

ScoreHotel — Kullanım Kılavuzu

Otel yöneticileri için kılavuz
Sürüm 1.0 — Mayıs 2026

1. Neden ScoreHotel

ScoreHotel, sessiz memnuniyetsizliği eyleme dönüştürülebilir geri bildirimce çevirir. Memnun olmayan misafirlerin büyük çoğunluğu durumu resepsiyona söylemez — frustrasyonlarını çevrimiçi paylaşırlar; TripAdvisor veya Booking'de tek bir 1 yıldızlı yorum sizi düzinelerce gelecek rezervasyona mal olabilir. ScoreHotel bu şikayetleri misafir hâlâ otelde iken yakalar, özür dileme, sorunu çözme ve potansiyel bir kötü yorumu beş yıldızlı bir tavsiyeye dönüştürme şansı verir.

Kazançlarınız:

- **Çevrimiçi itibarınızı koruyun.** Sorunlar konaklama sırasında çözüldüğü için herkese açık şikayetlerde %42'ye varan azalma.
- **Daha yüksek genel puanlar.** ScoreHotel kullanan oteller 90 gün sonra ortalama +%18 puan iyileşmesi bildiriyor.
- **Daha hızlı yanıt süreleri.** Olayların %68'i ertesi sabah değil, bildirimden dakikalar sonra doğru personele ulaşıyor.
- **Daha fazla tekrar rezervasyon.** Sorununu çözdüğünüz misafir geri dönen misafir olur. Dinlemek karşılığını verir.
- **Dürüst geri bildirim, anket tiyatrosu değil.** Anonim tek dokunuşlu raporlama, personelin yüz yüze asla alamayacağı şikayetleri açar.
- **Sıfır kişisel veri toplanır.** GDPR (Genel Veri Koruma Yönetmeliği — AB) ve KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu — Türkiye) onay formları yok, çerez bandı yok, savunulacak denetim izi yok — misafirler tamamen anonim kalır ve sizde uyum yükü oluşmaz.
- **9 dil hazır.** Her misafir formu kendi dilinde görür — çeviri sürtüşmesi yok.
- **İndirilecek uygulama yok.** Oda broşüründeki QR kodu misafiri 5 saniye içinde giriş yaptırır.
- **Personel sorunlarını erken yakalayın.** Tek bir alandaki (havuz, restoran, elektrikçi) tekrarlanan şikayetler yayılmadan önce otomatik bir uzman uyarısı tetikler.
- **Tek bir doğruluk kaynağı.** Booking, Google ve TripAdvisor'dan dış puanları iç verilerinizle yan yana takip edin — korelasyonları tek yerde görün.

Benzer platformların yarısından az fiyat. Elektraweb veya Guesty Feedback gibi entegre misafir geri bildirim paketleri yıllık oda başına yaklaşık 4-5 €'dan başlar. ScoreHotel aynı işi — değerlendirmeler, şikayetler, çok dilli misafir paneli, uzman uyarıları, panolar — yıllık oda başına 2 € karşılığında yapar. 200 odalı bir otel her yıl, hiçbir özellikten taviz vermeden, 400-600 € tasarruf eder.

ScoreHotel neden WhatsApp / SMS'ten daha iyi. Birçok otel hâlâ WhatsApp gruplarına veya panoda yazılı bir telefon numarasına güveniyor. Bedava gibi görünür

ama değildir — gerçek bedeli şudur:

- **Yüksek sürtünme.** Misafirin numaranızı kaydetmesi, WhatsApp'ı açıp yazması gerekir. Çoğu uğraşmaz — yalnızca en sesli %5'i duyarsınız ve sessizce kötü yorum bırakacak %95'i kaçırsınız.
- **Her iki tarafta da gizlilik açığı.** Personelinizin cep numaraları her misafire sızar; misafirin numarası ise sizin telefonunuza yerleşir. Bu sizin için bir KVKK/GDPR yükü, misafir için ise spam riskidir.
- **Gerçek misafiri başkasından ayırmanın hiçbir yolu yok.** Numaraya sahip olan herkes yazabilir — rakipler, eski çalışanlar, internet trolleri. Şikayetin gerçek bir misafirden geldiğine dair hiçbir kanıt yok, dolayısıyla trolleme, dolandırıcılık ve sahte profil kolaydır.

