



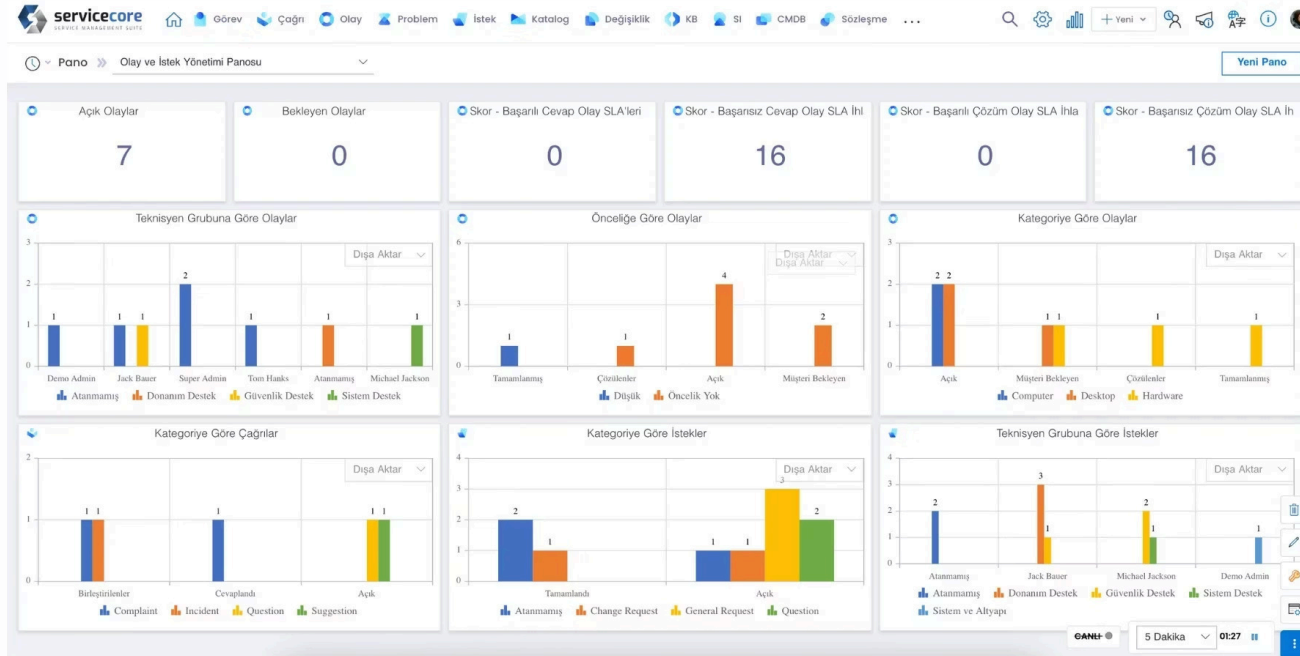
**servicecore**

SERVICE MANAGEMENT SUITE

DIGITAL IT & ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT SUITE

# Kurumsal Hizmet Yönetimi Yazılımı

Kullanımı kolay ve yapılandırması basit çözümümüzle hizmet yönetimi sisteminizi modernleştirin.



## 25 Yıllık Tecrübe

Educore'un çeyrek asırlık ITSM uzmanlığı ve 5 yıllık Ar-Ge yatırımıyla doğru.

## 24+ Modül

ITIL4'e en kapsamlı çözüm sunan, piyasadaki en geniş ITSM suitelerinden biri.

## Türk Mühendisliği

Global rekabeti hedefleyen, yerel destek ve üstün performansla güçlendirilmiş platform.



# Hakkımızda - Tecrübe

Servicecore, 2000 yılında kurulan ve çeyrek asırdır ITSM danışmanlığı, eğitimleri ve yazılım implementasyonlarıyla sektörde derin bir uzmanlık geliştiren Educare'un deneyimlerinden doğmuştur. Bu birikim, beş yıllık kapsamlı yatırım ve Ar-Ge çalışmalarıyla birleşerek yeni nesil bir servis yönetimi uygulamasına dönüşmüştür.

Servicecore, yalnızca bir service desk varyasyonu değil; 24'ten fazla modül ile ITIL4 süreçlerine en kapsamlı çözümü sunan, piyasadaki en geniş ITSM suitelerinden biri olarak konumlanmaktadır.



# Temelleri ve Gücü

## Temel ve Deneyim

- Türk mühendisleri tarafından, global rekabeti hedefleyen ve Türkiye'nin en büyük kurumlarının ihtiyaçlarını karşılayacak kapsamlı özellikler setiyle geliştirilmiştir.
- Yüzlerce kurumda gerçekleştirilen servis yönetimi implementasyonu, danışmanlığı ve denetimi tecrübesine dayanmaktadır.
- Sektördeki tüm büyük ESM ve ITSM ürünleriyle çalışma deneyimini bünyesinde barındırmaktadır.
- Binlerce öğrenciye ITSM ve ITIL eğitimleri sunan Educare Academy'nin bilgi birikimiyle güçlenmiştir.
- ITIL4 yazar kadrosunda yer alan uzman danışmanlardan oluşan bir ekibin deneyimiyle desteklenmektedir.

