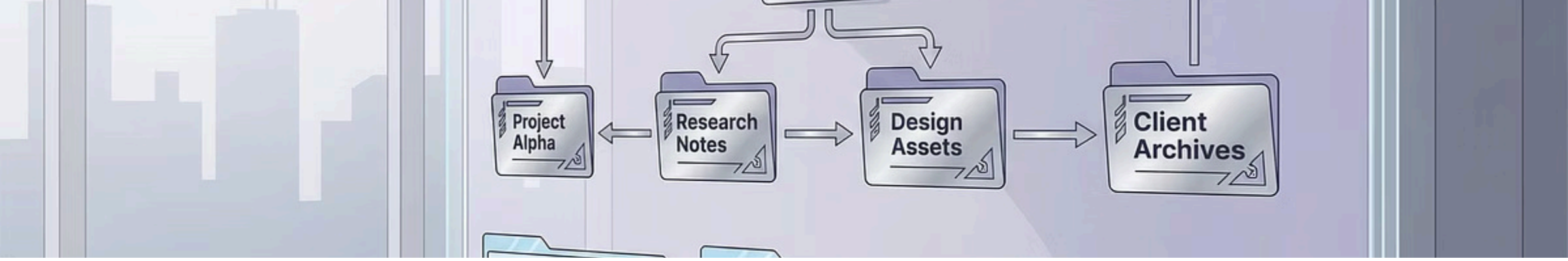


Servicecore Kapsamlı Dokümantasyon Rehberi

ServiceCore platformunun tüm kullanıcı segmentleri için hazırlanmış detaylı, yapılandırılmış ve profesyonel dokümantasyon sistemi. Bu rehber, teknisyenlerden yöneticilere, son kullanıcılardan sistem entegratörlerine kadar tüm paydaşların ihtiyaç duyduğu bilgileri içermektedir.





Dokümantasyon Yapısına Genel Bakış

ServiceCore dokümantasyon sistemi, farklı kullanıcı rollerine ve ihtiyaçlarına göre organize edilmiş kapsamlı bir bilgi deposudur. Her bir kılavuz, belirli bir kullanıcı grubunun günlük operasyonlarında karşılaşılabileceği durumlar için detaylı açıklamalar, adım adım talimatlar ve görsel desteklerle zenginleştirilmiştir.

Dokümantasyon yapısı, kullanıcıların hızlı ve etkili bir şekilde ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşmalarını sağlayacak şekilde kategorize edilmiştir. Her kategori, kendi içinde tutarlı bir akış ve mantıksal sıralama ile düzenlenmiştir.

Hedef Kitle ve Kullanım Alanları

Teknisyenler

Saha çalışanları için modül bazlı kullanım kılavuzları, mobil uygulama talimatları ve operasyonel süreç dokümantasyonu

Son Kullanıcılar

Müşteri arayüzleri, self-servis portalları ve kullanıcı deneyimi odaklı yönlendirmeler

Yöneticiler

Sistem konfigürasyonu, raporlama, kullanıcı yönetimi ve stratejik karar destek araçları

Teknik Ekipler

Entegrasyon, migration, kurulum ve sistem mimarisi ile ilgili teknik dokümantasyon



Teknisyen Kılavuzu

Saha operasyonlarının kalbi olan teknisyenler için özel olarak tasarlanmış kapsamlı modül rehberi

Teknisyen Kılavuzu: Genel Yapı

Kapsam ve Amaç

Teknisyen Kılavuzu, ServiceCore platformunu kullanan saha teknisyenlerinin günlük operasyonlarında ihtiyaç duyacakları tüm bilgileri içeren, modül bazlı yapılandırılmış bir dokümantasyon setidir.

Bu kılavuz, teknisyenlerin mobil cihazlarından veya iş istasyonlarından kolayca erişebilecekleri, pratik ve anlaşılır açıklamalar sunmaktadır.

Modüler Yaklaşım

Her modül bağımsız olarak çalışabilecek şekilde tasarlanmıştır, ancak sistem bütünlüğü içinde birbirleriyle entegre edilmiştir.

- İş emri yönetimi modülü
- Envanter takip sistemi
- Zamanlama ve rotalama
- Müşteri etkileşim araçları
- Raporlama ve dokümantasyon

Teknisyen Modülleri: Detaylı İnceleme

01

İş Emri Modülü

Teknisyenlerin atanan iş emirlerini görüntülemesi, durumunu güncellemesi ve tamamlaması için gereken tüm araçları içerir. Çevrimdışı çalışma desteği ile saha koşullarında kesintisiz hizmet sağlar.

02

Envanter Yönetimi

Araç stoklarının takibi, yedek parça kullanımının kaydedilmesi ve otomatik stok bildirimleri ile malzeme yönetimini kolaylaştırır.

03

Zamanlama Sistemi

Günlük, haftalık ve aylık iş programlarının görüntülenmesi, optimize edilmiş rota önerileri ve dinamik görev atama yetenekleri sunar.

04

Müşteri İletişimi

Anlık bildirimler, dijital imza toplama, fotoğraf ve belge paylaşımı gibi müşteri etkileşim araçları içerir.



Teknisyen İş Akışı ve Süreç Yönetimi

ServiceCore platformu, teknisyenlerin günlük operasyonlarını standartlaştırarak verimliliği artıran sistematik bir iş akışı sunar. Her adım dikkatli bir şekilde tasarlanarak zaman kaybını minimize eder ve müşteri memnuniyetini maksimize eder.





Kullanıcı Kılavuzu

Son kullanıcılar için tasarlanmış, sezgisel ve kullanıcı dostu arayüz dokümantasyonu

Kullanıcı Kılavuzu: Son Kullanıcı Deneyimi

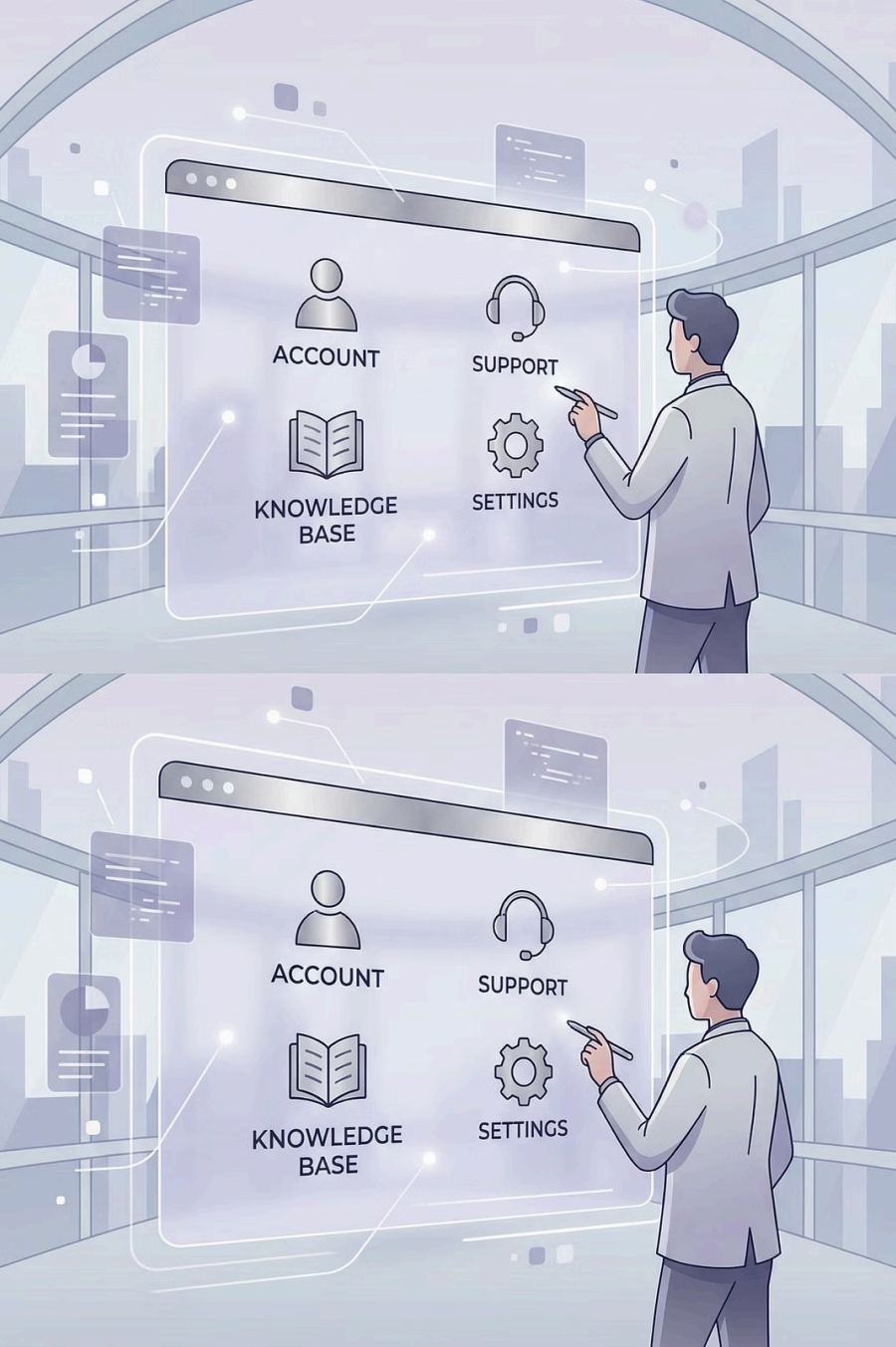
Kullanıcı Arayüzü Felsefesi

ServiceCore'un son kullanıcı arayüzleri, karmaşıklığı basitlikle harmanlayan, herkesin kolayca anlayabileceği bir tasarım felsefesi üzerine inşa edilmiştir. Kullanıcılar teknik bilgiye sahip olmasa bile sistemde rahatça gezinebilir ve işlemlerini tamamlayabilir.

