



servicecore

SERVICE MANAGEMENT SUITE

Launch Ready Implementasyon Hizmeti

Servicecore uygulamasının devreye alınması için standart implementasyon adımlarını içeren kapsamlı bir süreç. Tüm aşamalarda bilgi aktarımı, örneklemeler ve uygulamalı gösterimler yapılır.

İmplementasyon Süreci

Başarılı Bir Başlangıç İçin Temel Adımlar

01

Bilgi Aktarımı

Her adımda ilgili bilgilerin detaylı aktarımı ve örnekleme yapılır

03

Konfigürasyon

Gerekli bilgi ve tanımlamaların tamamlanması için destek sunulur

İlgili maddelerin tamamlanması müşteri sorumluluğundadır. Canlıya geçiş sonrası destek paketi bulunan müşteriler tüm administration işlemleri için destek almaya devam edebilir.

02

Uygulamalı Gösterim

Yapılandırma süreçleri müşteri ürün ve süreç sahiplerine uygulamalı gösterilir

04

Sürdürülebilirlik

Canlı ortamda müşteri tarafından yönetilebilirlik için kaynak ataması önerilir

Kullanıcı Yönetimi

Kullanıcıları ve Kullanıcı Grupları Tanımlama

Active Directory üzerinden otomatik sürekli senkronizasyon ile alınan kullanıcılar öncelikle Users bölümünde kaydedilir.

Kullanıcıların gruplandırılması:

- Yetki gruplarına göre
- Fonksiyonel dağılıma göre
- Hizmet kataloğuna erişimlerine göre

Bu gruplandırma ile kullanıcı grupları sistematik olarak tanımlanır ve yönetilir.



Teknisyen ve Lisans Yönetimi



Agent Dönüştürme

AD'den alınan kullanıcılardan destek personelinin Teknisyen olarak Agent'a dönüştürülmesi