## Yenilik ve Yatırım

- Türk mühendisliğinin gücü sayesinde, global oyuncuların tüm ürünlerinden Servicecore'a geçiş (migration) kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir.
- Yerel destek ekibi, üstün hız ve performansı ile kurumlara konforlu ve güvenilir bir hizmet sunmaktadır.
- ArGe yatırımları, teknopark bünyesinde yeni ürünlerin geliştirilmesini sağlamaktadır.
- Mobil ESM ve ITSM çözümleri, yapay zekâ destekli ESM ve ITSM uygulamaları ve SaaS ITSM platformları bu yatırımların somut çıktılarıdır.



# Başarı Öyküleri ve Referanslar

Servicecore bugün 600.000'den fazla aktif kullanıcıya ulaşmış, Türkiye'nin önde gelen kurumlarının servis yönetimi altyapısını dönüştürmüştür.

Referanslarımızdan Bazı Örnekler:

SabancıDX

BT ve iş birimlerinin tüm süreçleri Servicecore ile otomasyona alınmıştır.

Logo Yazılım A.Ş.

On binlerce müşterinin destek taleplerini tek merkezden yöneten ESM yapısı Servicecore ile hayata geçirilmiştir.

Boyner A.Ş.

Tüm BT süreçleri Servicecore ITSM ile otomatize edilmiştir.

Misyon Yatırım Bankası A.Ş.

BT ve iş birimlerinin talepleri, görevleri ve projeleri tek platformda yönetilmiştir.

Aksa A.Ş.

Holding şirketlerinin tamamında 16 modül üzerinden merkezi servis yönetimi sağlanmıştır.

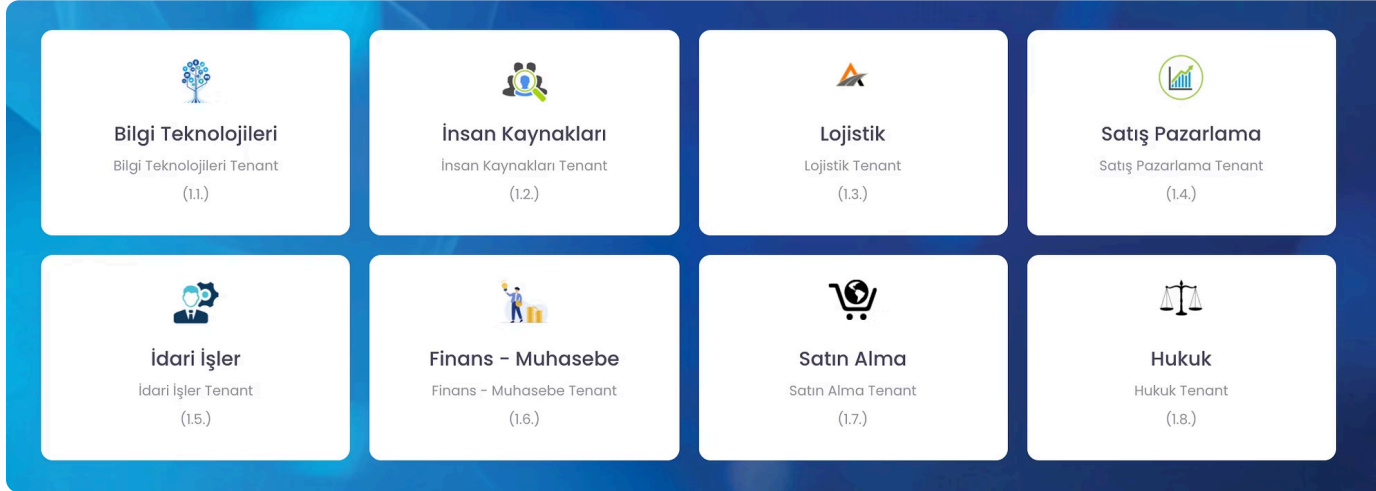
Roketsan A.Ş.

