



servicecore

SERVICE MANAGEMENT SUITE

Servicecore Eğitimleri

Düzenli eğitimler ile servis yönetimi bilginizi sürekli arttırın. Sertifikanız ile yetkinliklerinizi belgeleyin, kariyerinizde fark yaratın.

Kimler İçin?



Teknisyenler

Günlük operasyonları yöneten teknik ekipler



Süreç Sahipleri

İş süreçlerini tasarlayan ve yöneten profesyoneller



Servis Sahipleri

Servis yönetiminden sorumlu liderler



Daha Fazla Rol

Adminler

Sistem yönetimi ve konfigürasyon uzmanları

Geliştiriciler

Özelleştirme ve entegrasyon yapan teknik ekipler

Danışmanlar

Profesyonel hizmet sunan uzmanlar

Üç Seviye Sertifikasyon



CSSM-P

Practitioner - Temel kullanıcı seviyesi



CSSM-A

Administrator - Yönetim ve konfigürasyon



CSSM-DC

Developer & Consultant - İleri düzey uzmanlık

CSSM-P

Certified Servicecore Service
Management Practitioner





CSSM-P Kimler İçin?

Hedef Kitle

- Teknisyenler
- Süreç yöneticileri
- Servis yöneticileri

Eğitim Yaklaşımı

Servis yönetimi süreçlerinin ne olduğu, nasıl çalıştığı ve ürün üzerinde nasıl kullanıldığının aktarıldığı uygulamalı bir eğitimidir.

Neden CSSM-P Önemli?



Doğru Temel

İyi pratiklerde anlatılan süreçlerin baştan doğru öğrenilmesi



Ürün Yetenekleri

Ürün yeteneklerinin doğru öğrenilmesi



Sağlıklı Yönetim

Daha sağlıklı bir servis yönetimi işletilmesi



Teknik Ekipler İçin Kritik Adım

Teknik ekiplerin ürün modüllerini öğrenmesi, kurumsal bir servis yönetim sistemini inşa etmenin en önemli adımıdır.

Doğru Kullanım

Çok daha doğru bir kullanıma sahip olma

Konforlu Deneyim

Daha konforlu bir çalışma ortamı



CSSM-P Eğitim Detayları

Eğitim Tarihi

19 Ocak 2026

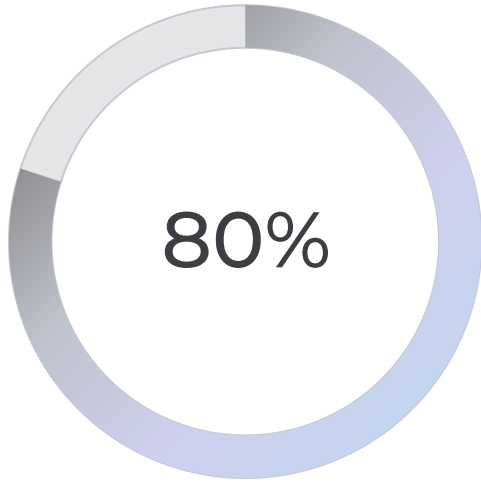
Eğitim Süresi

10:00 - 17:00

Eğitim Metodu

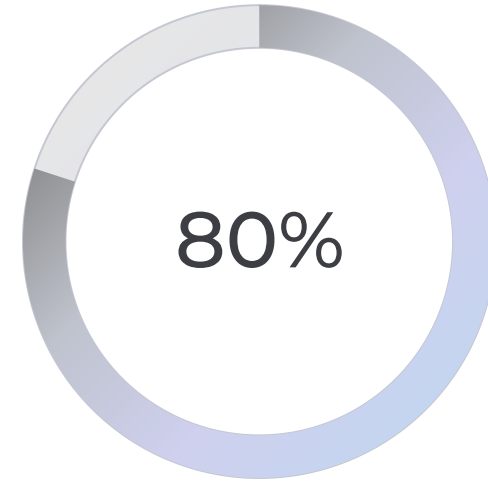
Eğitmen eğliğinde online senkron sunum

CSSM-P Sertifikasyon Gereksinimleri



Eğitim Katılımı

Minimum katılım oranı



Sınav Başarısı

Minimum sınav puanı

CSSM-P Eğitim İçeriği

Temel Modüller

01

Servicecore ITSM Modüllerinin Amaçları

03

Görev Yönetimi Ekranları

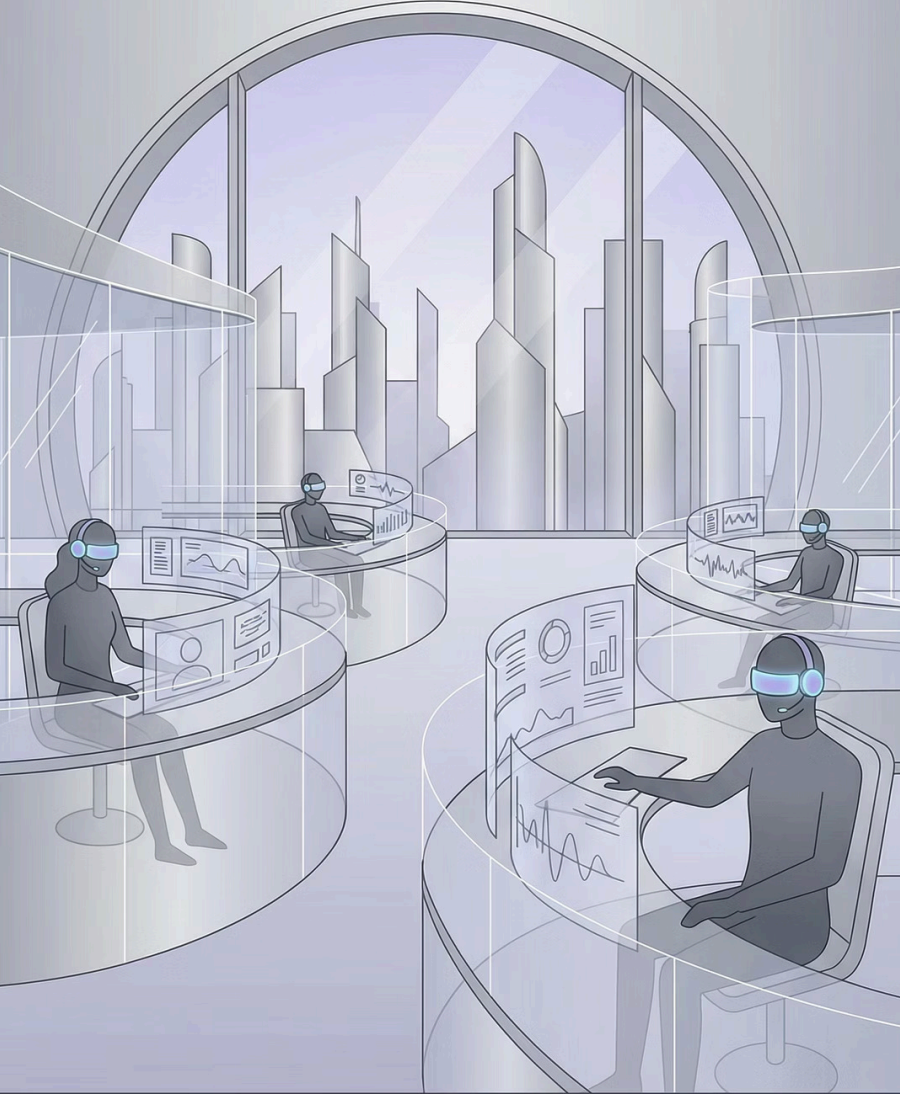
02

Pano ve Raporların Kullanımı

04

İş Günlüğü Yönetimi Ekranları

CUSTOMER SERVICE HUB



Çağrı ve İletişim Yönetimi

Çağrı Yönetimi

- Arayüz ve fonksiyonları
- Tüm süreçlerde ortak fonksiyonların kullanımı
- İletişim ve operasyon detayları

İstek Yönetimi

- İsteklerin detayları
- Son kullanıcı arayüzü

Varlık ve Proje Yönetimi



Varlıklar

Varlık yönetimi ve takibi



CMDB

Konfigürasyon yönetim veritabanı



Tedarikçiler

Tedarikçi ilişkileri yönetimi



Sözleşmeler

Sözleşme yönetimi



Proje Yönetimi Kullanımı

Servicecore'un proje yönetimi modülü ile projelerinizi etkin bir şekilde planlayın, takip edin ve yönetin. Ekip işbirliğini güçlendirin ve proje hedeflerine ulaşın.

