	14.00	0.00	0.00	05.01.2005
6	06.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	18.00	18.00	0.00	0.00	06.01.2005
7	07.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	18.00	18.00	0.00	2.00	07.01.2005
8	08.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	4.00	4.00	0.00	16.00	08.01.2005
9	09.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	4.00	4.00	0.00	16.00	09.01.2005
10	10.01.2005	BUN	20.00	0	20.00	0.00	4.00	4.00	0.00	16.00	10.01.2005

Paketlerin bağlandığı kontratların Acenta/Market ilişkilendirilmesi yapılır. Kontrat bölümünde her Acenta/Firma için ayrı fiyat anlaşmaları girilebilir.

Start	End	Company	Name	Packages
01.01.2005	31.12.2005	MLK (T)	WALKIN	BRK,DIN
01.01.2005	31.12.2005	MLK (E)	WALKIN EURO	BRK,DIN
01.01.2005	31.12.2005	YI-STD	YURT ICI STANDART	BRK,DIN
01.01.2005	31.12.2005	IMTA	IMTA	BRK,DIN
01.01.2005	31.12.2005	YI-OZE	YURT ICI OZEL	BRK,DIN
01.01.2005	31.12.2005	RUS	RUS	BRK,LUNDI
01.01.2005	31.12.2005	TEZ	TEZ	BRK,LUNDI
01.01.2005	31.12.2005	TUI	TUI	BRK,LUNDI
01.01.2005	31.12.2005	PRO	PRO	BRK,LUNDI

Department	Code	Name	Order
110	BRK	Breakfast (-)	0
120	LUN	Lunch (-)	0
130	DIN	Dinner (-)	0
110	BRK	Breakfast (+)	0
120	LUN	Lunch (+)	0
130	DIN	Dinner (+)	0
800	EBP	Early Booking Tez tur	1
820	PRO	Promotion	2

Değişik periodlar için "kural temelli" indirim ve promosyonlar tanımlanabilir.

Code: EBP. Name: Early Booking Tez tur Order: 1

Department: 800 Visible in Invoice:

Discount

Function: Allowance Add to Rate Package Split Package(include)

Apply alone this package Dont Use if other package exists

Price: Price Ratio Currency Reference

Adult USD Net

Child 1

Child 2

Flat 0.00 10.000

Rhythm: frequency control once a day arrival day Last Day marked day(s) day(s) of week

Times: 0

Bu işlemlerin tümü Acenta/Firma lara profil bölümünden seçilir.

50000,ANITUR,ANII GRUP TUR TIC.VE SANI A.S.

Agency: BIROL Display: All Sales Office Front Office

No of Employees: 11 - 50 Personel T.A Commission: 5 %

Rev. Potential Rooms: 500 Currency: YTL

Rev. Potential Catering: 50,000 Contracts: [YURT ICI STANDART]

Market Code: Ic Pazar Acenta Allotment: [ANITUR]

Industry Code: Turizm Acentası

Competition: [Concorde Resort,Lar]

Action Codes: [Festival,Yilbası]

Bir Acentaya birden fazla kontrat bağlanabilir.

Contracts: [YURT ICI STANDART]

Allotment: WALKIN WALKIN EURO YURT ICI STANDART IMTA YURT ICI OZEL RUS TEZ TUI

Market bazında doluluk analizi.