16 Servicecore modülü ile tüm BT süreçleri dijitalleştirilmiştir.

# ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

## Servicecore Multitenant Edition

*sadece BT için değil, tüm diğer departmanlar için de...*



**SERVİS YÖNETİMİ**

**OPERASYONEL GÖREV YÖNETİMİ**

**İŞ SÜREÇLERİ YÖNETİMİ**

**KURUMSAL İŞ BİRLİĞİ**

**MERKEZİ RAPORLAMA**

## ITIL4 GENERAL MANAGEMENT PRACTICES

Architecture management

Continual improvement

Information security management

Knowledge management

Measurement and reporting

Organizational change management

Portfolio management

Project management

Relationship management

Risk management

Service financial management

Strategy management

Supplier management

Workforce and talent management

## ITIL4 SERVICE MANAGEMENT PRACTICES

Availability management

Business analysis

Capacity and performance management

Change enablement

Incident management

IT asset management

Monitoring and event management

Problem management

Release management

Service catalogue management

Service configuration management

Service continuity management

Service design

Service desk

Service level management

Service request management

Service validation and testing

## ITIL4 TECHNICAL MANAGEMENT PRACTICES

Deployment management

Infra and platform management

Software development & management



**servicecore**

IS BUILT ON



ITIL4 GENERAL MANAGEMENT PRACTICES	
Architecture management	
<b>Continual improvement</b>	
Information security management	
<b>Knowledge management</b>	
<b>Dashboards &amp; reporting</b>	
Organizational change management	
Portfolio management	
<b>Project management</b>	
<b>Service Relationship Man.</b>	
Risk management	
Service financial management	
Strategy management	
<b>Supplier management</b>	
<b>Workforce and task man.</b>	

ITIL4 SERVICE MANAGEMENT PRACTICES	
Availability management	
Business analysis (Change + CI Level)	
Capacity and performance man.	
<b>Change enablement</b>	
<b>Incident management</b>	
<b>IT asset management</b>	
Event management	
<b>Problem management</b>	
Release management	
<b>Service catalogue management</b>	
<b>Configuration management</b>	
Service continuity management	
Service design	
<b>Service desk</b>	
<b>Service level management</b>	
<b>Service request management</b>	
Service validation and testing	

ITIL4 TECHNICAL MANAGEMENT PRACTICES
Deployment management
Infra and platform management
Software development & man.



