



servicecore
SERVICE MANAGEMENT SUITE

Kurumsal Hizmet Yönetiminde Türkiye'nin Lideri

IT Hizmet Yönetimi (ITSM) ve Kurumsal Hizmet Yönetimi (ESM) alanında Türkiye'nin en güvenilir ve kapsamlı çözümü ServiceCore ile tanışın.



İçindekiler: Sunumda Neler Keşfedeceksiniz

01

ServiceCore Platformu

Temel özellikler ve yetenekler

03

ITSM ve ESM Çözümleri

Kapsamlı modül yelpazesi

05

Detaylı Vaka Çalışmaları

Uygulamada ServiceCore

02

Başarı Hikayeleri

600.000+ kullanıcı deneyimi

04

Sektör Liderleri

Referans müşterilerimiz

06

Sonuç ve İleri Adımlar

Dijital dönüşümünüze başlayın

Bu sunumda, ServiceCore'un nasıl Türkiye'nin önde gelen kurumlarının dijital dönüşüm yolculuğunda stratejik ortağı olduğunu keşfedeceksiniz.

ServiceCore: Güvenle Büyüyen Bir Ekosistem

Rakamlarla ServiceCore

ServiceCore, Türkiye'nin en büyük ITSM ve ESM platformu olarak, kurumsal dünyada güçlü bir konuma sahiptir. Platform, farklı sektörlerden yüzlerce kuruluşa hizmet vererek, dijital dönüşüm yolculuklarında kritik bir rol oynamaktadır.

600.000'den fazla aktif kullanıcı tabanımız, platformumuzun güvenilirliğinin ve etkinliğinin en güçlü kanıtıdır. Bu kullanıcılar, günlük iş süreçlerinde ServiceCore'u tercih ederek, operasyonel mükemmelliği yakalamaktadır.

- **Yüksek Kullanıcı Memnuniyeti:** Sürekli geliştirilen özellikler ve kullanıcı dostu arayüz
- **Sektör Çeşitliliği:** Finans, üretim, perakende, teknoloji ve daha fazlası
- **Ölçeklenebilir Altyapı:** KOBİ'den enterprise seviyeye kadar her ölçekte çözüm

600K+

Aktif Kullanıcı

Platformu günlük olarak kullanan profesyoneller

60+

Kurumsal Müşteri

Türkiye'nin önde gelen şirketleri

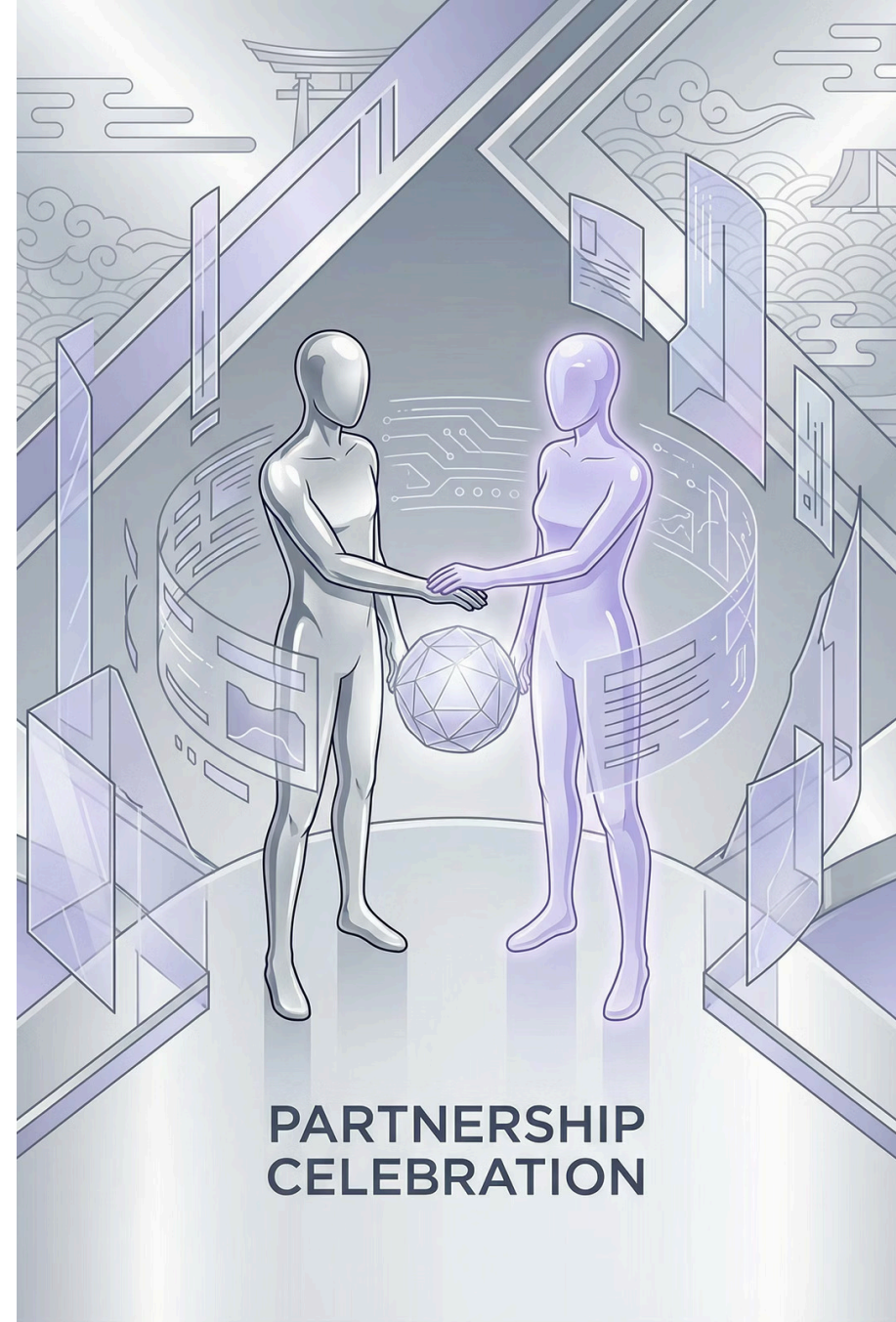
16

Kapsamlı Modül

Entegre hizmet yönetimi çözümleri

Başarı Hikayeleri

Türkiye'nin en saygın kurumları ServiceCore'u tercih ediyor. Her biri kendi sektöründe lider olan müşterilerimiz, dijital dönüşüm yolculuklarında ServiceCore'u stratejik ortak olarak seçmiştir.



**PARTNERSHIP
CELEBRATION**

Sektör Liderlerinden Güven

ServiceCore, Türkiye'nin en köklü ve saygın kurumlarının IT ve iş süreçlerini yönetme sorumluluğunu üstlenmiştir. Müşteri portföyümüz, platformumuzun güvenilirliğinin, ölçeklenebilirliğinin ve esnekliğinin en net göstergesidir.

Finans sektöründen enerji devlerine, teknoloji şirketlerinden üretim tesislerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunuyoruz. Her müşterimizin kendine özgü ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde özelleştirilebilir çözümler sağlıyoruz.

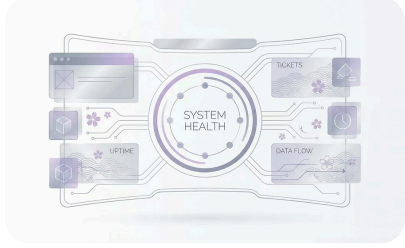
Neden Bu Kurumlar ServiceCore'u Tercih Ediyor?

- Türk yazılım sektöründe güvenilir ve yerli çözüm
- 7/24 kesintisiz teknik destek ve danışmanlık
- ITIL standartlarına tam uyumluluk
- Hızlı implementasyon ve kullanıcı adaptasyonu
- Sürekli güncellenen özellikler ve yenilikçi yaklaşım



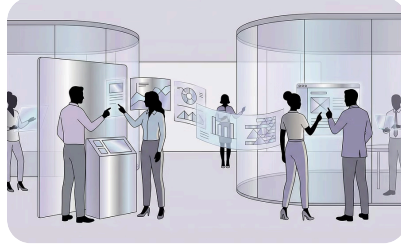
GLOBAL PARTNERSHIP
TRUST IN INNOVATION

ITSM - ESM: Kurumsal Dijital Dönüşümün Temeli



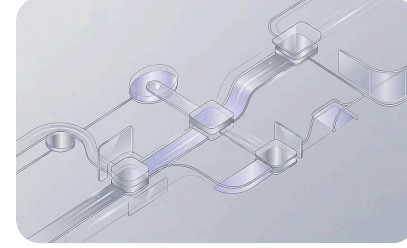
IT Hizmet Yönetimi (ITSM)

ServiceCore ITSM modülü, IT departmanlarının tüm süreçlerini merkezi bir platformda yönetmesini sağlar. Incident yönetiminden change management'a, problem çözümünden asset takibine kadar her şey tek bir çatı altında.