CSSM-A

Certified Servicecore Service
Management Administrator



CSSM-A Kimler İçin?



Ürün Sahipleri

Servicecore SM ürün sahipleri



ITSM Adminler

Ürün yöneticileri



Süreç Sahipleri

Servis sahipleri



Danışman Adayları

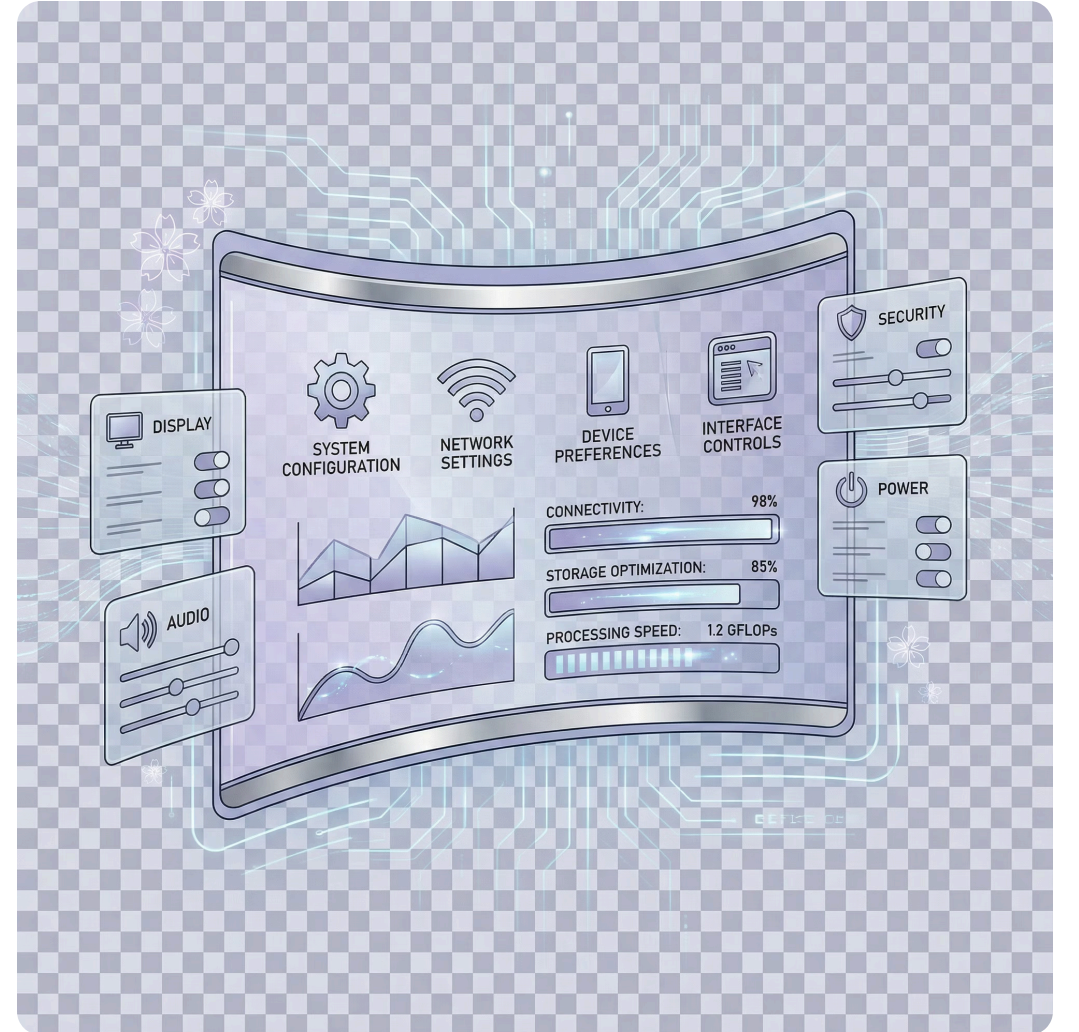
Profesyonel hizmet sunacaklar

CSSM-A Eğitim Kapsamı

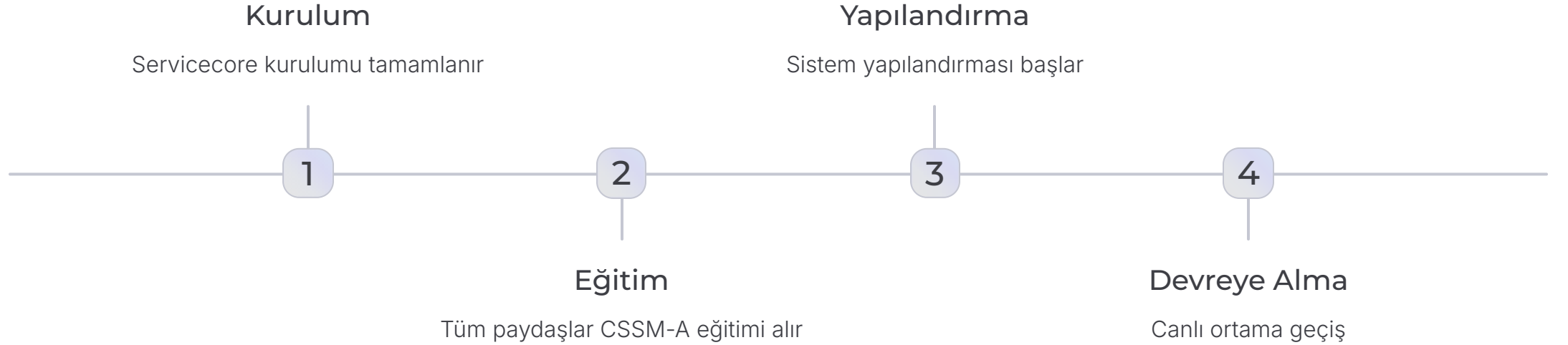
Servis yönetim sisteminin tüm yönetim ayarları, konfigürasyonu ve özelleştirilmesi işlemlerini içerir.

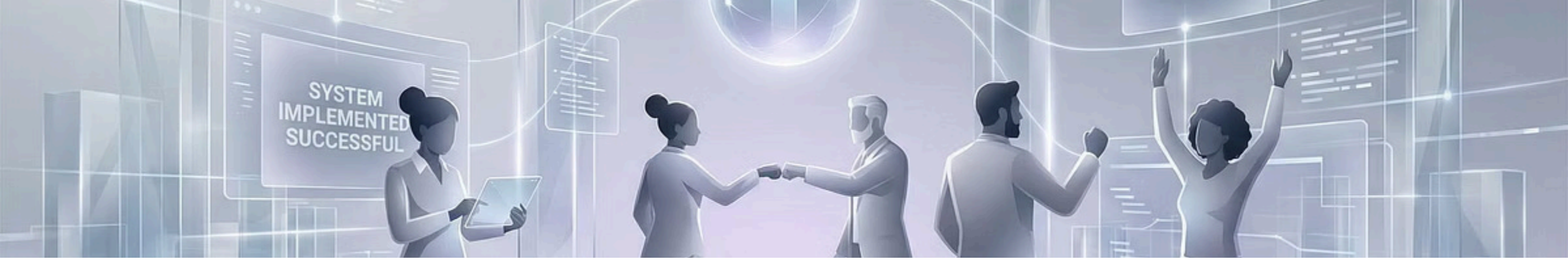
Kapsam

- Yönetim ayarları
- Sistem konfigürasyonu
- Özelleştirme işlemleri



Implementasyon Öncesi Hazırlık





Neden CSSM-A Gerekli?



