



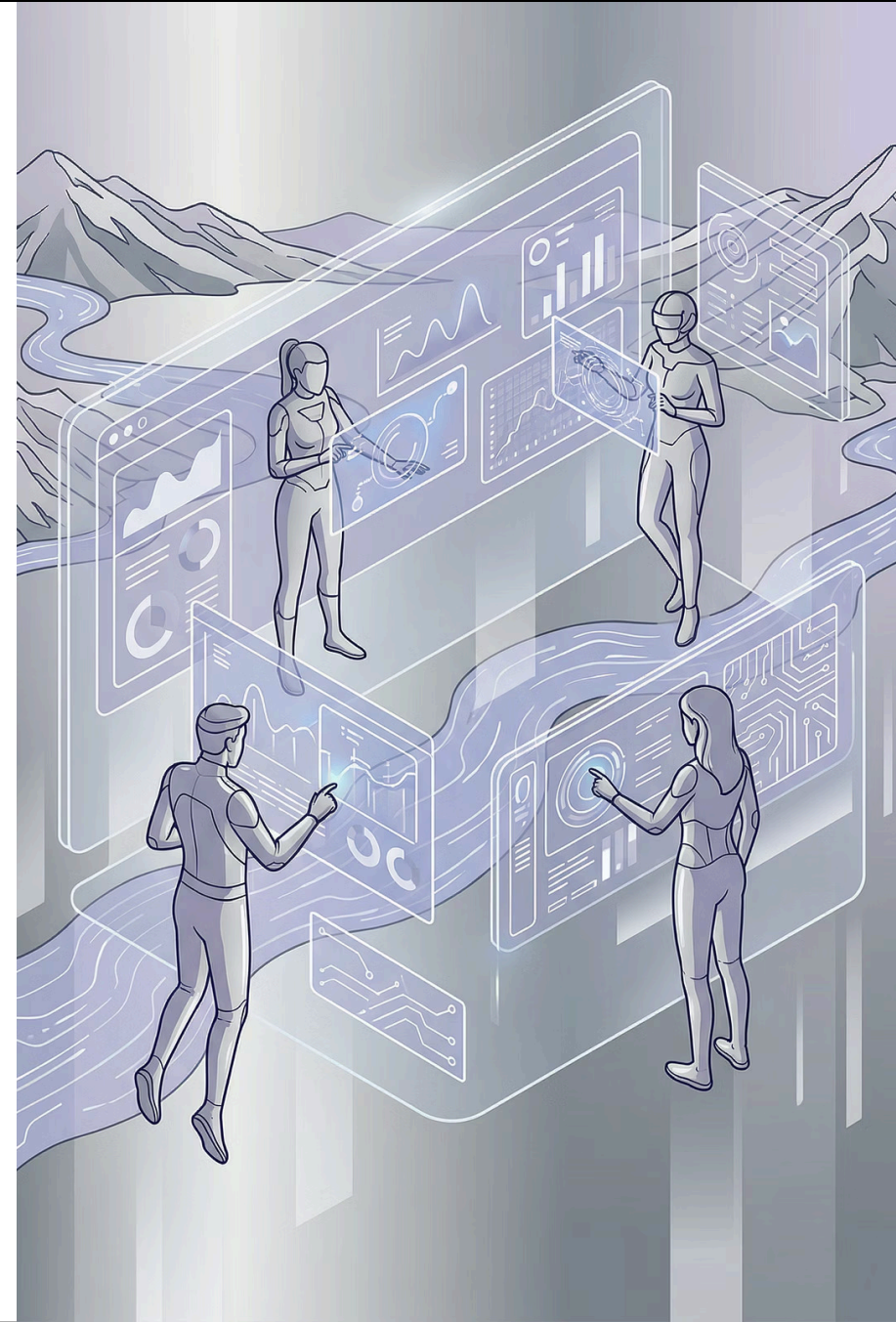
servicecore

SERVICE MANAGEMENT SUITE

ServiceCore ESM-ITSM Suite

Kurumsal Hizmet Yönetimi ve BT Hizmet Yönetimi Çözümü

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr

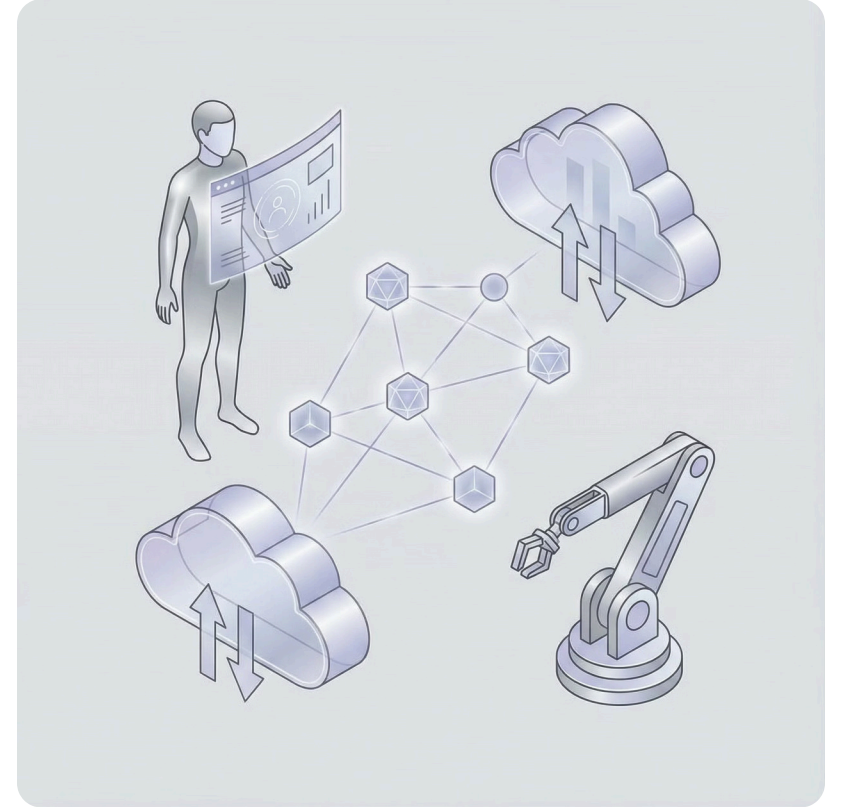


ServiceCore Nedir?

ServiceCore, kuruluşların hizmet yönetimi süreçlerini dijitalleştirmek, otomatikleştirmek ve optimize etmek için tasarlanmış kapsamlı bir Enterprise Service Management (ESM) ve IT Service Management (ITSM) çözümüdür.

Platform, ITIL4 çerçevesine uygun olarak geliştirilmiş olup, BT hizmetleri, saha hizmetleri, teslimat yönetimi ve daha birçok alanda kullanılabilir esnekliğe sahiptir.

ServiceCore, hosted ve şirket içi (On-Premise) kurulum seçenekleriyle sunulmakta ve modern yazılım mimarisi sayesinde ölçeklenebilir, güvenli ve kullanıcı dostu bir deneyim sağlamaktadır.



Temel Özellikler ve Yetenekler

Çok Kanallı Destek

E-posta, web portalı, mobil uygulama, telefon ve self-servis kanalları üzerinden talep yönetimi

ITIL Uyumluluđu

Incident, Problem, Change, Asset ve diğer ITIL süreçlerinin tam desteği

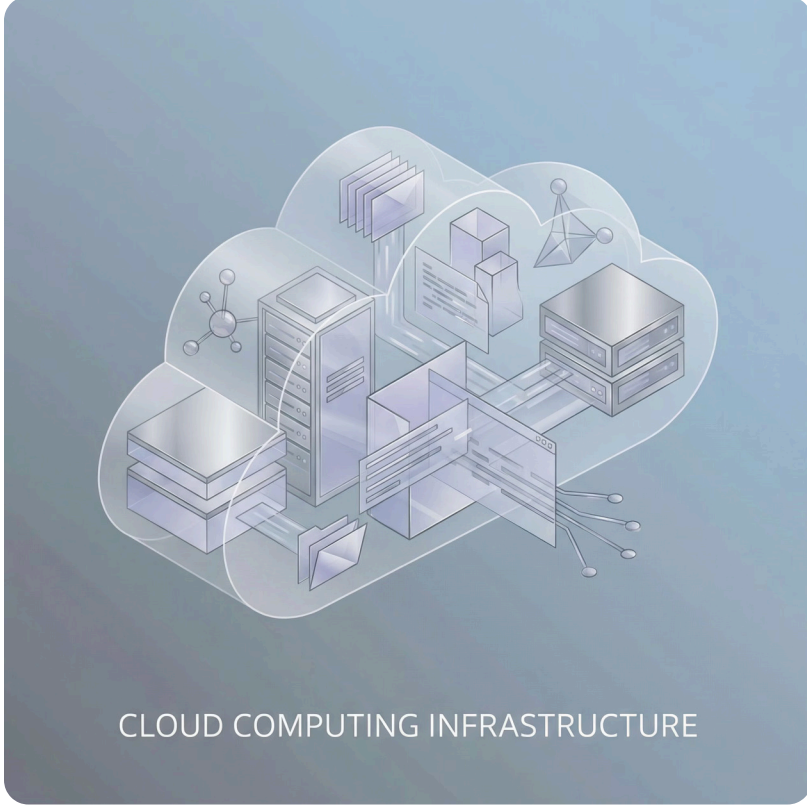
Otomasyon Motoru

İş akışlarının otomasyonu, bildirim sistemleri ve entegrasyon yetenekleri

Raporlama ve Analitik

Gelişmiş raporlama araçları, dashboard'lar ve performans metrikleri

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Mimari ve Teknoloji

ServiceCore, modern ve esnek bir yazılım mimarisi üzerine inşa edilmiştir. Platform, mikroservis tabanlı mimari yaklaşımı benimser ve bulut teknolojilerinden tam anlamıyla yararlanır.

Sistemin temelinde .NET Core teknolojisi bulunmakta olup, hem Windows hem de Linux işletim sistemlerinde sorunsuz çalışabilmektedir. Veritabanı olarak Microsoft SQL Server kullanılır ve yüksek performans için optimize edilmiştir.

Ön yüz teknolojileri olarak React ve modern JavaScript framework'leri kullanılır, böylece kullanıcılara hızlı ve akıcı bir deneyim sunulur. Responsive tasarım sayesinde tüm cihazlarda mükemmel görüntü sağlanır.