		1/1	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	13/1	14/1	15/1	
-	Total	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	1740
	Room	33	36	38	40	32	37	33	12	11	7	7	7	0	0	0	293
	%hotel	33.00	36.00	38.00	40.00	32.00	37.00	33.00	12.00	11.00	7.00	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	19.53
	%allot	28.45	31.03	32.76	34.48	27.53	31.90	28.45	10.34	9.48	6.03	6.03	6.03	0.00	0.00	0.00	16.84
	TotalPax	79	87	93	96	76	90	80	31	30	18	18	18	0	0	0	716
+	İç Pazar Acenta	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	435
	Room	10	13	13	13	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
	%hotel	10.00	13.00	13.00	13.00	6.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.93
	%allot	34.48	44.83	44.83	44.83	20.69	13.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.56
	TotalPax	24	32	32	32	14	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144
+	İç Pazar Mümfir	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Room	0	0	2	3	2	3	3	1	1	0	0	0	0	0	0	15
	%hotel	0.00	0.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
	%allot	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	TotalPax	0	0	6	8	6	8	8	4	4	0	0	0	0	0	0	44
+	Dış Pazar Avrupa	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	765
	Room	7	7	7	7	7	9	9	6	6	3	3	3	0	0	0	74
	%hotel	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	9.00	9.00	6.00	6.00	3.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	4.93
	%allot	13.73	13.73	13.73	13.73	13.73	17.65	17.65	11.76	11.76	5.88	5.88	5.88	0.00	0.00	0.00	9.67
	TotalPax	18	18	18	18	18	24	24	16	16	8	8	8	0	0	0	194
+	Dış Pazar Asya	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	540
	Room	16	16	16	16	16	20	20	4	4	4	4	4	0	0	0	140
	%hotel	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	20.00	20.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	9.33
	%allot	44.44	44.44	44.44	44.44	44.44	55.56	55.56	11.11	11.11	11.11	11.11	11.11	0.00	0.00	0.00	25.93
	TotalPax	37	37	37	37	37	47	47	10	10	10	10	10	0	0	0	329
+	Dış Pazar Mümfir	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Room	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	%hotel	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.33
	%allot	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	TotalPax	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5

Acenta/Firma bazında doluluk analizi.

		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
TEZ	H.Cap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500
	Allot	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	300
	Room	14	14	14	14	14	18	18	4	4	4	4	4	0	0	0	126
	%hotel	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	18.00	18.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	8.40
	%allot	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	90.00	90.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	0.00	0.00	0.00	42.00
	Free Hot	86	86	86	86	86	82	82	96	96	96	96	96	100	100	100	1374
	Free All.	6	6	6	6	6	2	2	16	16	16	16	16	20	20	20	174
	Pax	30	30	30	30	30	39	39	9	9	9	9	9	0	0	0	273
	Extra	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	0	0	0	28
	Chd1	1 -0	1 -0	1 -0	1 -0	1 -0	1 -0	1 -0	0 -0	0 -0	0 -0	0 -0	0 -0	0 -0	0 -0	0 -0	7 -0
	Chd2	8 -0	8 -0	8 -0	8 -0	8 -0	10 -0	10 -0	2 -0	2 -0	2 -0	2 -0	2 -0	0 -0	0 -0	0 -0	70 -0
	Baby	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TotalPax	33	33	33	33	33	43	43	10	10	10	10	10	0	0	0	301
	Ch/in	14	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	Ch/Out	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	OCl	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Örneklerden de görüldüğü gibi sadece toplam bazda özet olarak alınabilen raporumuzu daha ayrıntıya inerek market bazına, dahada ayrıntıya inerek marketler altında bulunan acenta/Firma lar bazında görüntüleme imkanımız bulunmaktadır. Her rapor iki tarih aralığında çekildiği için belirli dönemler arası (15 günlük, aylık bazda) performans analizi yapılabilir. Raporun sonunda toplam değerler görülmektedir.

3-Forecast Engine

Kullanıcının kendi isteğine göre rapor hazırlayıp analiz yapabileceği bölümdür. Raporun sol tarafında tarih ve tip seçenekleri sağ tarafında ise raporda çıkmasını istediğimiz alanlar belirtilmiştir.

Örneğin 01.01.2005 - 15.01.2005 tarihleri arasında acentayı baz alarak ne kadar oda getirildiğini görmek isteyen Satış ve Pazarlama kullanıcısı aşağıdaki kriterleri işaretleyerek böyle bir rapor alabilir.