Sağlıklı Yapılandırma

Kurulum sonrası yapılandırma daha sağlıklı olur



Süreç Uyarlama

Süreçler doğru şekilde uyarlanır



Başarılı Devreye Alma

Canlıya alım adımları sorunsuz ilerler

Canlı Sonrası Yönetim

İşletme

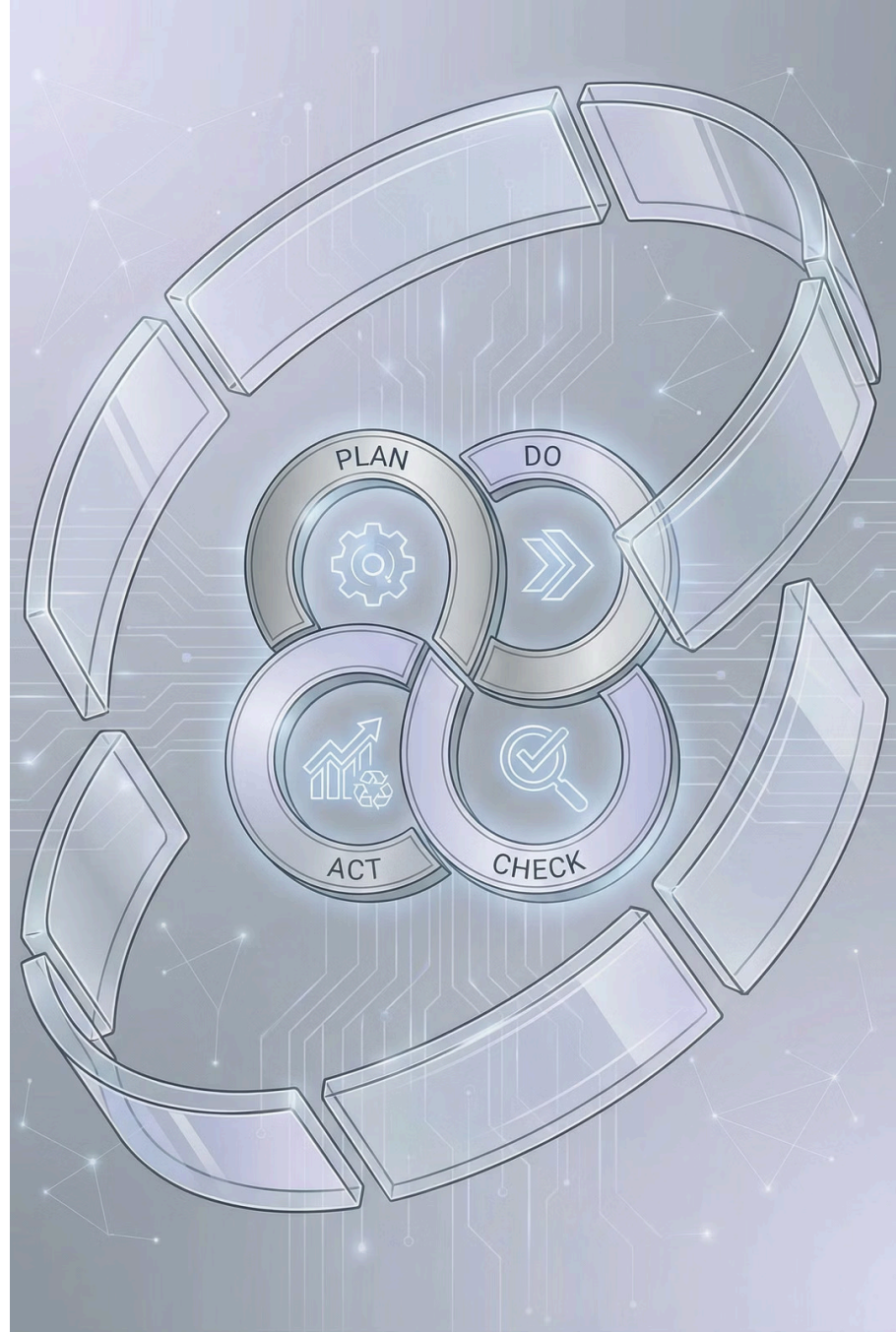
Servis yönetimini günlük olarak işletme

Yaşatma

Sistemin sürdürülebilirliğini sağlama

Sürekli İyileştirme

Süreçleri sürekli geliştirme



CSSM-A Eğitim Detayları

Eğitim Tarihi

12-13 Şubat 2026

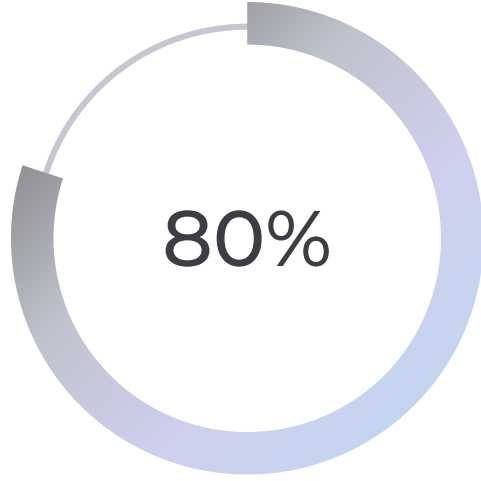
Eğitim Süresi

10:00 - 17:00

Eğitim Metodu

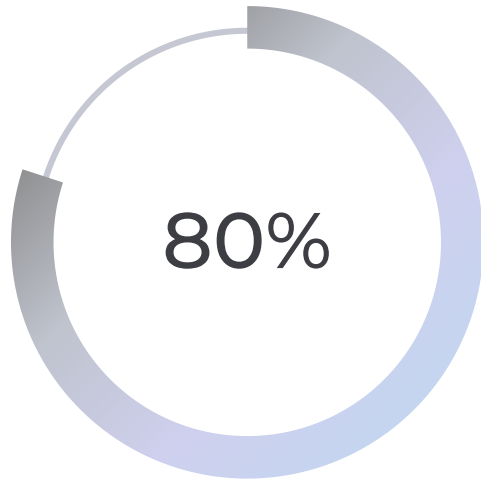
Eğitmen eŐliđinde online senkron sunum

CSSM-A Sertifikasyon



Eğitim Katılımı

Minimum katılım şartı



Sınav Başarısı

Geçme notu



PROFESSIONAL
CERTIFICATION ACHIEVED

CSSM-A Eğitim İçeriği: Giriş

01

Servicecore ITSM Modüllerine Giriş

Temel modüllerin tanıtımı ve genel bakış

02

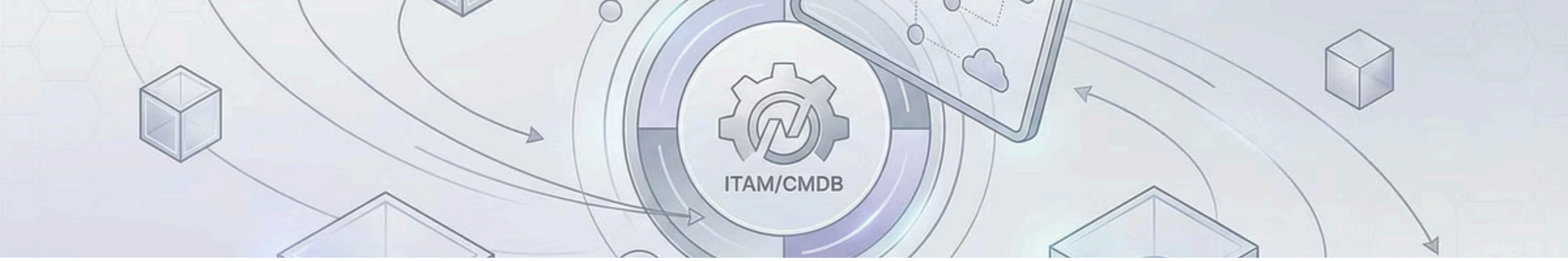