Kurulum Seçenekleri

On-Premise (Şirket İçi)

- Tam kontrol ve özelleştirme
- Veri merkezinizde barındırma
- Mevcut altyapı ile entegrasyon
- Özel güvenlik politikaları
- Offline çalışma yeteneği
- Özel geliştirme imkanları

Hosted

- Hızlı devreye alma süresi
- Düşük başlangıç maliyeti
- Otomatik güncellemeler
- Ölçeklenebilir altyapı
- 7/24 izleme ve destek
- Yedekleme ve felaket kurtarma

Olay Yönetimi (Incident Management)

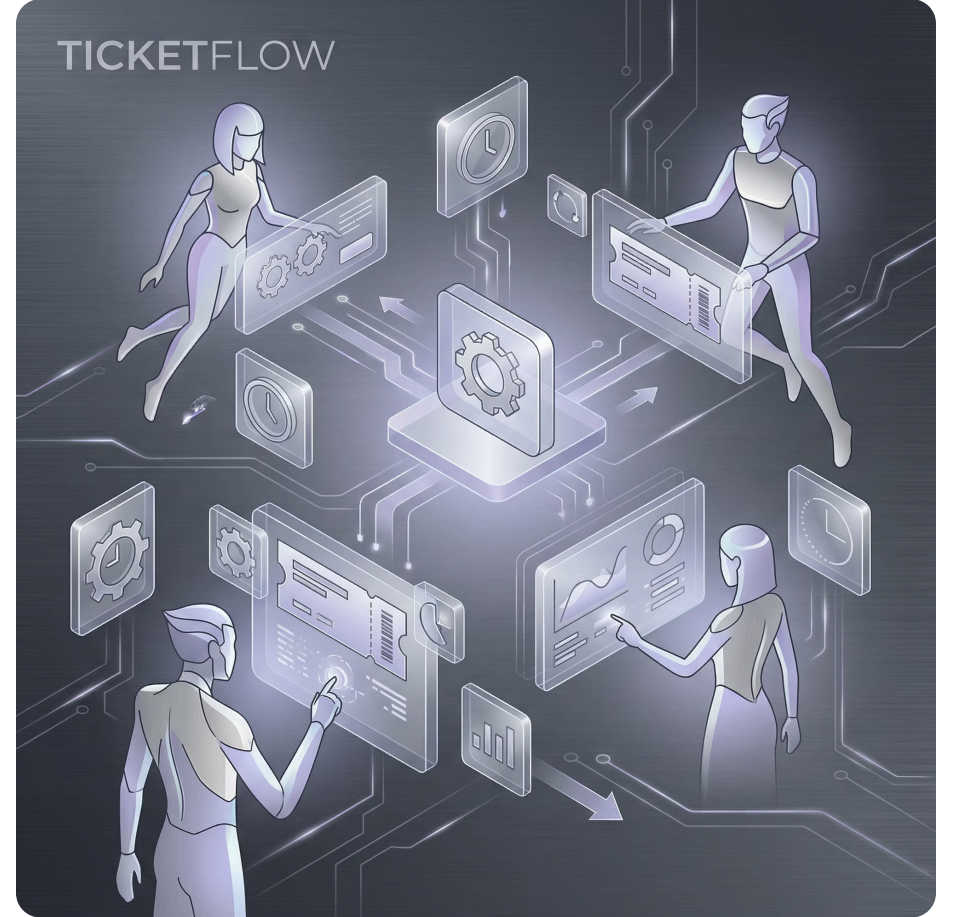
ServiceCore'un olay yönetimi modülü, kullanıcılardan gelen tüm arızaları merkezi bir platformda toplar ve yönetir. Sistem, ITIL Incident Management süreçlerine tam uyumludur.

Otomatik Kategorizasyon: Gelen olaylar otomatik olarak kategorize edilir ve ilgili ekibe yönlendirilir.

Önceliklendirme: Olaylar, etki ve aciliyet parametrelerine göre otomatik olarak önceliklendirilir. SLA kuralları bu önceliklendirmeyi etkiler.

Atama Kuralları: Önceden tanımlı iş akışları ve atama kuralları sayesinde, olaylar en uygun teknik ekip üyesine otomatik olarak atanabilir.

İletişim Takibi: Olay sürecinde gerçekleşen tüm iletişimler (e-posta, not, arama kaydı) sistemde merkezi olarak saklanır.



Olay Yönetimi - Gelişmiş Özellikler

Çoklu Kanal Desteği

- E-posta ile talep oluşturma
- Web portalı üzerinden self-servis
- Mobil uygulama ile anlık talep
- Santral entegrasyonu
- API ile sistem entegrasyonu

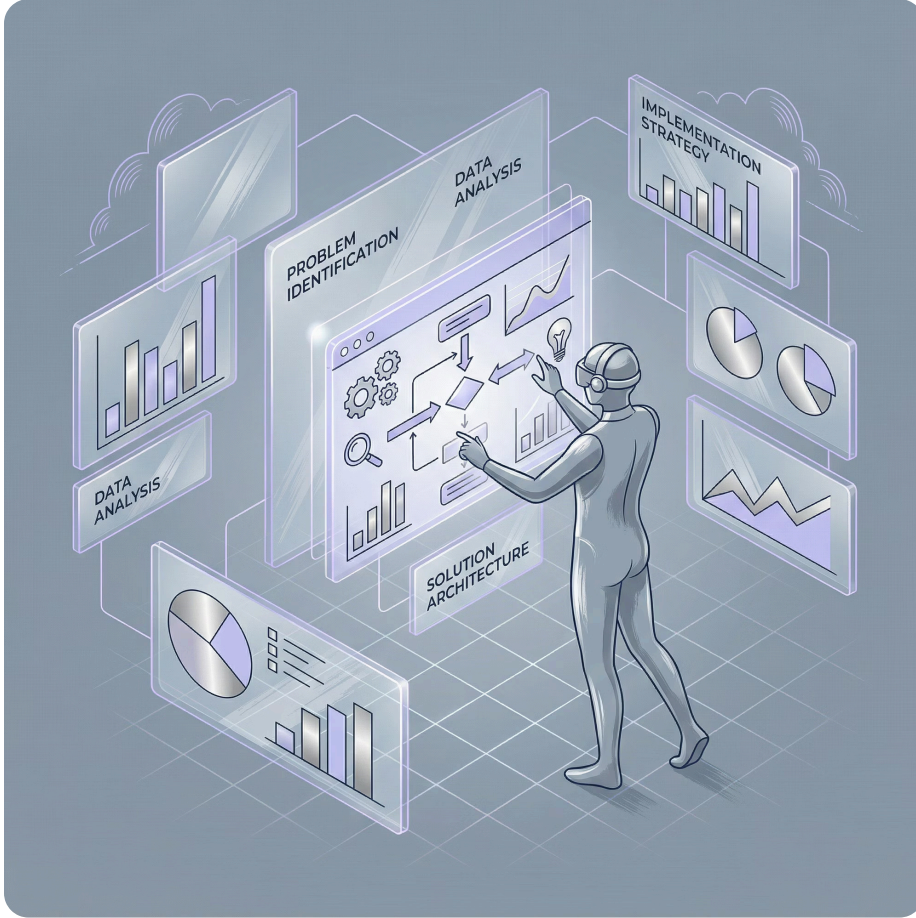
Otomatik İşlemler

- E-posta bildirimleri
- SMS uyarıları
- Escalation kuralları
- SLA takibi ve uyarıları
- Otomatik yanıt şablonları
- Entegrasyon tetikleyicileri

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



MULTICHANNEL SUPPORT
24/7 ASSISTANCE



Problem Yönetimi (Problem Management)

Problem yönetimi modülü, tekrarlayan olayların kök nedenlerini belirlemek ve kalıcı çözümler geliştirmek için tasarlanmıştır. ITIL Problem Management süreçlerine tam uyumludur.

Kök Neden Analizi: Tekrarlayan talepler otomatik olarak tespit edilir ve problem kaydına dönüştürülebilir. Sistem, benzer olayları gruplandırarak analiz kolaylığı sağlar.

Bilinen Hata Yönetimi: Çözüm bulunmayan problemler bilinen hata olarak kaydedilir ve geçici çözüm yöntemleri dokümanite edilir.

Problem-Talep İlişkisi: Her problem kaydı, ilgili talep kayıtlarıyla ilişkilendirilebilir, böylece etki analizi yapılabilir.

Değişiklik Yönetimi (Change Management)

01

Talep ve Planlama

Değişiklik talepleri oluşturulur, gerekçeleri belirtilir ve planlama yapılır

02

Değişiklik Değerlendirmesi

Değişikliğin potansiyel riskleri analiz edilir ve etki değerlendirmesi yapılır

03

Onay Süreci

Change Advisory Board (CAB) toplantıları ve onay akışları yönetilir

04

Uygulama

Değişiklik planlandığı şekilde uygulanır ve test edilir

05

Gözden Geçirme

Değişiklik sonrası değerlendirme yapılır ve dersler çıkarılır

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr

Değişiklik Yönetimi - Detaylı Özellikler

ServiceCore'un değişiklik yönetimi modülü, BT altyapısında ve sistemlerde yapılacak tüm değişiklikleri kontrollü bir şekilde yönetmenizi sağlar.

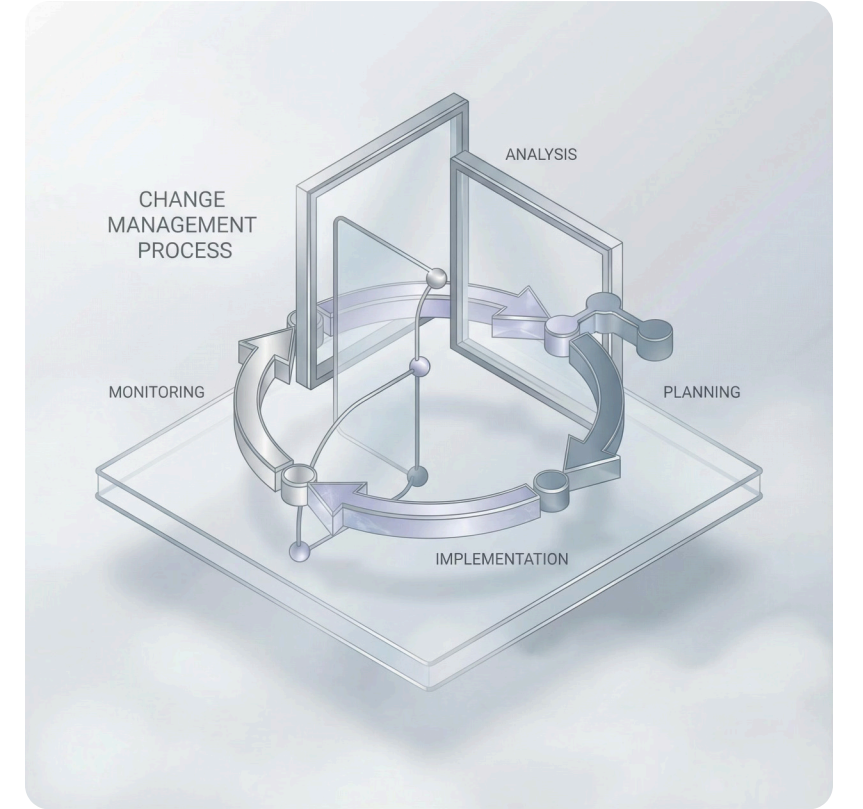
Değişiklik Tipleri: Standart, normal ve acil değişiklik tipleri tanımlanabilir. Her tip için farklı onay akışları ve kurallar belirlenebilir.

CAB Yönetimi: Change Advisory Board toplantıları sistem üzerinden planlanabilir, katılımcılar bilgilendirilebilir ve toplantı kayıtları tutulabilir.

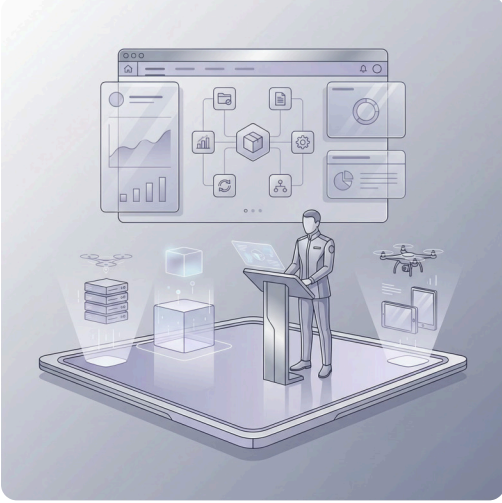
Etki Analizi: Değişikliğin hangi sistemleri, servisleri ve kullanıcıları etkileyeceği görselleştirilebilir.

Geri Alma Planı: Her değişiklik için geri alma (rollback) planı zorunlu kılınabilir ve dokümanite edilebilir.

Takvim Görünümü: Planlanan tüm değişiklikler takvim üzerinde görüntülenerek çakışmalar önlenir.