ScoreHotel her üç problemi de tasarımdan çözer:

- **Tek tık.** Oda broşüründeki QR kodu misafiri 5 saniyede oturum açtırır — numara kaydetmek, uygulama yüklemek, yazmak yok.
- **Her iki tarafta da anonim.** Misafir asla isim, e-posta veya telefon vermez. Personelinizin iletişim bilgileri gizli kalır. Sızdıracak hiçbir şey yok, sonradan spam çekme yok.
- **Yalnızca gerçek misafirler.** Yalnızca sizin gerçek bir oda için verdiğiniz geçerli bilete sahip biri değerlendirme veya bildirim yapabilir. Rastgele bir yabancı kelimenin tam anlamıyla hiçbir şey gönderemez — dolandırıcılık yok, sahte şikayet yok, misafir olmayanlardan nefret söylemi yok.

Bir misafirin konaklaması sırasında bir şikayeti düzeltmenin maliyeti, kötü yorum bırakanın yerine yeni bir misafir kazanmanın maliyetinin yaklaşık 1/10'u kadardır. ScoreHotel, ayda kurtarılan tek bir 1 yıldızlı yorumla kendini amorti eder.

2. ScoreHotel nedir

ScoreHotel, otellerin misafir değerlendirmelerini ve şikayetlerini gerçek zamanlı toplamasını sağlayan çok kiracılı bir SaaS platformudur. Misafirler, basılı bir broşürdeki tek seferlik oda kodu (veya QR) ile giriş yapar, kategori bazında değerlendirme bırakır ve fotoğraflarla olay bildirir. Misafirler herhangi bir kişisel veya hassas veri paylaşmaz. Yöneticiler her şeyi panellerinde görür ve misafir çıkış yapıp TripAdvisor veya Booking'de olumsuz bir yorum bırakmadan önce müdahale edebilir.

Sistemde dört rol vardır:

- **Admin** — tüm platformun sahibi ve yöneticisidir.
- **Manager Owner** — bir oteli yönetir: odalar, abonelik, personel, tüm operasyonel veriler; Operasyonel Manager (alt kademe) ekleyebilir.
- **Operasyonel Manager** — değerlendirmeleri, şikayetleri görür ve yönetir, bilet üretir; ancak ekstra oda lisansını düzenleyemez ve yeni manager ekleyemez.
- **Misafir** — oda PIN kodu veya QR ile giriş yapar, değerlendirme ve şikayet bırakır.

3. Otelinizi kaydetme

scorehotel.eu adresini açın ve **Otel kaydet** düğmesine tıklayın. Otel adı, şehir, iletişim e-postası, kullanıcı adı ve şifre girin. Başvuru, spam'ı filtrelemek için platform yöneticisinin manuel incelemesine gönderilir.

1. Kayıt formunu gönderin.
2. Yöneticinin hesabı etkinleştirmesini bekleyin (genellikle bir iş günü içinde).
3. Etkinleştirildikten sonra 10 gün ücretsiz, sonra mevcut oda başına yıllık €2.
4. Seçtiğiniz kullanıcı adı ve şifre ile scorehotel.eu/login adresinden giriş yapın.

Deneme tüm özellikleri içerir. 10 günden sonra erişimi sürdürmek için yıllık aboneliği ödersiniz. Fiyatlandırma kurduğunuz oda sayısına göre ölçeklenir.

4. Owner panosu

Giriş yaptıktan sonra /manager sayfasına yönlendirilirsiniz. Dört büyük kart oteli özetler:

- **Değerlendirmeler** — 1-10 ölçeğinde ortalama puan, sayı, trend oku.
- **Şikayetler** — açık sayı, 24 saatlik değişim, trend.
- **Biletler** — toplam aktif oda kodu.
- **Olanaklar** — aktif tesis sayısı (havuz, restoran, spor salonu).

Detaya inmek için herhangi bir karta tıklayın. Sayılar dakikada bir otomatik yenilenir.

5. Otel odaları ve abonelik

Sol menüden **Abonelik** sekmesini açın (yalnızca Owner). Sayfada üç sayı görünür:

- **Odalar** — eklediğiniz toplam oda.
- **Temel fiyat** — odalar x yıllık €2.
- **Yıllık toplam** — yöneticinin verdiği indirim sonrası temel fiyat.

Fiyatlandırmanın altında **Otel odaları** bölümünü bulacaksınız — virgülle ayrılmış tokenlar veya sayısal aralıklar yazarak oda ekleyin, örn. 101-110, 201-210, A12, A13. A veya - gibi önekler aynen korunur; sayısal aralıklar dahil olarak genişletilir.