Rol Atama

Teknisyen rollerinin Admin panelden Servicecore danışmanı ile birlikte atanması



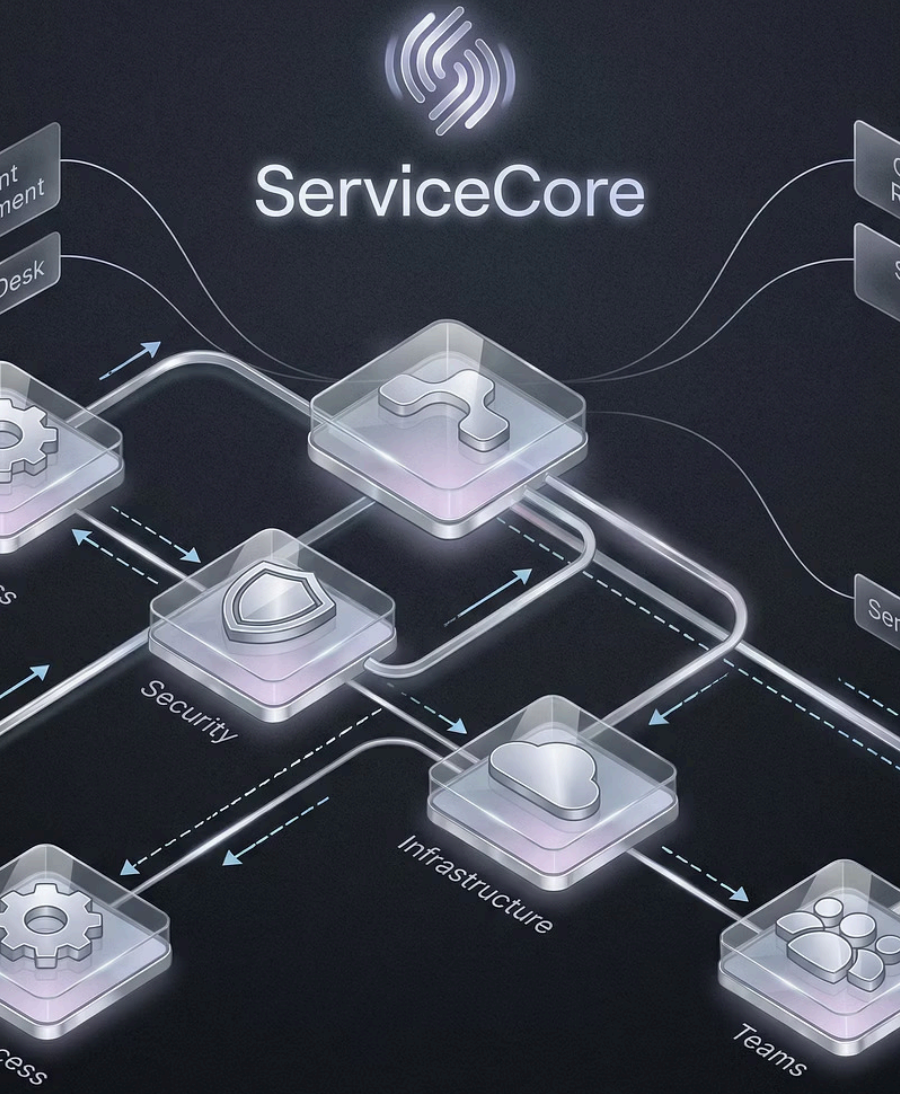
Grup Organizasyonu

BT ve destek personelinin fonksiyonel çalışma gruplarına göre organizasyonu



Lisans Aktivasyonu

Sistem, yazılım, network, saha destek gibi gruplara lisans ataması ve aktivasyon



ITSM Süreç Roller

Aşağıdaki tabloya göre gerekli ITSM süreç sahiplerinin belirlenmesi işlemi yapılır. Her süreç için uygun roller ve sorumluluklar tanımlanarak organizasyonel yapı oluşturulur.

Süreç sahipleri ve yöneticiler için rollerin düzenlenmesi ve yetkilendirme işlemleri Admin panel üzerinden gerçekleştirilir.

Eğitim Programları

Sürec̄ Sahipleri ve Admin Eğitimleri

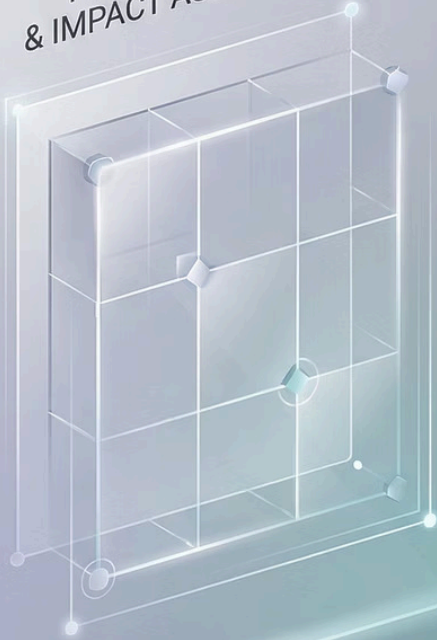
Düzenli olarak sunulan online canlı eğitmen eşliğinde veya offline eğitimlere katılım sağlanması ile ürün konfigürasyon ve kullanımının öğretilmesi.

📄 CSSM-A Certified Servicecore Service Management Administrator

Servicecore SM ürün sahipleri, ITSM admin-ürün yöneticileri, süreç sahipleri ve servis sahipleri için sunulan kapsamlı eğitim programı.



Bu eğitim, servis yönetim sisteminin tüm yönetim ayarları, konfigürasyonu ve özelleştirilmesi işlemlerini içerir.



Öncelik ve Etki Yönetimi

Önceliklendirme Skalaları

Tüm süreçlerin belirleyici unsurları olan önceliklendirme skalalarının kurum ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi

Etki Analizi

Her süreç için etki skalalarının belirlenmesi ve kurulumda hazır gelen skalaların güncellenmesi

Aciliyet Tanımları

Aciliyet seviyelerinin organizasyonel gereksinimlere uygun şekilde yapılandırılması

Durum ve Kategori Yönetimi

Global StatuŖuların Belirlenmesi

Tüm Ŗüreçlerde ve tasklarda durumların kurulumda gelenlerden farklılaştırılması bekleniyor ise güncellemeler yapılır.