**servicecore**

IS BUILT ON



100+

Aktif Kurulumlar

600K+

Aktif Kullanıcılar

300K+

Aylık Kayıtlar

2M+

Yönetilen  
Varlıklar

10+

Aylık Yeni  
Kurulum

320%

Büyüme Oranı

100+

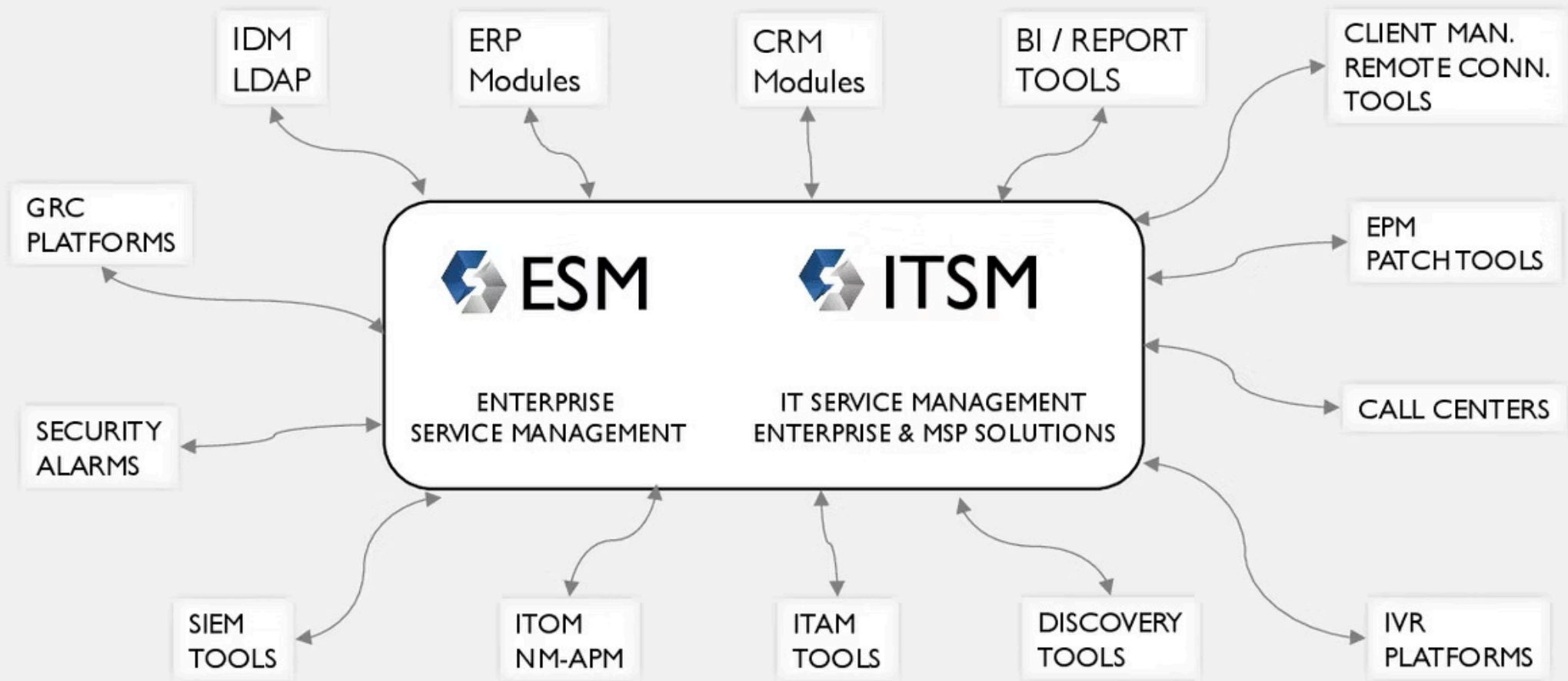
Entegrasyonlar

40+

Modüller



# POWERFULL INTEGRATION CAPABILITIES



## Tasarım İlkeleri: Servis Yönetimi Mühendisliğimizin Özü



### Sezgisel Sadelik

Her ekran, kullanıcıya doğal bir akış sunar. Karmaşık süreçler yalın görselleştirmelerle anlaşılır hale getirilir.



### İnsan + Otomasyon Uyumu

İş akışları, AI ve otomasyon kullanıcıyı destekleyen bir yardımcıdır; karar verici değil. İnsan odaklı süreçler, otomasyonla hızlandırılır ama kontrol insanlarda kalır.



### Yerel Gerçeklik + Küresel Standart

Tasarım, global ekolleri benimser ama yerel operasyonel ihtiyaçlara uyum sağlar. Ergonomi, dil, kurallar, süreçler ülke ve regülasyon bağlamına göre optimize edilir.



### Hızlı Öğrenme ve Adaptasyon

Yeni kullanıcılar için minimum eğitimle maksimum verim sağlanır. Arayüz, öğrenme sürecini hızlandıracak şekilde tasarlanır.



### Akışlarda Sadelik

Karmaşık akışlarla işleri anlaşılmaz hale getirmiyoruz. Her süreç net ve takip edilebilir.



### Sürdürülebilir Konfigürasyon

Yönetim ve ayarlar demokratik tasarım prensibiyle herkesin kolayca yapabileceği şekilde sunulur.



### Servis Kataloğunda Çeviklik

Karmaşık katalogları parçalayarak sadeleştiriyoruz. Yönetim ve bakım çevikleşiyor.



### İşlevsel Estetik

Görsel tasarım yalnızca estetik değil, işlevi destekleyen bir araçtır. Yerleşim, UI, ritim, renk, tipografi, ikonografi kullanıcı deneyimini kolaylaştırır.



### Bütünsel ve Entegre Yaklaşım

24+ modülü ile tüm ITSM süreçlerini tek suite içinde barındırır. Sıradan bir hizmet masası yazılımı değil, bütüncül bir platform sunulur.



### Modülerlik ve Esneklik

Her bileşen bağımsız çalışabilir, ama bütünlü uyumlu kalır. Kullanıcı, ihtiyacına göre modülleri kolayca adapte edebilir.



### Teknisyen Dostu Tasarım

Zaten zor olan işi daha da zorlaştırmıyoruz. Arayüzler sezgisel, süreçler yalın.



### Onay ve Kural Setlerinde İsrافی Önleme

Gereksiz onay zincirleriyle süreçleri boğmuyoruz. Her kural değer yaratır.



### Son Kullanıcıya Empati

Son kullanıcı zaten zorluk yaşıyor; biz onu daha fazla zorlamıyoruz. Portal deneyimi öne çıkar.



### Demokratik Yönetim

Süreçlerde birkaç kişinin bilgisine bağımlılığı kaldırıyoruz. Administration herkes için kolay.

# ITIL4 FRAMEWORK

## Uygulama İlkeleri: ITIL4 ve LEAN (Yalın) Prensipleri ile Tam Uyum



### Basit Tut

Servicecore gereksiz karmaşıklığı ortadan kaldırmaya odaklanır. Hem ürün fonksiyonlarında hem de müşterilerin gerçek kullanımlarında.



### Değere Odaklan

Servicecore keskin şekilde değere odaklıdır, kullanıcıya ve teknisyene değer üretmeyen fonksiyonlar veya özelliklere yer verilmez.



### Yinelemeli İlerle

Servicecore'un geliştirilmesinde de devreye alınmasında da küçük adımlarla ilerlenir, ürün ve kullanım sürekli iyileştirilir.



### İsrafı Ortadan Kaldır

Servicecore israf düşmanıdır, gereksiz bürokrasi ve değer katmayan her pratik üründe ve uyarlamada ortadan kaldırılır.



### KaiZen !

Sürekli iyileştirme pratikleri Servicecore'un ana pratiğidir. Ürün fonksiyonları ve arayüzleri müşteri önerilerini dikkate alarak sürekli iyileştirilir.