Arayüz tasarımı, modern UX/UI prensiplerine uygun olarak geliştirilmiş, erişilebilirlik standartlarını karşılamakta ve responsive tasarım ile tüm cihazlarda sorunsuz çalışmaktadır.

Temel Kullanıcı Fonksiyonları

- Self-servis portal erişimi ve yönetimi
- Servis talebi oluşturma ve takip etme
- Randevu planlama ve düzenleme
- Geçmiş işlemleri ve raporları görüntüleme
- Bildirim tercihlerini özelleştirme
- Profil ve hesap ayarlarını yönetme
- Fatura ve ödeme bilgilerine erişim



Self-Servis Portal Yetenekleri

Servis Talebi Yönetimi

Kullanıcılar, 7/24 erişilebilir portal üzerinden yeni servis talepleri oluşturabilir, mevcut taleplerin durumunu takip edebilir ve gerekli güncellemeleri alabilirler. Sistem, otomatik bildirimler ile kullanıcıları her adımda bilgilendirir.

Randevu Planlama

Müsait zaman dilimlerini görüntüleme, tercih edilen teknisyen seçimi, randevu değiştirme ve iptal etme işlemlerini kullanıcılar bağımsız olarak gerçekleştirebilir. Otomatik hatırlatmalar randevuların unutulmasını engeller.

Bilgi ve Belge Erişimi

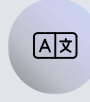
Geçmiş servis kayıtları, faturalar, garanti bilgileri ve ürün dokümantasyonuna tek bir yerden erişim imkanı sunar. Tüm belgeler güvenli bir şekilde saklanır ve istendiğinde indirilebilir.

Kullanıcı Deneyimi ve Erişilebilirlik



Çoklu Cihaz Desteği

Masaüstü, tablet ve mobil cihazlarda optimize edilmiş görünüm ve performans



Çoklu Dil Desteği

Farklı dillerde arayüz seçenekleri ile global kullanıcı tabanına hizmet



Erişilebilirlik

WCAG standartlarına uyumlu, engelli kullanıcılar için optimize edilmiş özellikler



Sezgisel Tasarım

Minimal eğitim gereksinimi ile kullanılabilen, kullanıcı dostu arayüz



Yönetici Kılavuzu

Sistem yöneticileri için kapsamlı admin panel ve konfigürasyon rehberi

Yönetici Kılavuzu: Admin Kontrolü ve Yetkiler

Kapsamlı Yönetim Ekosistemi

Yönetici Kılavuzu, ServiceCore platformunun tüm idari ve operasyonel yönlerini kontrol etmek için gereken bilgi ve araçları sunar. Bu kılavuz, sistem yöneticilerinin platform konfigürasyonu, kullanıcı yönetimi, güvenlik ayarları ve iş akışı optimizasyonu konularında uzmanlaşmalarını sağlar.

Admin paneli, merkezi bir kontrol noktası olarak işlev görür ve yöneticilere organizasyonun tüm ServiceCore operasyonları üzerinde görünürlük ve kontrol sağlar. Gelişmiş raporlama araçları, performans metrikleri ve özelleştirilebilir dashboard'lar ile stratejik karar alma süreçleri desteklenir.

Temel Yönetim Alanları

1. Kullanıcı ve rol yönetimi
2. Sistem konfigürasyonu
3. İş akışı tasarımı
4. Güvenlik ve erişim kontrolü
5. Raporlama ve analitik
6. Entegrasyon ayarları
7. Bildirim yapılandırması
8. Veri yedekleme ve geri yükleme

Admin Panel: Ana Modüller ve Fonksiyonlar

Kullanıcı Yönetimi

Kullanıcı hesaplarının oluşturulması, düzenlenmesi ve silinmesi, rol atama, izin yapılandırması, grup yönetimi ve çoklu kullanıcı işlemleri için toplu araçlar içerir. Detaylı kullanıcı aktivite logları ve audit trail özellikleri ile tam şeffaflık sağlar.

Sistem Konfigürasyonu

Platform genelinde geçerli ayarların yapılandırılması, özelleştirme seçenekleri, varsayılan değerlerin belirlenmesi ve sistem parametrelerinin optimize edilmesi işlemlerini kapsar. Her konfigürasyon değişikliği versiyonlanır ve geri alınabilir.

İş Akışı Yönetimi

Organizasyonun özel ihtiyaçlarına göre iş akışlarının tasarlanması, otomasyonların kurulması, onay süreçlerinin tanımlanması ve iş kurallarının oluşturulması için görsel bir editor sunar. Karmaşık süreçler bile kodlama gerektirmeden tasarlanabilir.



Gelişmiş Raporlama ve Analitik Araçları



Operasyonel Raporlar

Günlük operasyonların izlenmesi için gerçek zamanlı raporlar, KPI takibi, performans metrikleri ve trend analizleri sunar. Özelleştirilebilir raporlar ile her departmanın ihtiyacına özel görünüm oluşturulabilir.



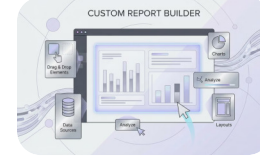
Finansal Analiz

Gelir-gider analizi, maliyet merkezi raporları, bütçe takibi ve karlılık analizleri içeren kapsamlı finansal raporlama araçları ile mali performansın detaylı takibi yapılır.



Performans Metrikleri

Makine öğrenimi algoritmaları ile gelecek trendlerin tahmini, talep öngörüsü, kaynak planlaması optimizasyonu ve risk değerlendirme yapılabilir.



Özel Raporlar

Kullanıcıların kendi ihtiyaçlarına göre raporları oluşturmasına ve düzenlemesine olanak tanıyan, sürükle-bırak özellikli sezgisel bir arayüze sahiptir. Bu sayede her türlü veri analizi kolayca gerçekleştirilebilir.

Güvenlik ve Erişim Kontrolü

Çok Katmanlı Güvenlik Mimarisi

ServiceCore, endüstri standardı güvenlik protokolleri ve best practice'leri kullanarak verilerinizi korur. Rol tabanlı erişim kontrolü (RBAC), çok faktörlü kimlik doğrulama (MFA), şifreleme ve audit trail gibi özellikler ile kapsamlı güvenlik sağlar.

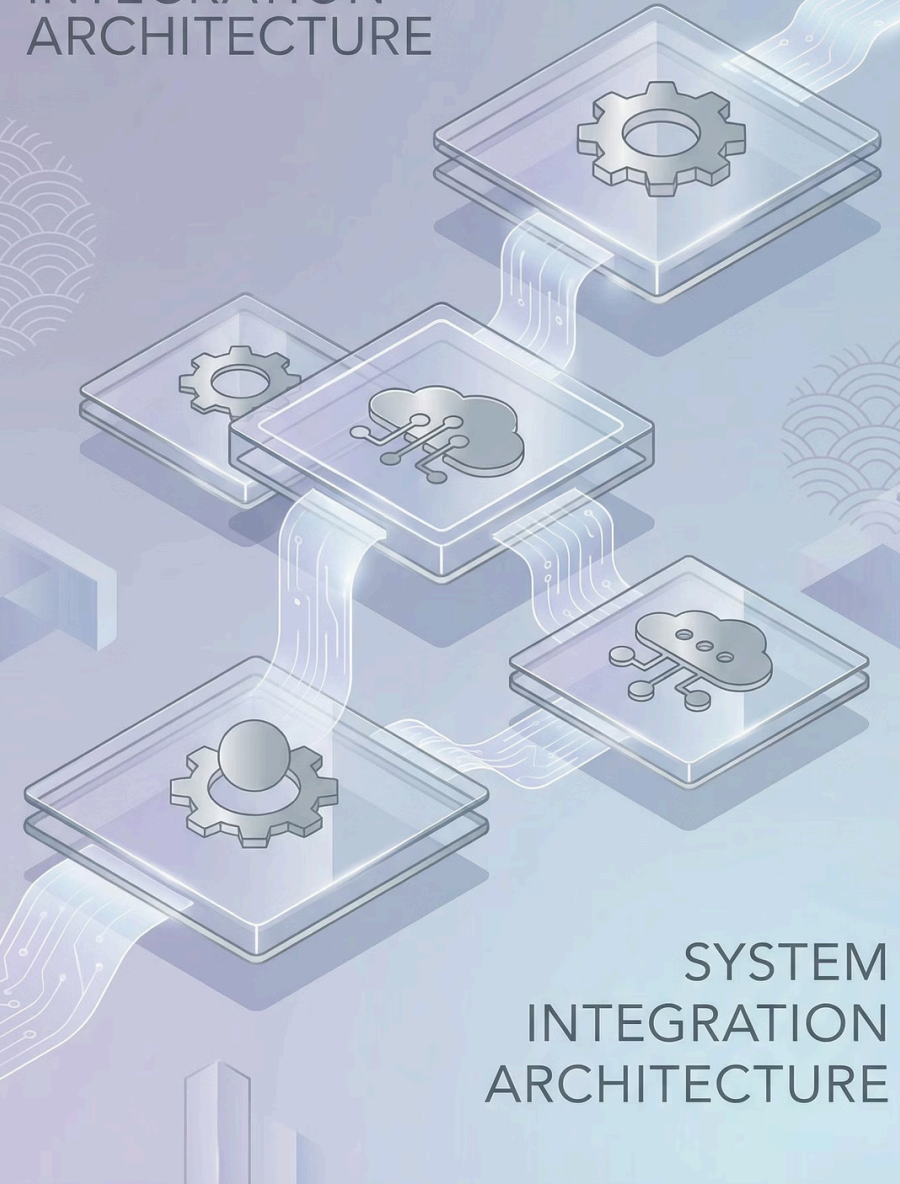
- SSL/TLS şifreleme ile veri iletimi
- AES-256 ile veri saklama
- Düzenli güvenlik güncellemeleri
- Penetrasyon testleri ve güvenlik denetimleri

Erişim Kontrolü ve İzinler

Granüler izin sistemi ile her kullanıcının yalnızca ihtiyaç duyduğu verilere ve fonksiyonlara erişimi sağlar. Yöneticiler, özel roller oluşturabilir ve organizasyonun hiyerarşik yapısına uygun izin matrisleri tanımlayabilir.