Her Ŗüreç için özelleŖtirilmiŖ durum akıŖları tanımlanabilir.

Ŗüreç ve Görev Kategorileri

Kuruma özgü kategorilerin her bir Ŗüreç ve görevler için tanımlanması iŖlemleri yapılır.

Admin panelden kategori giriŖleri ve hiyerarŖik yapılandırma gerçekteŖtirilir.

Şablon Yönetimi



Süreç Şablonları

Hızlı kayıt oluşturma amaçlı tüm ITSM süreçleri için sık kullanılacak şablon süreç formlarının hazırlanması için destek sunulur.



Görev Şablonları

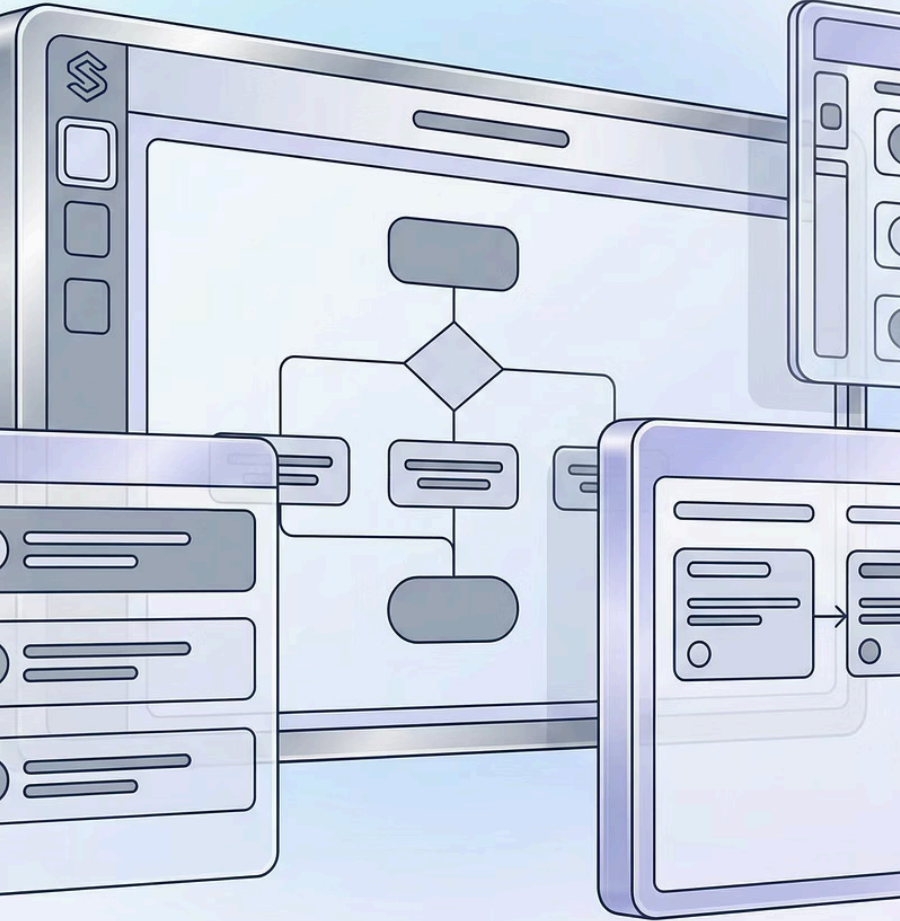
Kurumun teknik operasyon el kitabı hazırlığı yapılması, admin panelde her bir süreçte kullanılacak şablon görevlerin sisteme yüklenmesi.



Worklog Şablonları

Tüm süreçlerde ve görevlerde kullanılan iş kaydı girişleri için şablonları önceden belirlemek ve kullanıma hazır hale getirmek.

Şablon kullanımı operasyonu hem hızlandırmak hem de doğru görev grupları ve süre belirlemeleri sağlayacak şekilde yapılandırılır.



Görev Kataloğu Şablonu

Yukarıdaki görev kataloğu şablonu kullanılarak kurumun teknik operasyon el kitabı hazırlanır. Her bir süreçte kullanılacak şablon görevler sistematik olarak sisteme yüklenir ve operasyonel verimliliği artırır.