### Bulunduğun Yerden Başla

Birikime ve gelinen yola saygı! Yaygın ve en önemli ITSM pratiklerinden yola çıktık. Ürünümüzü durmadan iyileştiriyor ve müşterilere uyarlıyoruz.



### Görünürlük & Şeffaflık

Ürün modüllerden süreçlere ve raporlamaya kadar şeffaf bilgi akışı ve hızlı raporlama için kurgulanmıştır.



### Önce Optimize Et, Sonra Otomatikleştir

Üründeki fonksiyonlar ve süreçler önce optimize edilir, sonra otomasyon uygulanır. "Karmaşayı otomatikleştirme" hatasına düşülmez.



### Küresel Düşün, Yerele Odaklan

Küresel standartlara uyumlu tasarım yapılmaktadır fakat yerel ülke, müşteri ve regülatör ihtiyaçlarına göre ilerlenir.



## Uygulama İlkeleri: Hız, Çeviklik ve Kaizen Ruhu



### Sürekli İyileştirme

ITIL4'ün de Servicecore'un da itici gücü, başlangıç noktası ve temel mottosu KaiZen'dir. Ürün geliştirmeleri ve canlıya alma hizmetleri bu ilkeleri kullanır.



### Özel Destek

Servicecore Premium desteği yerel uzman kadro ile yanınızda. Kurulumdan işletmeye proaktif danışmanlık sunar.



### İşbirliği

İşbirliğini öne çıkarırız: Takım çalışması ve demokratik yönetim yapısıyla süreçlerde tek kişiye bağımlılığı ortadan kaldırırız.



### Hızlı Uygulama

Yıllar süren ITSM projelerine son. Servicecore ile haftalar içinde canlıya geçin; hazır şablonlar ve çevik kurulumla hız kazanın.



### Bütünsel Düşünme

Bütünsel düşünme: Service management süreçlerini entegre ele alın. 24+ modül ile uçtan uca görünürlük sağlar.



### Çeviklik

Süreçlerde, kurulumda, kullanımda ve raporlamada çeviklik. Hızlı konfigürasyon ve yalın onay akışlarıyla değişime uyum sağlayın.

# Fark Yaratan Özellikler: ITIL4 ve Süreç Yönetimi

Aşağıdaki özellikler diğer rakiplerimizde bulunmayan ve sadece Servicecore'da bulunan ek özelliklerdir.



## ITIL4 Uyumluluğu

Servicecore ITIL4 en güncel versiyondaki çevik ve yalın süreç partikleri baz alınarak geliştirilmiştir.



## ITIL4 Süreç Sayısı

Servicecore bünyesinde 16 ITIL4 süreci yer almaktadır.



## Etkileşim Yönetimi

Service desk ön karşılama, değerlendirme katmanı bulunmaktadır.



## Bekleyen İşler Yönetimi

Tüm süreçlerdeki tüm görevlerin kuyruk ve havuz modeli ile ajandaya alınmasını sürükle bırak ile sağlayan iş kayıtları yönetimi özelliği bulunmaktadır.



## Çevik Kanban Görünümü

Tüm süreçlerde çevik planlama metotlarından Kanban desteği yer almaktadır.



## CI Yönetimi

ITIL4'e göre en öncelikli süreçlerden olan sürekli iyileştirme modülüdür.



## İş Gücü Yönetimi

Görevlerin koordinasyonu ve iş gücünün verimli kullanılması için gerekli olan planlama modülüdür.



## Görev Yönetimi

Merkezi görev yönetimi modülü tüm süreçlerde gerçekleştirilen görevlerin bağımsız olarak yönetilebilmesini sağlar.

# Fark Yaratan Özellikler: İleri Düzey Modüller



## SRM Modülü

Hizmet sağlayıcı firmalar için dış müşterilerin yönetimine yönelik bu modül ile hem iç departmanlara hem de dış kurumlara sağlanan hizmetlerin yönetimi aynı ürün içerisinde mümkün olmaktadır.



## İleri Düzey Proje Yönetimi

Kaynak yönetimi, dinamik gantt şeması, roadmap, planlama, WBS, Kanban, Dosya yönetimi özellikleri yer almaktadır.



## ESM - Multicompany Mode

Holding yapılanmasında kullanılan, alt şirketlere göre ayırıştırma imkanı. Multitenant yapı ile aynı uygulamada sayısız departman veya alt şirkete hizmet sunabilme imkanı.



## 3 Katmanlı Sözleşme

İç sözleşme, tedarikçi sözleşmesi ve dış müşteri sözleşmeleri olmak üzere 3 katmanlı yapı ve sözleşme onay mekanizmaları.



## 5 Katmanlı Raporlama

Dashboard, servis raporlama, dinamik raporlar (wizard), döküm raporları (custom export engine) ve servis analitiği olmak üzere 5 katmanlı ileri düzey raporlama yetenekleri.