			1/1	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	13/1	14/1	15/1	total
total	ANITUR	Room	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
	ETSTUR	Room	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.00
	IREM TUR	Room	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00
	MAXI	Room	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.00
	TEZ	Room	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	18.00	18.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	126.00
	THOMSON	Room	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	32.00
	TUI	Room	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	21.00
	DURU	Room	0.00	3.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00
	MUNFERIT	Room	0.00	0.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
	CORENDON	Room	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	21.00
total		Room	33.00	36.00	38.00	40.00	32.00	37.00	33.00	12.00	11.00	7.00	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	293.00

Forecast Engine diğer bir özelliği ise, yaptığınız rapora bir ad vererek saklayabilmeniz. Bu sayede her seferinde rapor hazırlama yerine hazırlamış olduğunuz raporu çağırarak görme imkanı sağlanmıştır.

Aşağıda satış ve Pazar tiplerine göre analiz raporları sunulmuştur. Raporların tümü Forecast Engine bölümündeki kriterler seçilerek hazırlanmıştır.

Acenta/Firma bazında günlük gelir analizi (YTL, Euro, USD)

			1/1	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	13/1	14/1
total	ANITUR	Net	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net euro	109.94	109.94	109.94	109.94	109.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net usd	148.72	148.72	148.72	148.72	148.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Etstur	Net	425.00	425.00	425.00	425.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net euro	233.63	233.63	233.63	233.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net usd	316.04	316.04	316.04	316.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Irem Tur	Net	440.00	440.00	440.00	440.00	440.00	440.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net euro	241.87	241.87	241.87	241.87	241.87	241.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net usd	327.18	327.18	327.18	327.18	327.18	327.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Maxi	Net	172.13	172.13	172.13	172.13	172.13	172.13	172.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net euro	94.62	94.62	94.62	94.62	94.62	94.62	94.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		Net usd	128.00	128.00	128.00	128.00	128.00	128.00	128.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Tez	Net	688.07	688.07	688.07	688.07	688.07	887.34	887.34	199.28	199.28	199.28	199.28	199.28	0.00	0.00
		Net euro	378.23	378.23	378.23	378.23	378.23	492.38	492.38	114.15	114.15	114.15	114.15	114.15	0.00	0.00

Acenta/Firma bazında aylık gelir analizi (YTL, Euro, USD)

	Etstur			Irem Tur			Maxi			Tez			Thomson		
	Net	Net euro	Net usd	Net	Net euro	Net usd	Net	Net euro	Net usd	Net	Net euro	Net usd	Net	Net euro	Net usd
January	1,700.00	934.52	1,264.16	2,640.00	1,451.22	1,963.08	1,204.94	662.34	896.00	6,211.40	3,446.66	4,624.20	3,089.23	1,724.05	2,301.45
February	3,010.00	1,724.03	2,249.94	2,100.00	1,202.88	1,569.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
March	2,065.00	1,182.79	1,543.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
April	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
total	6,775.00	3,841.34	5,057.60	4,740.00	2,654.10	3,532.83	1,204.94	662.34	896.00	6,211.40	3,446.66	4,624.20	3,089.23	1,724.05	2,301.45

Acenta/Firma bazında aylık ortalama oda gelirleri. (YTL bazında)

	total									
	ANITUR	CORENDON	DURLU	ETSTUR	IREM TUR	MAXI	MUNFERIT	TEZ	THOMSON	
	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average	Room Average
January	100.00	71.58	113.33	106.25	110.00	86.07	237.78	49.30	96.54	
February	100.00	0.00	0.00	86.00	100.00	0.00	0.00	43.35	0.00	
March	80.00	0.00	0.00	98.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
April	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	43.35	0.00	
May	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
total	97.39	71.58	113.33	94.10	105.33	86.07	237.78	46.25	96.54	

Acenta/Firma bazında aylık ortalama oda gelirleri. (YTL, Euro, USD)