Hizmet Kataloğu Yapılandırması

Servis Kategorileri ve Servis Öğeleri	Servis İş Akışı (Teknik servis kataloğundaki ilgili görevleri (veya sıra nolanını) sıra ile yazınız)	Onay Gereksinimleri (Opsiyonel) (Request Advisory Boards)	Servisin Sahibi (A) / Servisi İşleten ©	Servisin Sunulacağı Gruplar (User Groups)	Servis Gerçekleştirme Süresi (SLA)
Donanım Hizmetleri					
Masaüstü Bilgisayar İsteği	2, 3, 4, 14, 30 (Ömek)	Aityapı Ekibi, Yöneticisi	Sistem Uzmanı	Tüm Kullanıcılar	50 Saat
Dizüstü Bilgisayar Kurulum İsteği		Aityapı Ekibi, Yöneticisi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler	40 Saat
Dizüstü Bilgisayar Yükseltme		Aityapı Ekibi, Yöneticisi	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	16 Saat
Tablet Bilgisayar Kurulum İsteği		Aityapı Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler	8 Saat
Projeksiyon (Yansı Cihazı) İsteği		Aityapı Ekibi	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	32 Saat
Ek Monitör İsteği		Aityapı Ekibi	IT Teknisyenleri	Yazılımcılar	32 Saat
Baskı Yazıcı Hizmetleri					
Yönetici Yazıcı İsteği		Onaya gerek yoktur	IT Teknisyenleri	Üst Yönetim	32 Saat
Ortak Yazıcı İsteği		Aityapı Ekibi	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	32 Saat
Yazıcı kartuş / toner / drum İsteği		Onaya gerek yoktur	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	16 Saat
Çıktı / ozalit İsteği		Onaya gerek yoktur	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	8 Saat
Kullanıcı Yönetimi					
Yeni kullanıcı hesabı açma İsteği		İdari İşler Ekibi, Güvenlik Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Kullanıcı yer değişikliği İsteği		İdari İşler Ekibi, Güvenlik Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Kullanıcı hesap dondurma İsteği		İdari İşler Ekibi, Güvenlik Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Kullanıcı hesap kapatma İsteği		İdari İşler Ekibi, Güvenlik Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Kullanıcı hesap değişikliği İsteği		İdari İşler Ekibi, Güvenlik Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Kullanıcı yetki değişikliği / erişim İsteği		İdari İşler Ekibi, Güvenlik Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Soyadı değişikliği İsteği		Onaya gerek yoktur	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Email Hizmetleri					
Eposta oluşturma İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Email dondurma İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Email yönlendirme İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Email kapatma İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Email grubu oluşturma İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	8 Saat
Email kota arttırımı İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Tüm Kullanıcılar	8 Saat
İkinci email / farklı email oluşturma İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Contact oluşturma İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat
Email arşiv oluşturma / aktive etme İsteği		İdari İşler Ekibi	IT Teknisyenleri	Yöneticiler, İK	8 Saat

01

Hizmet Kategorileri

Hizmet kategorileri ve kırılımlarının oluşturulması

02

Hizmet Öğeleri

Hizmet öğelerinin belirlenmesi ve temel hizmet tanımları, yetkilerin girilmesi

03

Onay Süreçleri

Hizmet onaylarının (gerekli ise) tanımlanması

04

Görev Akışları

Hizmet görevleri ve görev akışlarının tanımlanması

05

Özel Formlar

Hizmete özel ek alanlar için gerekli formların tasarlanması

CMDB ve Varlık Yönetimi

Varlıkları İçeri Alma ve Ekleme

Kurum envanteri ve servisleri CMDB modülüne içeri aktarma işlemleri:

- Entegrasyon yoluyla otomatik aktarım
- Manuel giriş seçenekleri
- CI türleri ve ilişki türlerinin tanımlanması
- Kullanım modellerinin belirlenmesi
- Gerekli ek özniteliklerin girişi

Servislerin arka planında yer alan assetler ve assetler arası ilişkiler CMDB ortamında tanımlanır.