Varlık Yönetimi (Asset Management)



Donanım Varlıkları

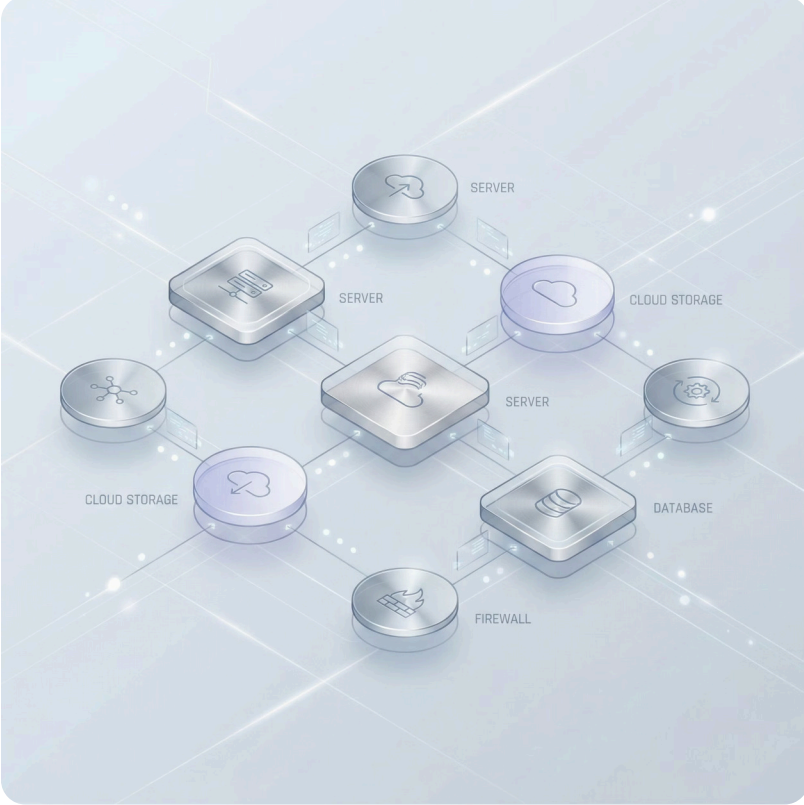
- Sunucular, bilgisayarlar, yazıcılar
- Ağ cihazları ve telekomünikasyon ekipmanları
- Mobil cihazlar ve tabletler
- Seri numarası ve garanti takibi
- Lokasyon ve kullanıcı atama
- Bakım geçmişi ve maliyetler

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Yazılım Varlıkları

- Lisans yönetimi ve takibi
- Sürüm kontrolü ve güncellemeler
- Kullanım hakları ve kısıtlamalar
- Uyumluluk raporları
- Maliyet analizi
- Yenileme hatırlatmaları



Konfigürasyon Yönetimi (CMDB)

Configuration Management Database (CMDB), BT altyapınızdaki tüm konfigürasyon öğelerini (CI) ve bunlar arasındaki ilişkileri merkezi bir veritabanında tutar.

CI Tipleri: Donanım, yazılım, hizmet, dokümantasyon ve diğer varlık tipleri tanımlanabilir. Her tip için özel alanlar oluşturulabilir.

İlişki Yönetimi: CI'lar arası bağımlılıklar ve ilişkiler görselleştirilebilir. Bir değişikliğin etki alanı kolayca belirlenebilir.

Otomatik Keşif: Ağ üzerindeki cihazlar otomatik olarak keşfedilebilir ve CMDB'ye eklenebilir. Discovery araçları ile entegrasyon desteklenir.

Versiyon Kontrolü: CI'larda yapılan değişiklikler tarihçesi ile birlikte saklanır. Geçmiş konfigürasyonlara geri dönülebilir.

Bilgi Yönetimi (Knowledge Management)



Bilgi Bankası

Çözüm makaleleri, SSS'ler, kılavuzlar ve dokümantasyon merkezi bir bilgi tabanında saklanır. Tam metin arama ile hızlı erişim sağlanır.



Versiyon Takibi

Makalelerde yapılan tüm değişiklikler kaydedilir. Eski versiyonlara erişim ve karşılaştırma yapılabilir.



Akıllı Arama

Yapay zeka destekli arama motoru, kullanıcıların aradığı bilgiyi hızlıca bulmasını sağlar. İlgili makaleler otomatik önerilir.



Onay İş Akışı

Yeni bilgi makaleleri yayınlanmadan önce onay sürecinden geçer. Uzman incelemesi ve kalite kontrolü yapılır.



Değerlendirme Sistemi

Kullanıcılar makaleleri oylar ve yorum yapar. Popüler ve yararlı makaleler ön plana çıkar.



Çok Dilli Destek

Bilgi makaleleri birden fazla dilde yayınlanabilir. Kullanıcılar tercih ettikleri dilde içerik görür.

Self-Servis Portal

ServiceCore'un kullanıcı portalı, son kullanıcıların BT destek ekibiyle etkileşime girmeden birçok işlemi kendilerinin yapabilmesini sağlar.

Talep Oluşturma: Kullanıcılar portal üzerinden kolayca yeni talep açabilir, kategori seçebilir ve dosya ekleyebilir.

Talep Takibi: Mevcut taleplerin durumu gerçek zamanlı olarak takip edilebilir. Teknik ekiple mesajlaşma yapılabilir.

Bilgi Bankası Erişimi: Kullanıcılar, kendi kendine yardım için bilgi bankasını arayabilir ve makaleleri görüntüleyebilir.

Hizmet Kataloğu: Sunulan tüm hizmetler katalog üzerinden görüntülenebilir ve talep edilebilir.

Onay İşlemleri: Yöneticiler, portal üzerinden bekleyen onaylarını görüntüleyebilir ve işlem yapabilir.





Mobil Uygulama

Teknik Personel İçin

- Atanan talepleri görüntüleme ve güncelleme
- Saha ziyareti kaydı ve lokasyon takibi
- Fotoğraf ve video ekleme
- Offline alıřma desteği
- Anlık bildirimler
- Çalışma saatleri takibi
- Envanter yönetimi

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr

Son Kullanıcılar İçin

- Yeni talep oluşturma
- Talep durumu takibi
- Bilgi bankası erişimi
- Push bildirimleri
- Fotoğraf ekleme
- Anket ve değerlendirme
- Hizmet kataloğu görüntüleme



SLA Yönetimi (Service Level Agreement)

ServiceCore, hizmet seviyesi anlaşmalarınızı tanımlamanıza, takip etmenize ve raporlamanıza olanak tanır.

SLA Tanımlama: Her hizmet veya müşteri grubu için farklı SLA'lar tanımlanabilir. Yanıt süresi, çözüm süresi ve çalışma saatleri belirlenebilir.

Otomatik Hesaplama: Sistem, iş saatleri ve tatil günlerini dikkate alarak SLA sürelerini otomatik hesaplar. Gerçek zamanlı kalan süre gösterilir.

Escalation Kuralları: SLA ihlali riski durumunda otomatik escalation kuralları devreye girer. Yöneticiler ve ilgili kişiler bilgilendirilir.

Performans Metrikleri: SLA uyum oranları, ortalama yanıt süreleri ve ihlaller detaylı olarak raporlanır.

SLA Yönetimi - Özellikleri

1

Çok Katmanlı SLA

Müşteri, hizmet ve öncelik bazında farklı SLA'lar tanımlayın. Karmaşık SLA yapılarını yönetin.

2

İş Takvimi

Çalışma saatleri, tatiller ve özel günler tanımlayın. SLA hesaplamaları bu takvimlere göre yapılır.

3

Duraklatma Mekanizması

Müşteri geri bildirim beklenen durumlarda SLA süresini otomatik duraksun. İş akışınıza özel kurallar belirleyin.

4

Görsel Göstergeler

Kalan süre renk kodları ile görselleştirilir. Yeşil, sarı ve kırmızı uyarılar ile risk durumunu anında görün.

5

Raporlama

SLA uyum raporları, trend analizleri ve karşılaştırmalı raporlar oluşturun. Performansı ölçün ve iyileştirin.

6

Bildirimler

SLA eşik değerleri aşıldığında otomatik e-posta ve SMS bildirimleri gönderin. Proaktif yönetim sağlayın.

İş Akışı Otomasyonu

ServiceCore'un güçlü iş akışı motoru, manuel süreçleri otomatikleştirerek verimliliği artırır ve hata oranını azaltır.

Görsel İş Akışı Tasarımcısı: Kod yazmadan, sürükle-bırak arayüzü ile iş akışları tasarlayın. Koşullar, dallanmalar ve döngüler oluşturun.

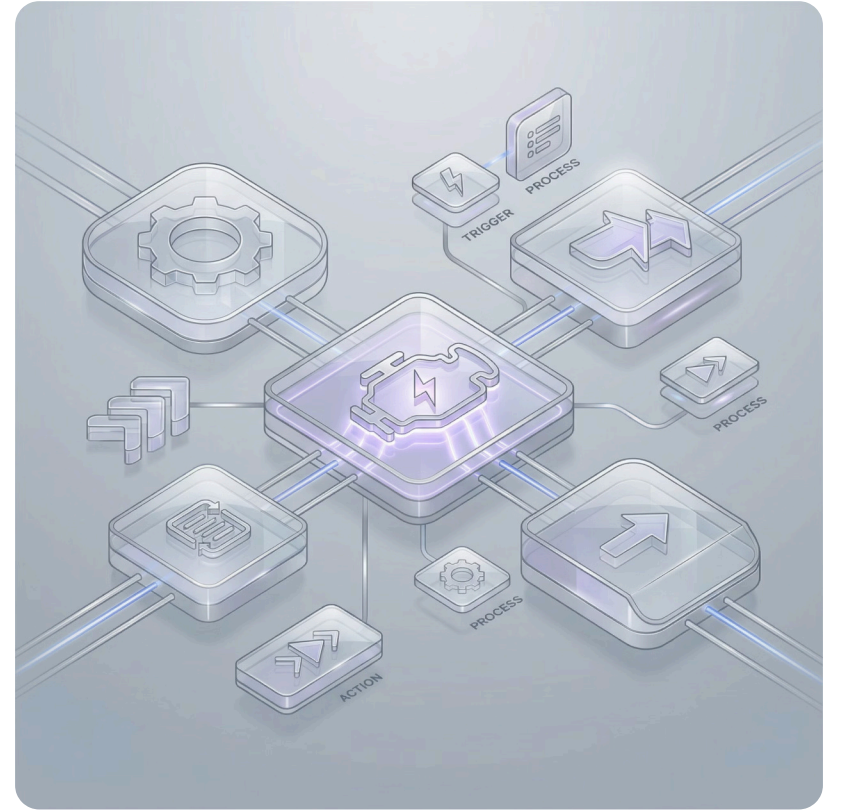
Tetikleyiciler: Belirli olaylar gerçekleştiğinde iş akışları otomatik başlatılabilir. Örneğin, yeni talep geldiğinde veya SLA ihlali olduğunda.

Eylemler: E-posta gönderme, bildirim oluşturma, alan güncelleme, onay isteme gibi 50'den fazla hazır eylem kullanın.

Entegrasyonlar: REST API çağrılarını ile harici sistemlerle entegre olun. Veri alışverişi yapın ve dış süreçleri tetikleyin.

Koşullu Mantık: IF-THEN-ELSE yapıları ile karmaşık iş kurallarını uygulayın. Çoklu koşullar ve hesaplamalar yapın.

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



İş Akışı Örnekleri

1

Otomatik Atama

Gelen talepler kategori, lokasyon ve müsaitlik durumuna göre en uygun teknisyene otomatik atanır

2

Escalation Süreci

Belirli süre içinde çözülmeyen talepler otomatik olarak bir üst seviyeye yönlendirilir

3

Onay Zinciri

Değişiklik talepleri sırasıyla teknik, yönetici ve CAB onayından geçer

4

Bildirimler

Durum değişikliklerinde ilgili tüm taraflara otomatik e-posta ve SMS bildirimleri gönderilir



Raporlama ve Dashboard

ServiceCore, kapsamlı raporlama ve görselleştirme araçları sunarak verilerinizi anlamlı bilgilere dönüştürür.

Hazır Raporlar: 100'den fazla hazır rapor şablonu ile hemen kullanıma başlayın. ITIL raporları, performans metrikleri, trend analizleri ve daha fazlası.

Özel Rapor Tasarımcısı: İhtiyaçlarınıza özel raporlar oluşturun. Filtreler, gruplama, hesaplamalar ve formatlama seçenekleri.

Dashboard'lar: Gerçek zamanlı dashboard'lar ile KPI'lerinizi takip edin. Widget'lar ile görselleştirme yapın.

Planlı Raporlar: Raporları otomatik oluşturun ve ilgili kişilere e-posta ile gönderin. Günlük, haftalık veya aylık periyotlar.

Export Seçenekleri: Raporları PDF, Excel, CSV formatlarında dışa aktarın. Grafikleri ve tabloları paylaşın.