		January	February	March	April	May	total
ETSTUR	Room Average	106.25	86.00	98.33	0.00	0.00	94.10
	R.Avg.(Eur)	58.41	49.26	56.32	0.00	0.00	53.35
	R.Avg.(Usd)	79.01	64.28	73.50	0.00	0.00	70.24
IREM TUR	Room Average	110.00	100.00	0.00	0.00	0.00	105.33
	R.Avg.(Eur)	60.47	57.28	0.00	0.00	0.00	58.98
	R.Avg.(Usd)	81.80	74.75	0.00	0.00	0.00	78.51
MAXI	Room Average	86.07	0.00	0.00	0.00	0.00	86.07
	R.Avg.(Eur)	47.31	0.00	0.00	0.00	0.00	47.31
	R.Avg.(Usd)	64.00	0.00	0.00	0.00	0.00	64.00
MUNFERIT	Room Average	237.78	0.00	0.00	0.00	0.00	237.78
	R.Avg.(Eur)	134.08	0.00	0.00	0.00	0.00	134.08
	R.Avg.(Usd)	179.67	0.00	0.00	0.00	0.00	179.67
TEZ	Room Average	49.30	43.35	0.00	43.35	0.00	46.25
	R.Avg.(Eur)	27.35	24.83	0.00	24.83	0.00	26.06
	R.Avg.(Usd)	36.70	32.40	0.00	32.40	0.00	34.50

Acenta/Firma bazında aylık ayrıntılı analiz

Etstur													
	Allotment	Room	Net	Net euro	Net usd	Room Average	Adult	Chd1	Chd2	ChdPay	ChdTotal	R.Avg.(Eur)	R.Avg.(Usd)
January	310.00	16.00	1,700.00	934.52	1,264.16	106.25	36.00	0.00	12.00	12.00	12.00	58.41	79.01
February	280.00	35.00	3,010.00	1,724.03	2,249.94	86.00	77.00	7.00	0.00	7.00	7.00	49.26	64.28
March	310.00	21.00	2,065.00	1,182.79	1,543.50	98.33	49.00	0.00	7.00	7.00	7.00	56.32	73.50
April	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
May	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
total	600.00	72.00	6,775.00	3,841.34	5,057.60	94.10	162.00	7.00	19.00	26.00	26.00	53.35	70.24

Dikkat edilirse rapor formatı içerisinde R.Avg(Eur) ve R.Avg(Usd) adlı iki bölüm bulunmakta. Halbuki bu iki kriter, seçilen alanlar arasında yoktu. Odeon daki diğer bir özellik olmayan alanları formül kullanarak oluşturabilme.

R.Avg (Eur) alanını nasıl oluşturduğumuza bakmak istersek.

$$R.Avg (Eur) = \text{Net Euro} / \text{Room}$$

Ortalama oda gelirini Euro olarak görmek istiyorum ve elimdeki bilgiler Net Euro geliri ve Oda sayısı. Menü içerisinde bulunan alan ekleme (Add Field) alanından caption bölümüne oluşturmak istediğim alan adını Left bölümüne Net Euro alanını, Right bölümüne Room alanını giriyorum ve operation bölümünden bölünme işleminin uygulanacağını belirtiyorum. Alan Ekle (Add Field) tuşuna basarak ekleme işlemi gerçekleştiriyorum.

caption	R.Avg.(Eur)
left	Net euro
right	Room
operation	divide (/)
<input type="checkbox"/> Sum in total row	
Add Field	
Ok Cancel	

Ülke bazında aylık doluluk ve gelir analizi (YTL, Euro,USD)

Total	Daily	Monthly	Yearly												
From Date *		To Date		Net Revenue/Currency by Country - Monthly											
01.01.2005		31.05.2005		Run											
	DEU				DNK				GBR				NLD		
	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	
January	21.00	1,167.93	642.04	868.42	5.00	805.50	450.00	612.55	32.00	3,089.23	1,724.05	2,301.45	21.00	1,503.13	
February	14.00	879.88	504.00	657.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
March	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
April	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	279.33	
May	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
total	35.00	2,047.81	1,146.04	1,526.14	5.00	805.50	450.00	612.55	32.00	3,089.23	1,724.05	2,301.45	25.00	1,782.46	

Pansiyon bazında aylık doluluk ve gelir analizi (YTL, Euro,USD)