Kurumsal Hizmet Yönetimi (ESM)

ESM yaklaşımı ile IT dışındaki tüm departmanlar da aynı platformu kullanabilir. İnsan Kaynakları, Satın Alma, Tesisler Yönetimi ve diğer birimler için özelleştirilmiş hizmet masaları oluşturun.



Service Integrator

Çoklu tedarikçi yönetimi için ideal çözüm. Farklı hizmet sağlayıcılarının süreçlerini tek bir platformda koordine edin, SLA'ları takip edin ve raporlayın.

ITSM - ESM Müşteri Portföyümüz

IT Hizmet Yönetimi ve Kurumsal Hizmet Yönetimi alanında Türkiye'nin en prestijli kurumları ServiceCore'u kullanmaktadır. Bu kurumlar, operasyonel mükemmelliği yakalamak ve dijital dönüşüm hedeflerine ulaşmak için platformumuzu tercih etmiştir.



Bu kurumların ortak özelliği, IT süreçlerinde mükemmelliği hedeflemeleri ve kullanıcı deneyimine verdiği önemdir. ServiceCore, bu hedeflere ulaşmalarında güvenilir ortakları olmuştur.

ITSM - ESM Referanslarımız (Devam)

SABANCI Dx



KAZANCI HOLDİNG

misyon.



GOLDEN GLOBAL
BANK

Finans, medya, teknoloji ve holding şirketleri gibi kritik sektörlerde faaliyet gösteren bu kurumlar, ServiceCore'un sunduğu güvenilirlik ve performansla operasyonlarını optimize etmektedir.

Enerji, Üretim ve Teknoloji Sektöründe Güçlü Varlık



Enerji ve üretim sektörü, kesintisiz hizmet gerektiren kritik alanlardır. Bu sektörlerdeki müşterilerimiz, ServiceCore'un 7/24 kesintisiz çalışma kabiliyetinden ve yüksek performansından faydalanmaktadır.

Telekomunikasyon ve teknoloji şirketleri ise hızlı değişen iş süreçlerini yönetmek için esnek ve ölçeklenebilir bir platforma ihtiyaç duyar. ServiceCore bu ihtiyacı karşılayan ideal çözümdür.

Perakende Sektöründe Tercih Edilen Platform

BOYNER

AYDINLI
perakende platformu

TATKO

Yyeşim

TCI AIRCRAFT
INTERIORS

ALMAXTEX TEKSTİL

Perakende sektöründe müşteri odaklılık kritik önem taşır. ServiceCore, perakende müşterilerimizin hem iç operasyonlarını hem de son kullanıcı deneyimini optimize etmelerine yardımcı olur. Sağlık kurumları için hasta ve çalışan memnuniyeti önceliklidir; platformumuz bu hassas dengeyi sağlamak için tasarlanmıştır. Kamu kurumları ise şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından ServiceCore'un raporlama yeteneklerinden yararlanmaktadır.

Otomotiv, Lojistik ve Üretim Sektöründe Liderler

 TOYOTA


ak-taş


petroyağ
LUBRICANTS


BASBUĞ
OTO YEDEK PARÇA


HASEL


mefa
group

Otomotiv Sektörü

Üretim hatlarının kesintisiz çalışması için IT altyapısının sağlıklı yönetimi şarttır. ServiceCore, otomotiv devlerinin karmaşık IT süreçlerini basitleştirerek üretim verimliliğini artırır.

Lojistik ve Tedarik Zinciri

Zamanında teslimat ve operasyonel verimlilik lojistik sektörünün başarı anahtarlarıdır. ServiceCore, lojistik firmalarının IT altyapısını güçlendirerek operasyonel mükemmelliği destekler.

Üretim ve Sanayi

Üretim tesislerinde ekipman yönetimi, bakım planlama ve IT varlıklarının takibi kritik öneme sahiptir. ServiceCore CMDB ve Asset Management modülleri bu ihtiyaçlara yanıt verir.

Finans ve Sigorta Sektöründe Güvenilir Ortak



tb TURKISHBANK



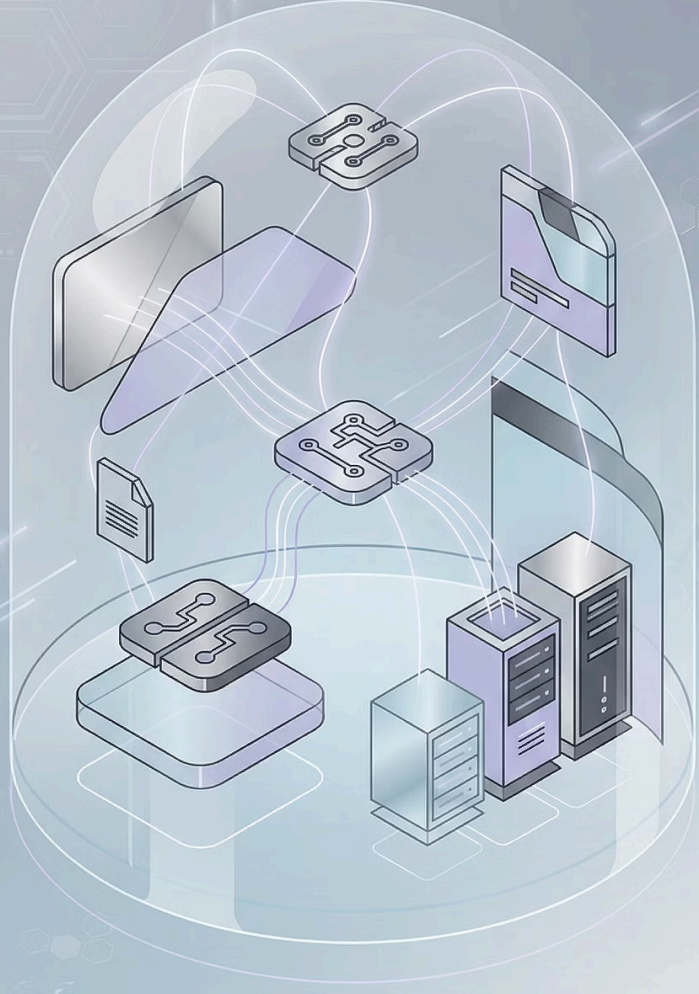
Finans Sektöründe Yüksek Güvenlik ve Uyumluluk

Finans ve bankacılık sektörü, en yüksek güvenlik standartlarına ve düzenleyici gereksinimlere uymak zorundadır. ServiceCore, bu kritik sektörde faaliyet gösteren kurumların IT süreçlerini yönetirken, aynı zamanda uyumluluk ve güvenlik gereksinimlerini karşılamalarına yardımcı olur.

Müşterilerimiz arasında Türkiye'nin en büyük bankaları ve finans kuruluşları yer almaktadır. Bu kurumlar, günlük milyonlarca işlemi güvenli bir şekilde gerçekleştirmek için ServiceCore'un sağladığı güvenilir altyapıdan faydalanmaktadır.

- ISO 27001 uyumlu güvenlik standartları
- KVKK ve GDPR uyumluluğu
- Detaylı audit log ve raporlama
- Çok faktörlü kimlik doğrulama





Service Integrator

Çoklu tedarikçi yönetimi için en kapsamlı çözüm. Service Integrator modülü, birden fazla hizmet sağlayıcısının süreçlerini tek platformda koordine etmenize olanak tanır.

Service Integrator: Çoklu Tedarikçi Yönetiminin Gücü

Neden Service Integrator?

Günümüz kurumsal dünyasında, IT hizmetlerini birden fazla tedarikçiden almak yaygın bir uygulamadır. Ancak bu durum, koordinasyon zorlukları, SLA takibi problemleri ve raporlama karmaşıklığı gibi sorunları beraberinde getirir.

ServiceCore Service Integrator modülü, bu karmaşık yapıyı basitleştirir ve tek bir kontrol noktasından tüm tedarikçilerinizi yönetmenize olanak tanır. Böylece, her tedarikçinin performansını izleyebilir, SLA'ları takip edebilir ve müşterilerinize kesintisiz hizmet sunabilirsiniz.

Temel Özellikler

- **Merkezi Talep Yönetimi:** Tüm tedarikçilerden gelen talepler tek platformda
- **SLA Takibi:** Her tedarikçi için ayrı SLA tanımları ve otomatik izleme
- **Performans Raporları:** Tedarikçi bazında detaylı analitik raporlar
- **Otomatik Yönlendirme:** Taleplerin doğru tedarikçiye akıllı atanması
- **Maliyet Kontrolü:** Tedarikçi maliyetlerinin şeffaf takibi
- **Müşteri Portalı:** Son kullanıcılar için tek giriş noktası

和

Service Integrator Müşterilerimiz

Türkiye'nin önde gelen IT hizmet sağlayıcıları ve sistem entegratörleri, müşterilerine daha iyi hizmet sunmak için ServiceCore Service Integrator modülünü kullanmaktadır.