- Özelleştirilebilir roller ve izinler
- IP bazlı erişim kısıtlamaları
- Oturum yönetimi ve timeout ayarları
- Detaylı erişim logları

SYSTEM
INTEGRATION
ARCHITECTURE



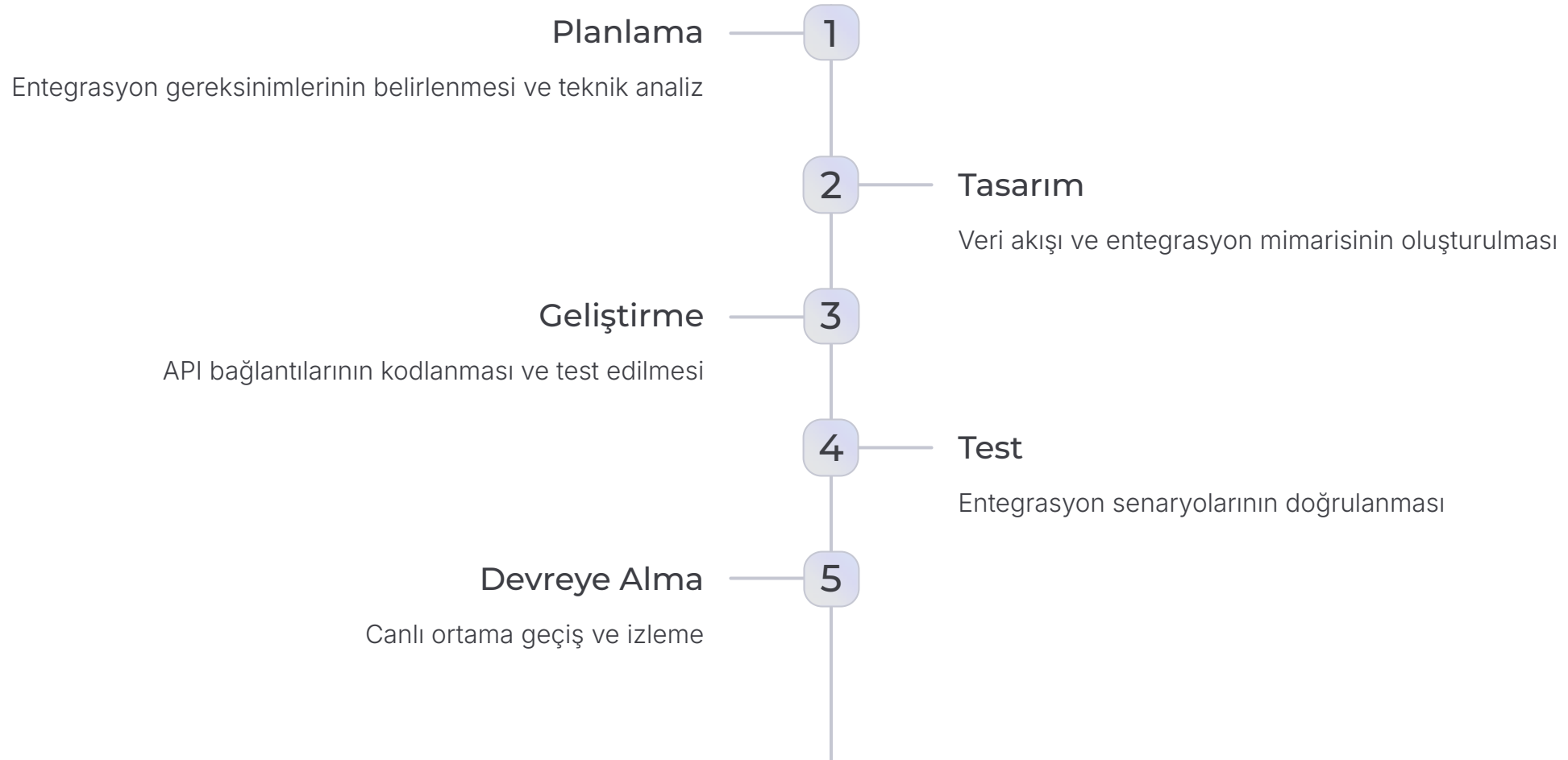
SYSTEM
INTEGRATION
ARCHITECTURE

Entegrasyon Kılavuzu

Üçüncü taraf sistemlerle entegrasyon için teknik spesifikasyonlar ve uygulama rehberi

Entegrasyon Kılavuzu: Bağlantı Ekosistemi

ServiceCore platformu, modern işletmelerin kullandığı çeşitli sistemlerle sorunsuz entegrasyon sağlayarak veri siloları oluşturmadan bütünleşik bir teknoloji ekosistemi yaratır. Bu kılavuz, API entegrasyonları, webhook'lar, veri senkronizasyonu ve üçüncü taraf platform bağlantıları için kapsamlı teknik dokümantasyon sunar.



API Entegrasyonu: RESTful Servisler

ServiceCore REST API

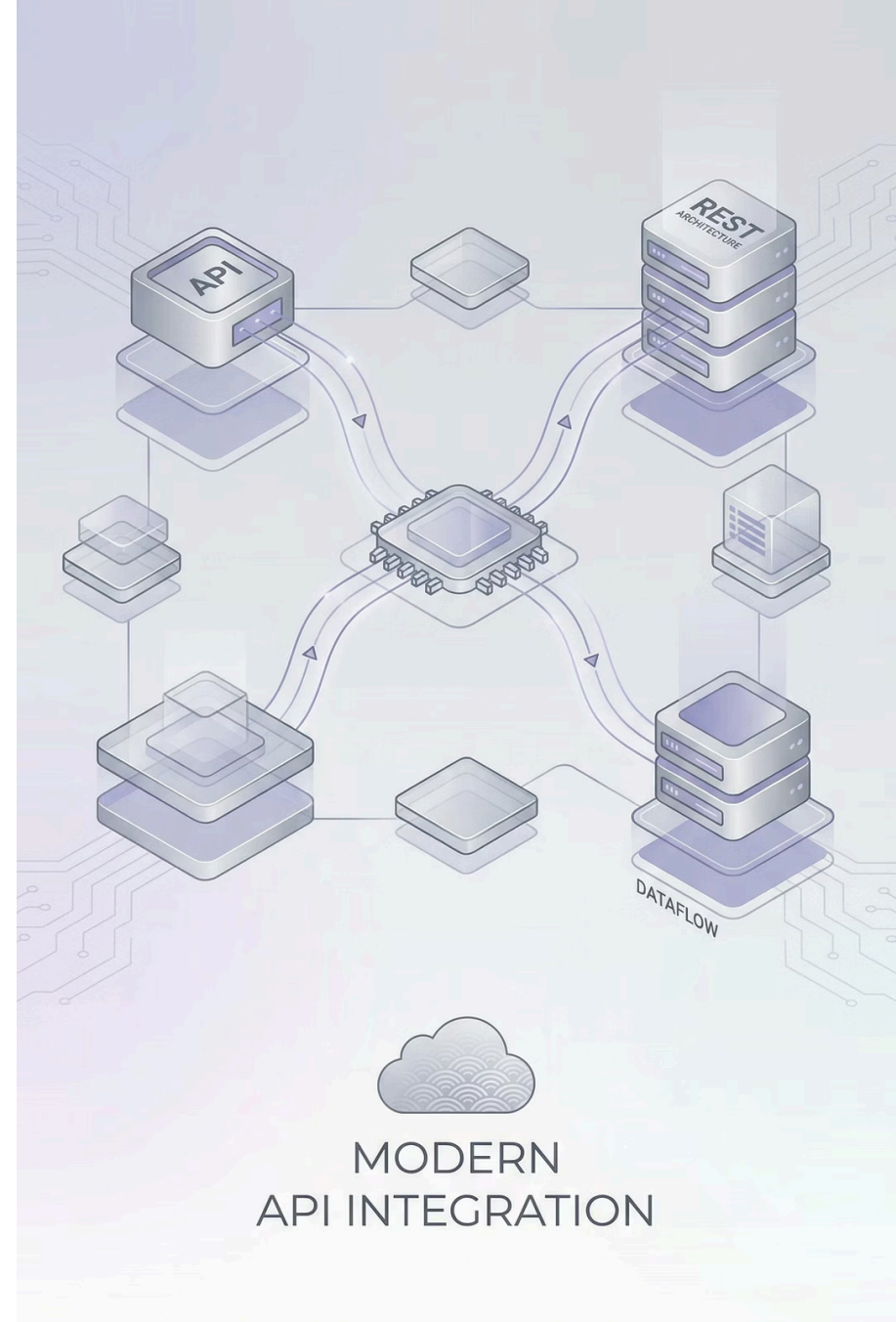
ServiceCore, modern RESTful API standartlarına uygun, tam dokümente edilmiş ve kolay kullanımlı bir API sunar. Geliştiriciler bu API'yi kullanarak platformun tüm fonksiyonlarına programatik erişim sağlayabilir.