Genel Yönetim Ayarları

Sistem genelindeki temel ayarlar

03

Organizasyon Ayarları

Kurumsal yapı ve organizasyon konfigürasyonu



Varlık ve Konfigürasyon

Varlık Ayarları

Varlık yönetimi konfigürasyonu, envanter takibi, yaşam döngüsü yönetimi

Konfigürasyon Ayarları

CMDB yapılandırması, ilişki yönetimi, bağımlılık haritaları

İleri Düzey Ayarlar

Gelişmiş Ayarlar

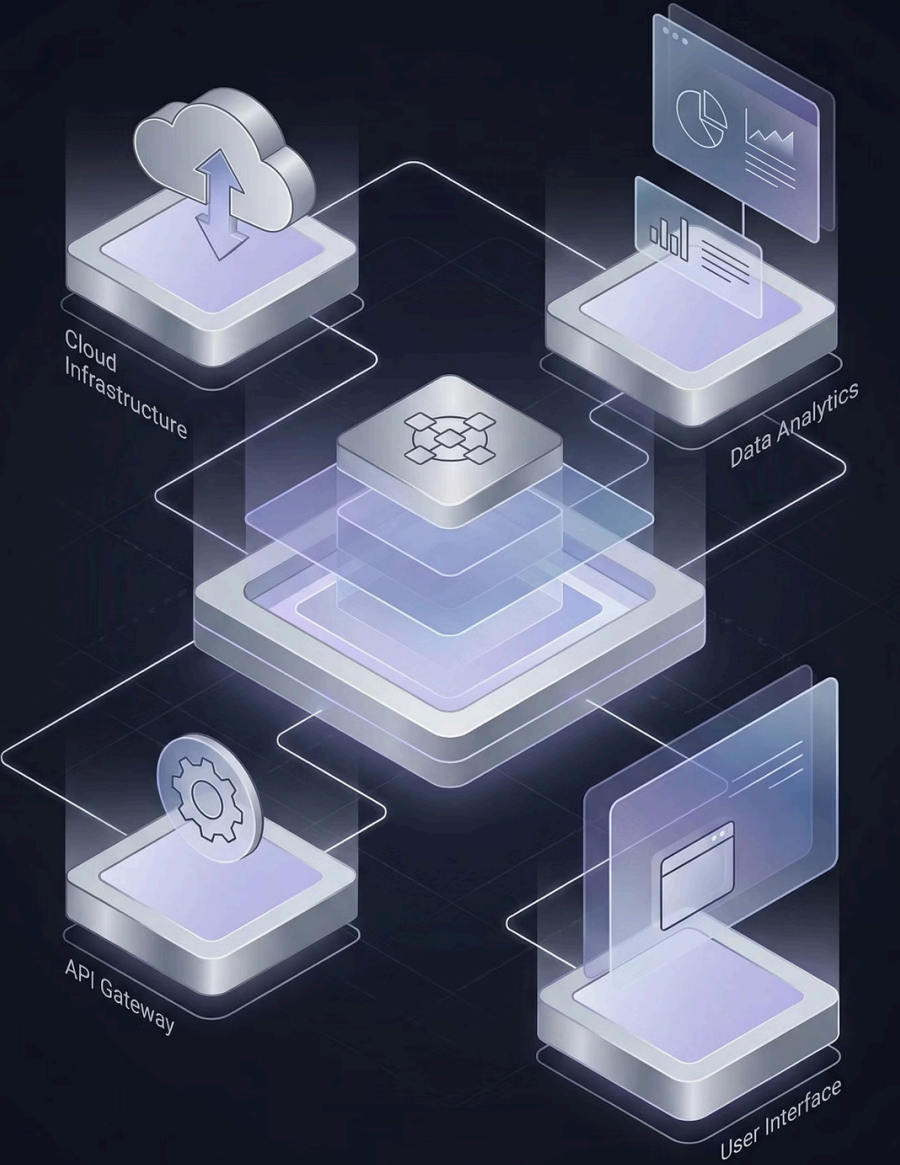
Sistem özelleştirmeleri ve ileri düzey konfigürasyonlar

Hizmet Kataloğu Ayarları

Hizmet tanımları, katalog yapısı ve yönetimi

Ortak Alan Ayarları

Tüm modüllerde kullanılan ortak alanların yapılandırması



SRM ve Mimari

SRM Ayarları Servis talep yönetimi konfigürasyonu	Servicecore Mimari Sistem mimarisi ve teknik altyapı
Sürüm Yönetimi Versiyon kontrolü ve güncelleme süreçleri	

CSSM-DC

Certified Servicecore Service
Management Developer & Consultant



CSSM-DC Kimler İçin?