Raporlama - Kategoriler ve Örnekler



Performans Raporları

- Ortalama çözüm süreleri
- İlk çözüm oranı
- Teknik ekip verimliliği
- Müşteri memnuniyeti skorları



SLA Raporları

- SLA uyum oranları
- İhlal nedenleri
- Yanıt ve çözüm süreleri
- Müşteri bazlı performans



Trend Analizleri

- Talep hacimleri
- Kategori dağılımları
- Zaman serisi analizleri
- Tahmine dayalı raporlar



Varlık Raporları

- Envanter listeleri
- Maliyet analizleri
- Garanti durumları
- Kullanım oranları

Saha Hizmetleri Yönetimi (Field Service)

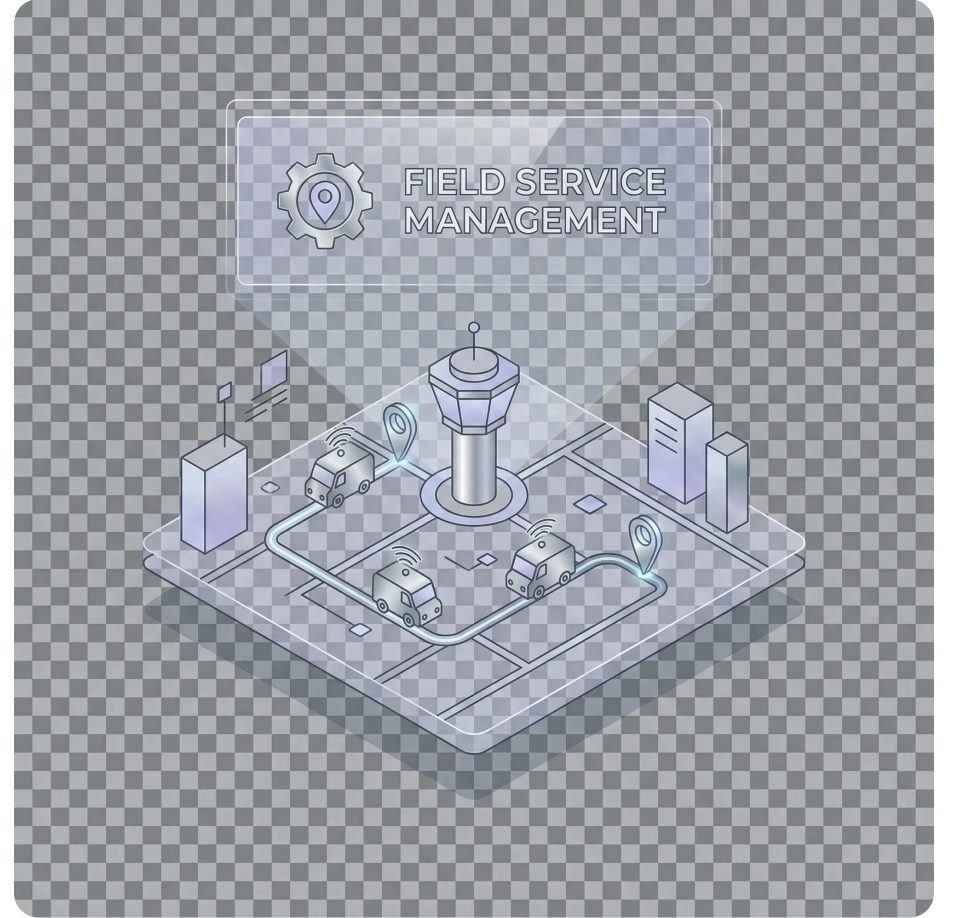
ServiceCore'un saha hizmetleri modülü, teknik personelin saha ziyaretlerini optimize eder ve mobil iş gücünü etkili bir şekilde yönetir.

Randevu Planlama: Müşteri randevuları sistem üzerinden oluşturulur ve teknisyen takvimlerine atanır. Çakışmalar önlenir.

Mobil Erişim: Teknisyenler mobil uygulama üzerinden iş emirlerini görüntüler, günceller ve tamamlar. Offline çalışma desteği vardır.

Lokasyon Takibi: Teknisyenlerin anlık konumları harita üzerinde görüntülenebilir. Müşteriye varış tahmini yapılabilir.

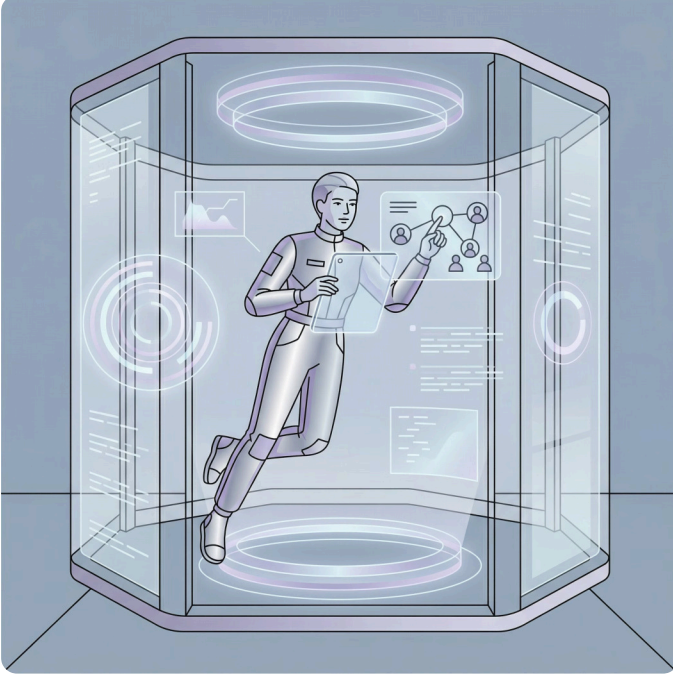
Dijital Formlar: Saha raporları, teslim formları ve kontrol listeleri dijital ortamda doldurulur. İmza toplanır.



Saha Hizmetleri - Gelişmiş Özellikler

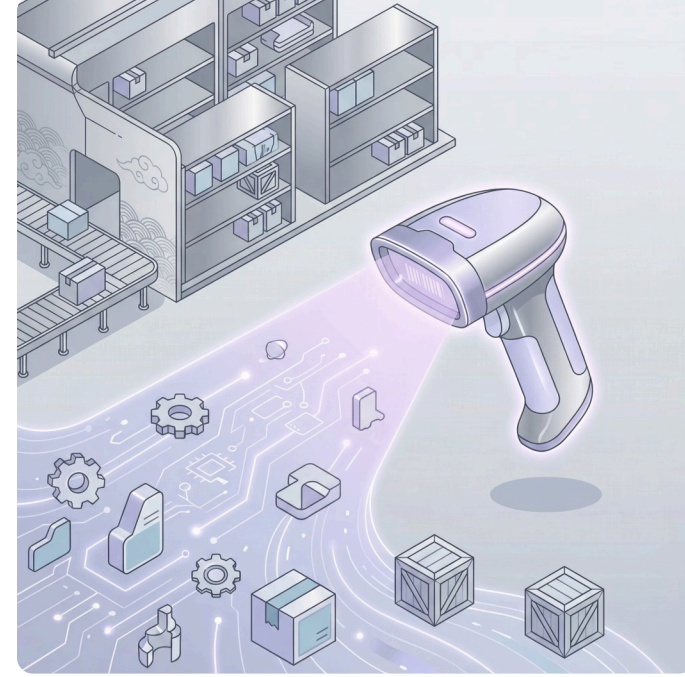
Teknisyen Yönetimi

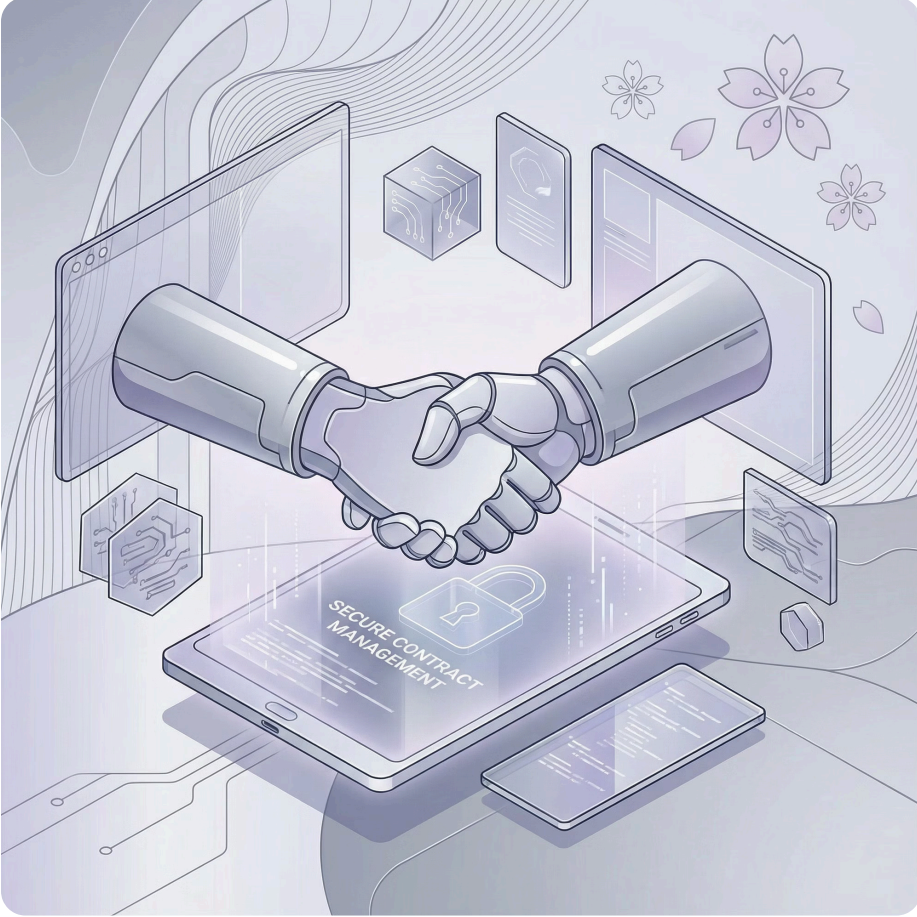
- Yetenek ve sertifika takibi
- Müsaitlik takvimi
- İş yükü dengeleme
- Performans metrikleri
- Çalışma saatleri takibi
- Kilometre kayıtları



Envanter ve Parça Yönetimi

- Araç stoğu takibi
- Parça kullanım kayıtları
- Otomatik stok uyarıları
- Barkod/QR kod okuma
- Seri numarası takibi
- Tedarikçi entegrasyonu





Sözleşme Yönetimi (Contract Management)

Müşteri sözleşmeleri, bakım anlaşmaları ve lisans kontratlarını tek bir platformda yönetin.

Sözleşme Kayıtları: Tüm sözleşme detayları, maliyet bilgileri ve kapsamı sistemde saklanır. Dökümanlar eklenir ve versiyonlanır.

Yenileme Hatırlatmaları: Sözleşme bitiş tarihleri yaklaştığında otomatik hatırlatmalar gönderilir. Yenileme süreçleri başlatılır.

Hizmet Kapsamı: Her sözleşme için kapsanan hizmetler, cihazlar ve lokasyonlar tanımlanır. Kapsam dışı talepler işaretlenir.

Faturalandırma Entegrasyonu: Sözleşme bazlı faturalandırma yapılır. Aylık, yıllık veya kullanıma dayalı faturalama desteklenir.

Performans İzleme: Sözleşme bazında SLA uyumu ve hizmet kalitesi raporlanır.

Finansal Yönetim

1

Maliyet Takibi

Her talep, proje ve varlık için harcanan zaman, kullanılan parçalar ve diğer maliyetler detaylı şekilde kaydedilir.

2

Bütçe Yönetimi

Departman ve proje bazında bütçeler tanımlanır. Harcamalar gerçek zamanlı izlenir ve bütçe aşım uyarıları verilir.

3

Faturalandırma

Müşteri bazlı faturalandırma yapılır. Sözleşme, zaman ve malzeme bazlı fiyatlandırma modelleri desteklenir.