API Özellikleri:

- JSON formatında veri alışverişi
- OAuth 2.0 kimlik doğrulama
- Rate limiting ve throttling
- Versiyonlama desteği
- Sandbox ortamı

Endpoint Kategorileri

- **İş Emirleri:** CRUD operasyonları, durum güncellemeleri
- **Müşteriler:** Müşteri bilgileri, iletişim geçmişi
- **Teknisyenler:** Çizelgeleme, konum, kullanılabilirlik
- **Envanter:** Stok yönetimi, parça kullanımı
- **Raporlar:** Veri çekme ve analiz
- **Bildirimler:** Push notification yönetimi



Webhook Entegrasyonları ve Gerçek Zamanlı Olaylar



Olay Tetikleyici

ServiceCore'da bir olay gerçekleşir



Webhook Bildirimi

HTTP POST isteđi gönderilir



Veri İşleme

Hedef sistem veriyi alır ve işler



Onay

Başarılı işlem yanıtı döner

Webhook'lar, ServiceCore platformunda gerçekleşen olaylar hakkında harici sistemleri gerçek zamanlı olarak bilgilendirmek için kullanılır. İş emri oluşturma, durum değişiklikleri, randevu güncellemeleri gibi önemli olaylar anında iletilir.



Popüler Platform Entegrasyonları

ERP Sistemleri

SAP, Oracle, Microsoft Dynamics ile finansal veri senkronizasyonu, müşteri bilgileri entegrasyonu ve envanter yönetimi bağlantıları

CRM Platformları

Salesforce, HubSpot, Microsoft CRM ile müşteri verilerinin senkronizasyonu, lead yönetimi ve satış hunisi entegrasyonu

Muhasebe Yazılımları

QuickBooks, Xero, FreshBooks ile fatura oluşturma, ödeme takibi ve finansal raporlama entegrasyonu

İletişim Araçları

Slack, Microsoft Teams, email platformları ile bildirimler, uyarılar ve iş akışı güncellemeleri

Veri Senkronizasyonu ve Mapping

Veri Eşleme Stratejileri

Farklı sistemler arasında veri transferi yapılırken, alan eşlemeleri ve veri dönüşümleri kritik önem taşır. ServiceCore, esnek veri eşleme araçları sunarak farklı şema yapılarına sahip sistemler arasında sorunsuz veri akışı sağlar.

Senkronizasyon Seçenekleri:

- Gerçek zamanlı (real-time) senkronizasyon
- Zamanlı toplu (scheduled batch) işlemler
- Olay tabanlı (event-driven) tetikleyiciler
- Manuel tetiklenen senkronizasyon

Veri Tutarlılığı

Çoklu sistem entegrasyonlarında veri tutarlılığı sağlamak için:

- Master data management (MDM) stratejileri
- Çakışma çözümü mekanizmaları
- Veri validasyon kuralları
- Audit trail ve versiyon kontrolü
- Hata yönetimi ve retry mekanizmaları
- İşlem logları ve izleme



Migration Kılavuzu

Eski sistemlerden ServiceCore'a güvenli ve sorunsuz veri taşıma rehberi

Migration Kılavuzu: Veri Taşıma Süreci

Legacy sistemlerden ServiceCore platformuna geçiş, dikkatli planlama ve sistematik yürütme gerektiren kritik bir süreçtir. Bu kılavuz, veri bütünlüğünü koruyarak, minimum kesinti süresiyle ve iş sürekliliğini sağlayarak başarılı bir migration gerçekleştirmek için gereken tüm bilgileri içerir.



Migration Kuralları ve Best Practices

1

Veri Bütünlüğü Öncelikli

Migration süreci boyunca veri kaybı veya bozulmasını önlemek için çoklu validasyon katmanları uygulanmalı, her aşamada checkpoint'ler oluşturulmalıdır.

2

Kapsamlı Yedekleme

Migration öncesi ve sonrası tam sistem yedeklemeleri alınmalı, rollback senaryoları hazır tutulmalıdır.

3

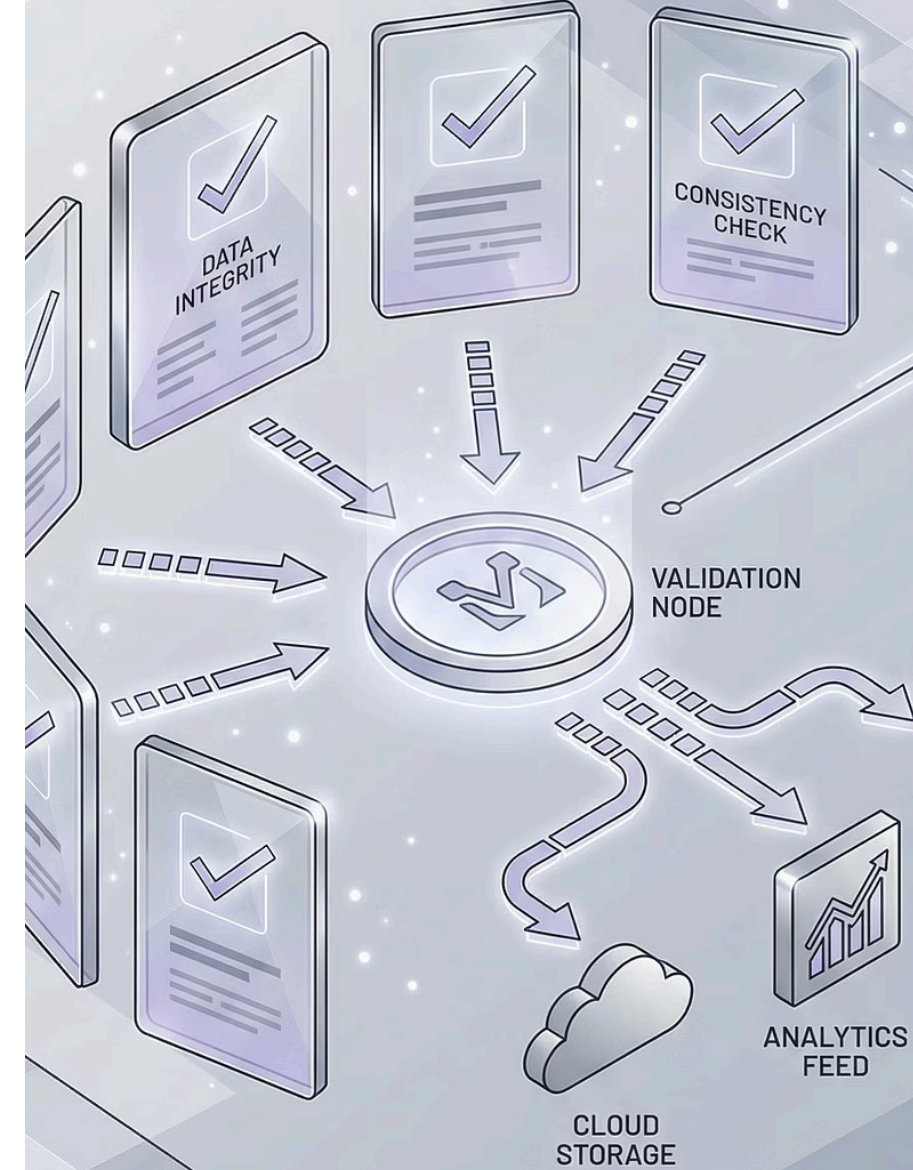
Aşamalı Yaklaşım

Tüm veriyi bir seferde taşımak yerine, öncelikli modüller belirlenerek aşamalı geçiş planlanmalıdır.

4

Kullanıcı İletişimi

Tüm paydaşlar migration sürecinden haberdar edilmeli, eğitimler verilmeli ve destek ekipleri hazırlanmalıdır.



Veri Eşleme ve Dönüştürme Kuralları

Kaynak Sistem Analizi

Migration başarısının temel taşı, kaynak sistemdeki veri yapısının detaylı analizidir. Her veri elemanının, ilişkisinin ve iş kuralının dokümante edilmesi gerekir.

- Veri şemalarının çıkarılması
- İlişkisel bağımlılıkların haritalanması
- Veri tiplerinin ve formatlarının belirlenmesi
- Özel alanların ve hesaplamaların tespiti
- Referans verilerin listelenmesi

Hedef Sistem Mapping

ServiceCore'un veri modeline uygun eşlemeler oluşturulmalı ve gerekli dönüşümler tanımlanmalıdır.

- Alan bazında eşleme tabloları
- Veri tipi dönüşüm kuralları
- Varsayılan değer atamaları
- Birleştirme ve ayırma kuralları
- İş kuralı dönüşümleri
- Özel alan mapping stratejileri

Migration Performansı ve Optimizasyon

10K

Kayıt/Saniye

Optimize edilmiş toplu işleme ile yüksek performans

99.9%

Veri Doğruluğu

Çoklu validasyon ile maksimum güvenilirlik

<2h

Kesinti Süresi

İşletme sürekliliği için minimum downtime

100%

Rollback Garantisi

Herhangi bir sorun durumunda tam geri dönüş imkanı

Migration performansını optimize etmek için paralel işleme, toplu veri transferi, incremental migration ve önbellekleme stratejileri kullanılır. Ağ bant genişliği, veritabanı performansı ve sistem kaynakları sürekli izlenir.



Kurulum Kılavuzu

ServiceCore platformunun kurulumu için adım adım teknik rehber

Kurulum Kılavuzu: Sistem Gereksinimleri

Donanım Gereksinimleri

ServiceCore, cloud-based bir platform olarak minimal yerel donanım gereksinimi ile çalışır. Ancak optimal performans için önerilen spesifikasyonlar:

- **İstemci Cihazlar:** Modern web tarayıcısı çalıştırabilen herhangi bir cihaz
- **Minimum RAM:** 4GB (8GB önerilir)
- **İşlemci:** Dual-core 2GHz+
- **Ekran Çözünürlüğü:** Minimum 1280x720
- **İnternet Bağlantısı:** Minimum 5 Mbps (25+ Mbps önerilir)

Yazılım Gereksinimleri

Platform bağımsız çalışma için desteklenen ortamlar:

- **Desteklenen Tarayıcılar:** Chrome 90+, Firefox 88+, Safari 14+, Edge 90+
- **Mobil İşletim Sistemleri:** iOS 13+, Android 9+
- **Desktop İşletim Sistemleri:** Windows 10+, macOS 10.15+, Linux (modern dağıtımlar)
- **PDF Okuyucu:** Raporlar için gerekli

İlk Kurulum: Adım Adım Süreç

01

Hesap Oluşturma

ServiceCore web sitesinden organizasyon hesabı oluşturulur, domain seçimi yapılır ve ilk admin kullanıcısı tanımlanır.