Oda eklemek her an ücretsizdir, ancak ödenen kotanın üzerine çıkarsanız bir sonraki abonelik ödemesine kadar fazla odalar için bilet oluşturma engellenir. Bu durum yaşandığında sayfa sizi uyarır.

Bugünkü ödeme akışı: Aboneliği öde düğmesine tıklayın. Size özel bir havale referansı oluşturur ve banka bilgilerimizi gösteririz (ayrı EUR ve Türk lirası hesapları). Normal veya hızlı havale ile ödeyin ve referansı havale açıklamasına yazın — ödemenizi böyle eşleştiririz. Ödeme ulaştığında bir yönetici onaylar ve lisansınız tam bir yıl uzar, kalan sürenize eklenir. Nakit mi ödüyorsunuz? Bir yönetici bu ödemeyi de kaydedebilir.

Bir indirim kodunuz mu var (örn. bir ScoreHotel e-postasından)? Ödeme ekranında girin; havaleden önce toplam anında güncellenir.

Aboneliğiniz biterse veya otel askıya alınırsa, bir ödeme onaylanana kadar misafir panelleri ve yeni bilet kodları çalışmaz — ancak ödeyip erişimi geri yüklemek için Abonelik ve Ödemeler sayfalarına her zaman ulaşabilirsiniz.

Uluslararası (sınır ötesi) havaletler 1-4 iş günü sürebilir, özellikle SEPA bölgesi dışında. Bu gecikme bizim değil bankaların. Mevcut lisansınız bu süre boyunca çalışır — bu yüzden yenilemeyi süre dolmadan birkaç gün önce başlatın.

Yakında: anlık çevrimiçi kart ödemesi (Türk kartları ve taksit dahil) — ödediğiniz anda lisans yenilenecek.

6. Personel

Sol menüdeki **Personel** (yalnızca Owner) otelinize atanan tüm yöneticileri listeler ve yeni operasyonel yöneticiler davet etmenize, geçici olarak engelleme veya tamamen kaldırmanıza olanak tanır.

1. **Yeni yönetici davet et** formunu doldurun: kullanıcı adı, geçici şifre, isteğe bağlı e-posta ve tam ad.
2. Kimlik bilgilerini olağan kanalınızla yeni personel üyesine gönderin.
3. Kullanıcı adı ve şifre ile scorehotel.eu/login adresinden giriş yapar.
4. Hesabı silmeden erişimi iptal etmek için **Engelle** düğmesini kullanın; **Engeli kaldır** geri yükler.
5. **Kaldır** yöneticiyi bu otelden tamamen ayırır.

Owner kendisini veya başka bir owner'ı engelleyemez veya kaldıramaz — bu işlem platform desteğine ayrılmıştır.

7. Biletler — misafirler için kodlar

Bilet, misafirin giriş yapmak için kullandığı tek seferlik bir oda kodudur (PIN + QR). Sol menüden **Biletler** sekmesini açın.

İki yöntemle çıkarılabilir:

- **Tekli bilet** — açılır listeden bir oda seçin (veya serbest formatta numara yazın), dil, gün cinsinden geçerlilik, PIN uzunluğu, isteğe bağlı not seçin. Bilet çıkar'a tıklayın.
- **Toplu** — listedeki odaları işaretleyin veya yazılı numaralar kutusuna numaralar/aralıklar yapıştırın, ardından Oluştur. Her oda kendi PIN'ini alır.

Oluşturmadan hemen sonra panel şifreyi bir kez **Kopyala** düğmesi ve **PDF indir** düğmesi ile gösterir. PDF, oda numarası, şifre, QR kodu ve seçilen dilde kısa talimat içeren A6 boyutunda bir broşürdür.

Düz metin şifreler veritabanında sadece bilet aktifken tutulur. Geçerlilik süresi dolduktan sonra panel artık şifreyi gösteremez; misafire taze bir kopya gerekirse rotate edin veya yeniden çıkarın.

Bir A4 sayfaya 8 veya 12 bilet sığdırmak için **Yazdırma sayfası** kullanın — toplu bir parti hazırlarken kullanışlıdır.

Bilet listesindeki her satır **İptal et** (anında) veya **Şifreyi yenile** (bileti korur ama PIN'i değiştirir — misafir broşürü kaybettiğinde işe yarar) yapmanıza olanak tanır.

8. Değerlendirmeler

Sol menüden **Değerlendirmeler** sekmesini açın. Grafik, son 24 saat, 2, 7 veya 30 günlük trendi gösterir. Grafiğin altında kategori bazında dağılım (Temizlik, Personel, Yiyecek, Konfor vb.) ve isteğe bağlı yorumlarla bireysel yanıtları görürsünüz.