## 10+ Süreçte No-code Otomasyon

Otomasyon yönetimi modülü ile üründe yer alan bütün süreçlerde koşullu aksiyonların otomatik çalıştırılması ve sınırsız senaryoda otomasyon imkanı.



## Süreç Şablonları

Hızlı yeni kayıt eklemeye yarayan tüm süreçlerde ön tanımlı süreç şablonları.



## Çift Katmanlı SLA

Olay ve İstek yönetiminde ve sınırsız koşul belirleme yetenekleri ile kapsamlı SLA modülü.

# Fark Yaratan Özellikler: Entegrasyon ve Otomasyon



## Sınırsız AD Sync

Sınırsız Active Directory ile senkronize olabilme özelliği.



## Sınırsız Eposta Fetcher

Sınırsız eposta adresini okuyarak ve farklı kurum eposta adreslerine gelen epostaları yakalayarak otomatik kayıt açma özelliği.



## Dinamik Onay Mekanizması

Otomatik organizasyon şeması çıkartma ve kurum içindeki hiyerarşik onay süreçlerini sınırsız koşullu akışa bağlayabilme yeteneği.



## Custom Flow Design

İstenilen koşullu iş süreçlerinin kolayca modellenebilmesi ve otomatik eskalasyonları sağlayan akış tasarım modülü.



## Sınırsız AD Attribute

AD üzerinden esnek veri senkronizasyonu için AD attribute yönetimi.



## Zimmet Formu

Otomatik zimmet formu üreticisi.



## Hizmetler Katmanı

Asset yönetiminde üst katman olarak hizmetlerin yaşam döngüsü boyunca ve tüm CMDB ilişkileri ile yönetilebilmesi yeteneği.



## Hizmet Haritaları

Hizmetlerin arka planındaki tüm bileşenlerle ilişkilerinin tanımı ile servis topolojilerinin CMDB üzerinde modellenebilmesi yeteneği.

# Fark Yaratan Özellikler: Esneklik ve Özelleştirme



## Zaman Motoru

Otomatik timesheet hesaplamaları ve kolay iş/servis tutanağı üretimi için zaman makinesi özelliği patentli modüldür. Sadece Servicecore'da bulunmaktadır.



## Esnek Lisanslama

Modüler add-on ekleme ile gerçek kullanıma bağlı lisanslama. Mevcut versiyona ilave modüller ile gerektiğinde ürün kullanımını arttırma veya azaltma seçenekleri.



## Hibrit Lisanslama

Gerçek kullanıma bağlı hibrit lisanslama modeli. Standart veya Professional versiyondan ihtiyaç kadar mixleyerek kullanma ve adil add-on ekleme.



## TL Sözleşme ve Ödeme

Türk Lirası sözleşme ve ödeme yapabilme imkanı.



## Aylık Ödeme İmkanı

Yıllık kiralama veya satınalma modelinin yanı sıra aylık ödeme seçeneği.



## Low Code Tasarım Yeteneği

Formların ve arayüzlerin gelişmiş designer uygulaması ve lowcode destekli bileşenlerle özelleştirilebilme kabiliyeti.



## İş Akışı Motoru Yeteneği

Dinamik iş ve onay akışları için sürükle bırak süreç akış tasarımcısı ile ileri düzey iş akışı motoru yeteneği.



## Ek Geliştirmeler

Doğrudan üretici ile ek ihtiyaçların geliştirilmesi ve yüksek frekansta sürüm becerisi.

# Fark Yaratan Özellikler: Yerel Destek ve Hizmet Modeli

## Portföydeki Hizmetler



### ITIL Uzmanlığı

ITIL uzmanı, ITIL expert ve ITIL MP sertifikalı yerli danışmanlarla implementasyon desteği sunulmaktadır.



### Update Hızı

Continuous Delivery modeli ile sıfır kesinti ile sürekli otomatik güncelleme hizmeti. Sürekli güncel sistem otomasyonla ve sıfıra yakın kesinti ile yapılmaktadır.



### Hosted Yönetilen Hizmet

Servicecore ITSM ve ESM ürünlerinde yaygın iş ortağı açısından hosted ve yönetilen hizmet olarak ITSM as a Service modeli ile kullanma imkanı.



### Türkiye'de Ofisi ve Partner Ağı

Servicecore 25 yıllık bir Türk şirkettir. ITIL ve ITSM alanında lider firmadır. ITSM konusunda uzman ve kurumsal 20'den fazla iş ortağı ve yerel destek sunabilen partnerleri bulunmaktadır.



### Kolay ve Hazır Entegrasyonlar

Hazır entegrasyon paketleri kütüphanesi, API servisleri, çok düşük maliyetli ve hızlı entegrasyon desteği.