Servicecore Adminleri

İleri düzey sistem yöneticileri



Servicecore Danışmanları

Profesyonel hizmet sağlayıcıları



Servicecore Geliştiricileri

Özelleştirme ve geliştirme uzmanları



İş Ortakları

Servicecore iş ortağı firmaları

İleri Düzey Konular



Mimari



Kurulum



Süreç Tasarımı



İş Akış Geliştirme



Arayüz Geliştirme



Scripting ve Özelleştirme

Custom Formlar

- Özel form tasarımı
- Form scripting
- Dinamik alanlar

Custom Actionlar

- Özel eylem geliştirme
- Action scripting
- Otomasyon kuralları

Custom Flow ve Onay Mekanizmaları



Custom Flowlar

Özelleştirilmiş iş akışları tasarlama



Onay Mekanizmaları

Karmaşık onay süreçleri oluşturma



Süreç Otomasyonu

Otomatik iş akışları geliştirme

Entegrasyon Geliştirme

Entegrasyon Geliştirme
Dış sistemlerle entegrasyon



Entegrasyonla Otomasyon
Otomatik veri akışı

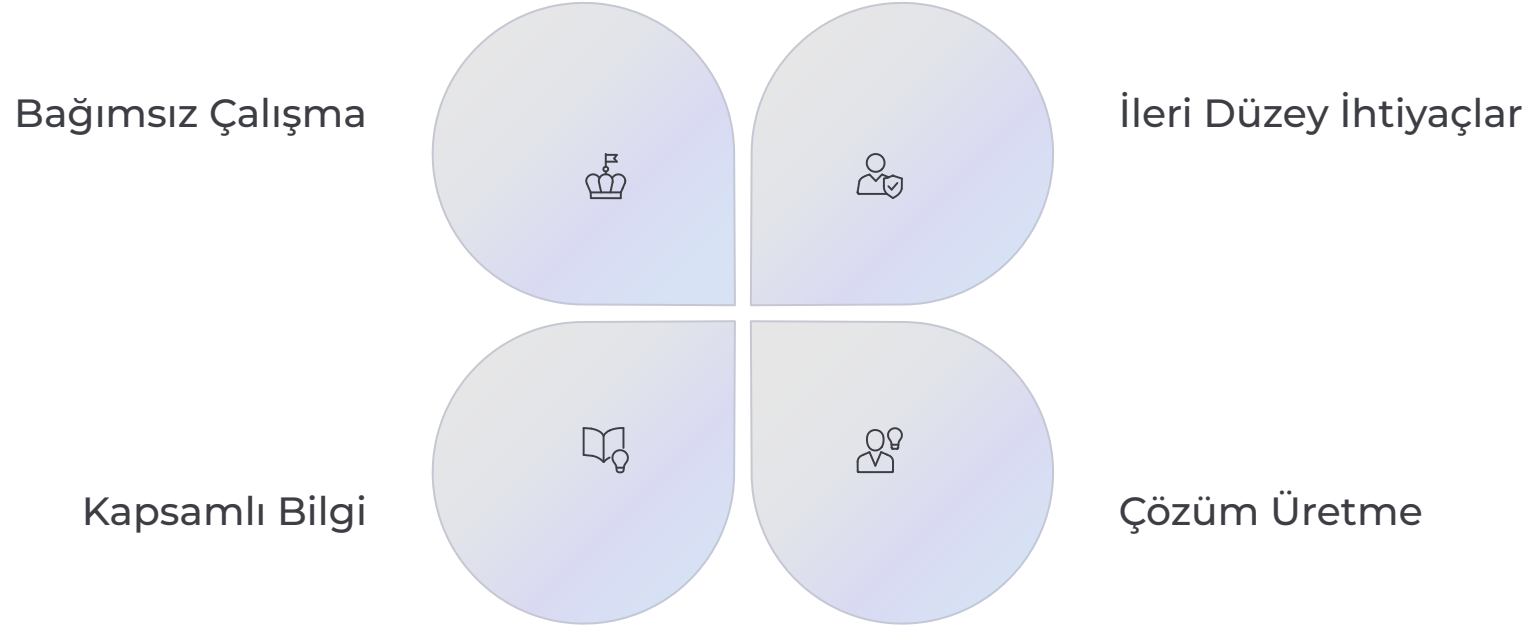
Rapor Geliştirme
Özel raporlar ve analizler

Profesyonel Danışman Yetkinliği

Bu eğitime sahip bir danışman tüm Servicecore kullanan kurumlarda profesyonel hizmetler sunabilecek teknik ve süreç bilgisine ulaşmış olacaktır.



Bağımsız Danışmanlık Yetkinliği



Servicecore kullanan bir kurumdaki tüm ileri düzey ihtiyaçları bağımsız olarak karşılayabilen bir danışman bilgisi temin edilecektir.