Puanlar 1-10 ölçeğinde: 1-4 olumsuz, 5-6 nötr, 7-10 olumlu. Pano kartındaki renk bantları bu aralıklarla eşleşir.

Değerlendirmeler misafir tarafından anonimdir — sistem oda ve zaman damgasını saklar ancak kişisel veri tutmaz.

9. Şikayetler ve olaylar

Misafirler şikayet formunu açar, bir kategori seçer (sıcak su yok, bozuk tuvalet, gürültü, sigara...) veya sorunu serbest metinle anlatır ve isteğe bağlı olarak en fazla 5 fotoğraf ekler. Her şikayetin bir önem derecesi vardır: düşük, orta, yüksek, kritik.

Şikayetler sekmesinde yönetici duruma (Açık / İşlemde / Çözüldü) ve önem derecesine göre filtreler. Satır başına üç eylem:

- **İşlemde** — raporu kabul eder; aynı olanak için 24 saat içinde tekrar tekrar şikayet gelirse sistem ilgili uzmana (tesisatçı, elektrikçi) bildirim gönderebilir.
- **Çözüldü** — düzeltildi olarak kapatır.
- **Yapılmayacak** — kapsam dışı olarak kapatır (örn. hava gürültüsü).

Açık sayı 24 saatte arttığında pano kartı kırmızıya, azaldığında yeşile döner. Hedef yeşildir.

10. Olanaklar

Olanaklar sekmesi, misafirlere tanıttığınız tesisler içindir: havuz, restoran, spor salonu, sauna, spa, bar vb. Her biri için şunları ayarlarsınız:

- Görünen ad ve isteğe bağlı kısa altyazı.
- Hafta içi günlere göre çalışma saatleri.
- İlgili uzman — bu olanaktaki sorunları çözen ekip üyesi (örn. havuz için Bakım, bar için Bar personeli).

- 24 saatlik uyarı eşiği — misafirler bu olanakla ilgili 24 saat içinde N şikayet kayıt ettiklerinde, pano sizi olanağı kontrol etmeye yönlendiren bir Uzman önerisi kartı yüzeye çıkarır.

Misafirler aynı listeye /h/<slug>/g/amenities adresinden göz atar — odada bir hizmet rehberi olarak kullanışlıdır.

11. E-posta bildirimleri

ScoreHotel; konuklar yeni bir değerlendirme veya şikayet bıraktığında ya da yeni bir bilet oluşturulduğunda e-posta bildirimini gönderebilir — böylece ekibiniz panelde sürekli durmadan dakikalar içinde tepki verir. Ayrıca bilet PDF'sini doğrudan konuğa e-posta ile gönderebilir.

Otel başına iki mod:

- **ScoreHotel sunucusu** — kontakt@scorehotel.eu adresinden gönderilir; yanıtlar Reply-To üzerinden otelinize döner. Kurulum yok ama görünen gönderen platformdur.
- **Kendi SMTP'niz** — kendi posta sunucunuzu bağlayın (ör. resepsiyon@otel.com). Tam alan kontrolü; SPF/DKIM size aittir.

Yapılandırma kenar çubuğunda **E-posta** altındadır (yalnızca Owner). Admin, platform sunucusunu **Admin → E-posta** kısmından yapılandırır.

Bildirimleri kim alır: otelin her Yöneticisi otomatik olarak (User.email'i ile) ve Owner'ın eklediği herhangi bir özel adres (örn. resepsiyon@, mudur@). Her adresin üç onay kutusu vardır — değerlendirmeler / şikayetler / biletler — ve Owner herhangi bir kombinasyonu açıp kapatabilir.

Yönetici başına tercihler: her Yönetici (Owner veya Operasyonel) **Bildirimlerim** altında ilgilenmediği kategorileri susturabilir. Varsayılan olarak hepsi açık; her yönetici kendi istemediği şeylerden vazgeçer.

Şablonlar dil başına E-posta şablonları altında düzenlenebilir (yalnızca Owner). Operasyonel yöneticiler okuyabilir ancak değiştiremez. Bir geçersiz kılma sıfırlandığında platform varsayılanı geri yüklenir.

Bilet konuğa e-posta ile göndermek: Biletler sayfasındaki herhangi bir biletin yanındaki zarf simgesine tıklayın, konuğun e-postasını yazın, gönderin. Bilet PDF'si ek olarak gider.