### Yüksek Geliştirme Hızı

Çevik yazılım geliştirme ve güçlü kadro ile yüksek frekansta yeni özellikler ve hızlı sürümlerle sürekli geliştirme ve güncelleme imkanı.



### Onpremise Kullanma İmkanı

Müşteri sunucularında ve yerel barındırma ortamlarında kurulum ve implementasyon yapılmaktadır.



### SLA Sunabilme İmkanı

Üretici seviyesinde sözleşme, destek anlaşması ve destek hizmetleri sunabilme ve firma ile Üretici seviyesinde SLA yapabilme imkanı. Bronze, Silver, Gold ve Platinum destek paketleri.



### Yerel Destek

Doğrudan üretici kurumdan, üst düzey destek anlaşması paketleri ile üretici kabiliyetinde yerelde destek alabilme imkanı. Doğrudan Türk mühendislerden yakın temas ve hızlı destek.

# Servicecore ESM & ITSM Suite Modülleri



## Servis Masası

Modern kullanıcı arayüzleri ve kusursuz kullanım konforu, Servis Masası uygulamaları için en iyi kullanıcı deneyimini sağlar.



## Olay Yönetimi

Hizmetlerinizin tüm olaylarını yönetin. Önceliklendirme, sınıflandırma, çözümler, görev yönetimi, iş kaydı girişleri, SLA koşulları, paylaşım, otomatik bildirimler kullanarak.



## İstek Yönetimi

Kural motoru, iş akışları, görev otomasyonu ve katalog entegrasyonlarına dayalı gelişmiş talep otomasyonu işlevlerini kullanarak kullanıcı taleplerini yönetin.



## Etkileşim Yönetimi

Servis masası ajanları için iyi iletişim ve yönlendirme amacıyla bir SPOC ve ilk hat havuzu olarak başlangıç ilişkisi ve iletişim katmanı.



## Problem Yönetimi

Detaylı analiz ve geçici çözüm işlevselliğini kullanarak problemleri proaktif olarak yönetin ve bu verimli modül ile problemleri kolayca ele alın.



## Değişim Yönetimi

Değişim etkinleştirme, daha önce hiçbir üründe görmediğiniz modern ITIL4 değişim etkinleştirme uygulamalarıyla kolay ve hızlıdır.

# Servicecore ESM & ITSM Süt Modülleri



## Varlık Yönetimi

Kurumsal keşif yetenekleriyle tüm varlık yaşam döngüsünü yönetin. Bu modül ile varlık takibi süreçlerinizi modernize edin.



## Hizmet Kataloğu Yönetimi

Hızlı hizmet sunumu için önceden tanımlanmış hizmet yapıları. Bu modern katalog yönetimi modülü ile hem hizmet hem de teknik katalogları kolayca yönetin.



## Bilgi Yönetimi

Hizmet Bilgi Yönetim Sistemi, hem temsilciler hem de kullanıcılar için çözümleri ve makaleleri kolayca bulmayı ve ilişkilendirmeyi sağlar.



## Konfigürasyon Yönetimi

Hizmet konfigürasyon yönetimi, gerçekten beğeneceğiniz bu modern CMDB modülünü keşettikten sonra karmaşık bir sorun olmayacak.



## Hizmet Seviyesi Yönetimi

Geliştiricilerimiz tarafından tasarlanan kurumsal sınıf önceliklendirme kural motoru sayesinde yüksek düzeyde özelleştirilebilir ve gelişmiş SLA otomasyon yetenekleri.



## Self Servis Portalı

Hizmetlerinizin kullanıcıları için kendi kendine yardım sağlayan ve olaylarını, taleplerini, değişikliklerini, varlıklarını ve destek ekiplerinizle tüm etkileşimlerini takip eden bir portal.

# Servicecore ESM & ITSM Suite Modülleri



## Servis Otomasyonu

Gelişmiş otomasyon motoru ile tüm servis yönetimi süreçlerindeki servis yönetimi görevlerini otomatikleştirin.



## Servis Panoları

Modern yönetim panoları bugün her yönetici için zorunludur. Modern ve özelleştirilebilir panolarımız, yöneticilerin her seviyesine içgörüler sağlar.



## Proje Yönetimi

ITIL4 ile proje yönetimi süreci, ITSM'nin doğal bir parçası ve zorunlu bir uygulama haline gelmiştir.



## Servis Analitiği

Kullanıma hazır ve kolayca oluşturulabilen raporlama motorumuzla servis yöneticinizin genel yönetim yeteneklerini geliştirin.



## Sürekli İyileştirme







ITIL4 uygulamasının ana metodolojisi Sürekli İyileştirme'dir ve bu nedenle ITSM yazılımımıza doğal olarak dahil edilmiştir.



## Görev Yönetimi

Performansı ve kaynakları proaktif olarak yönetmek için süreçler aracılığıyla tüm görevlerin konsolide görev yönetimi ve merkezi koordinasyonu.