CSSM-DC Eğitim Detayları

Eğitim Tarihi

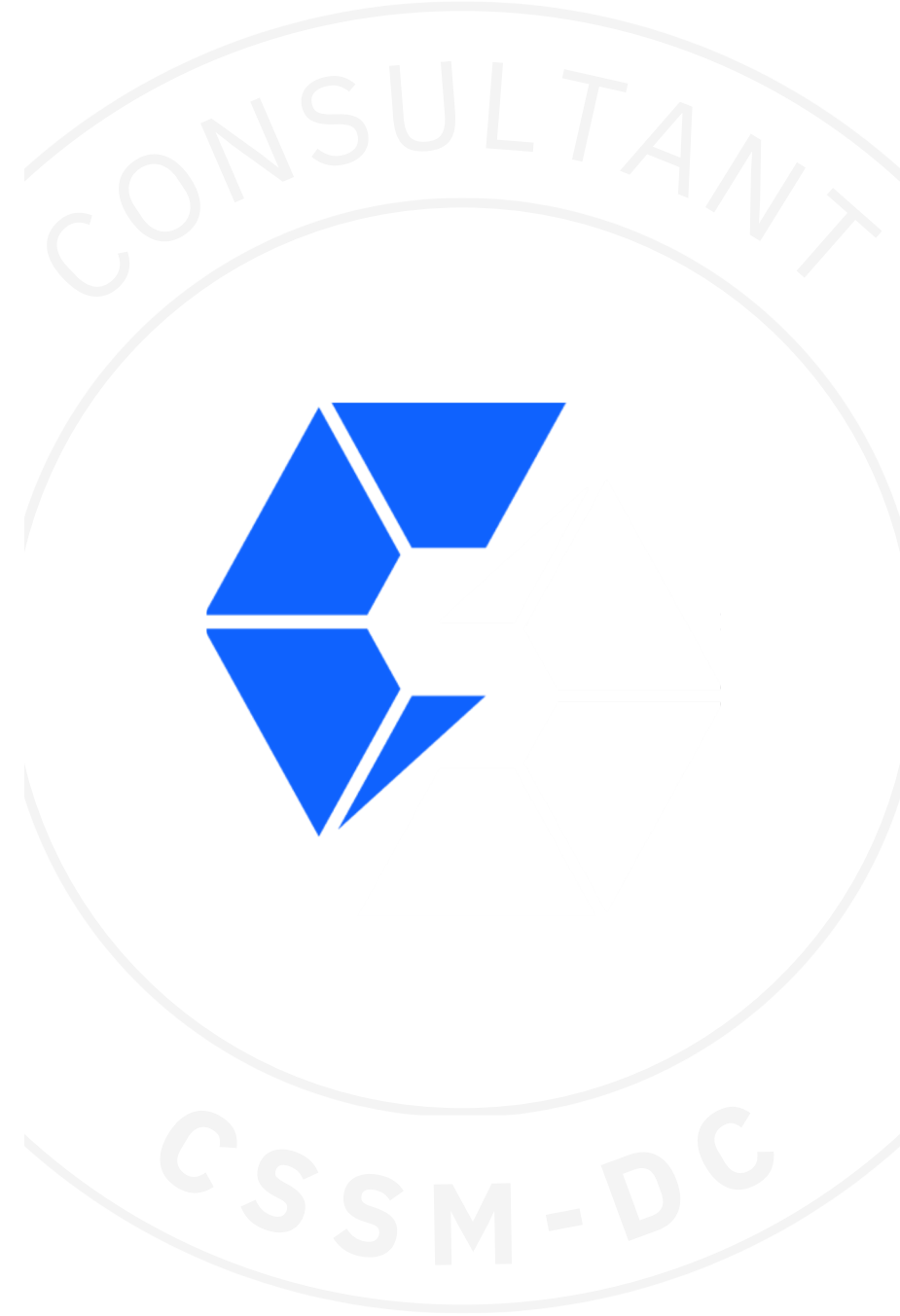
4-5-6 Mart 2026

Eğitim Süresi

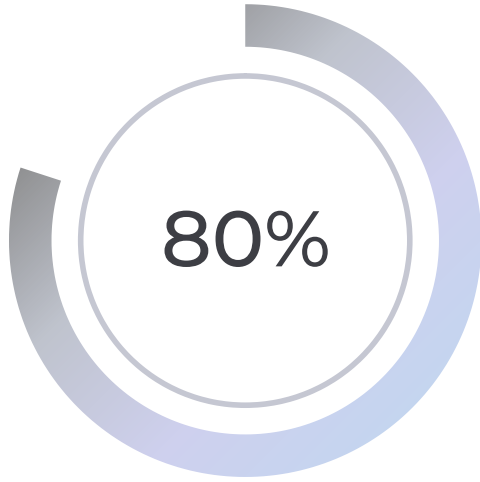
10:00 - 17:00

Eğitim Metodu

Sınıf Eğitimi + Lab Uygulamaları

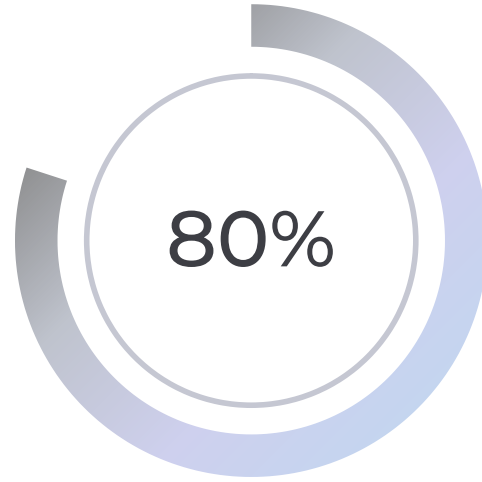


CSSM-DC Sertifikasyon Gereksinimleri



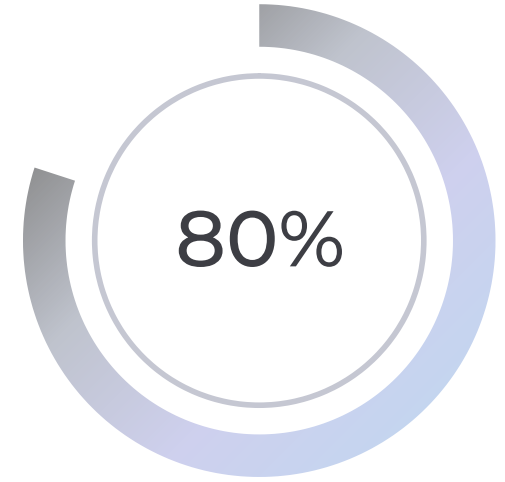
Katılım

Eğitime tam katılım



Sınav

Teorik sınav başarısı



Lab

Pratik uygulama başarısı



CSSM-DC Eğitim İçeriği: Kurulum ve Bakım

1

Servicecore Kurulumu

Sistem kurulumu ve yapılandırması

2

Servicecore Bakımı

Sistem bakımı ve güncelleme işlemleri

Entegrasyon ve Otomasyon

Entegrasyon İşlemleri

API geliştirme, web servisleri, veri senkronizasyonu

Otomasyon İşlemleri

Otomatik süreçler, scheduled jobs, event handling

Discovery ve Event Management

Discovery

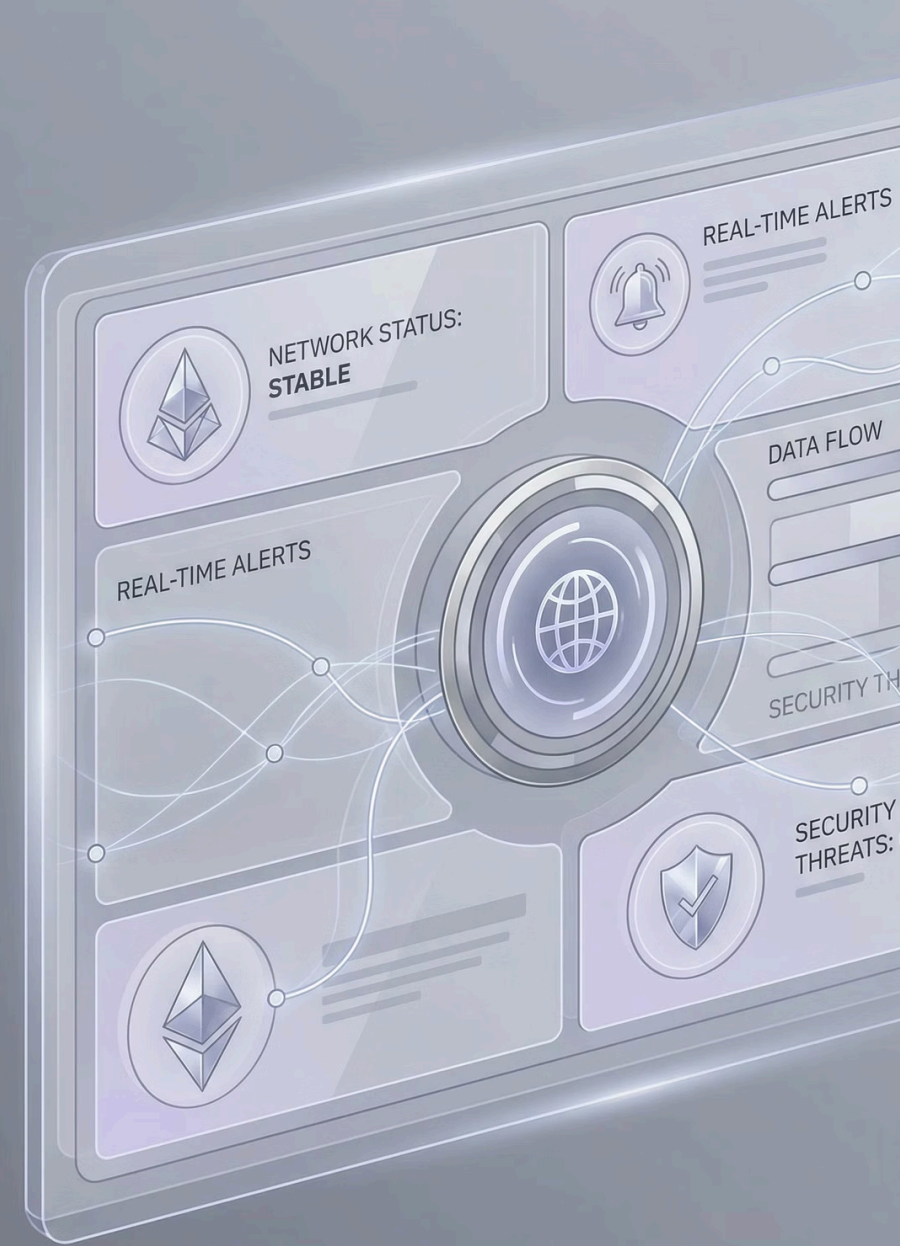
Otomatik keşif süreçleri,
ağ taraması, varlık tespiti