03

Kullanıcı ve Rol Tanımlama

İlk kullanıcılar sisteme eklenir, roller oluşturulur ve izinler atanır.

05

Veri İçe Aktarma

Varsa mevcut veriler (müşteriler, ürünler, vb.) sisteme aktarılır.

02

Temel Konfigürasyon

Organizasyon bilgileri, saat dilimi, para birimi, dil tercihleri ve genel sistem ayarları yapılandırılır.

04

Modül Aktivasyonu

İhtiyaç duyulan modüller aktive edilir ve temel parametreleri ayarlanır.

06

Test ve Doğrulama

Pilot kullanıcılarla sistem test edilir, gerekli düzeltmeler yapılır.

Ağ ve Güvenlik Konfigürasyonu



Firewall Ayarları

ServiceCore'un kullandığı portlar ve IP adresleri firewall'da whitelist'e eklenmeli. HTTPS (443) ve WSS protokolleri için giden bağlantılara izin verilmelidir.



SSL Sertifikaları

Özel domain kullanımı için SSL sertifikası yapılandırması, Let's Encrypt entegrasyonu veya kurumsal sertifika yükleme işlemleri gerçekleştirilir.



VPN Entegrasyonu

Kurumsal VPN üzerinden erişim gerekiyorsa, split-tunnel veya full-tunnel konfigürasyonu yapılır ve bağlantı testleri gerçekleştirilir.



Kimlik Doğrulama

SSO (Single Sign-On) entegrasyonu, SAML veya OAuth konfigürasyonu, MFA (Multi-Factor Authentication) aktivasyonu yapılır.



Kurulum Sonrası Yapılandırma Kontrolleri

1

Sistem Sağlığı

Tüm servislerin çalıştığını, veritabanı bağlantılarının aktif olduğunu ve API endpoint'lerinin erişilebilir olduğunu doğrulayın.

2

Kullanıcı Erişimi

Farklı rol ve yetkilerdeki kullanıcılarla login testleri yapın, izinlerin doğru çalıştığını kontrol edin.

3

Entegrasyonlar

Yapılandırılan tüm entegrasyonların veri alışverişini test edin, hata loglarını kontrol edin.

4

Performans

Sayfa yükleme süreleri, API yanıt süreleri ve genel sistem performansını ölçün.

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT



ESM Kılavuzu

Enterprise Service Management modülünün tanıtımı ve kullanım rehberi

ESM Kılavuzu: Enterprise Service Management'a Giriş

ESM (Enterprise Service Management), ServiceCore platformunun kurumsal ölçekte servis yönetimi için geliştirilmiş gelişmiş modülüdür. ITIL ve ITSM best practice'lerini benimseyen bu modül, IT servis yönetiminden HR süreçlerine, facilities management'tan legal operasyonlara kadar geniş bir yelpazede kurumsal servis süreçlerini standardize eder ve otomatize eder.

ESM Temel Yetenekleri

- Incident ve problem yönetimi
- Change management süreçleri
- Service catalog yönetimi
- SLA (Service Level Agreement) takibi
- Asset ve konfigürasyon yönetimi
- Knowledge base entegrasyonu
- Self-service portal

Kurumsal Avantajlar

ESM modülü, organizasyonların servis kalitesini artırırken operasyonel maliyetleri düşürmelerine yardımcı olur.

- **Standardizasyon:** Tüm departmanlarda tutarlı süreçler
- **Görünürlük:** Gerçek zamanlı servis metrikleri
- **Otomasyon:** Tekrarlayan görevlerin otomatikleştirilmesi
- **İyileştirme:** Sürekli analiz ve optimizasyon

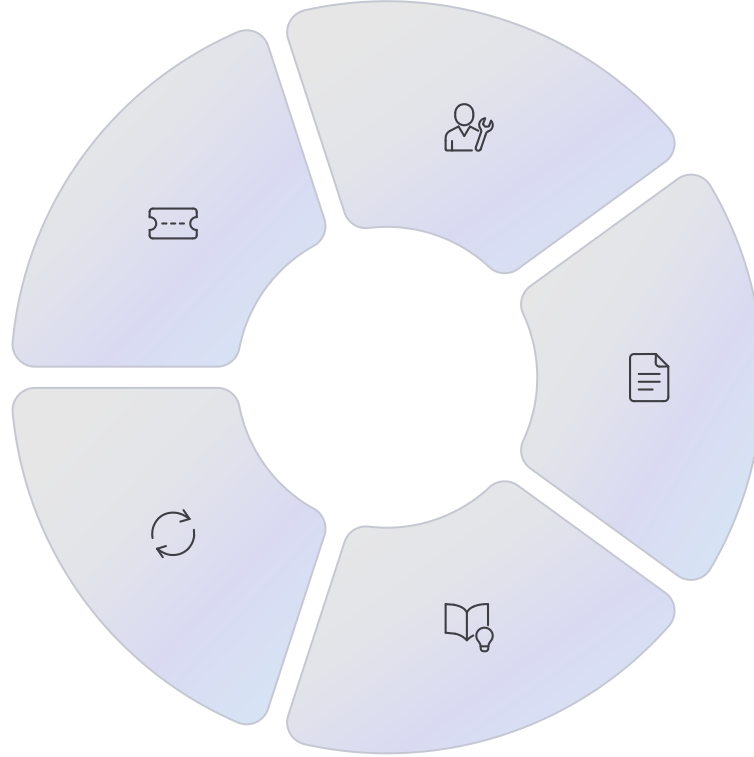
ESM Modülü: Temel Bileşenler

Ticket Yönetimi

Çok kanallı ticket oluşturma, otomatik routing, prioritization ve assignment özellikleri ile hızlı ve etkili problem çözümü

Change Management

Değişiklik talepleri için approval workflow, risk değerlendirme ve rollback planları



Servis Kataloğu

Kullanıcıların self-service portal üzerinden hizmet talep edebilecekleri yapılandırılabilir servis kataloğu

SLA Yönetimi

Servis seviyesi anlaşmalarının tanımlanması, takibi ve otomatik escalation mekanizmaları

Knowledge Base

Çözüm önerileri, how-to dökümanları ve best practice'leri içeren merkezi bilgi tabanı

Incident Management Süreç Akışı



SLA Tanımlama ve İzleme

SLA Yapılandırması

Her servis veya ticket kategorisi için farklı SLA'lar tanımlanabilir. SLA parametreleri şunları içerir:

- **Response Time:** İlk yanıt süresi hedefi
- **Resolution Time:** Çözüm süresi hedefi
- **Business Hours:** Çalışma saatleri tanımı
- **Escalation Rules:** Aşma durumunda otomatik yönlendirme
- **Priority Matrix:** Impact ve urgency kombinasyonları

SLA'lar iş günü/saat bazlı veya 7/24 olarak yapılandırılabilir.

SLA İzleme ve Raporlama

Gerçek zamanlı SLA takibi ile risk altındaki ticket'lar proaktif olarak yönetilir.

- Dashboard üzerinde SLA compliance metrikleri
- Aşma riski olan ticket'lar için early warning
- Otomatik escalation ve bildirimler
- Trend analizleri ve iyileştirme önerileri
- Ekip ve teknisyen bazında performans raporları
- SLA breach analizi ve root cause investigation