SABANCIDx

LOGO

findotech

Mayasoft

Data Platform
Information Technologies

servicepark

idea
TEKNOLOJİ ÇÖZÜMLERİ

Bu kurumlar, kendi müşterilerine sundukları hizmetleri yönetmek ve birden fazla alt tedarikçiyi koordine etmek için ServiceCore'u tercih etmektedir. Sonuç olarak, müşteri memnuniyeti artmakta ve operasyonel maliyetler düşmektedir.

Service Integrator Referansları (Devam)

forte

Navacore

PLATIN

planet
Yazılım Veri İşlem Sistemleri Ltd.Şti.

PURE7
PUSH-HEAT LIMITED

çözümtek



Hızlı Implementasyon

Service Integrator modülü, hızlı kurulum ve devreye alma süreçleri ile kısa sürede operasyonel hale gelir.



Ölçeklenebilir Yapı

İster 2, ister 20 tedarikçi yönetin - platform ihtiyaçlarınıza göre büyür.



Performans Artışı

Müşterilerimiz ortalama %40 daha hızlı çözüm süreleri elde etmektedir.

Danışmanlık ve Profesyonel Hizmetler Sektöründe



Danışmanlık sektörü, proje bazlı çalışma modeli ve müşteri odaklı hizmet anlayışı nedeniyle esnek ve kapsamlı bir hizmet yönetim platformuna ihtiyaç duyar. ServiceCore, dünyanın önde gelen danışmanlık firmalarının Türkiye operasyonlarında kullanılmaktadır.

Proje ve Görev Yönetimi

Danışmanlık projelerinin karmaşık yapısını yönetmek için ServiceCore'un proje yönetimi modülü, ekiplerin işbirliği içinde çalışmasını sağlar ve proje ilerlemesini şeffaf hale getirir.

Müşteri Portalı ve Raporlama

Müşterilere özel portallar oluşturularak, proje durumu, talepler ve raporlar hakkında anlık bilgi paylaşımı yapılabilir. Bu şeffaflık, müşteri memnuniyetini artırır.



Detaylı Referanslar

Şimdi, ServiceCore'u kullanan bazı önemli müşterilerimizin detaylı başarı hikayelerine bakalım. Her bir vaka çalışması, farklı sektörlerden kurumların ServiceCore ile nasıl dijital dönüşüm gerçekleştirdiğini göstermektedir.

Logo Yazılım A.Ş. - ESM ile Kapsamlı Dönüşüm



Türkiye'nin Yazılım Devi ServiceCore ile Güçleniyor

Logo Yazılım, Türkiye'nin en büyük yazılım şirketlerinden biri olarak, kendi iç süreçlerini yönetmek ve müşterilerine daha iyi hizmet sunmak için ServiceCore'u seçmiştir.



Müşteri Destek Merkezi

ESM yapısı altında tek merkezden on binlerce müşterinin destek taleplerinin yönetildiği sistem kurulmuştur.



Partner Ekosistemi

Tüm partner ekosisteminin yönetimi için ayrı bir ServiceCore daha aktive edilmiştir.



İç Süreçler

Tüm Logo iç BT ve İnsan Kaynakları platformları da ayrı birer ServiceCore ile otomasyona alınmıştır.

Logo Yazılım'ın ServiceCore implementasyonu, bir yazılım şirketinin kendi operasyonlarını nasıl dijitalleştirdiğinin mükemmel bir örneğidir. Üç ayrı ServiceCore instance ile farklı ihtiyaçlara özelleşmiş çözümler sunulmuştur.

Logo Yazılım - Elde Edilen Başarılar

200K+

Aylık Talep

Logo'nun müşterilerinden gelen aylık destek talep sayısı

98%

Müşteri Memnuniyeti

SLA hedeflerine uyum oranı

3

Ayrı Platform

Farklı ihtiyaçlar için özelleştirilmiş ServiceCore kurulumları

İş Sürekliliği ve Güvenilirlik

Logo Yazılım gibi kritik bir yazılım sağlayıcısı için kesintisiz hizmet hayati önem taşır. ServiceCore'un yüksek erişilebilirlik altyapısı, 7/24 kesintisiz hizmet sağlamaktadır.

Ölçeklenebilir Altyapı

Logo'nun büyüyen müşteri tabanı ve genişleyen hizmet portföyü, ServiceCore'un ölçeklenebilir yapısı sayesinde sorunsuz bir şekilde yönetilmektedir.



Boyner A.Ş. - ITSM ile Operasyonel Mükemmellik

BOYNER

Perakendenin Devinde IT Süreçlerinin Dönüşümü

Boyner, Türkiye'nin en köklü perakende zincirlerinden biri olarak, müşteri deneyimini ön planda tutarken, iç BT süreçlerini de aynı mükemmeliyette yönetmeyi hedeflemiştir.

ITSM Süreçleri

Boyner'in tüm BT süreçleri ServiceCore ITSM ile otomatize edilmiştir. Incident management, change management, problem management ve asset management süreçleri tek platformda yönetilmektedir.

Servis Yönetimi Performansı

ITSM süreçlerinin otomatize edilmesi ile servis yönetimi performansı önemli ölçüde artırılmıştır. Talep çözüm süreleri kısalmış, SLA uyum oranları yükselmiştir.

Mağaza Desteği

Tüm Boyner mağazalarının IT altyapısı merkezi olarak yönetilmekte, mağaza çalışanlarının teknik sorunları hızlı bir şekilde çözülmektedir. Bu da müşteri deneyimini doğrudan olumlu etkilemektedir.

Perakende sektöründe IT altyapısının kesintisiz çalışması, satış performansını doğrudan etkiler. Boyner, ServiceCore ile bu kritik ihtiyacı başarıyla karşılamaktadır.

Boyner - Perakende Sektöründe IT'nin Önemi

Çok Kanallı Perakende Stratejisi

Modern perakende, fiziksel mağazalar, e-ticaret platformları ve mobil uygulamaların entegrasyonunu gerektirir. Boyner'in tüm kanallarının IT altyapısı ServiceCore ile yönetilmektedir.

- POS sistemleri desteği
- E-ticaret altyapısı yönetimi
- Mobil uygulama IT süreçleri
- Depo ve lojistik sistemleri entegrasyonu

Müşteri Odaklı IT Hizmetleri

Perakende sektöründe müşteri memnuniyeti her şeyden önemlidir. IT sistemlerinin kesintisiz çalışması, müşteri deneyimini doğrudan etkiler.

- Hızlı problem çözümü ile kesinti süresinin minimizasyonu
- Proaktif bakım ile sorunların önceden tespit edilmesi
- Sezonluk yüksek yoğunluk dönemlerinde hazırlık



Misyon Yatırım Bankası - ESM Modeli

misyon.

Finans Sektöründe Kapsamlı ESM Uygulaması

Misyon Yatırım Bankası, ESM (Enterprise Service Management) modelini benimseyerek, sadece IT değil tüm kurumsal süreçlerini ServiceCore ile yönetmektedir.



ESM yaklaşımı, IT departmanının başarılı ITSM uygulamasının diğer departmanlara da yayılması anlamına gelir. Misyon Yatırım Bankası, bu dönüşümü başarıyla gerçekleştirmiştir.

Tek Platform, Tüm Süreçler

Talep Yönetimi

BT, İnsan Kaynakları, Satın Alma, Tesisler Yönetimi ve diğer tüm departmanların talepleri tek platformda yönetilmektedir. Her departmanın kendine özel iş akışları ve SLA'ları tanımlanmıştır.

Görev ve İş Yönetimi

Departmanlar arası görev atamaları, onay süreçleri ve iş akışları ServiceCore üzerinden otomatize edilmiştir. Bu sayede manuel süreçler minimize edilmiş, hata oranları düşmüştür.

Proje Portföyü Yönetimi

Bankanın tüm stratejik projeleri ServiceCore'un proje yönetimi modülü ile takip edilmektedir. Proje ekipleri, zaman çizelgeleri ve bütçeler merkezi olarak yönetilmektedir.

Alt Şirketler Yönetimi

Misyon Yatırım Bankası'nın alt şirketlerine de ayrıca ServiceCore kurulumu yapılmıştır. Bu sayede grup şirketleri arasında standart süreçler ve raporlama sağlanmıştır.



UNIFIED ENTERPRISE PLATFORM INTEGRATION

Aksa - Kazancı Holding Çapında Dijital Dönüşüm



Enerji Devine ServiceCore ile Entegre Çözüm

Aksa, Türkiye'nin önde gelen enerji şirketlerinden biri olarak, holding şirketlerinin tamamında ServiceCore kullanmaktadır. 16 modül üzerinde tüm süreçler otomatize edilmiştir.