4

Finansal Raporlar

Gelir-gider analizleri, karlılık raporları ve maliyet trend analizleri oluşturulur. Bütçe vs. gerçekleşen karşılaştırmaları yapılır.

Anket ve Geri Bildirim Yönetimi

Müşteri memnuniyetini ölçün ve hizmet kalitenizi sürekli iyileştirin.

Anket Tasarımı: Sürükle-bırak arayüzü ile anketler oluşturun. Çoktan seçmeli, açık uçlu, ölçek ve derecelendirme soruları ekleyin.

Otomatik Gönderim: Talep kapatıldığında veya belirli olaylar gerçekleştiğinde otomatik anket gönderin. Zamanlamayı özelleştirin.

Çok Kanallı Dağıtım: Anketleri e-posta, SMS veya portal üzerinden gönderin. Mobil uyumlu tasarım.

Analiz ve Raporlama: Cevaplar otomatik analiz edilir. Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction (CSAT) ve diğer metrikler hesaplanır.

Aksiyon Takibi: Düşük puanlar otomatik olarak ilgili yöneticileri bilgilendirir. İyileştirme aksiyonları takip edilir.

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



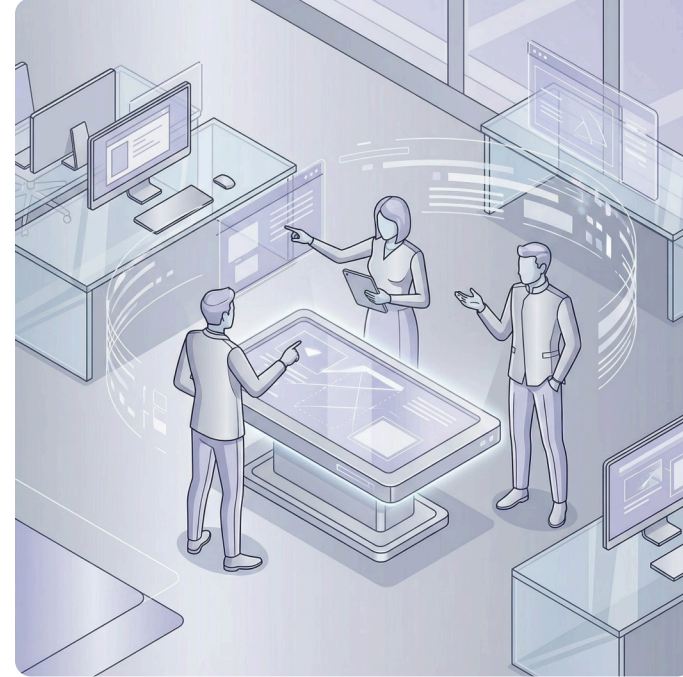
Proje Yönetimi



Proje Planlama

- Proje kartları ve milestone'lar
- Görev ataması ve takibi
- Gantt şeması görünümü
- Kaynak planlama
- Bağımlılık yönetimi
- Kritik yol analizi

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Ekib İşbirliği

- Görev yorumları ve tartışmalar
- Dosya paylaşımı
- Durum güncellemeleri
- Bildirimler ve hatırlatmalar
- Zaman takibi
- Performans raporları



Entegrasyon Yetenekleri

ServiceCore, kurumsal ekosisteminizin bir parçası olarak çalışır ve diğer sistemlerle sorunsuz entegre olur.

REST API: Tam özellikli RESTful API ile diğer uygulamalar ServiceCore'a veri gönderebilir ve alabilir. Swagger dokümantasyonu mevcuttur.

Web Hooks: Belirli olaylar gerçekleştiğinde harici sistemlere otomatik bildirim gönderin. Gerçek zamanlı entegrasyon.

E-posta Entegrasyonu: Microsoft Exchange, Office 365 ve SMTP sunucuları ile entegrasyon. E-postalar otomatik talebe dönüşür.

Active Directory / LDAP: Kullanıcı yönetimini mevcut dizin hizmetinizle senkronize edin. Single Sign-On (SSO) desteği.

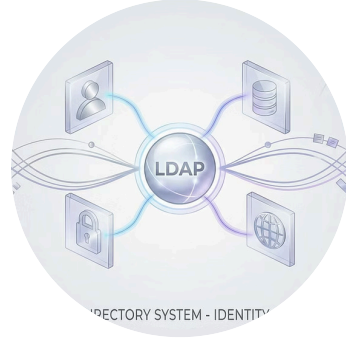
Üçüncü Parti Araçlar: Monitoring araçları, discovery tool'ları ve diğer ITSM çözümleri ile entegrasyon.

Hazır Entegrasyonlar



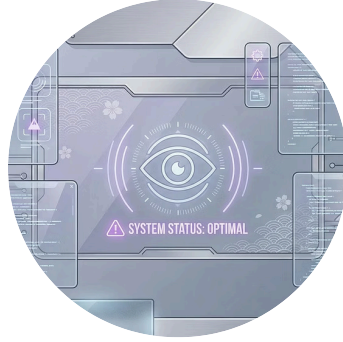
Microsoft 365

Exchange Online, Teams ve SharePoint entegrasyonu



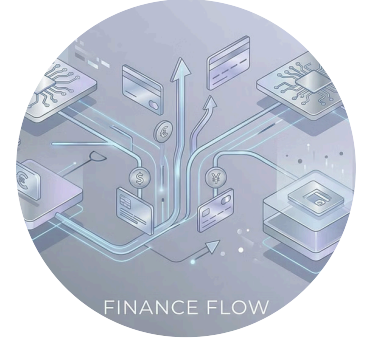
Active Directory

Kullanıcı ve grup senkronizasyonu, SSO desteği



Monitoring Araçları

Zabbix, PRTG, Nagios ve benzeri sistemlerle entegrasyon



Finans Sistemleri

ERP ve muhasebe yazılımları ile veri alışverişi



SMS Gateway

Çeşitli SMS sağlayıcıları ile entegrasyon

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Bulut Depolama

Dropbox, Google Drive, OneDrive entegrasyonu

Güvenlik ve Uyumluluk

ServiceCore, kurumsal düzeyde güvenlik standartlarını karşılar ve veri gizliliğini en üst düzeyde korur.

Veri Şifreleme: Tüm veriler hem iletim sırasında (SSL/TLS) hem de depolama sırasında (AES-256) şifrelenir.

Kimlik Doğrulama: Çok faktörlü kimlik doğrulama (MFA) desteği. LDAP, Active Directory ve SAML entegrasyonu.

Rol Bazlı Erişim: Detaylı yetkilendirme sistemi ile kullanıcılar sadece ihtiyaç duydukları verilere erişebilir.

Denetim Günlükleri: Tüm sistem aktiviteleri kaydedilir. Kim, ne zaman, hangi işlemi yaptı detaylı olarak izlenebilir.

Yedekleme: Otomatik günlük yedekleme. Disaster recovery planı ve veri kurtarma prosedürleri.

Uyumluluk: GDPR, ISO 27001 ve diğer veri koruma standartlarına uyum.



Güvenlik Katmanları



ServiceCore, çok katmanlı güvenlik yaklaşımı ile verilerinizi her seviyede korur. Fiziksel veri merkezi güvenliğinden uygulama seviyesi kontrollerine kadar tüm katmanlarda önlemler alınmıştır.

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Özelleştirme ve Yapılandırma

ServiceCore, iş süreçlerinize tam olarak uyum sağlayacak şekilde özelleştirilebilir.

Özel Alanlar: Her modülde ihtiyacınıza özel alanlar ekleyin. Metin, sayı, tarih, liste ve daha fazla alan tipi.

Form Tasarımcısı: Talep formlarını, varlık detay sayfalarını ve diğer formları görsel tasarımcı ile düzenleyin.

İş Kuralları: Kod yazmadan iş kuralları tanımlayın. Alanlar arası bağımlılıklar, zorunluluk kuralları ve hesaplamalar.

Tema ve Görünüm: Kurumsal renkleri, logoyu ve genel görünümü özelleştirin. Beyaz etiket çözümü.

Dil Desteği: Çoklu dil desteği ile farklı dillerde arayüz sunun. Özel çeviriler ekleyin.

Özelleştirme Seviyeleri



Temel

Logo, renkler, e-posta şablonları



Orta

Özel alanlar, formlar, iş akışları



İleri

Özel modüller, API entegrasyonları



Kurumsal

Tam özelleştirme: lowcode ile form design, end user interface design, workflow sistemi ile esnek akışlar, otomasyon motoru ile esnek kurallar

Performans ve Ölçeklenebilirlik

ServiceCore, küçük ekiplerden büyük kuruluşlara kadar her ölçekte verimli çalışacak şekilde tasarlanmıştır.

Yüksek Performans: Optimize edilmiş veritabanı sorguları ve önbellek mekanizmaları ile hızlı sayfa yükleme süreleri.

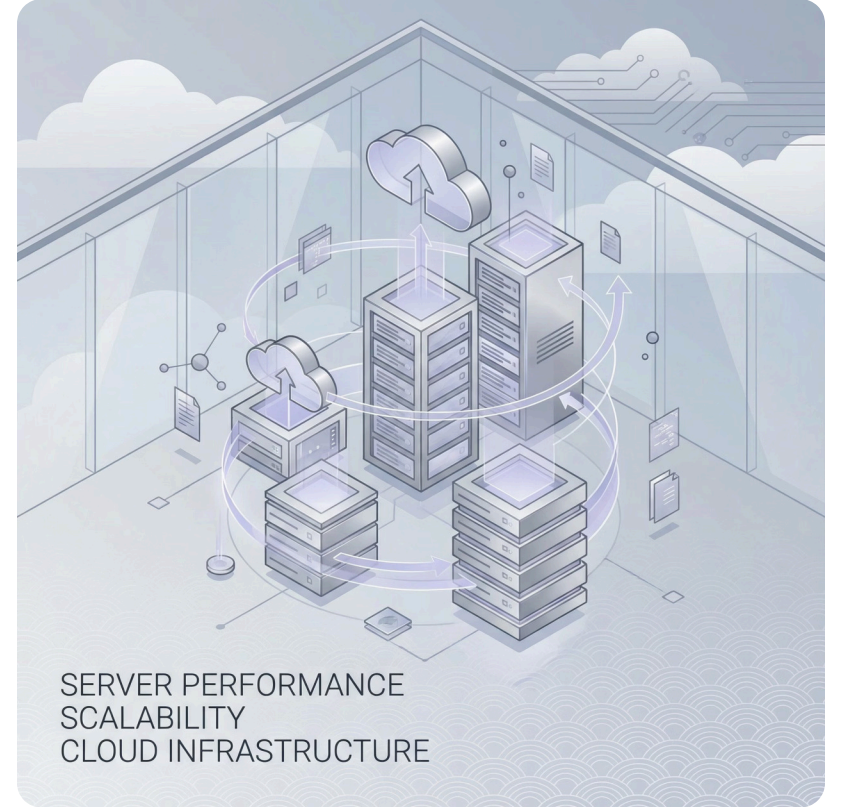
Yatay Ölçekleme: Artan kullanıcı sayısı ve veri hacmine göre sunucu sayısı artırılabilir. Load balancing desteği.

Büyük Veri Desteği: Milyonlarca kayıt ile sorunsuz çalışır. Arşivleme ve veri yaşam döngüsü yönetimi.

Coğrafi Dağıtım: Farklı bölgelerde sunucular kurularak düşük latency sağlanır. CDN entegrasyonu.

Kaynak Optimizasyonu: Minimum sunucu kaynağı ile maksimum performans. Verimli bellek ve CPU kullanımı.