Total	Daily	Monthly	Yearly												
From Date *		To Date		Net Revenue/Currency by Board - Monthly											
01.01.2005		31.05.2005		Run											
	FB				HB				total						
	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	Net euro	Net usd			
January	182.00	10,087.40	5,612.04	7,512.19	111.00	14,204.73	7,909.29	10,629.34	293.00	24,292.13	13,521.33	18,141.53			
February	35.00	1,832.45	1,049.65	1,369.72	66.00	6,110.00	3,499.71	4,567.19	101.00	7,942.45	4,549.36	5,936.91			
March	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00	2,305.00	1,320.25	1,722.90	24.00	2,305.00	1,320.25	1,722.90			
April	116.00	5,134.19	2,940.96	3,837.60	0.00	0.00	0.00	0.00	116.00	5,134.19	2,940.96	3,837.60			
May	0.00	0.00	0.00	0.00	15.00	1,800.00	1,031.10	1,345.50	15.00	1,800.00	1,031.10	1,345.50			
total	333.00	17,054.04	9,602.65	12,719.51	216.00	24,419.73	13,760.35	18,264.93	549.00	41,473.76	23,363.00	30,984.44			

Oda tipi bazında aylık doluluk ve gelir analizi (YTL, Euro,USD)

Total	Daily	Monthly	Yearly												
From Date *		To Date		Net Revenue/Currency by Room Type - Monthly											
01.01.2005		31.05.2005		Run											
	BUN				SFR				STW				SUIT		
	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	Net euro	Net usd	Room	Net	Net euro	Net usd	Room		
January	126.00	6,211.40	3,446.66	4,624.20	35.00	3,720.00	2,052.45	2,771.35	124.00	11,810.73	6,575.59	8,827.10	8.00		
February	20.00	866.94	496.60	648.00	45.00	4,010.00	2,296.83	2,997.44	36.00	3,065.51	1,755.93	2,291.47	0.00		
March	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00	2,305.00	1,320.25	1,722.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
April	112.00	4,854.86	2,780.96	3,628.80	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	279.33	160.00	208.80	0.00		
May	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15.00	1,800.00	1,031.10	1,345.50	0.00		
total	258.00	11,933.20	6,724.22	8,901.00	104.00	10,035.00	5,669.53	7,491.69	179.00	16,955.56	9,522.62	12,672.87	8.00		

Günlük, Aylık, Yıllık bazda Gelir Analiz raporu.

ODEON HOTEL
Net Revenue Report
 {Date=06.01.2005 , Group By=None}

Department	DAILY			MONTHLY			YEARLY		
	Net	VAT	Gross	Net	VAT	Gross	Net	VAT	Gross
100 Room	902.26	162.41	1,064.67	5,395.20	971.14	6,366.34	5,395.20	971.14	6,366.34
110 Breakfast	470.29	84.65	554.94	2,862.67	515.28	3,377.95	2,862.67	515.28	3,377.95
120 Lunch	348.13	62.66	410.79	1,602.92	288.52	1,891.44	1,602.92	288.52	1,891.44
130 Dinner	1,007.66	181.38	1,189.04	6,133.97	1,104.11	7,238.08	6,133.97	1,104.11	7,238.08
200 Telephone	14.41	2.59	17.00	62.88	11.32	74.20	62.88	11.32	74.20
210 Laundry	9.11	1.64	10.75	78.06	13.69	91.75	78.06	13.69	91.75
220 Millibar	9.11	1.64	10.75	69.92	12.58	82.50	69.92	12.58	82.50
230 Alacarte Restaurant	15.68	2.82	18.50	122.03	21.97	144.00	122.03	21.97	144.00
240 St Sportan	7.20	1.30	8.50	106.57	19.18	125.75	106.57	19.18	125.75
250 Business Center	12.29	2.21	14.50	70.97	12.78	83.75	70.97	12.78	83.75
260 Lobby Bar	8.05	1.45	9.50	60.17	10.83	71.00	60.17	10.83	71.00
270 Snack bar	25.64	4.61	30.25	87.29	15.71	103.00	87.29	15.71	103.00
280 Pool Bar	30.93	5.57	36.50	89.41	16.09	105.50	89.41	16.09	105.50
290 Italian Restaurant	35.59	6.41	42.00	148.94	26.81	175.75	148.94	26.81	175.75
300 Bowling	22.88	4.12	27.00	114.41	20.59	135.00	114.41	20.59	135.00
310 Odeon Disco	19.92	3.58	23.50	92.80	16.70	109.50	92.80	16.70	109.50
320 Sauna	13.98	2.52	16.50	56.78	10.22	67.00	56.78	10.22	67.00
330 Masaj	8.26	1.49	9.75	65.89	11.86	77.75	65.89	11.86	77.75
800 Early Booking Discount	-83.54	-15.04	-98.58	-407.40	-73.33	-480.73	-407.40	-73.33	-480.73
820 Promotes Discount	-23.58	-4.24	-27.82	-141.46	-25.46	-166.92	-141.46	-25.46	-166.92
General Total	2,854.27	513.77	3,368.04	16,670.01	3,000.60	19,670.61	16,670.01	3,000.60	19,670.61