Aksa'nın ServiceCore implementasyonu, bir holding yapısında merkezi servis yönetiminin nasıl başarılı bir şekilde uygulanabileceğinin mükemmel bir örneğidir. Holding şirketlerinin tamamı tek platformda, ancak her birinin kendi özelleşmiş süreçleri ile yönetilmektedir.

Aksa - 16 Modül ile Uçtan Uca Otomasyon



Incident Management

Tüm IT olaylarının kaydı, takibi ve çözümü



Change Management

Değişiklik taleplerinin yönetimi ve onay süreçleri



Problem Management

Kök neden analizi ve kalıcı çözümler



CMDB

Konfigürasyon öğelerinin merkezi yönetimi



Asset Management

Tüm IT varlıklarının envanteri ve yaşam döngüsü takibi



Knowledge Base

Kurumsal bilgi bankası ve dokümantasyon

Aksa'nın kullandığı 16 ServiceCore modülü, IT servis yönetiminin tüm yönlerini kapsamaktadır. Bu kapsamlı yaklaşım, holding çapında standart süreçler ve operasyonel mükemmellik sağlamaktadır.

SabancıDX - ESM ile İş ve BT Birlięi

Dijital Dönüşümün Kalbi: SabancıDX ve ServiceCore



SabancıDX, Sabancı Holding'in dijital dönüşüm şirketi olarak, hem kendi iç süreçlerinde hem de grup şirketlerine sunduğu hizmetlerde ServiceCore'u kullanmaktadır.

ESM Yapısı ile BT ve İş Birimleri

SabancıDX'te ESM yapısı ile BT ve iş birimlerinin tüm süreçleri otomasyona ServiceCore ile alınmıştır. Bu sayede IT departmanının başarılı uygulamaları, diğer departmanlara da yayılmıştır.

Servis Yönetimi Süreçleri

Hem servis yönetimi süreçleri hem de asset ve CMDB süreçleri için ServiceCore kullanılmaktadır. Bu entegrasyon, IT altyapısının bütünsel görünümünü sağlamaktadır.

Sabancı Grup Şirketlerine Hizmet

SabancıDX, grup şirketlerine IT hizmetleri sunarken, bu hizmetlerin yönetimi için de ServiceCore'u kullanmaktadır. Çoklu müşteri yapısı, platform üzerinden etkin bir şekilde yönetilmektedir.

SabancıDX - Dijital Dönüşümde Öncü Rol

İnovasyon ve Teknoloji Liderliği

SabancıDX, Türkiye'nin dijital dönüşüm alanında öncü şirketlerinden biridir. ServiceCore'un sunduğu esneklik ve yenilikçi özellikler, SabancıDX'in vizyonunu hayata geçirmesinde kritik rol oynamaktadır.

Platform üzerinde sürekli yapılan iyileştirmeler ve yeni özelliklerin eklenmesi, SabancıDX'in müşterilerine değer katmaya devam etmektedir.

Asset ve CMDB Yönetimi

SabancıDX'in geniş IT altyapısı, ServiceCore'un Asset Management ve CMDB modülleri ile detaylı bir şekilde yönetilmektedir. Her bir IT varlığının yaşam döngüsü, mali bilgileri ve ilişkileri platform üzerinde takip edilmektedir.

Bu detaylı envanter yönetimi, stratejik IT kararlarının alınmasında önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

DIGITAL TRANSFORMATION
INNOVATION IN TECHNOLOGY LEADERSHIP



IN TECHNOLOGY
LEADERSHIP

Roketsan A.Ş. - Savunma Sanayinde Mükemmellik



Kritik Savunma Projelerinde ServiceCore Güvencesi

Roketsan, Türkiye'nin savunma sanayinde öncü kuruluşlarından biri olarak, IT süreçlerinde en yüksek güvenlik ve güvenilirlik standartlarını gerektirir. ServiceCore, bu kritik ihtiyaçları karşılamaktadır.



Roketsan'ın tüm BT süreçleri 16 ServiceCore modülü ile otomasyona alınmıştır. Kurumsal servis yönetimi modülü ile uçtan uca tüm süreçler digitalize edilmiştir.

Roketsan - Yüksek Güvenlik ve Uyumluluk

1

Güvenlik Standartları

Savunma sanayinde faaliyet gösteren bir kuruluş olarak Roketsan, en üst düzey güvenlik standartlarına uymak zorundadır. ServiceCore, ISO 27001 ve diğer uluslararası güvenlik sertifikalarına sahiptir.

2

Erişim Kontrolü

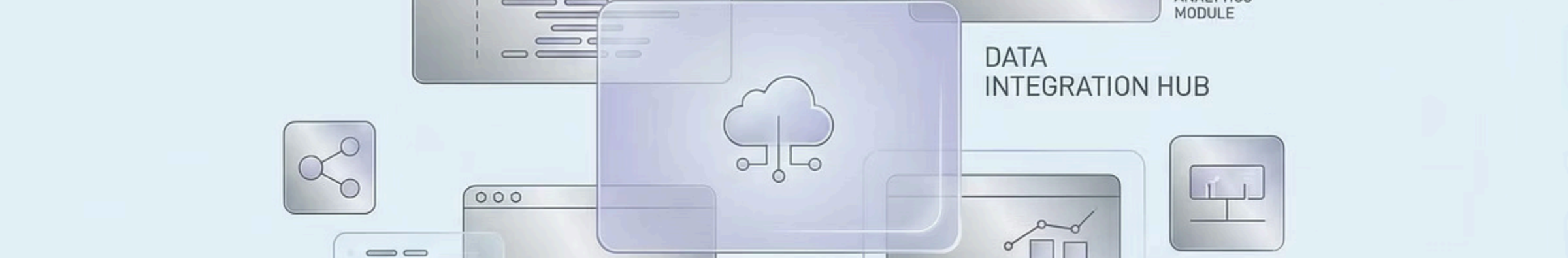
Hassas proje bilgilerine erişim, rol tabanlı erişim kontrolü ve çok faktörlü kimlik doğrulama ile korunmaktadır. Her bir kullanıcının yetkileri, görev tanımına göre özelleştirilmektedir.

3

Audit ve İzlenebilirlik

Tüm sistem aktiviteleri detaylı log kayıtları ile izlenmektedir. Bu sayede, güvenlik incelemeleri ve denetimler kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir.