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Sistem Gereksinimleri

Sunucu Gereksinimleri

- Windows Server 2022+
- 8 GB RAM (min), 16 GB+ (önerilen)
- 4 CPU Core (min), 8+ (önerilen)
- 150 GB disk (min), SSD önerilir
- .NET Core 7.0+
- IIS web sunucusu

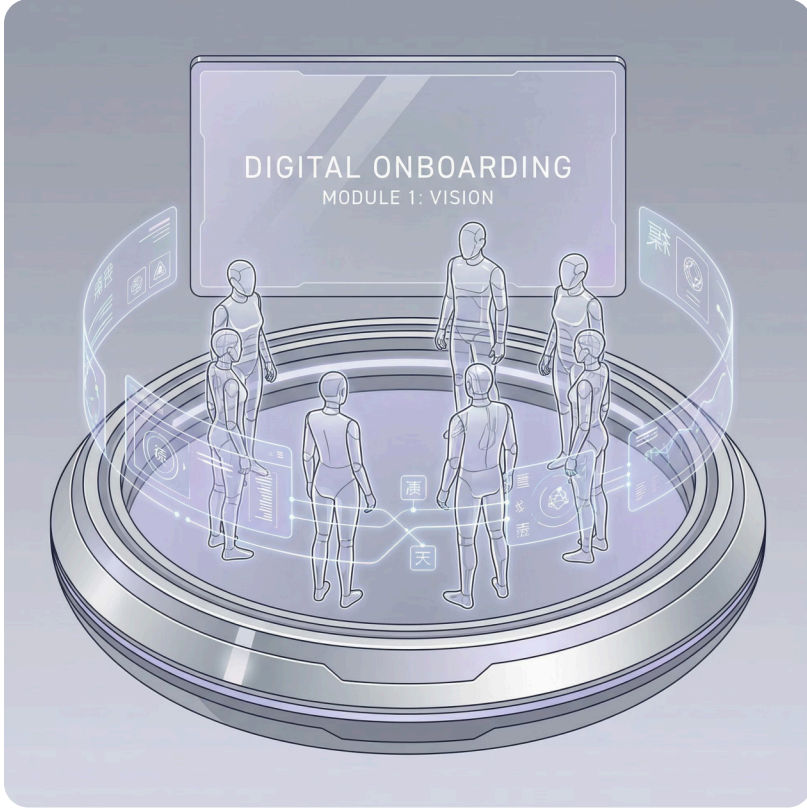
Veritabanı

- Microsoft SQL Server 2016+
- SQL Server Express (küçük kurulumlar)
- MS SQL Database
- En az 50 GB depolama
- Yedekleme alanı
- Transaction log yönetimi

İstemci (Kullanıcı)

- Modern web tarayıcısı gerekli
- Chrome, Firefox, Edge, Safari
- Minimum 1280x720 ekran çözünürlüğü
- JavaScript aktif olmalı
- Cookie desteği
- İnternet bağlantısı

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Eğitim ve Onboarding

ServiceCore'u başarılı bir şekilde kullanmaya başlamanız için kapsamlı eğitim programları sunuyoruz.

Başlangıç Eğitimi: Sistem yöneticileri ve kilit kullanıcılar için temel ve ileri seviye eğitimler. Canlı veya online olarak.

Dokümantasyon: Kapsamlı kullanım kılavuzları, video eğitimler ve SSS dokümantasyonu. Türkçe ve İngilizce.

Webinar'lar: Düzenli olarak düzenlenen ürün güncellemeleri ve best practice webinar'ları.

Sertifikasyon: ServiceCore yönetici sertifikasyon programı. Uzman seviye eğitim ve sınav.

Danışmanlık: İsteğe bağlı yerinde danışmanlık hizmeti. Kurulum, özelleştirme ve iş akışı tasarımı.

Destek Hizmetleri

Silver Destek

E-posta ve portal üzerinden destek. İş günleri 09:00-18:00 arası yanıt.

Gold Destek

E-posta, telefon ve portal desteği. 7/24 kritik sorun desteği. Özel destek yöneticisi.

Platinum Destek

Tüm kanallardan 7/24 destek. Dedicated account manager. Proaktif sistem izleme. Çeyrek dönemlik iş değerlendirme toplantıları.

Uygulama Senaryoları

ServiceCore, farklı sektörlerde ve kullanım alanlarında başarıyla uygulanmaktadır.

BT Departmanları: Şirket içi BT destek hizmetleri, altyapı yönetimi, proje takibi ve varlık yönetimi.

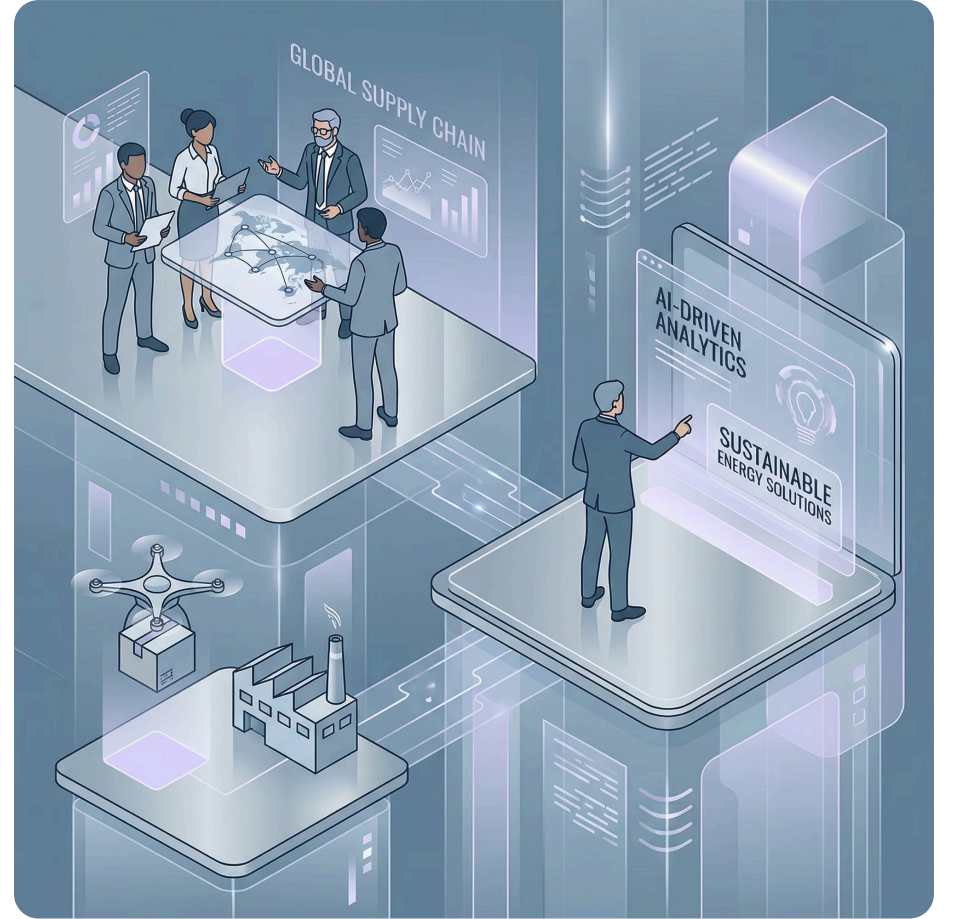
Saha Hizmetleri: Teknik servis firmaları, bakım-onarım hizmetleri, kurulum ve devreye alma süreçleri.

Tesis Yönetimi: Bina yönetimi, bakım talepleri, güvenlik operasyonları ve tedarikçi yönetimi.

İnsan Kaynakları: Çalışan talepleri, onboarding süreçleri, HR hizmet kataloğu.

Müşteri Hizmetleri: Harici müşteri destek operasyonları, şikayet yönetimi, garanti süreçleri.

Tedarik Zinciri: Lojistik talepleri, depo operasyonları, taşıma yönetimi.



Sektörel Çözümler



Üretim ve İmalat

Üretim ekipmanları bakım yönetimi, arıza talepleri, kestirimci bakım planlaması



Perakende

Mağaza destek hizmetleri, POS sistem yönetimi, çoklu lokasyon yönetimi



Finans

Şube destek hizmetleri, ATM yönetimi, güvenlik ve uyumluluk takibi

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



Sağlık

Medikal cihaz yönetimi, hasta hizmetleri talepleri, biyomedikal bakım süreçleri



Eğitim

Kampüs BT desteği, öğrenci ve öğretmen talepleri, laboratuvar ekipman yönetimi



Kamu

Vatandaş hizmetleri, kamu binası yönetimi, şeffaf süreç yönetimi



Yatırım Getirisi (ROI)

ServiceCore implementasyonu, somut ve ölçülebilir faydalar sağlar.

Verimlilik Artışı: Otomasyonlar sayesinde manuel işlemler %60'a kadar azalır. Teknisyen başına günlük 1-2 saat tasarruf.

Maliyet Azaltımı: Kağıt formlar, telefon trafiği ve gereksiz seyahatler azalır. Ortalama %30 operasyonel maliyet düşüşü.

Müşteri Memnuniyeti: Hızlı yanıt süreleri ve şeffaf iletişim ile memnuniyet %40 artar.

SLA İyileşmesi: Otomatik escalation ve takip ile SLA uyum oranı %90'ın üzerine çıkar.

Veri Görünürlüğü: Karar destek sistemleri ile bilinçli ve hızlı kararlar alınır.

ROI Metrikleri

60%

Manuel İş Azaltma

Otomasyonlar ile tekrarlayan görevlerde tasarruf

30%

Maliyet Düşüşü

Operasyonel giderlerde azalma

40%

Memnuniyet Artışı

Müşteri ve kullanıcı memnuniyetinde iyileşme

2.5x

Üretkenlik

Teknisyen başına günlük çözüm sayısında artış

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr

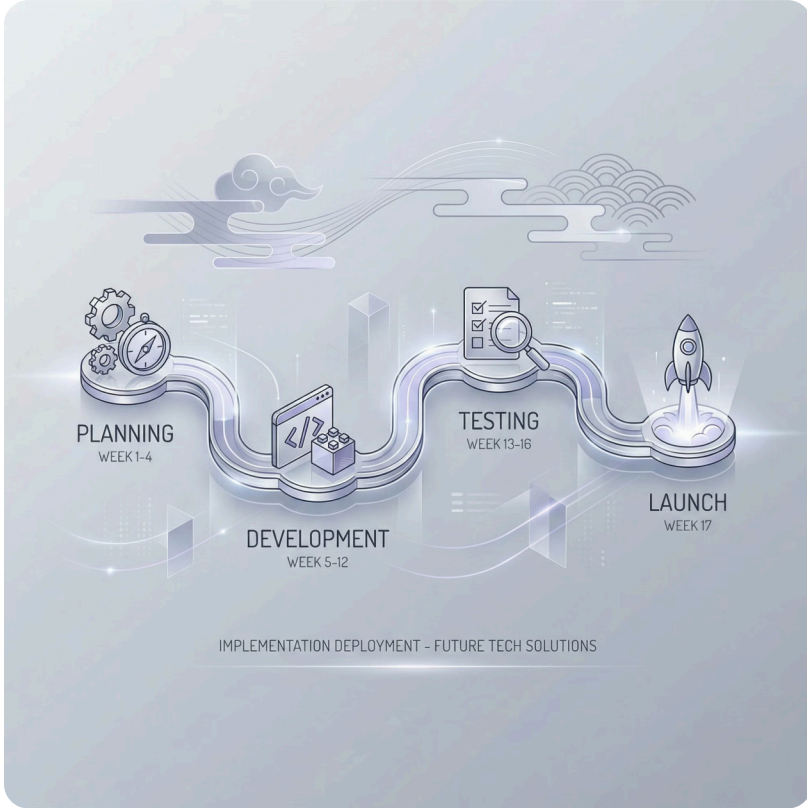
Lisanslama Modelleri

ServiceCore, farklı ihtiyaçlara uygun esnek lisanslama seçenekleri sunar.

Kullanıcı Bazlı: Aktif kullanıcı sayısına göre ücretlendirme.

Modül Bazlı: Sadece kullanılan modüller için ödeme. İhtiyaca göre genişletme imkanı.





Uygulama Süreci

ServiceCore implementasyonu, kanıtlanmış metodoloji ile adım adım gerçekleştirilir.

Keşif ve Analiz (1 hafta): Mevcut süreçler analiz edilir, ihtiyaçlar belirlenir ve proje kapsamı netleştirilir.

Tasarım (1 hafta): İş akışları tasarlanır, özelleştirmeler planlanır ve entegrasyonlar belirlenir.