Kurumun öncelikli sürekli servisleri ve servislerin arka planında yer alan ilişkiler, topoloji/harita oluşturacak şekilde modellenir.

Tedarikçi ve Sözleşme Yönetimi

Tedarikçi Tanımlama

Kurumun çalışmakta olduğu tedarikçiler admin panel üzerinden girilir. Tedarikçi bilgileri sözleşmelerde, olay, problem, istek vb. süreçlerde kullanılmak üzere sisteme yüklenir.

Sözleşme Yönetimi

Temin edilen assetler ve servisler için yapılan tedarikçi sözleşmeleri, iç destek birimleri ile yapılan destek sözleşmeleri ve müşterilerle yapılan sözleşmeler sisteme yüklenir.

Gerekli durumlarda destek alınacak temas ve koşullar için tüm tedarikçi ve sözleşme bilgileri merkezi olarak yönetilir.



ServiceCore

SLA Policy Oluşturma

Servis Seviyesi Anlařmaları

İç veya dış müşterilerle yapılan anlaşmalar baz alınarak SLA kuralları belirlenir:

- **Kategori özelinde** müdahale süreleri
- **Servis özelinde** çözüm süreleri
- **Departman özelinde** destek seviyeleri

Her bir hizmet için özelleştirilmiş SLA politikaları tanımlanarak müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi garanti altına alınır.



Uyarı ve Kapatma Kuralları

1

Uyarı Şablonları

Tüm süreçlerin eposta bilgilendirme-uyarı şablonlarından kullanılmak istenenler seçilir

2

Şablon Düzenleme

Seçilen şablonlarda gerekli düzenlemelerin nasıl yapıldığı örneklerle gösterilir

3

Kapatma Kuralları

Süreçlerin kapatma kuralları ve doldurulması zorunlu alanlar admin panelde belirlenir

4

Zorunlu Alanlar

Süreç yöneticilerinin detay görmek ve raporlamak için ihtiyaç duyacağı zorunlu alanlar tanımlanır

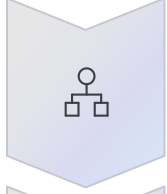
İş Otomasyon Kuralları

Yönetim panelinden kolayca tanımlanabilen basit aksiyonlardan, çok ön koşullu, çok katmanlı ve çok aksiyonlu dinamik kurallara kadar pek çok otomatik süreç önceden tanımlanır.



Basit Aksiyonlar

Tek adımlı otomatik işlemler



Koşullu Kurallar

Çok ön koşullu dinamik süreçler



Yüksek Hız

İş akışlarında otomasyon ve verimlilik

Müşterinin tekrarlanan durumlarla ilgili taleplerine göre otomasyon kuralları tasarımları yapılır, servislerde daha yüksek hız sağlanır.



Teknisyen Eğitim Programı



□ CSSM-P Certified Servicecore Service Management Practitioner

Teknisyenler, süreç yöneticileri ve servis yöneticileri için sunulan kapsamlı uygulamalı eğitim programı.

Bu eğitim programında şunlar aktarılır:

- Servis yönetimi süreçlerinin ne olduğu
- Süreçlerin nasıl çalıştığı
- Ürün üzerinde nasıl kullanıldığı
- Pratik uygulama örnekleri

Kullanıma Başlama Süreci

Eğitim Tamamlama

Tüm eğitim programlarının başarıyla tamamlanması

1

Sistem Duyurusu

Son kullanıcılar, müşteriler ve ilgili taraflara destek sisteminin eposta ve web adresleri duyurulması