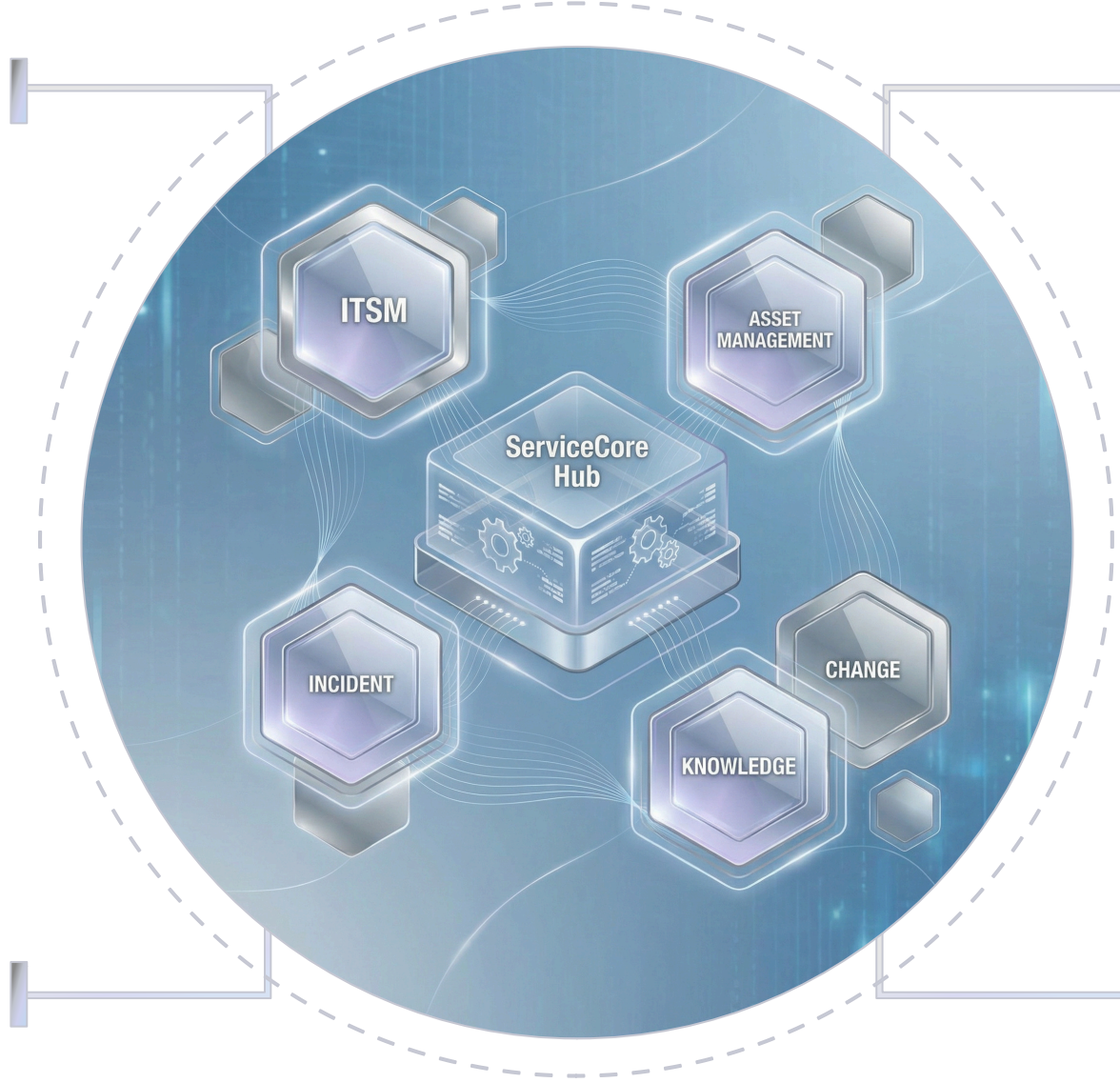
ServiceCore Modülleri

ServiceCore, IT ve kurumsal hizmet yönetiminin tüm ihtiyaçlarını karşılayan 16 kapsamlı modülden oluşmaktadır. Her modül, bağımsız çalışabileceği gibi, diğer modüllerle de entegre bir şekilde çalışabilir.

ServiceCore Modül Mimarisi

İşlem Yönetimi
Incident Management

Problem Yönetimi
Problem Management



Değişiklik Yönetimi
Change Management

Varlık ve CMDB
Asset Management & CMDB

ServiceCore'un modüler yapısı, kurumların ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir bir çözüm sunar. Temel ITSM modüllerinden başlayarak, zamanla diğer modülleri de ekleyerek platform genişletilebilir.

Temel ITSM Modülleri



Incident Management

IT olaylarının kaydedilmesi, sınıflandırılması, önceliklendirilmesi ve çözülmesi sürecini yönetir. Kullanıcı talepleri hızlı bir şekilde uygun ekiplere yönlendirilir ve SLA'lara uygun olarak çözülür.



Problem Management

Tekrarlayan olayların kök nedenlerini belirleyerek kalıcı çözümler üretir. Proaktif problem yönetimi ile gelecekteki olayların önüne geçilir ve IT hizmetlerinin kalitesi artırılır.



Change Management

IT altyapısında yapılacak değişikliklerin planlanması, onaylanması ve kontrollü bir şekilde uygulanmasını sağlar. Risk değerlendirmesi ve geri alma planları ile değişiklik riskleri minimize edilir.

Varlık ve Konfigürasyon Yönetimi

Asset Management

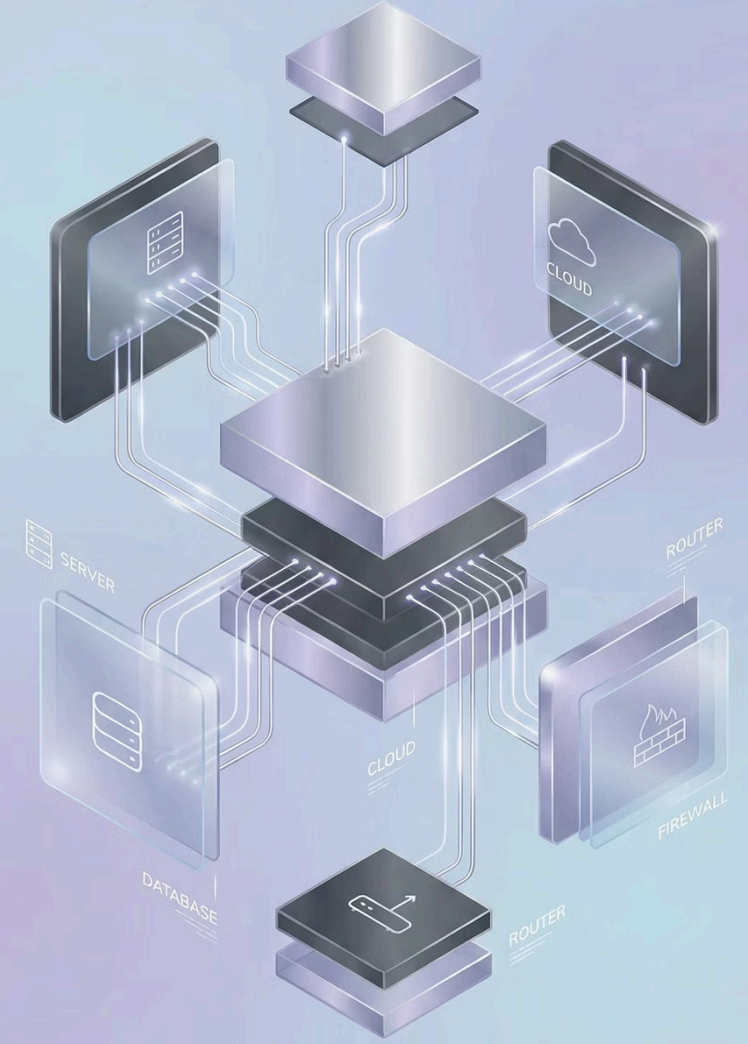
Tüm IT varlıklarının envanterini tutar ve yaşam döngüsünü yönetir. Donanım, yazılım, lisanslar ve diğer IT varlıklarının satın alımından emeklilik aşamasına kadar tüm süreçleri takip eder.

- Otomatik keşif ve envanter toplama
- Lisans yönetimi ve uyumluluk takibi
- Mali bilgilerin entegrasyonu
- Amortisman hesaplamaları

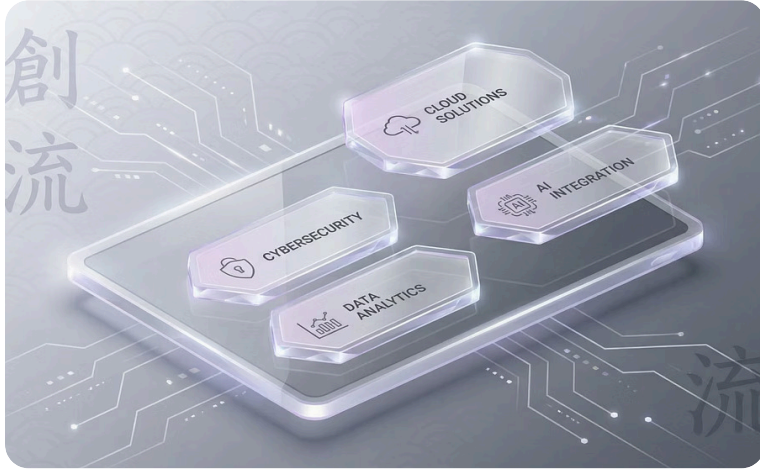
CMDB (Configuration Management Database)

IT altyapısının tüm bileşenlerini ve aralarındaki ilişkileri merkezi bir veritabanında yönetir. CMDB, IT servislerinin hangi konfigürasyon öğelerine bağlı olduğunu göstererek, etki analizi yapmayı sağlar.

- Konfigürasyon öğeleri ve ilişkileri
- Servis haritalaması
- Etki ve bağımlılık analizi
- Otomatik güncelleme ve senkronizasyon

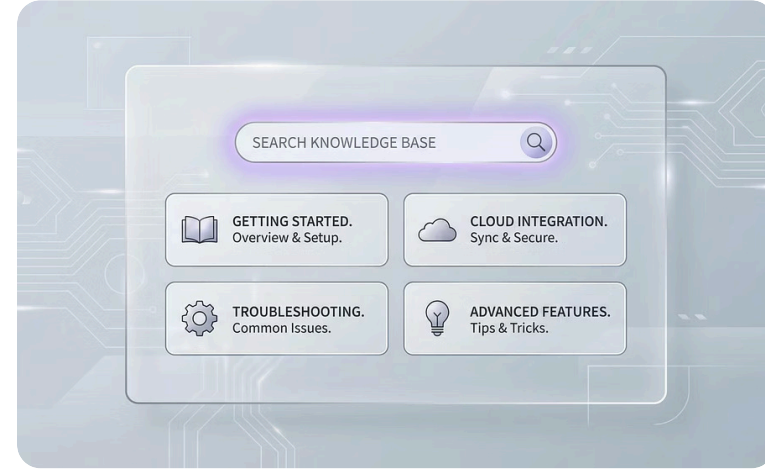


Self-Service ve Bilgi Yönetimi



Service Catalog

Kullanıcıların talep edebilecekleri tüm IT hizmetlerini ve iş hizmetlerini listeleyen bir katalogdur. Her hizmet için açıklama, SLA, maliyet ve talep formu tanımlanır. Kullanıcılar self-service portal üzerinden bu hizmetleri kolayca talep edebilir.