Yapılandırma (3-4 hafta): Sistem kurulumu, özelleştirmeler ve test ortamı hazırlığı yapılır.

Test ve Eğitim (1 hafta): Kullanıcı kabul testleri yapılır ve eğitimler verilir.

Go-Live (1 hafta): Canlı ortama geçiş, veri migrasyonu ve stabilizasyon.

Destek (Sürekli): Canlıya geçiş sonrası yoğun destek ve optimizasyon.

Uygulama Aşamaları



Veri Migrasyonu

Mevcut sistemdeki verilerinizi güvenli ve eksiksiz bir şekilde ServiceCore'a aktarıyoruz.

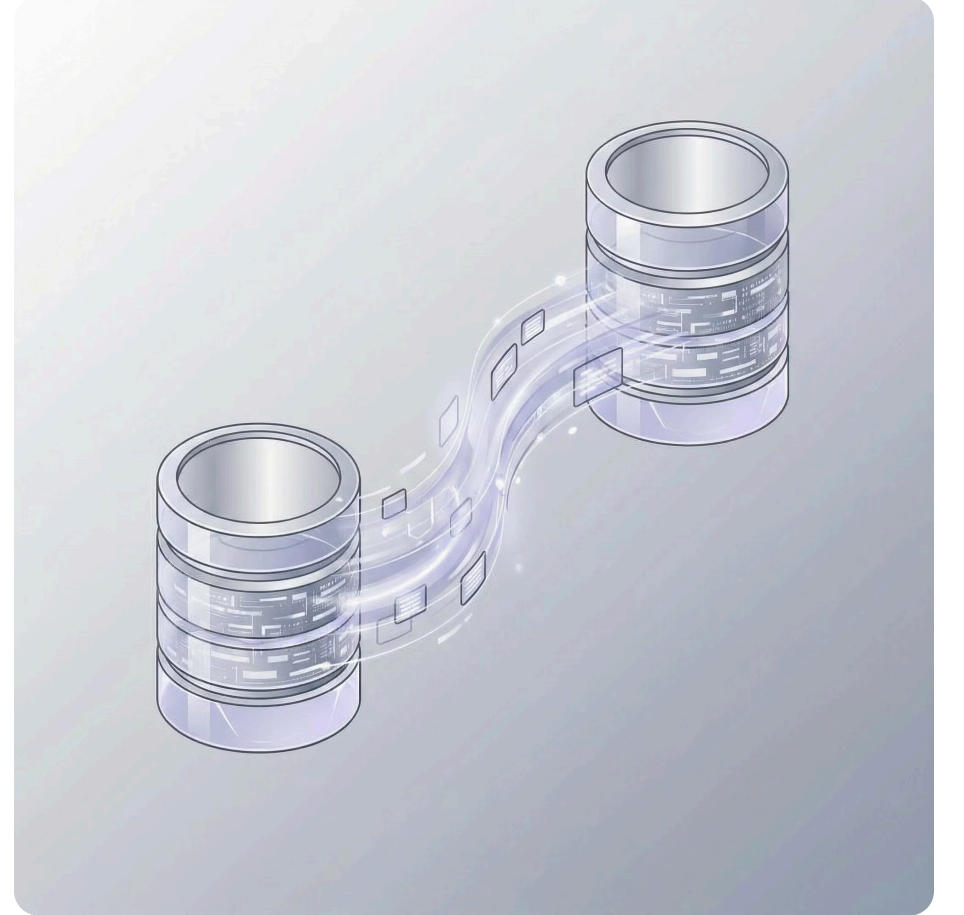
Veri Analizi: Mevcut veri yapısı analiz edilir, temizleme ve zenginleştirme ihtiyaçları belirlenir.

Mapping ve Dönüşüm: Veri alanları eşleştirilir ve gerekli dönüşümler tanımlanır. Özel script'ler yazılır.

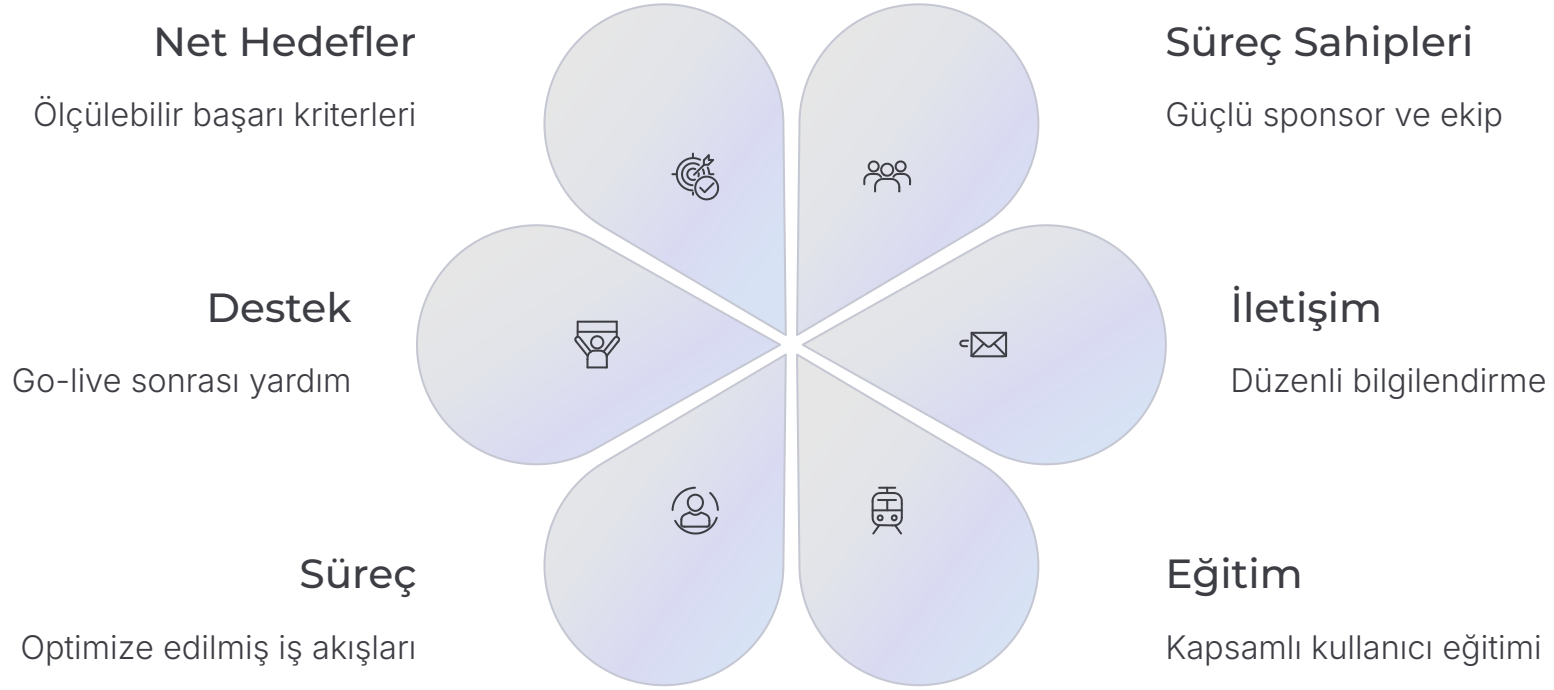
Test Migrasyonu: Test ortamında veri aktarımı yapılır ve doğrulama kontrolleri gerçekleştirilir.

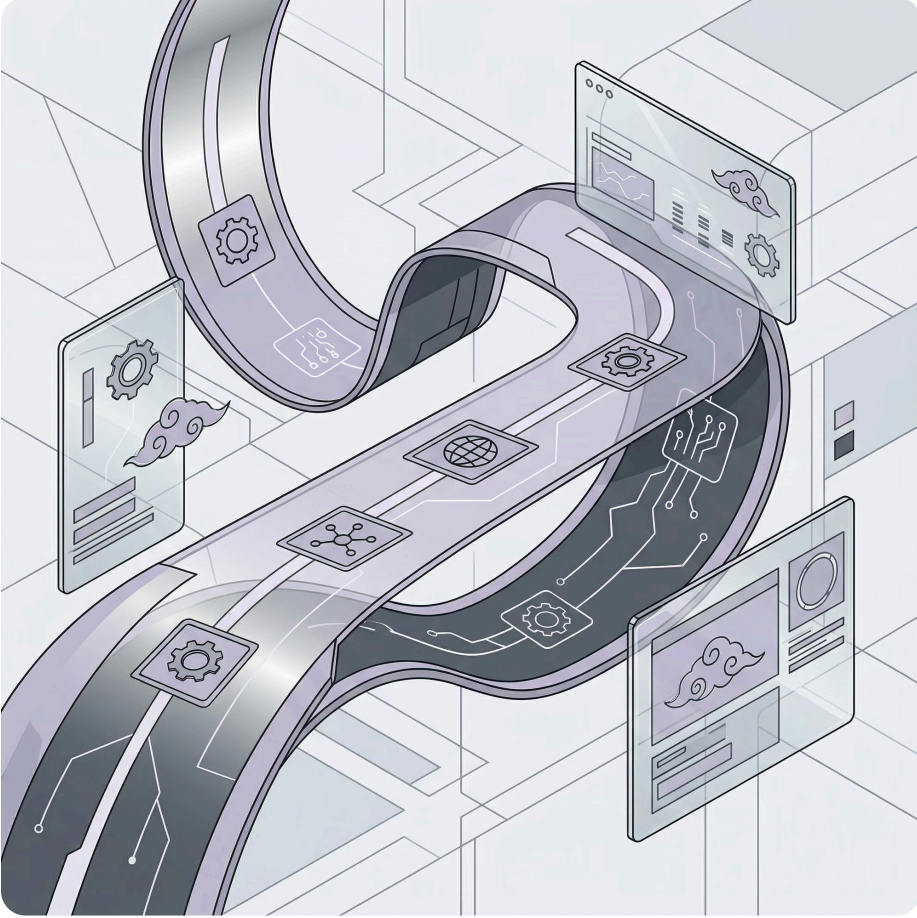
Canlı Migrasyon: Planlanan bakım penceresinde canlı veri aktarımı yapılır. Kesinti süresi minimize edilir.

Doğrulama: Aktarılan veriler kontrol edilir, eksikler tamamlanır ve raporlar üretilir.



Başarı Faktörleri





Ürün Yol Haritası

ServiceCore sürekli gelişmekte ve yeni özelliklerle güçlenmektedir.

Agile Proje Yönetimi : Yeni çevik metodları, SCRUM ve Kanbanı destekleyen proje yönetimi modülü.

Yapay Zeka: Akıllı talep önceliklendirme, otomatik kategorizasyon ve tahmine dayalı bakım özellikleri.

Chatbot: AI destekli sanal asistan ile kullanıcı self-servis yeteneklerinin artırılması.

Gelişmiş Analitik: Big data analizleri, makine öğrenmesi modelleri ve öngörücü raporlar.

Yol Haritası Öncelikleri

- 1 Q1 2026 - Yeni Proje Yönetimi Modülü**
Agile ve Scrum destekli yeni react tabanlı proje modülü
- 2 Q1 2026 - Yeni Görev Yönetimi Modülü**
Mevcut modülün güncellenmesi, React tabanlı, esnek ve çevik görev yönetimi modülü
- 3 Q2 2026 - Yeni Varlık ve Sözleşme Modülleri**
Mevcut modülün güncellenmesi, React tabanlı, esnek ve çevik varlık yönetimi modülü
- 4 Q3 2026 - AI ve Otomasyon**
Yapay zeka destekli kategorizasyon ve akıllı atama sistemleri
- 5 Q3 2026 - Gelişmiş Mobil**
Offline senkronizasyon iyileştirmeleri ve AR özellikleri
- 6 Q4 2026 - Analytics 2.0**
Tahmine dayalı analizler ve makine öğrenmesi modelleri

Müşteri Referansları

ServiceCore, Türkiye ve dünya genelinde yüzlerce kuruluş tarafından başarıyla kullanılmaktadır.

Büyük Ölçekli Projeler: 10.000+ kullanıcıli implementasyonlar, uluslararası şirketler ve holding yapıları.