3

Admin Ayarları

Admin ayarlarının ve kuruma özel detayların tamamlanması

2

Yakın Destek

Teknisyenlerin ürünü kullanımı sırasında 1 ay yakın destek sağlanması

4

Erken Dönem Destek

Sürekli İzleme

Sistem kullanımının yakından takip edilmesi ve anlık destek sağlanması

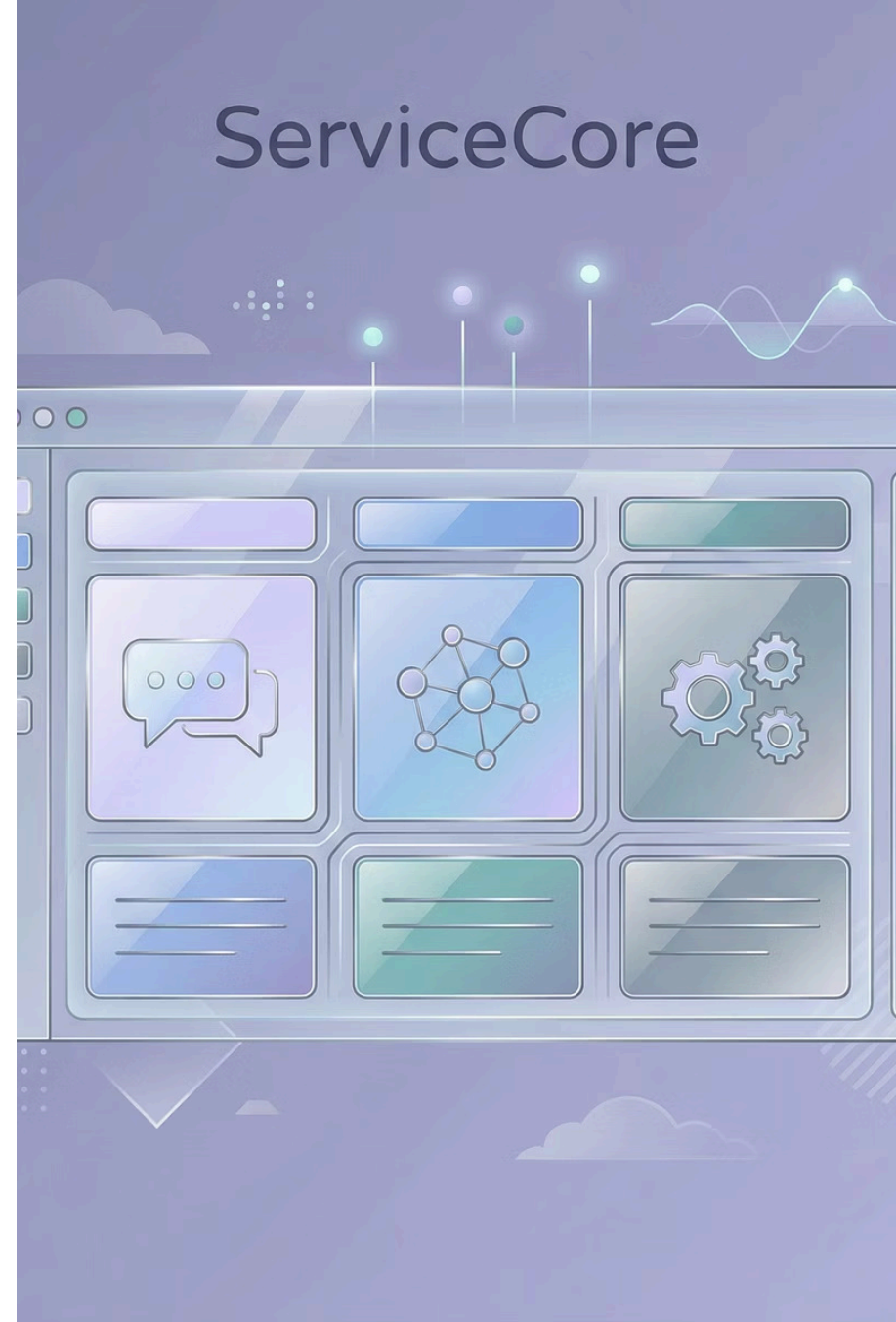
Hızlı Müdahale

Karşılaşılan sorunlara anında çözüm üretilmesi ve iyileştirme önerileri

Kullanıcı Geri Bildirimi

Teknisyen ve kullanıcı deneyimlerinin toplanması ve sistem optimizasyonu

İlk ay boyunca yoğun destek ile sistemin sorunsuz adaptasyonu sağlanır ve kullanıcı memnuniyeti maksimize edilir.