Knowledge Base

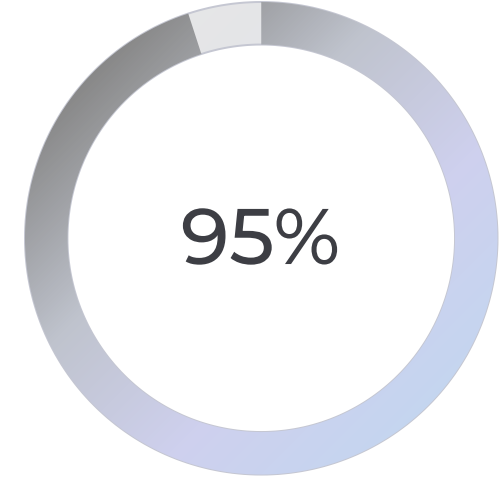
Kurumsal bilgi bankası ve dokümantasyon modülüdür. Sık sorulan sorular, çözüm önerileri, kullanım kılavuzları ve best practice'ler merkezi bir platformda saklanır ve aranabilir hale gelir. Kullanıcılar self-service ile birçok problemi kendileri çözebilir.

SLA Yönetimi ve Performans Takibi

Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA)

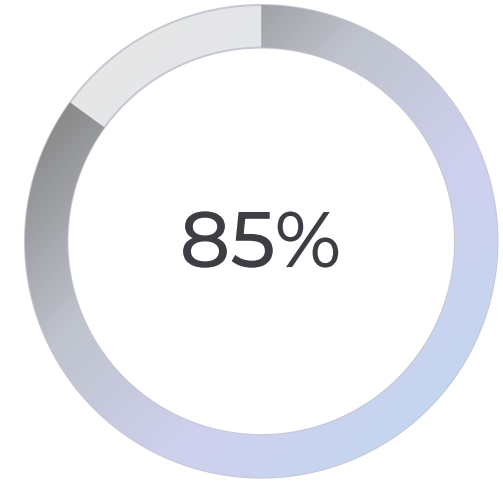
ServiceCore'un SLA Management modülü, hizmet seviyesi hedeflerinin tanımlanması, izlenmesi ve raporlanmasını sağlar. Her hizmet için farklı SLA'lar tanımlanabilir ve bu SLA'ların performansı gerçek zamanlı olarak takip edilir.

- **Çoklu SLA Tanımları:** Farklı müşteri grupları veya hizmet tipleri için özelleştirilmiş SLA'lar
- **Otomatik Eskalasyon:** SLA ihlali riski olan talepler otomatik olarak yöneticilere eskalasyona yükseltilir
- **İş Saatleri ve Tatil Günleri:** SLA hesaplamalarında iş takvimi dikkate alınır
- **Detaylı Raporlama:** SLA performansı ve trend analizleri



SLA Uyum Hedefi

Müşterilerimizin ortalama SLA uyum oranı



İlk Çağrıda Çözüm

First Call Resolution oranı

Proje ve Görev Yönetimi

Proje Planlama

Proje hedeflerinin belirlenmesi, kapsamın tanımlanması ve kaynak planlamasının yapılması

İlerleme Takibi

Görevlerin tamamlanma durumunun ve proje ilerleme yüzdesinin izlenmesi

Görev Dağılımı

Proje görevlerinin ekip üyelerine atanması ve sorumlulukların belirlenmesi

Raporlama ve Analiz

Proje performansının analizi, risk yönetimi ve paydaş raporlaması

ServiceCore'un Project Management modülü, kurumsal projelerin baştan sona yönetilmesini sağlar. Agile ve Waterfall metodolojilerini destekler. Gantt şemaları, kaynak yönetimi ve maliyet takibi özellikleri içerir.

Anket ve Memnuniyet Ölçümü



Survey Modülü

Kullanıcı ve müşteri memnuniyetini ölçmek için ServiceCore'un Survey modülü kullanılır. Çözülen her talep sonrasında otomatik anketler gönderilebilir veya periyodik memnuniyet anketleri düzenlenebilir.

- Özelleştirilebilir anket şablonları
- Otomatik veya manuel anket gönderimi
- Net Promoter Score (NPS) hesaplama
- Detaylı memnuniyet raporları
- Geribildirim analizi ve aksiyon takibi

Memnuniyet ölçümü, hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için kritik önem taşır. ServiceCore, bu verilerle aksiyonlar almanızı kolaylaştırır.

Raporlama ve Analitik

Hazır Raporlar

ServiceCore, 100'den fazla hazır rapor şablonu ile gelir. Incident raporları, problem analizleri, SLA performans raporları, asset raporları ve daha fazlası hazır olarak kullanıma sunulur.

Özel Raporlar

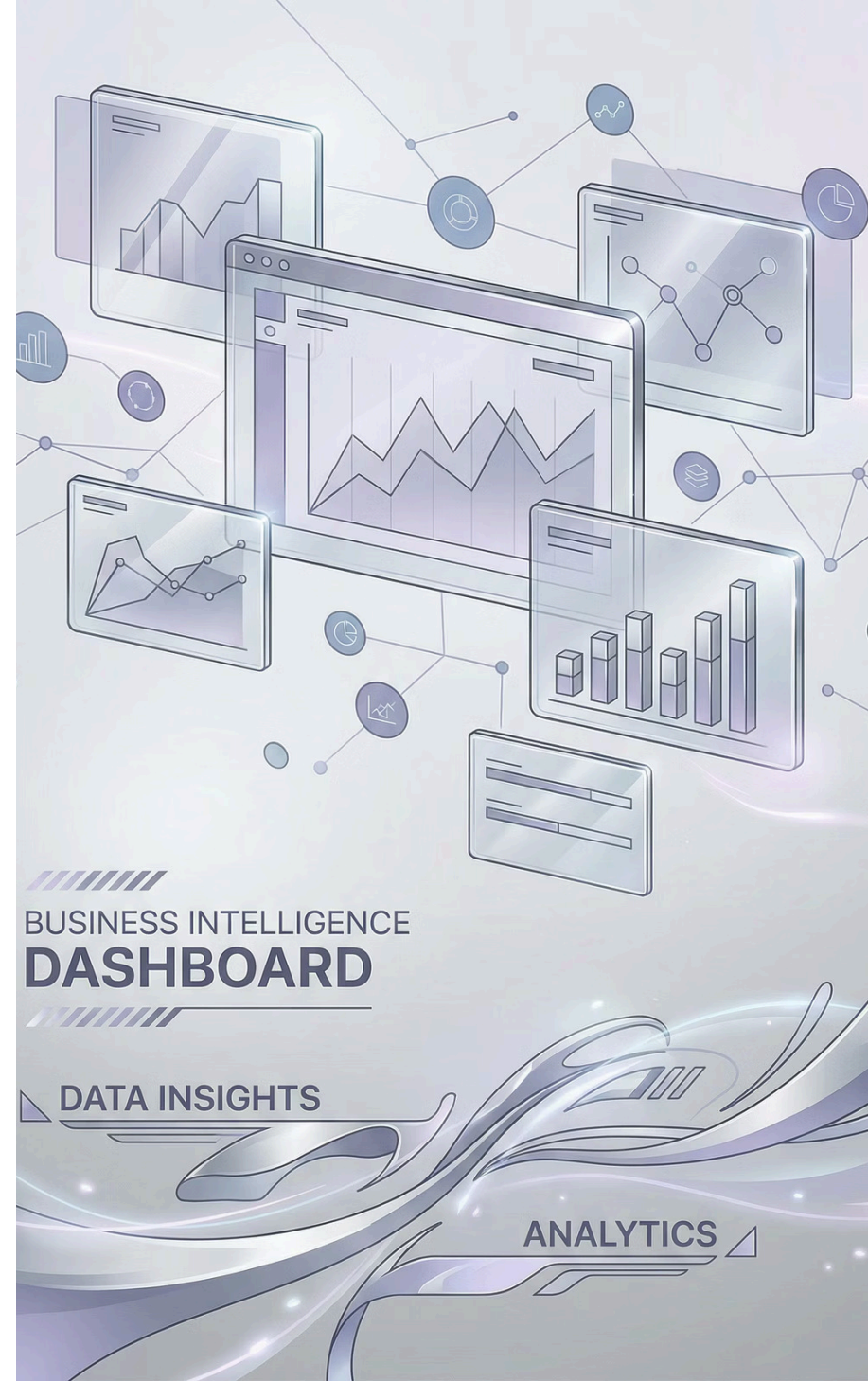
İhtiyaca özel raporlar, sürükle-bırak arayüzü ile kolayca oluşturulabilir. Veri kaynakları, filtreler ve görselleştirme seçenekleri ile istediğiniz raporu dakikalar içinde hazırlayın.