CMDB

Konfigürasyon veritabanı
yönetimi, ilişki haritaları

Event Management

Olay yönetimi,
monitoring, alerting



Süreç Tasarımı ve Geliştirme

Süreç Tasarımı

İş süreçlerinin tasarlanması

Arayüz Geliştirmeleri

UI/UX özelleştirmeleri

İş Akış Geliştirmeleri

Workflow engine kullanımı

Form Geliştirmeleri

Dinamik form tasarımı



Enterprise Çözümler



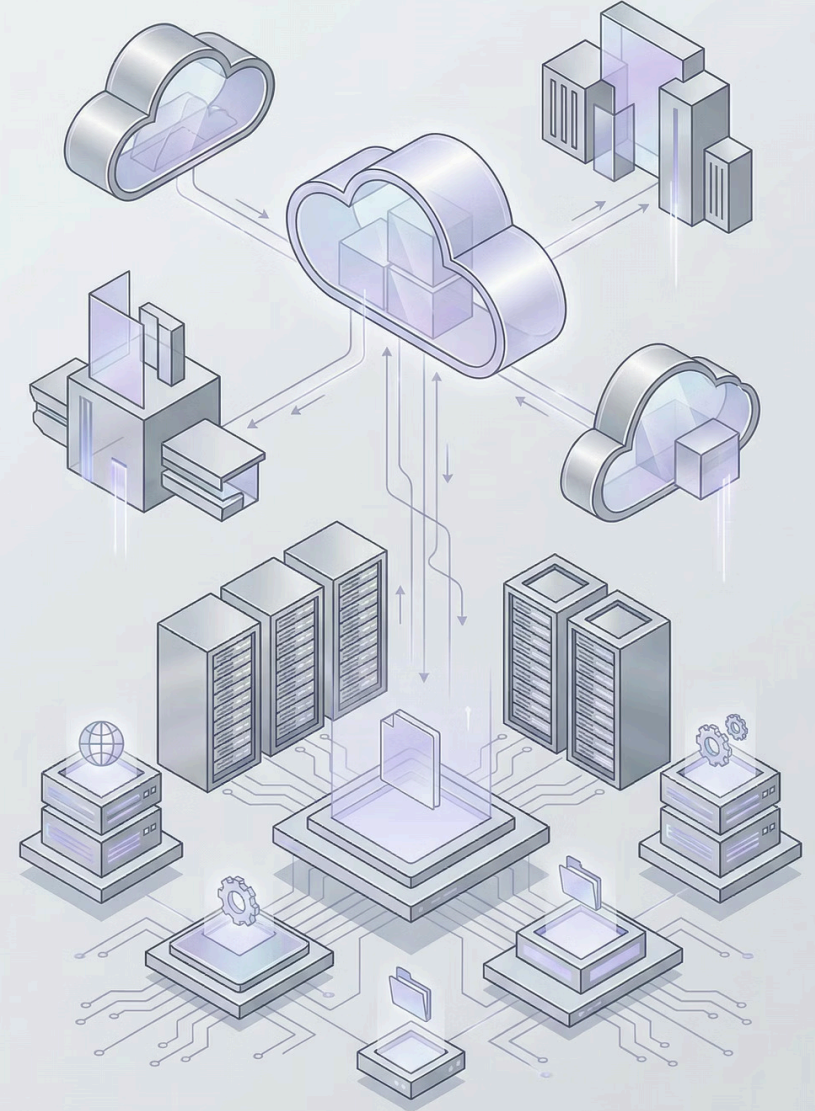
Enterprise Çözümler

Kurumsal ölçekte çözüm mimarileri ve best practices



Add-on Konfigürasyonu

Ek modüllerin kurulumu ve yapılandırması



ENTERPRISE
SOLUTIONS

ITIL4 İleri Seviye Pratikleri



ITIL4 framework'ünün ileri düzey pratikleri, servis değer sistemi, sürekli iyileştirme ve dijital dönüşüm stratejileri.

Eğitim Katılım Bilgileri

Başvuru Süreci

Eğitim başvurunuzu kayıt formundan yapabilirsiniz. Lisanslı müşterilerimize ve iş ortaklarımıza özel eğitimlerdir, bu nedenle şirket ve kurumsal eposta bilgisi gereklidir.



FULL NAME

EMAIL ADDRESS

PASSWORD

REGISTER

Başvuru Kontrol Süreci



Başvuru

Form doldurma



Kontrol

Sözleşme, lisans, kontenjan kontrolü



Davetiye

Onay sonrası davetiye gönderimi



Sertifikasyon Gereksinimleri

Tam Katılım

Eğitimlere eksiksiz katılım zorunludur



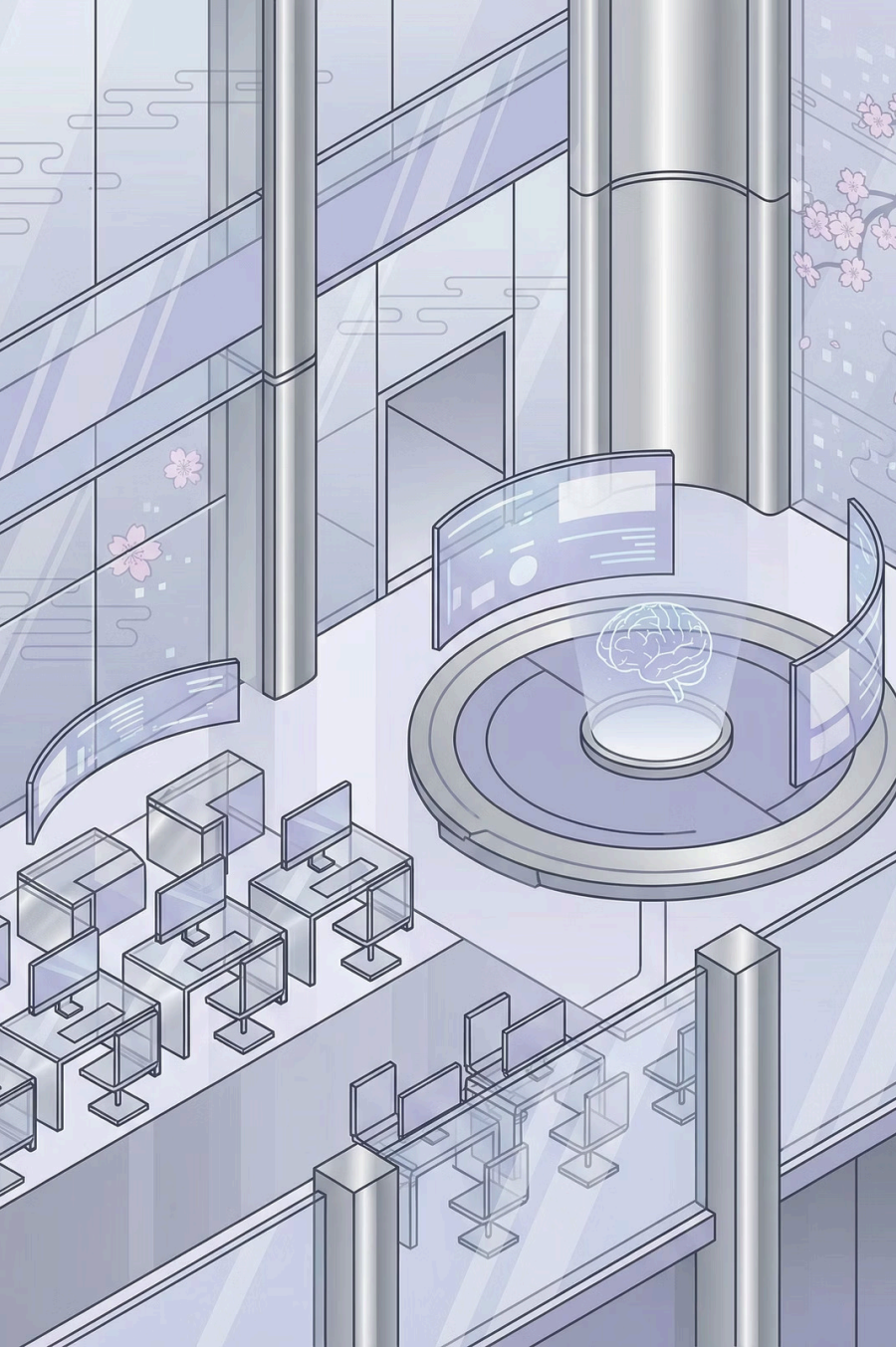
Sınav Katılımı

Eğitim sonrası sınava katılım şarttır

Önemli Uyarılar

❏ **Kayıt Paylaşımı:** Eğitim kaydı veya tekrarı paylaşılmayacağından dolayı eksiksiz katılım önemli olacaktır.

❏ **Lab Ortamı:** Eğitim uygulamaları şirketiniz test ortamında veya size sunulacak eğitim lab ortamlarından yapılacaktır.