Başarılı Bir Başlangıç İçin

20+

İmplementasyon Adımı

Kapsamlı ve detaylı süreç

2

Sertifika Programı

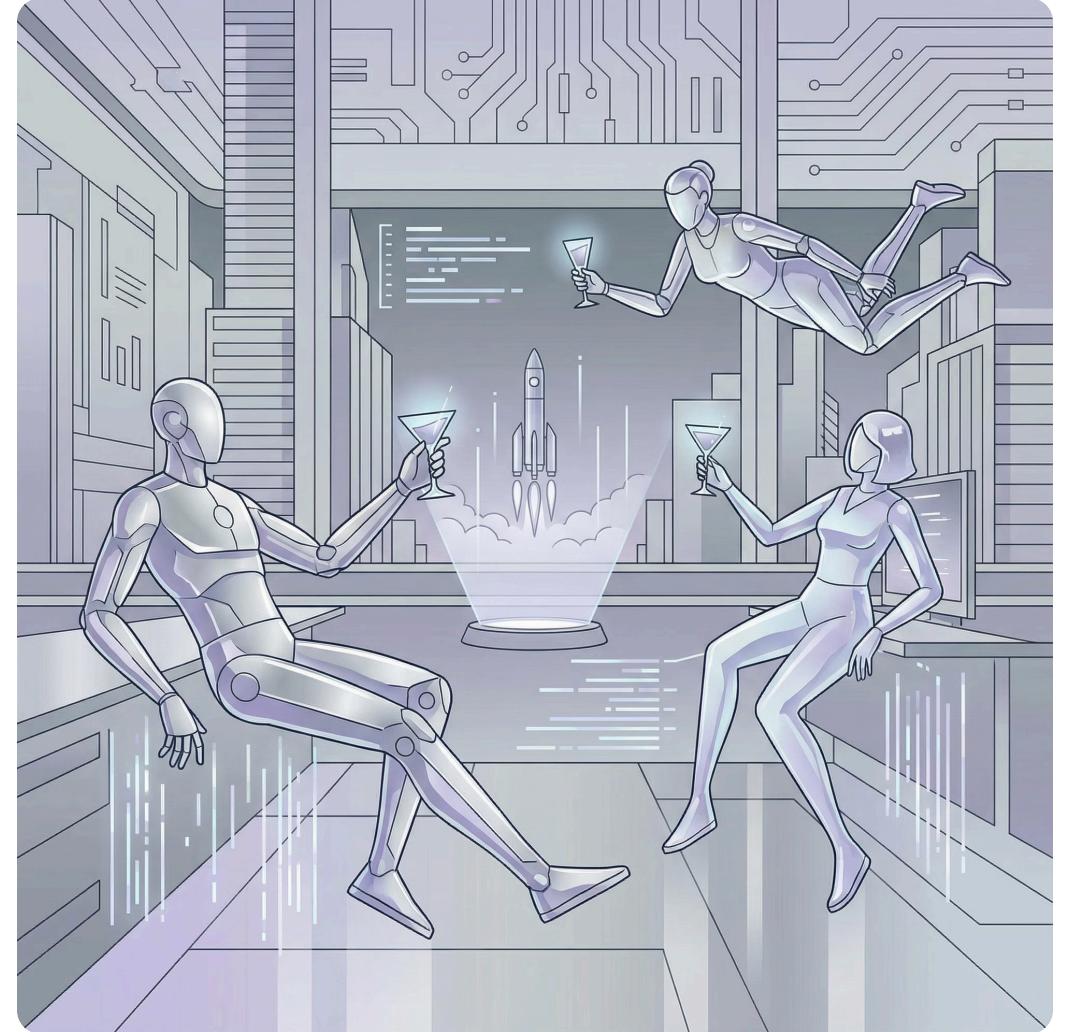
CSSM-A ve CSSM-P eğitimleri

1

Ay Yakın Destek

Canlıya geçiş sonrası

Launch Ready Package ile Servicecore uygulamanızı başarıyla devreye alın. Tüm adımlar profesyonel danışmanlarımız eşliğinde gerçekleştirilir.



Destek paketleri kapsamında yer almayan konularda veya efor gerektiren talepler olması durumunda efora bağlı oluşturulan tekliflerle ek hizmet alımları yapılabilir.