Dashboard'lar

Gerçek zamanlı KPI dashboard'ları ile operasyonel verileri anlık olarak izleyin. Her kullanıcı kendi rolüne özel dashboard'lar oluşturabilir ve paylaşabilir.

Otomatik Raporlama

Raporlar, belirli periyotlarda otomatik olarak oluşturulup e-posta ile gönderilebilir. Haftalık, aylık veya üç aylık yönetim raporlarını otomatikleştirin.



Otomasyon ve İş Akışları



Tetikleyiciler

Belirli olaylar gerçekleştiğinde otomatik aksiyonlar başlatılır



İş Akışları

Karmaşık onay süreçleri ve multi-step iş akışları otomatize edilir



Bildirimler

Kullanıcılara ve ekiplere otomatik e-posta ve SMS bildirimleri gönderilir



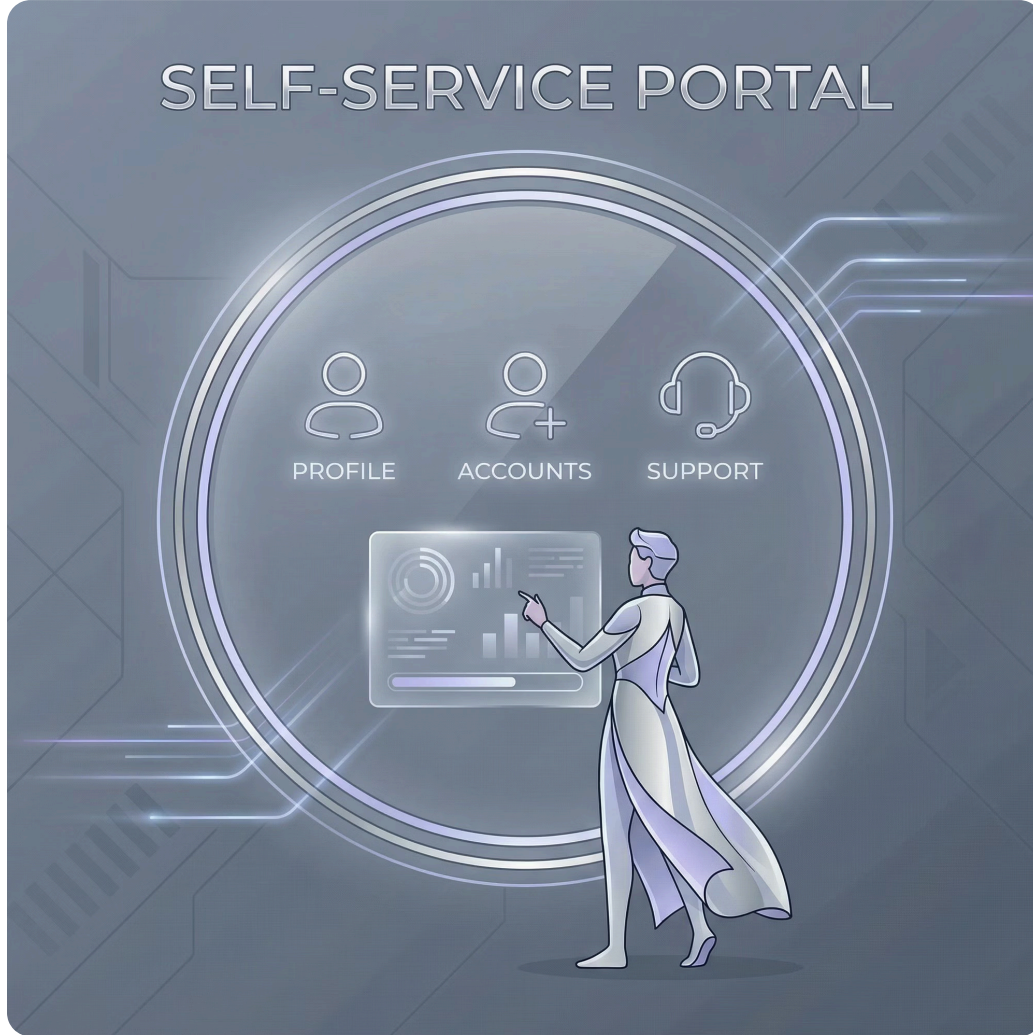
Entegrasyonlar

Diğer sistemlerle veri alışverişi ve senkronizasyon sağlanır

ServiceCore'un Automation modülü, tekrarlayan manuel işlemleri otomatikleştirir ve operasyonel verimliliği artırır. Kod yazmadan, görsel arayüz ile iş akışları oluşturabilirsiniz.

Otomasyon örnekleri: Yeni kullanıcılar için otomatik on-boarding süreci, VIP kullanıcılar için öncelikli atama, SLA ihlal riskinde otomatik eskalasyon, asset alımlarında otomatik onay akışı.