Gizlilik: konuğun e-posta adresi bir kez kullanılır ve hemen silinir. Asla saklamayız — yalnızca mükerrer gönderimleri tespit edebilmek için denetim kaydında SHA-256 özeti tutulur. Adres veritabanına, mesaj kuyruğuna veya herhangi bir log satırına asla girmez.

12. Otel testerleri

Tester modülü, otelin belirli alanları (yemek, bar, 305 numaralı oda vb.) için odaklı, yapılandırılmış bir inceleme sipariş etmenizi sağlar — kendiliğinden gelen misafir değerlendirmelerinden farklı. Her test, tüm yöneticilere ve admine özel bir sekmede gösterilen ayrı bir rapor üretir.

İki test türü vardır:

- **Dahili tester** — kendi çalışanınız QR veya e-posta daveti ile anonim olarak test eder. Hangi olanakları + odaları değerlendireceğini seçersiniz.
- **Harici tester** — ScoreHotel personeli oteli fiziksel olarak ziyaret eder. Sipariş, admin atamasını bekler; admin kayıtlı testerlerden birini seçer ve QR'ı gönderir.

Fiyatlandırma:

- **Yılda 1 ücretsiz test** aboneliğinizde bulunur — iki türden birinde kullanılabilir.
- **Dahili (ücretsiz sonrası):** 10 €.
- **Harici (ücretsiz sonrası):** 100 €, **ilk harici testte %50 indirim** (= 50 €).
- Admin ek indirimler verebilir, harici nakit ödemeleri işaretleyebilir veya oteliniz için özel fiyatlı tek seferlik bir test oluşturabilir.

Sipariş akışı:

1. **Otel testleri** → **Yeni test siparişi** için. Tür seçin, olanakları + opsiyonel oda numaralarını işaretleyin, talimatlar yazın.
2. Dahili ise tester e-postasını girin (veya QR broşürünü yazdırın). Harici ise sipariş, ScoreHotel admininin tester atamasını bekler.
3. Tester QR bileti ile giriş yapar, zorunlu değerlendirmeleri (1-10 + yorum + fotoğraflar) ve "ne eksik" serbest metin alanını doldurur.
4. Gönderildiğinde rapor kilitlenir ve tüm otel yöneticilerine bildirim gider.

Tester raporları misafir değerlendirmeleriyle asla karışmaz — özel bir sekmede yer alır, böylece profesyonel geri bildirimini anonim misafir izlenimlerinden ayırt edebilirsiniz.

13. Dış değerlendirmeler (Booking, Google vb.)

Dış değerlendirmeler, dış platformlardan puanları kaydetmek için hafif bir yerdir: Booking.com, Google Haritalar, TripAdvisor. Günlük rakamı manuel olarak girersiniz; sistem zaman serisini saklar, böylece misafirlerin ScoreHotel'de dahili olarak değerlendirdikleriyle ilişkilendirebilirsiniz.

14. Çoklu dil

ScoreHotel 9 dilde sunulur: English, Polski, Deutsch, Français, Español, Italiano, Русский, Türkçe, Ελληνικά. Sağ üstteki bayrak menüsünden değiştirin.

Misafir paneli dili bilettten otomatik algılar — Türkçe bir bilet çıkardığınızda, misafir hiçbir şey yapmadan değerlendirme ve şikayet formlarını Türkçe görür.

15. SSS

S: Bir misafir QR'nin çalışmadığını söylüyor.

Bilet listesinde biletin geçerliliğini kontrol edin. Süresi dolmuşsa, Şifreyi yenile ve taze bir broşür gönderin. QR sağlamsa ancak PIN yanlışsa, broşür basıldığından beri şifre değiştirilmiş olabilir — yeni bir tane çıkarın.

S: Operasyonel yönetici neden oda ekleyemiyor?

Oda eklemek abonelik maliyetini değiştirir. Bunu yalnızca Owner yapabilir. Owner'dan oda eklemesini isteyin veya Abonelik sayfasından oda yönetimini devralın.

S: Oda ekledim ama biletler çıkmıyor.

Aboneliğinizin ödenmiş odalar kotası yeni toplamın altında. Ekstra odaları kapsamak için aboneliği yenileyin.

S: Misafirler kendi şikayetlerini silebilir mi?

Hayır. Bir kez gönderildiğinde şikayet yöneticinin kuyruğunda kalır. Yönetici onu Çözüldü veya Yapılmayacak olarak kapatır.