ESM Analytics ve Raporlama

95%

SLA Compliance

Hedef servis seviyesi uyum oranı

2.5h

Ortalama Çözüm Süresi

Incident'ların ortalama kapatılma süresi

4.8

Müşteri Memnuniyeti

5 üzerinden ortalama CSAT skoru

1.2

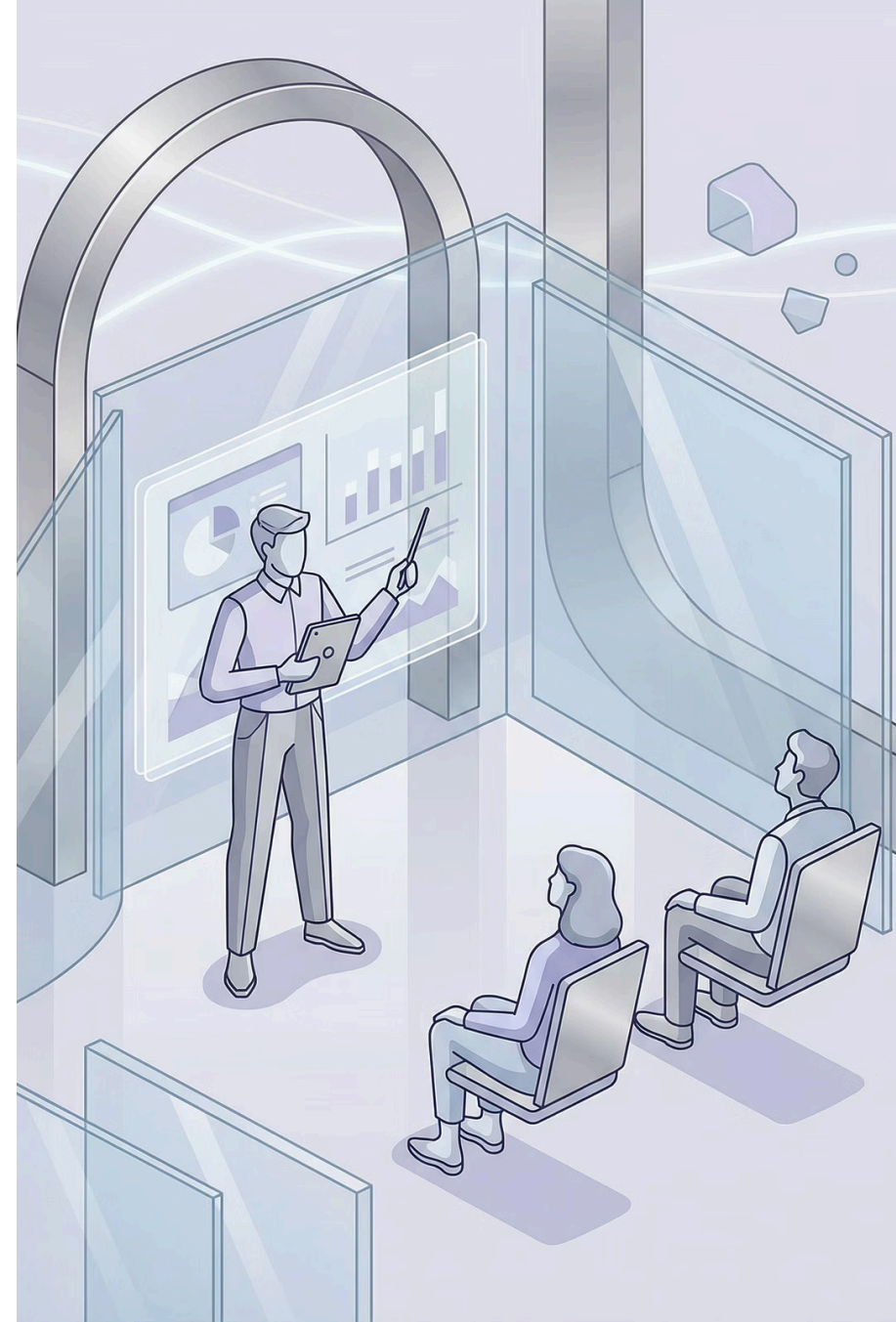
Teknisyen Başına Çözüm

Günlük ortalama kapatılan ticket sayısı

ESM modülü, kapsamlı analitik ve raporlama araçları ile operasyonel mükemmelliği destekler. Özelleştirilebilir dashboard'lar, otomatik raporlar ve prediktif analitikler ile proaktif servis yönetimi mümkün olur.

CSSM-A Administrator Eğitimleri

Sistem yöneticileri için kapsamlı eğitim video serisi ve sertifikasyon programı



CSSM-A Administrator: Eğitim Programı Yapısı

CSSM-A (Certified ServiceCore System Management - Administrator) eğitim programı, sistem yöneticilerinin ServiceCore platformunu profesyonel düzeyde yönetmeleri için gereken tüm bilgi ve becerileri kazandırmayı hedefler. Modüler yapıdaki bu program, teorik bilgi ve pratik uygulamaları harmanlayarak gerçek dünya senaryolarına hazırlar.

Temel Modül Platform mimarisi, temel kavramlar, arayüz tanıtımı - 8 saat	Kullanıcı Yönetimi Rol ve izin yönetimi, güvenlik politikaları - 6 saat	Konfigürasyon Sistem ayarları, iş akışı tasarımı, özelleştirme - 12 saat
İleri Seviye Entegrasyonlar, API kullanımı, troubleshooting - 10 saat	Sertifikasyon Final sınavı ve pratik değerlendirme - 2 saat	

Admin Eğitim Modülleri: Detaylı İçerik

Modül 1: Platform Temelleri

- ServiceCore mimarisi ve bileşenleri
- Admin panel tanıtımı ve navigasyon
- Dashboard ve widget yönetimi
- Temel terminoloji ve kavramlar
- İlk sistem ayarları ve yapılandırma

Modül 2: Kullanıcı ve Erişim Yönetimi

- Kullanıcı oluşturma ve düzenleme
- Rol tabanlı erişim kontrolü (RBAC)
- İzin matrisleri ve yetkilendirme
- Grup yönetimi ve toplu işlemler
- SSO entegrasyonu ve MFA konfigürasyonu

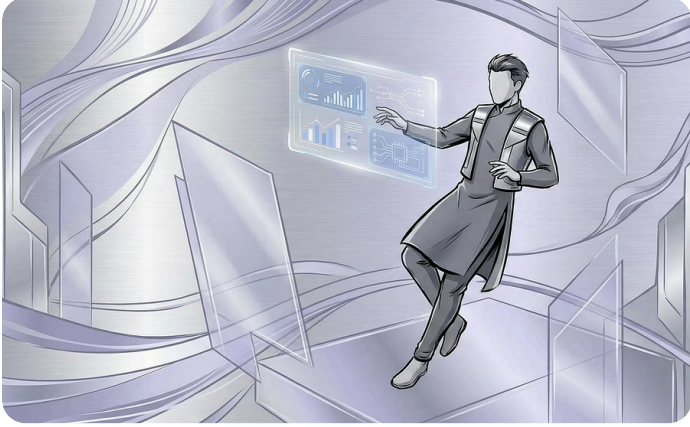
Modül 3: Sistem Konfigürasyonu

- Global ayarlar ve parametreler
- İş akışı tasarımı ve otomasyon
- Form ve template özelleştirme
- Bildirim yapılandırması
- Email template'leri ve trigger'ları

Modül 4: Raporlama ve Analitik

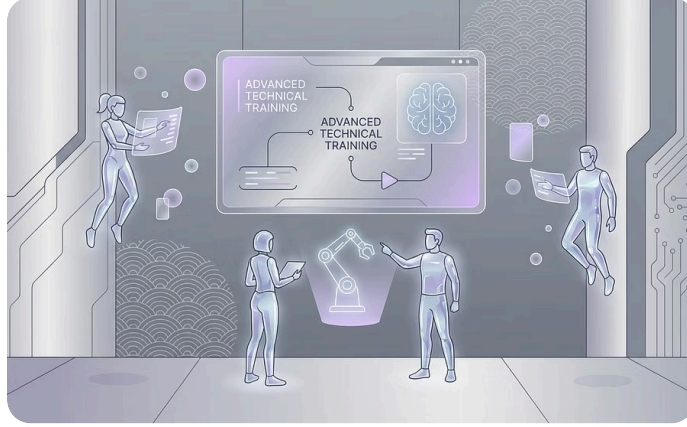
- Standart raporlar ve kullanımı
- Özel rapor oluşturma
- Dashboard tasarımı
- KPI tanımlama ve izleme
- Scheduled reports ve otomatik dağıtım

Video Eğitim Kütüphanesi



Temel Eğitim Videoları

Platform tanıtımı, ilk adımlar, temel konfigürasyon konularını içeren 15+ video içeriği. Her video 10-15 dakika uzunluğunda, adım adım açıklamalar ile hazırlanmıştır.



İleri Seviye Eğitimler

Kompleks iş akışları, API entegrasyonları, troubleshooting teknikleri gibi ileri konuları kapsayan 20+ video. Gerçek senaryolar ve case study'ler ile zenginleştirilmiştir.



Quick Tips

Belirli bir görevi hızlıca gerçekleştirmek için kısa ipuçları ve trick'ler. 2-5 dakikalık video snippet'ler ile hızlı öğrenme.

Hands-On Lab ve Pratik Uygulamalar



Sandbox Ortamı

Her katılımcıya özel sandbox environment sağlanır. Gerçek verilere risk olmadan deneme yapma imkanı.



Proje Ödevi

Öğrenilen becerilerin test edildiği kapsamlı bir sistem konfigürasyonu projesi. Mentor desteği ile tamamlanır.