# SERVICECORE'U FARKLI YAPAN NE?

-  ITSM'de 20+ yıllık deneyim
-  100+'dan fazla başarılı ITSM uygulama deneyimi
-  Tam ITIL4 MP ve ITIL Uzmanı Sertifikalı Ekip
-  Çevik uygulama felsefesi
-  Hızlı ve zenginleştirilmiş özelleştirme yetenekleri
-  Servis yönetimi uzmanlarından hızlı destek

# 20+ Years Experience



Successful ITSM  
Implementation,

207.

ITIL4  
Certification

Expert  
Support

Agile  
Methodology.







ty










Continually  
Improvemnt  
Cycdle

Management  
olly Clarctes

## Servicecore Yöntemini Farklı Kılan Nedir?

-  Tamamen ITIL4 uyumlu tek ITSM platformu
-  Güncel ITIL4 Yalın Uygulamaları ve Basit Süreçler
-  ITIL4 yeni çevik ve yalın felsefesine göre tasarlanmıştır
-  ITIL4 ilk ve en önemli süreci Sürekli İyileştirme Uygulaması dahildir (yalnızca Servicecore'da)
-  Görev ve Proje yönetimi dahildir (ayrıca bir ITIL sürecidir)
-  ITIL4 ve Yalın esaslı çevik ITSM dağıtım metodolojisi

# Servicecore ürününü farklı kılan nedir?

-  Modern ve kullanımı kolay arayüzler
-  Yalın tasarım felsefesi
-  Ölçeklenebilir ve çok kiracılı mimari
-  Kolay yapılandırılabilir ve kullanılabilir
-  Entegrasyon ve iş birliği yetenekleri
-  Adil ve etik lisanslama yöntemi
-  Gizli maliyet yok



## Servicecore hizmetlerini farklı kılan nedir?



Sadece geliştiriciler değil, aynı zamanda ITIL Uzmanları ve ITIL4 Managing Professionals.



ESM, ITSM danışmanlığı ve 20 yıllık eğitim tecrübesi.



ServiceCore destek hizmetleri ISO 20000'e göre tasarlanmıştır.



Sizi yıllar süren uzun projelerin tuzağına düşmekten koruruz.



Kod sahipliği + doğrudan destek daha hızlı ve daha sürekli dir.



Yeni gereksinimlere ve özelleřtirmelere açık.



**servicecore**  
SERVICE MANAGEMENT SUITE

## Standard Edition

For the organizations who needs service desk, incident, task, knowledge man.

Offered as annual subscription or perpetual licensing.

Pricing is based on technician/agent count, end users are unlimited free.

---

Service Desk / Interaction Module

---

Incident Management Module

---

Service Level Management Module

---

Task Management Module

---

Task Schedule Management

---

Worklog Management Module

---

Knowledge Management Module

---

Self Service Portal

---

Email Auto Ticket Creation

---

Email Notification Templates

---

Process Templates

---

Detailed Reports

---

Dashboards

---

Time Engine

---

Administration Module

---

Roles Management Module

---

Multi Language Support

---

Canned Responses

---

Business Hours Module

---

Survey Management



**servicecore**  
SERVICE MANAGEMENT SUITE

## Professional Edition

For the organizations who needs all necessary ITIL4 processess

Offered as annual subscription or perpetual licensing.

Each module can be added as Add-On to Standart Edition seperately.

Pricing is based on technician/agent count, end users and assets are unlimited free.

### Everything in Standart Edition plus :

Request Management Module

Service Catalog Management Module

Problem Management Module

Change Management Module

Asset Management Module

Contract Management Module

Continual Improvement Module

Service Automation Rules Engine

Request Approval Management

Multi Tenant Architecture - Multiple Instances

Advanced Integrations

Advanced Customizations

Azure AD / SAML Integration and SSO

Advanced Form Design

Advanced Flow Design

Process Validation Controls



**servicecore**  
SERVICE MANAGEMENT SUITE

## Enterprise Add-ons & Enterprise Solutions

For the organizations who needs advanced features.

Each module can be added as Add-On to Standart or Professional Edition seperately.

Pricing is based on technician/agent count or add-on fix prices. End users are unlimited free.

---

### Everything in Professional Edition plus :

---

Event Management Solutions

---

+ ITOM Integrations

---

Advanced Configuration Management Solutions

---

+ Discovery Integrations

+ VMware Asset Discovery

+ Virtual Server Auto Discovery

---

Release Management Solutions

---

+ SDLC , Devops Integrations

---

Project Management Module

---

+ PPM Integrations

---

Service Relationship Management Module

---

+ MSP Model Integrations

---

Service Analytics Module

---

+ BI Integrations

---

MS Teams Add-on

---

+ Collaboration via MS Teams

---

MS Outlook Add-on

---

Schedule sync with Outlook calendar

---

API Module for Integrations

---