Satış ve Pazarlamayı ilgilendiren diğer bir menüde müşterilere ait profillerin tutulduğu alandır. Burada halen konaklama yapan, ayrılmış yada gelecek olan tüm müşteriler ile ilgili sorgular yapılmaktadır.

Ad (First Name), Soyad (Last Name), Ülke(Nation), Aktif olup olmadığı (Inactive), Müşteri tipi (VIP Status), Adres (Address St.), Otel (Hotel Section) , Durumu (Date By), Geliş tarihi (From) ve Ayrılış (To) gibi kriterlere göre istenilen sorgular yapılmaktadır.

Alan adları üzerlerine tıkladığında tıklanan bölüme göre sıralama yapılmaktadır. Bu sayede eksik olan bilgiler ön plana çıkarılabilir.

Filter

Id	<input type="text" value="0"/>	Nation	<input type="text"/>	Vip Status	<input type="text"/>	Date By	<input type="text" value="Arrival"/>	Display <input checked="" type="radio"/> All <input type="radio"/> Sales Office <input type="radio"/> Front Office
First Name	<input type="text"/>	Inactive	<input type="checkbox"/>	Address St.	<input type="text"/>	From	<input type="text" value="19"/>	
Last Name	<input type="text"/>	Hotel Section	<input type="text"/>	To	<input type="text" value="19"/>			

ID	First Name	Last Name	Nation	Address	f Room	Arrival	Departure	Agency	Vip	Birthday
4	ALEKSAND	SINIGIBSKI	RUS	Teterinskiy Per. 4/8, str.1					NORMAL	05.06.1967
52	MARINA	SUVOROV	RUS	Posledniy Per.19 103045					NORMAL	06.08.1961
79	ZEKI	CELIK	TC	Fahrettin Kerim Gokay Cad.No:35					NORMAL	06.11.1970
8	ASLI	SONAY	TC	Cumhuriyet Caddesi No:67 Punta Is Merkezi	*	07.01.2005	08.01.2005	MUNFERIT	NORMAL	02.11.1972
70	SERGIVESK	TURUX			518	06.01.2005	13.01.2005	TEZ		
75	TETEROV	INSKIY			517	06.01.2005	13.01.2005	TEZ		
15	BOLSAY	SADOV			516	06.01.2005	13.01.2005	TEZ		
60	NIKOLS	KARYA			515	06.01.2005	13.01.2005	TEZ		
69	SERDAR	SAMATYA			*	01.02.2005	08.02.2005	ETSTUR		
42	HAKAN	PISKIN			*	01.02.2005	08.02.2005	ETSTUR		
63	PUTENNOV	TARALOV			514	01.01.2005	08.01.2005	TEZ		
1	ALCELAU	ADIL			513	01.01.2005	08.01.2005	TEZ		
28	DENIS	TIMOFFEV			512	01.01.2005	08.01.2005	TEZ		
78	VLADILEN	KORNILOV			511	01.01.2005	08.01.2005	TEZ		
3	ALEKSAND	ABRAMOV			510	01.01.2005	08.01.2005	TEZ		
73	TATYANA	LISENKO			509	01.01.2005	08.01.2005	TEZ		

Reminder