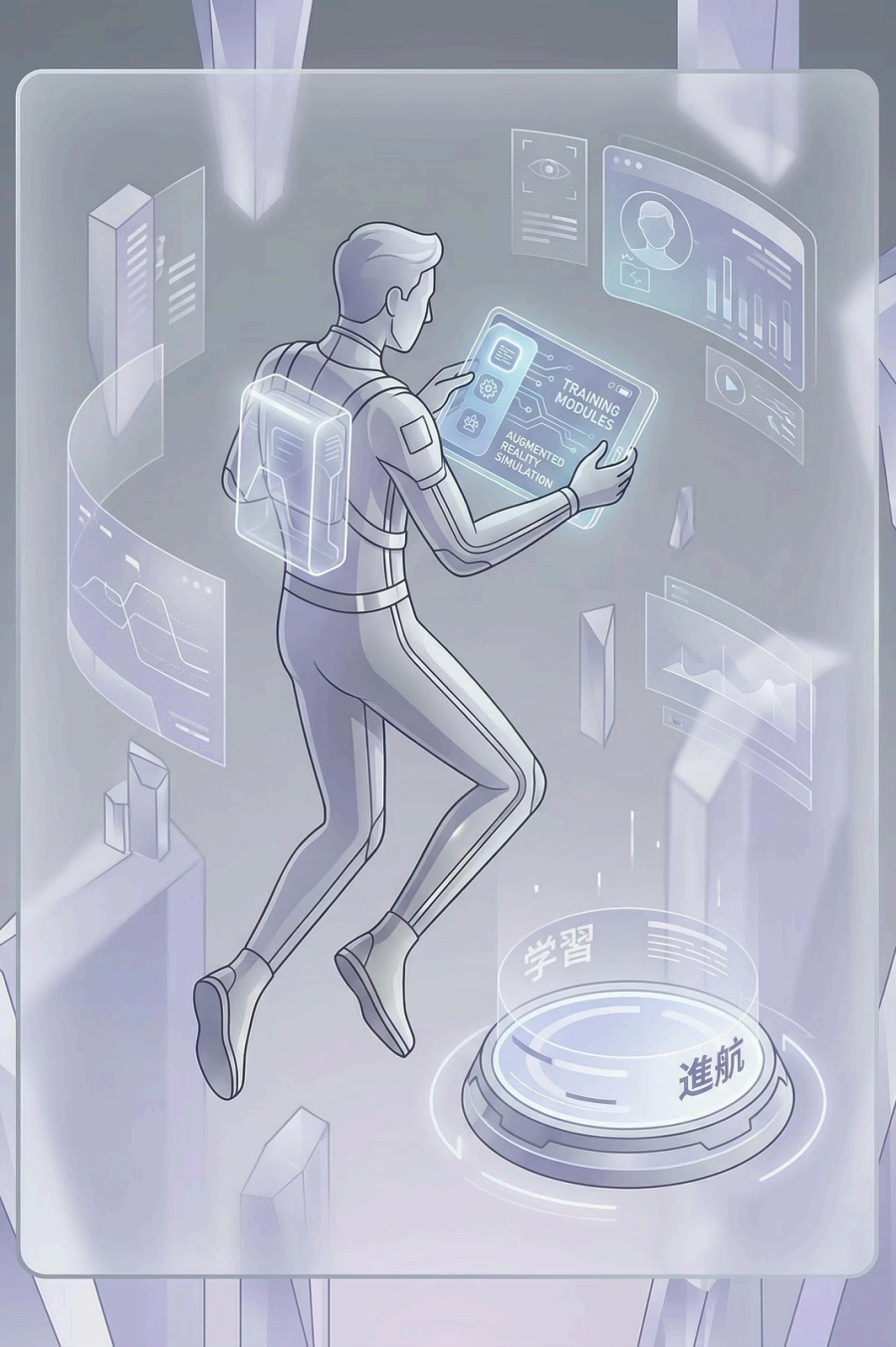
Guided Exercises

Adım adım yönergeler ile gerçek hayat senaryolarının simülasyonu. Checkpoint'ler ile ilerleme takibi.



Sertifikasyon Sınavı

Teorik bilgi ve pratik beceriyi değerlendiren comprehensive final examination. Başarılı olanlara CSSM-A sertifikası.



CSSM-P Practitioner Eğitimleri

Saha teknisyenleri için pratik odaklı mobil uygulama eğitim serisi

CSSM-P Practitioner: Teknisyen Eğitim Programı

CSSM-P (Certified ServiceCore System Management - Practitioner) eğitim programı, saha teknisyenlerinin ServiceCore mobil uygulamasını etkili kullanabilmeleri ve günlük operasyonlarda verimliliği maksimize edebilmeleri için tasarlanmıştır. Pratik odaklı bu program, gerçek saha koşullarını simüle eder ve teknisyenleri işlerine hazırlar.

Eğitim Hedefleri

- Mobil uygulamayı etkin kullanma
- İş emirlerini verimli yönetme
- Müşteri etkileşiminde profesyonellik
- Envanter ve malzeme takibi
- Dokümantasyon ve raporlama
- Çevrimdışı mod kullanımı
- Problem çözme ve troubleshooting

Program Yapısı

Toplam 16 saatlik eğitim programı, teorik bilgi ve pratik uygulamanın dengeli kombinasyonu ile sunulur.

- **Temel Eğitim:** 6 saat - Mobil app basics
- **İş Süreci Eğitimi:** 4 saat - Workflow training
- **İleri Özellikler:** 3 saat - Advanced features
- **Pratik Uygulama:** 2 saat - Hands-on practice
- **Sertifikasyon:** 1 saat - Final assessment

Teknisyen Eğitim Modülleri

01

Mobil App Tanıtımı

Uygulama arayüzü, temel navigasyon, menüler ve ayarlar. Login işlemleri, profil yönetimi ve temel özelleştirmeler.

02

İş Emri Yönetimi

İş emri görüntüleme, filtreleme, detay inceleme. Durum güncelleme, not ekleme, fotoğraf çekme ve görev tamamlama işlemleri.

03

Zamanlama ve Rotalama

Günlük schedule görüntüleme, GPS navigasyon kullanımı, check-in/check-out işlemleri ve zaman takibi.

04

Müşteri İletişimi

Müşteri bilgilerine erişim, iletişim kurma, dijital imza alma ve müşteri memnuniyet anketleri.

05

Envanter Kullanımı

Malzeme arama, stok kontrolü, kullanım kaydı, yeni malzeme talebi oluşturma.

Mobil Uygulama Özellikleri: Pratik Kullanım



Barkod ve QR Kod Tarama

Ekipman, yedek parça ve lokasyon bilgilerini hızlıca okumak için entegre tarayıcı kullanımı. Envanter takibi ve asset management için kritik özellik.



Fotoğraf ve Anotasyon

İş öncesi/sonrası fotoğraf çekimi, fotoğraflar üzerine not ve işaret ekleme, otomatik iş emrine ekleme. Görsel dokümantasyonun önemi.



Sesli Not Alma

Eller serbest not alma için sesli kayıt özelliği. Otomatik transkripsiyon ve iş emrine ekleme. Saha koşullarında pratik kullanım.



Çevrimdışı Çalışma

İnternet olmayan bölgelerde kesintisiz çalışma. Otomatik data sync, conflict resolution ve veri güvenliği mekanizmaları.

Best Practices ve Saha İpuçları

Verimlilik Artırıcı Öneriler

- **Günün Başlangıcında:** Schedule'ı incele, rotayı planla, gerekli malzemeleri kontrol et
- **İş Başında:** Check-in yapmayı unutma, önce fotoğraf çek, müşteri ile iletişimi netleştir
- **Çalışma Sırasında:** Her adımı dokümente et, kullanılan malzemeleri hemen kaydet
- **İş Bitiminde:** Müşteri imzası al, son fotoğrafları çek, notes'u tamamla
- **Gün Sonu:** Tüm işleri close et, yarınki işlere hazırlan

Sık Karşılaşılan Hatalar ve Çözümler

- **Sync Sorunları:** Wifi olan alanlarda manuel sync tetikle
- **Batarya Tüketimi:** Arka plan sync'i optimize et, gereksiz bildirimleri kapat
- **GPS Doğruluğu:** Açık alanda check-in yap, lokasyon izinlerini kontrol et
- **Fotoğraf Kalitesi:** İyi aydınlatma, stabil tutma, yeterli detay
- **Yavaş Performans:** Cache temizle, uygulamayı yeniden başlat

Teknisyen Sertifikasyon Süreci



Sertifikasyon, teknisyenlerin platform yetkinliğini resmi olarak belgeleir ve sürekli eğitim yoluyla güncel tutulur. Yıllık refresh eğitimleri ile yeni özellikler ve best practice'ler öğretilir.

Dokümantasyon Erişimi ve Güncelleme Politikası

Dokümantasyon Erişim Yöntemleri

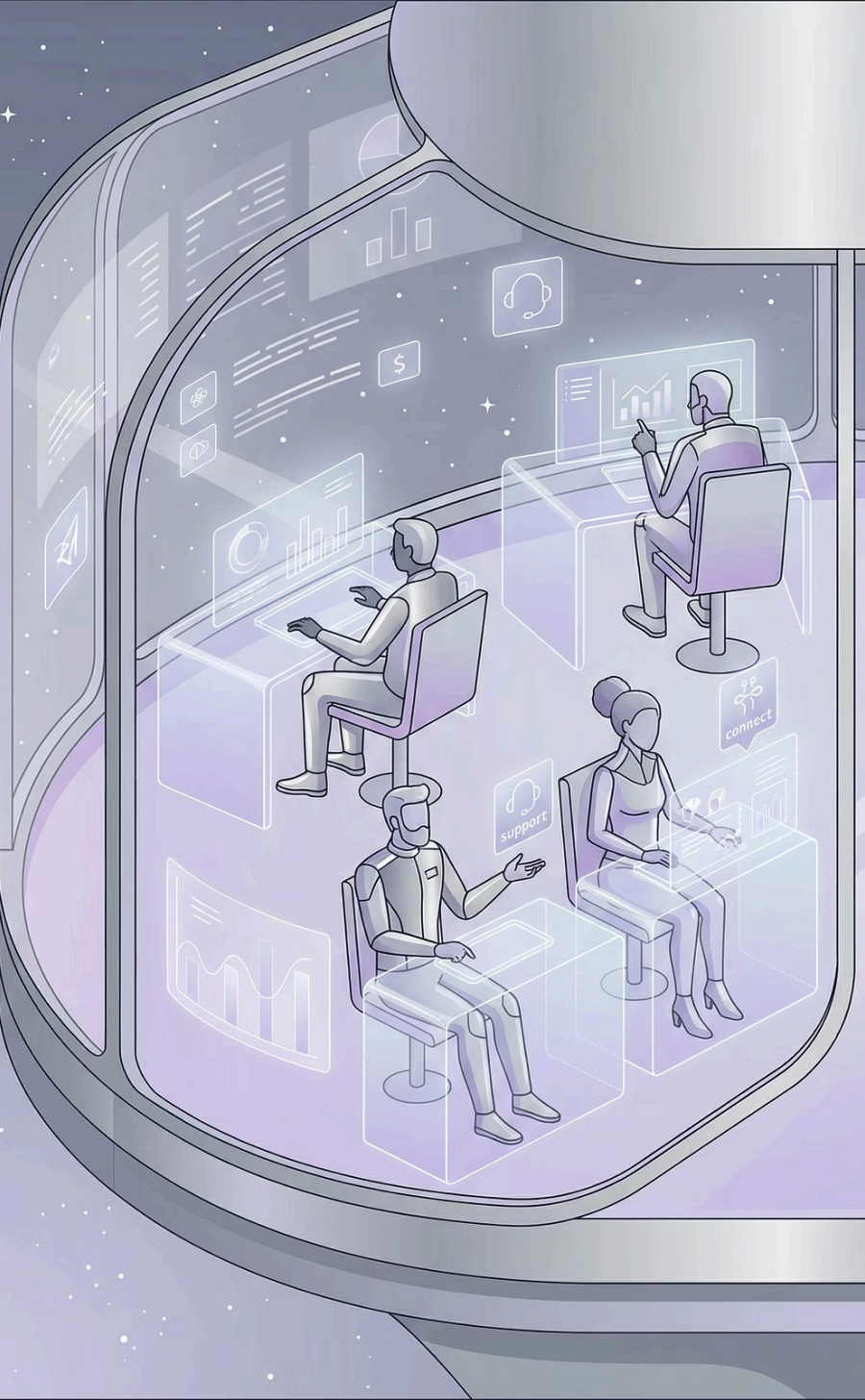
ServiceCore dokümantasyonuna çoklu kanallardan erişim sağlanmaktadır:

- **Web Portal:** docs.servicecore.app üzerinden 7/24 erişim
- **In-App Help:** Uygulama içi contextual help ve tooltips
- **PDF Downloads:** Offline kullanım için indirilebilir dokümanlar
- **Video Library:** Visual learner'lar için video arşivi
- **Knowledge Base:** Arama yapılabilir makale kütüphanesi
- **API Documentation:** Geliştiriciler için teknik reference

Güncelleme ve Versiyon Yönetimi

Dokümantasyon sürekli güncellenmekte ve versiyonlanmaktadır:

- Her platform release'i ile dokümantasyon güncellenir
- Kullanıcı feedback'leri ile sürekli iyileştirme
- Version history takibi ve change log
- Deprecated feature'lar için migration guide
- Quarterly review ve major update'ler
- Community contributions ve edit önerileri



Teknik Destek ve Yardım Kaynakları

24/7 Teknik Destek

Kritik sorunlar için kesintisiz destek hattı. Telefon, email ve live chat kanalları ile hızlı çözüm. SLA garantili yanıt süreleri.

Community Forum

Kullanıcıların birbirleriyle bilgi paylaşabileceği, soru sorabileceği ve best practice'leri tartışabileceği aktif topluluk platformu.

Dedicated Account Manager

Enterprise müşteriler için özel hesap yöneticisi. Proaktif destek, düzenli check-in'ler ve stratejik danışmanlık.

Webinar ve Workshop'lar

Düzenli olarak düzenlenen canlı eğitim oturumları. Yeni özellikler, best practice'ler ve case study sunumları.

Çoklu Dil Desteği ve Yerelleřtirme

Arayüz Yerelleřtirmesi

ServiceCore platformu, 20+ dilde tam yerelleştirilmiş arayüz sunmaktadır. Kullanıcılar tercih ettikleri dilde çalışabilir, tarih/saat formatları ve sayısal gösterimler otomatik olarak lokalize edilir. Dil değişimi anında etkili olur ve kullanıcı tercihlerinde saklanır.

Dokümantasyon Çevirileri

Tüm dokümantasyon major dillerde mevcuttur. Türkçe, İngilizce, Almanca, Fransızca, İspanyolca, İtalyanca ve daha fazlası. Teknik terimler tutarlı şekilde çevrilmiş, kültürel uyarlamalar yapılmıştır. Her dil versiyonu native speaker'lar tarafından review edilmiştir.

Bölgesel Uyarlamalar

Farklı ülkelerin iş uygulamaları, yasal gereksinimleri ve kültürel normları dikkate alınarak regional customization'lar yapılmıştır. Vergi hesaplamaları, compliance kuralları ve local best practice'ler entegre edilmiştir.

Dokümantasyon Feedback ve Katkı Süreci

Kullanıcı Geri Bildirimleri

Dokümantasyonun sürekli iyileştirilmesi için kullanıcı feedback'leri kritik önem taşır. ServiceCore, çeşitli feedback kanalları sunar:

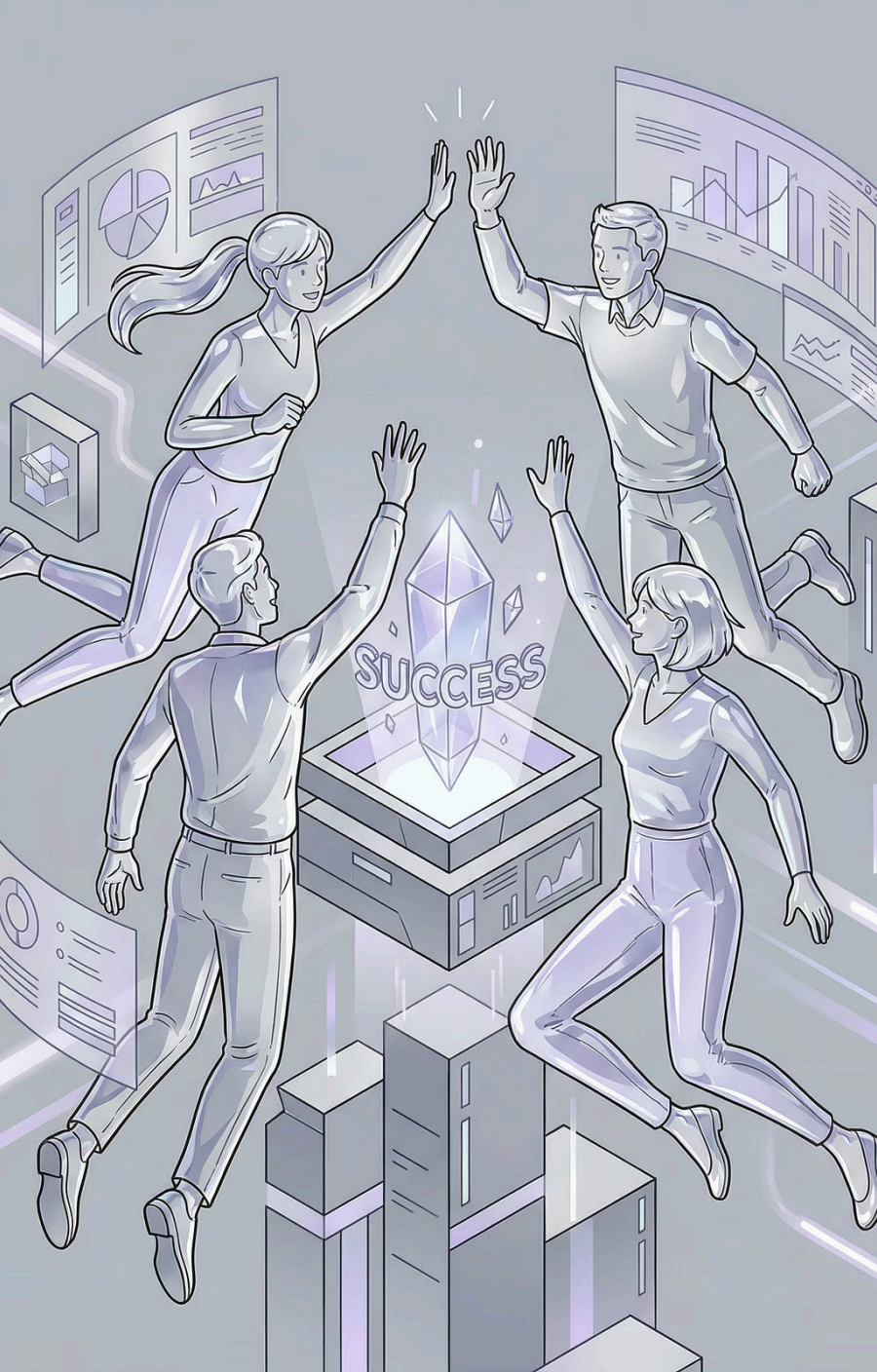
- Her dokümantasyon sayfasında "Bu sayfa yardımcı oldu mu?" widget'ı
- Detaylı feedback formu ile özel yorumlar
- Github-style issue tracking system
- Community forum'da dokümantasyon tartışmaları
- Quarterly survey'ler ile genel memnuniyet ölçümü

Community Contributions

Deneyimli kullanıcılar dokümantasyona katkıda bulunabilir:

- Edit suggestions ve pull request'ler
- Yeni how-to guide'lar ve tutorial'lar
- Best practice makaleleri
- Video tutorial oluşturma
- Çeviri katkıları
- Contributor recognition programı

Tüm katkılar review edilir ve kabul edilenlere credit verilir.



Sonuç: ServiceCore ile Dijital Dönüşüm

ServiceCore kapsamlı dokümantasyon sistemi, platformun tüm gücünden faydalanmanız için tasarlanmıştır. Teknisyenlerden yöneticilere, son kullanıcılardan sistem entegratörlerine kadar herkes için özel hazırlanmış rehberler, video eğitimler ve teknik dokümantasyon ile başarılı bir dijital dönüşüm yolculuğuna çıkabilirsiniz.

Sürekli Öğrenme

Dokümantasyon, sadece bir başlangıç noktasıdır. Sürekli güncellenen içerikler, yeni özellikler ve best practice'lerle platformdan maksimum değer elde edin.

Community Desteği

Binlerce ServiceCore kullanıcısından oluşan aktif topluluk, deneyimlerini paylaşır ve birbirine destek olur. Yalnız değilsiniz!

Sürekli İyileştirme

Feedback'leriniz doğrultusunda hem platform hem de dokümantasyon sürekli geliştirilmektedir. Sesinizi duyurun ve ServiceCore'un geleceğini şekillendirin.

ServiceCore ile servis yönetiminde mükemmelliğe ulaşın!