Eğitim Ortamları

Şirket Test Ortamı

Kendi test ortamınızda pratik yapma imkanı

- Gerçek veri ile çalışma
- Kurumsal senaryolar

Eğitim Lab Ortamı

Özel hazırlanmış eğitim ortamı

- Hazır senaryolar
- Güvenli test alanı

Eğitim Faydaları



Bilgi Artışı

Servis yönetimi bilginizi sürekli arttırın



Sertifika

Yetkinliklerinizi belgeleyin



Kariyer

Kariyerinizde fark yaratın

Sertifikasyon Yolculuğu



CSSM-P

Temel kullanıcı yetkinliği kazanın



CSSM-A

Yönetim ve konfigürasyon uzmanlığı edinin



CSSM-DC

İleri düzey geliştirici ve danışman olun



CAREER PROGRESSION PATH
FUTURE PATH

Eğitim Sonrası Kazanımlar

3

Sertifika Seviyesi

Practitioner'dan Consultant'a kadar

100+

Saat Eğitim

Kapsamlı eğitim içeriği

50+

Pratik Senaryo

Gerçek dünya uygulamaları

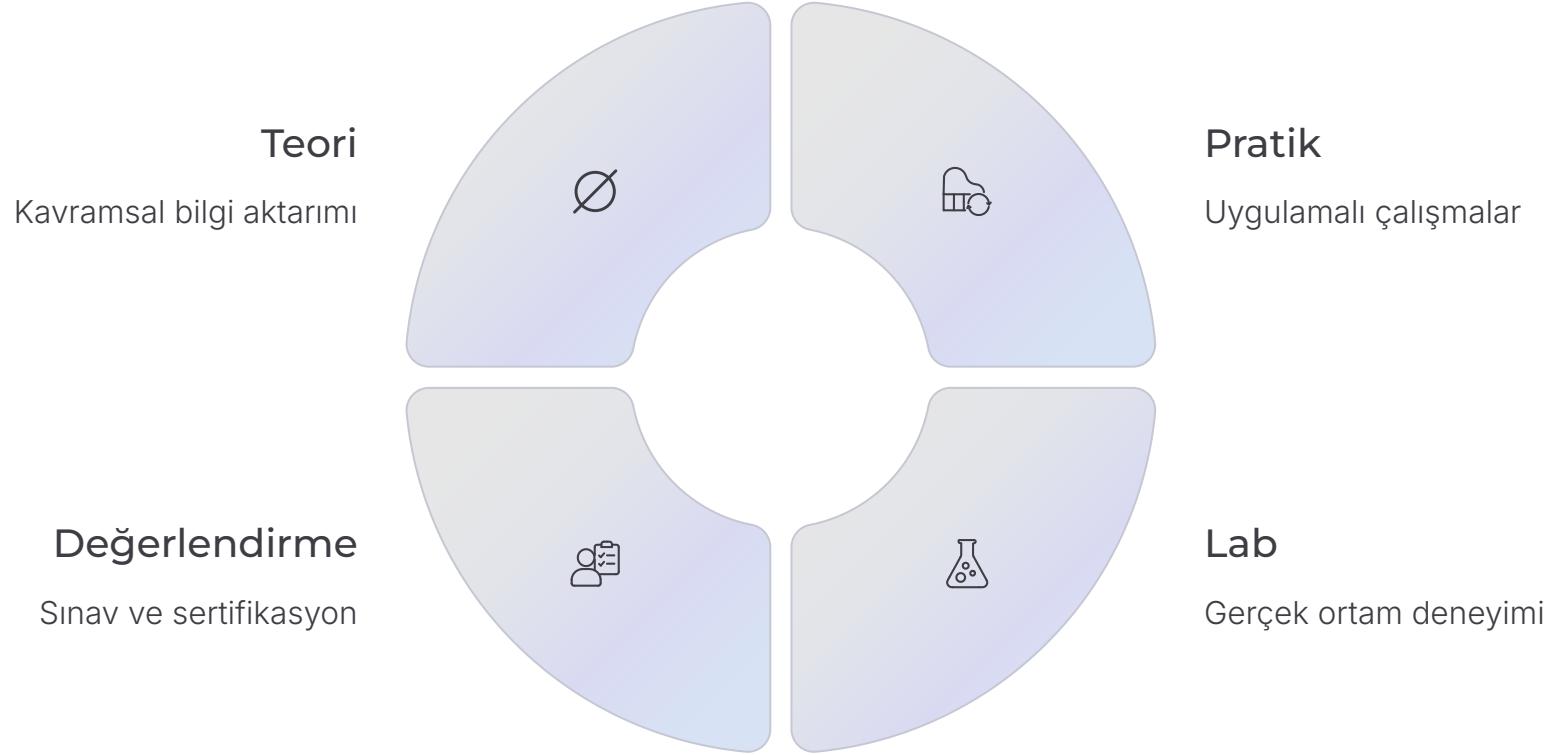
Neden Servicecore Eğitimleri?

Profesyonel Gelişim

- Uluslararası standartlarda eğitim
- Deneyimli eğitmenler
- G¼ncel içerik
- Pratik odaklı yaklaşım



Eğitim Metodoloğisi



Katılımcı Profilleri



Teknisyenler

Günlük operasyonları yürüten teknik ekipler



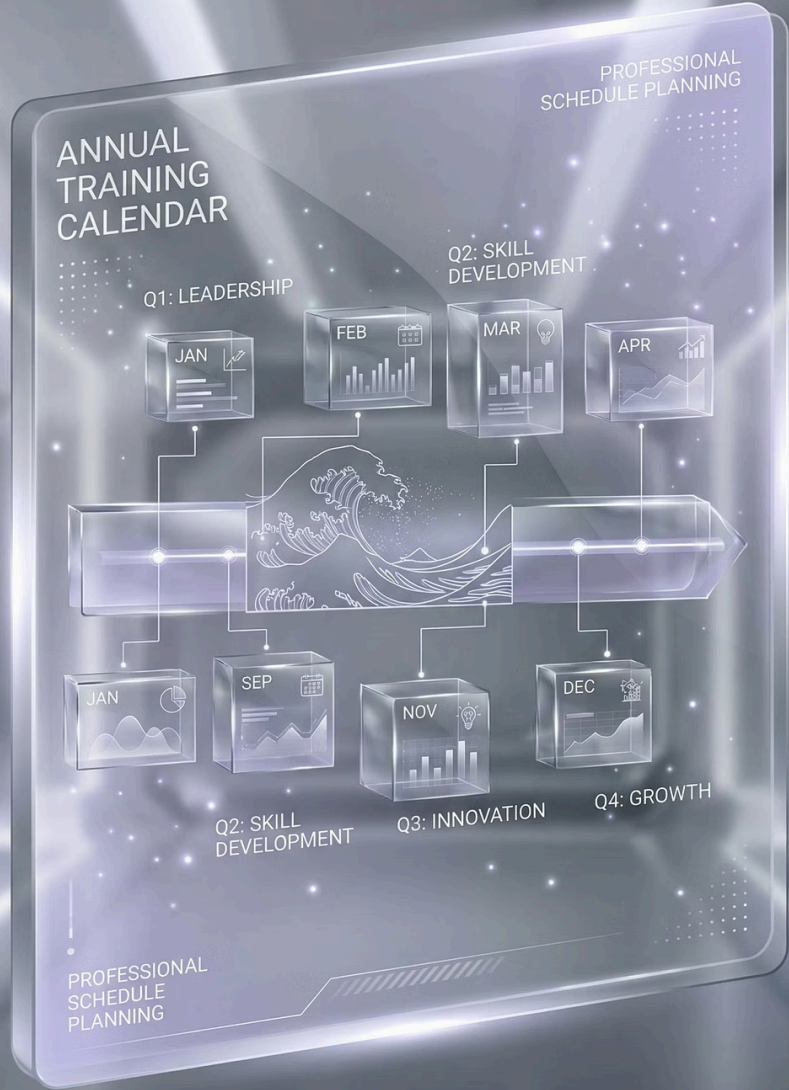
Yöneticiler

Süreç ve servis yönetiminden sorumlu liderler



Danışmanlar

Profesyonel hizmet sunan uzmanlar



Eğitim Takvimi 2026

Ocak

CSSM-P
19 Ocak

Şubat

CSSM-A
12-13 Şubat

Mart

CSSM-DC
4-5-6 Mart

Hemen Başvurun

Kayıt Olun

Formu doldurun ve başvurunuzu yapın

Onay Alın

Lisans kontrolü sonrası davetiye alın

Eğitime Katılın

Sertifikanızı kazanın ve kariyerinizi geliştirin

İletişim

Servicecore Eğitim Ekibi

Eğitimlerimiz hakkında detaylı bilgi almak ve sorularınız için bizimle iletişime geçin.

Web: www.servicecore.com.tr

Eğitimler: [Eğitim Sayfası](#)