Sektörel Çeşitlilik: Finans, üretim, sağlık, perakende, kamu ve eğitim sektörlerinde başarılı uygulamalar.

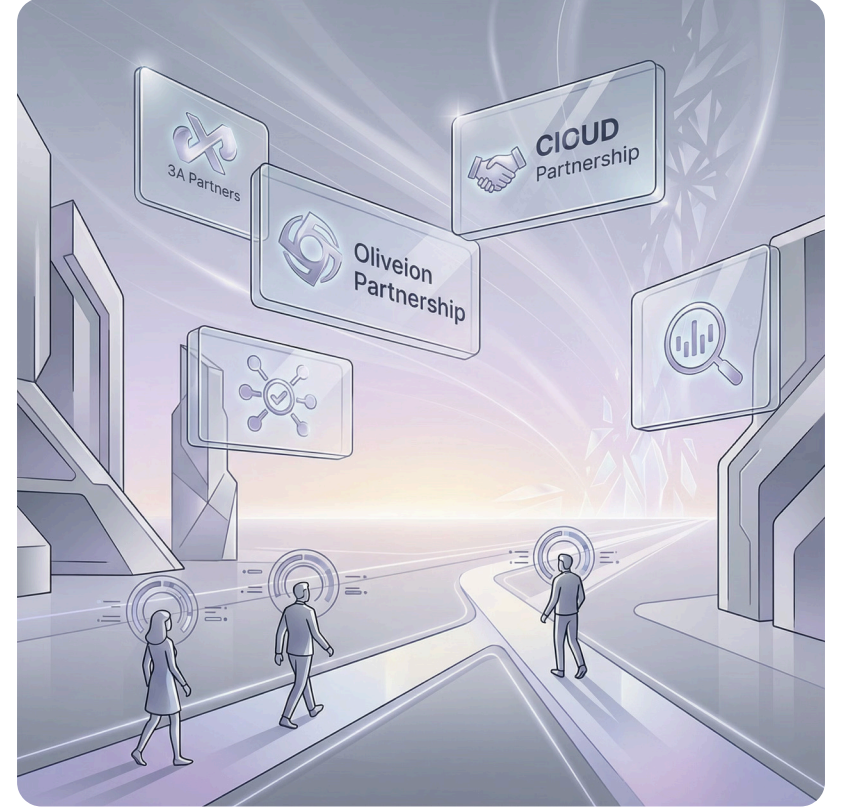
Müşteri Memnuniyeti: Ortalama 4.7/5 müşteri memnuniyeti skoru. Yüksek referans ve tekrar satın alma oranı.

Uzun Vadeli İşbirlikleri: Müşterilerin %85'i ile 3 yıl üzeri devam eden iş ilişkileri.

Detaylı vaka çalışmaları ve referans görüşmeleri için bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Referanslarımızın tam listesi için [tıklayınız](#).

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr





Rekabetçi Avantajlar

ServiceCore'u diğer ITSM çözümlerinden ayıran özellikler:

Yerel Destek: Türkçe arayüz, yerel destek ekibi ve Türkiye'deki veri merkezi seçeneği.

Esneklik: SaaS ve On-Premise seçenekleri. İhtiyaca göre özelleştirme imkanı.

Kullanım Kolaylığı: Sezgisel arayüz, hızlı öğrenme eğrisi ve minimal eğitim ihtiyacı.

Maliyet Etkinliği: Rekabetçi fiyatlandırma ve düşük sahip olma maliyeti (TCO).

Entegrasyon: Geniş entegrasyon ekosistemi ve API yetenekleri.

İnovasyon: Sürekli güncellenen özellikler ve modern teknoloji altyapısı.

Sıkça Sorulan Sorular

Kurulum ne kadar sürer?

As-Is sistgem kurulumu 1-2 hafta, tam implementasyon 4-8 hafta sürer. Karmaşık projelerde süre uzayabilir.

Mevcut verilerimizi aktarabilir miyiz?

Evet, profesyonel veri migrasyonu hizmeti sunuyoruz. Tüm veritabanı sistemlerinden aktarım yapabiliriz.

Kaç kullanıcı destekler?

Sınırsız kullanıcı desteği vardır. 300.000+ kullanıcılı implementasyonlarımız mevcuttur.

Ücretsiz deneme var mı?

Evet, 30 günlük ücretsiz deneme veya canlı demo sunuyoruz.



SSS - Devam

Hangi cihazlarda çalışır?

Tüm modern web tarayıcıları, iOS ve Android mobil cihazlarda çalışır.

Veri güvenliği nasıl sağlanıyor?

AES-256 şifreleme, SSL/TLS, çok faktörlü kimlik doğrulama ve düzenli güvenlik denetimleri.

Yedekleme nasıl yapılıyor?

Hosted ise otomatik günlük yedekleme. On-Premise'de sizin belirlediğiniz politikalar.

Güncellemeler nasıl yapılıyor?

Azure Devops CD ile otomatik güncelleme süreci bulunmaktadır.

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr

Hangi entegrasyonları destekliyor?

Active Directory, Office 365, monitoring araçları, ERP sistemleri ve REST API ile özel entegrasyonlar.

Lisanslar nasıl çalışıyor?

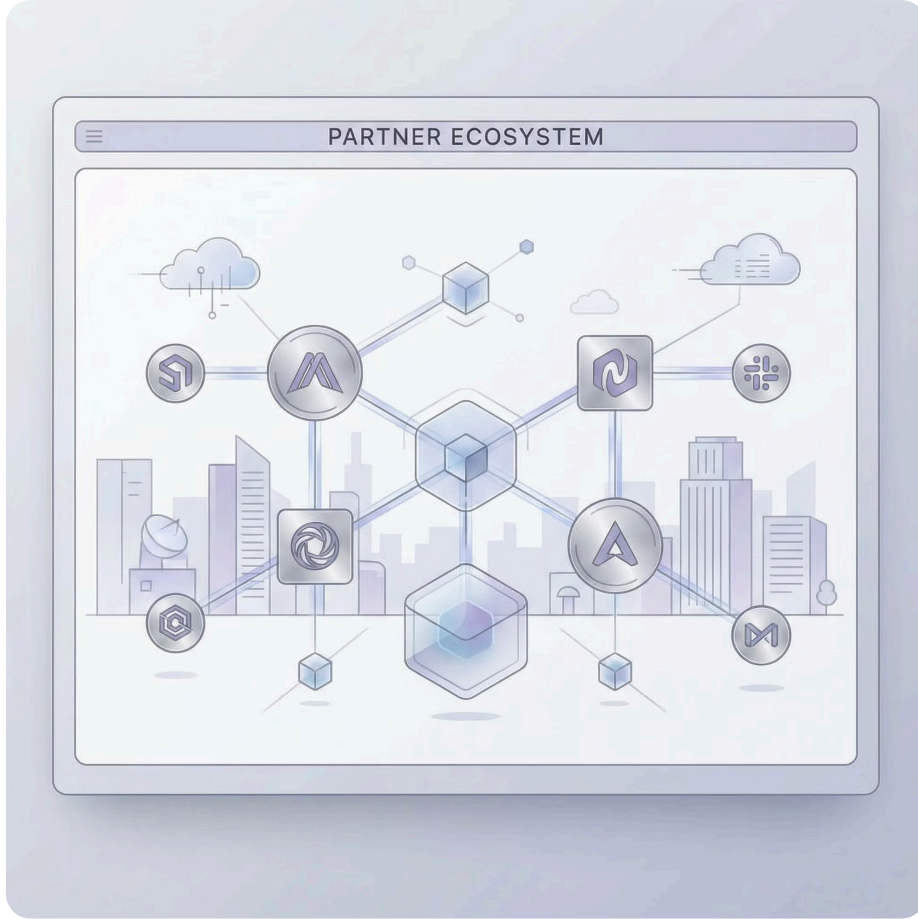
Kullanıcı bazlı, eşzamanlı veya talep bazlı lisanslama modelleri mevcuttur.

Eğitim desteği var mı?

Evet, online ve yerinde eğitimler, dokümantasyon ve video kütüphanesi sunuyoruz.

Destek dili nedir?

Türkçe ve İngilizce destek sunulmaktadır.



İş Ortağı Ağı

ServiceCore, güçlü bir iş ortağı ekosistemi ile büyümektedir.

Çözüm Ortakları: Implementasyon, danışmanlık ve özelleştirme hizmetleri sunan sertifikalı iş ortakları.

Teknoloji Ortakları: Entegrasyon ve eklenti geliştiren teknoloji şirketleri.

Distribütörler: Farklı bölgelerde satış ve destek hizmeti veren yetkili distribütörler.

Ortak Programı: İş ortaklarımıza özel eğitim, sertifikasyon, satış desteği ve pazarlama materyalleri sağlıyoruz.

İş ortağımız olmak isterseniz iletişime geçebilirsiniz.

Topluluk ve Kaynaklar



Dokümantasyon

Kapsamlı kullanıcı kılavuzları, API referansları ve best practice dökümanları



Video Eğitimler

Adım adım video kılavuzlar, webinar kayıtları ve ürün tanıtım videoları



Düzenli Workshoplar

Detaylı uygulama eğitim oturumları ile sürekli güncellenme imkanı



Blog ve Makaleler

ITSM best practices, ürün güncellemeleri ve sektör trendleri hakkında içerikler

Sonraki Adımlar

ServiceCore'u daha yakından tanımak ve işletmeniz için doğru çözüm olup olmadığını değerlendirmek için:

01

Ücretsiz Demo Talep Edin

Uzman ekibimiz size özel bir demo sunumu yapar ve sorularınızı yanıtlar

02

Analiz ve Keşif

İhtiyaç analizi çalışması ile doğru kapsam ve tekliflendirme hazırlığı

03

Teklif Alın

İhtiyaçlarınıza özel çözüm ve fiyat teklifi hazırlayalım

04

Uygulama Başlatın

Proje ekibimiz ile birlikte başarılı implementasyona başlayın

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr



İletişim Bilgileri

Genel Bilgi

Web: www.servicecore.com.tr

E-posta: info@servicecore.com.tr

Telefon: +90 (216) 599 07 72

Satış

E-posta: sales@servicecore.com.tr

Telefon: +90 (216) 599 01 16

Teknik Destek

E-posta: support@servicecore.com.tr

Portal: support.servicecore.com.tr

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr

Adres

ServiceCore Bilgi Teknoloji A.Ş.

Merkez: Metropol İstanbul A Blok 2E Kat:
21 Daire: 331 Ataşehir İstanbul

ArGe: Zaim Teknopark / Halkalı Cad
No:281/23 K:1 Ofis No:118 Küçükçekmece/
İstanbul

Sosyal Medya

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/servicecoresw/>

YouTube: [ServiceCore ITSM](#)

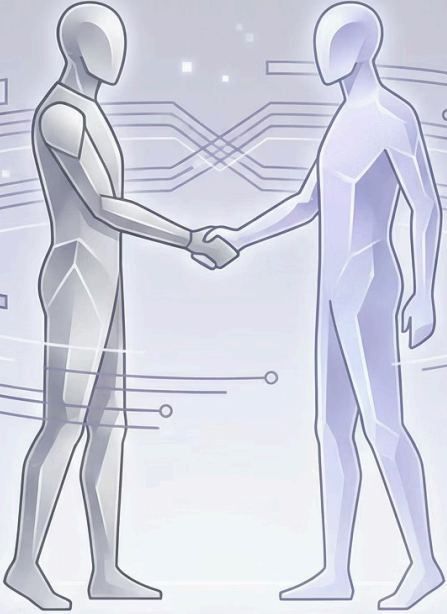


CONTACT: AKIRA TANAKA

 SUPPORT@FUTURECOM.NET

 LIVE CHAT

PARTNERSHIP
SECURED



Teşekkürler

ServiceCore ile hizmet yönetiminde mükemmelliğe ulaşın

Sorularınız için bizimle iletişime geçmekten çekinmeyin. Ekibimiz size yardımcı olmaktan mutluluk duyacaktır.

[Web Sitemizi Ziyaret Edin](#)

[Bize Ulaşın](#)

ServiceCore ESM-ITSM Suite - www.servicecore.com.tr