Portal ve Self-Service Yetenekleri

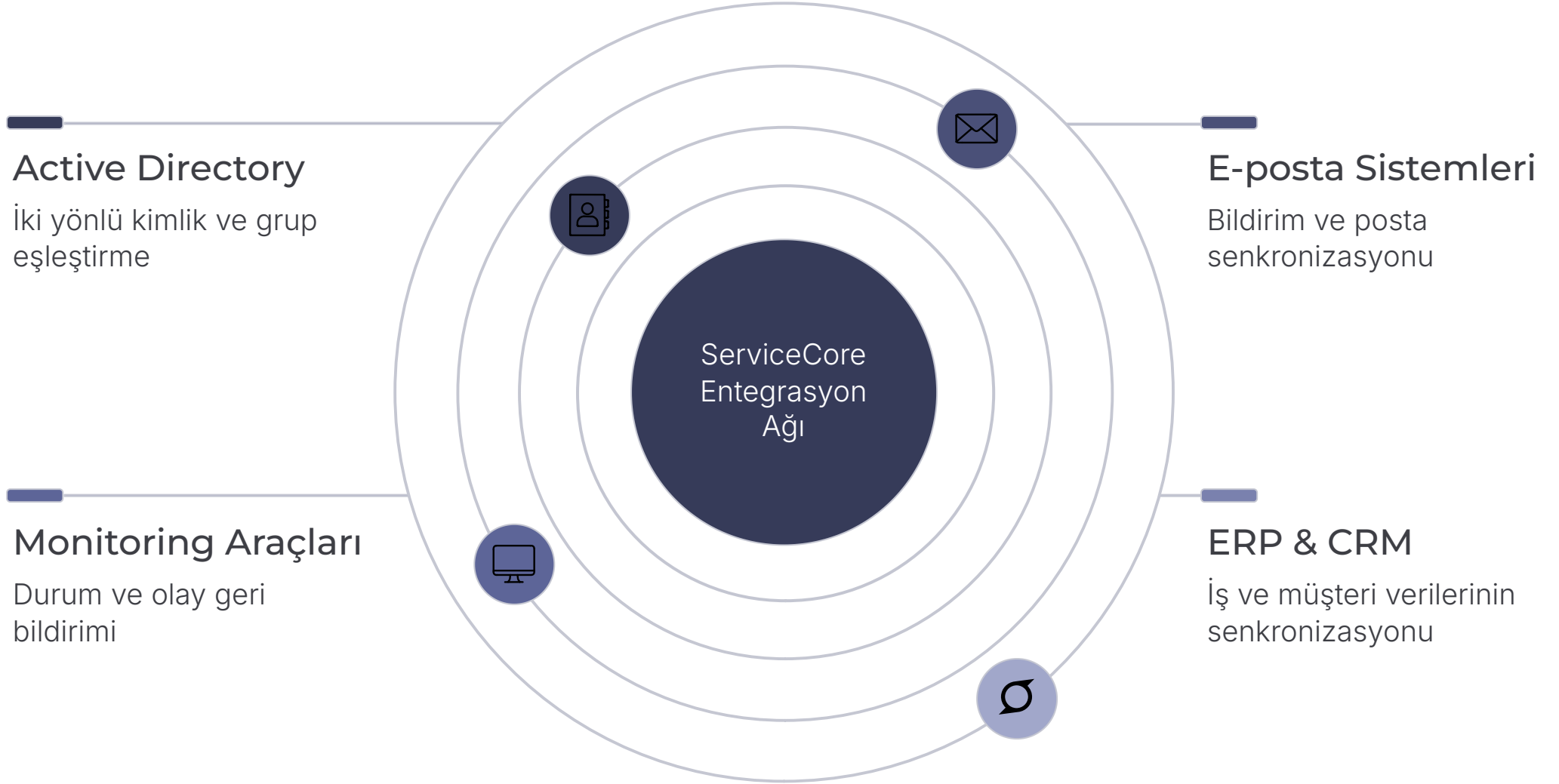


Kullanıcı Deneyiminde Yeni Nesil

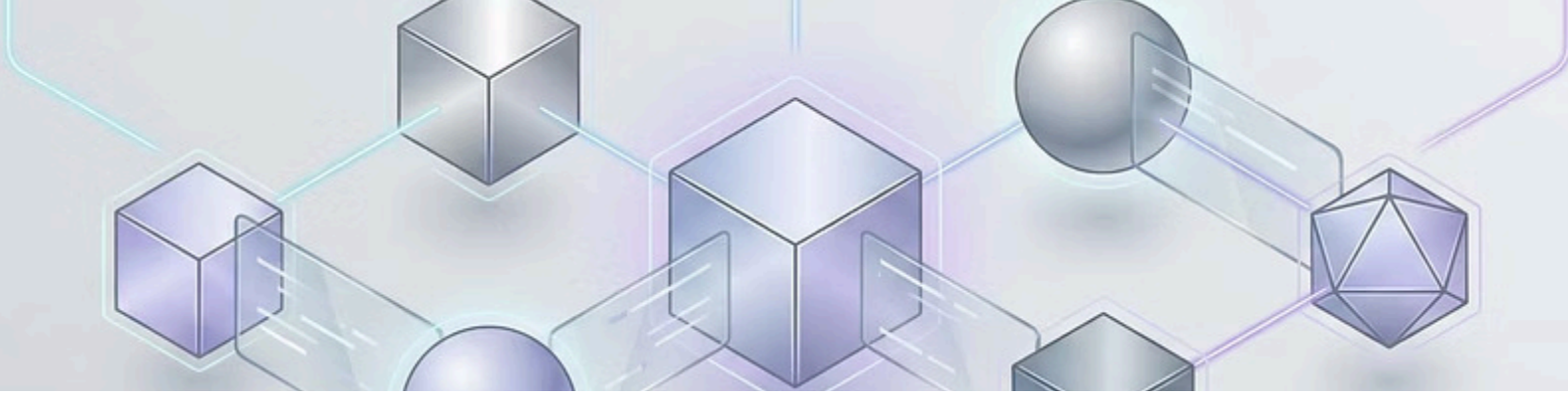
ServiceCore'un kullanıcı portalı, modern ve sezgisel bir arayüz ile son kullanıcıların IT hizmetlerine kolayca erişmesini sağlar. Responsive tasarımı sayesinde masaüstü, tablet ve mobil cihazlardan sorunsuz kullanılabilir.

- Hizmet kataloğu ve self-service talep oluşturma
- Bilgi bankasında arama ve self-help
- Talep ve değişiklik durumu takibi
- Anketler ve geribildirim
- Varlık görüntüleme ve raporlama
- Özelleştirilebilir arayüz ve branding

Entegrasyon Yetenekleri



ServiceCore, kurumsal ekosisteminizin bir parçası olarak diğer sistemlerle sorunsuz entegre olur. REST API, Web Services ve hazır konnektörler ile entegrasyon kolaydır.



ESM - Enterprise Service Management

IT Dışında Tüm Departmanlar

ESM (Enterprise Service Management), ITSM'in başarısını IT dışındaki departmanlara da taşıma yaklaşımıdır. ServiceCore ESM modülü ile İnsan Kaynakları, Satın Alma, Tesisler Yönetimi, Hukuk, Finans ve diğer tüm departmanlar aynı platformu kullanabilir.

Her departman için özelleştirilmiş hizmet katalogları, iş akışları ve SLA'lar tanımlanabilir. Departmanlar arası talep yönlendirme ve işbirliği kolaylaşır.

ESM Avantajları

- Tüm kurumda standart süreçler ve terminoloji
- Merkezi raporlama ve yönetim görünümü
- Lisans ve maliyet optimizasyonu
- Daha iyi kullanıcı deneyimi
- Departmanlar arası işbirliğinin artması
- Veri silolarının kırılması

ESM Uygulama Örnekleri



İnsan Kaynakları

İşe alım süreçleri, bordro soruları, izin talepleri, eğitim kayıtları ve çalışan şikayetleri gibi HR süreçleri ServiceCore üzerinden yönetilebilir.



Tesis Yönetimi

Ofis bakım talepleri, toplantı odası rezervasyonları, güvenlik talepleri ve tesis hizmetleri yönetilir.



Finans

Bütçe talepleri, ödeme onayları, mali raporlama istekleri ve finansal danışmanlık yönetilir.



Satın Alma

Satın alma talepleri, tedarikçi yönetimi, teklif değerlendirme ve onay süreçleri platformda otomatize edilir.



Hukuk

Sözleşme talepleri, yasal danışmanlık istekleri ve uyumluluk süreçleri takip edilir.



Pazarlama

Tasarım talepleri, kampanya onayları, içerik üretim süreçleri ve ajans yönetimi koordine edilir.

ServiceCore'un Rekabet Avantajları

Türk Yazılımı

Yerli ve milli bir çözüm olarak, Türkçe destek ve yerel ihtiyaçlara özel özellikler sunar. Veri egemenliği ve siber güvenlik açısından güvenilir bir tercihtir.

Uygun Maliyet

Yabancı alternatiflere göre çok daha uygun fiyatlandırma ile aynı veya daha fazla özellik sunar. TCO (Total Cost of Ownership) açısından en avantajlı seçenektir.

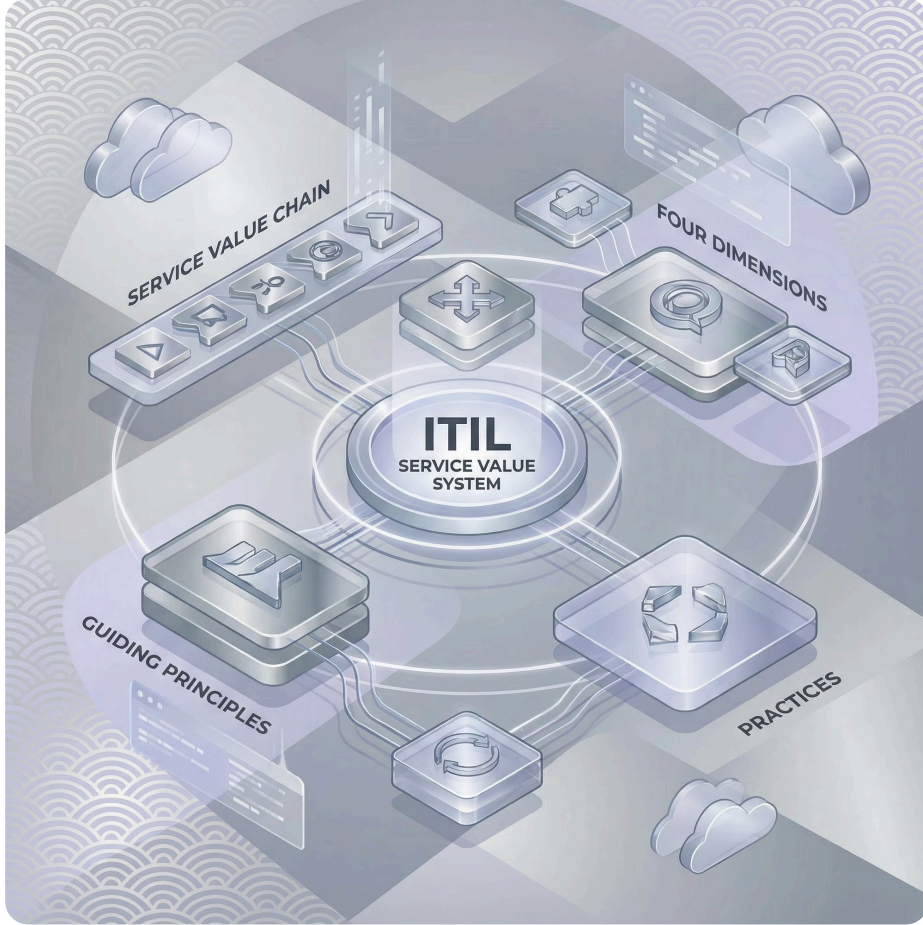
Hızlı İmplementasyon

Kullanıma hazır şablonlar ve best practice'ler ile hızlı kurulum sağlar. Ortalama go-live süresi, rakiplerinden çok daha kısadır.

Esneklik

Her kurumun kendine özgü ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir. Kod yazmadan, görsel araçlarla özelleştirme yapılabilir.

ITIL4 Uyumluluğu



ITIL4 Pratiklerine Tam Uyum

ServiceCore, ITIL4 best practice'lerine tam uyumlu olarak tasarlanmıştır.

Platform, ITIL4 tüm süreçlerini destekler ve ITIL sertifikasyonuna hazırlık için ideal bir ortam sağlar.

ITIL4 uyumluluğu, kurumunuzun IT hizmetlerini dünya standartlarında yönetmesini sağlar ve sürekli iyileřtirme kültürünü destekler.

Güvenlik ve Uyumluluk

1

ISO 27001

ServiceCore, veri güvenliği ve gizliliği konusunda uluslararası standartlara uyar.

2

KVKK / GDPR

Kişisel verilerin korunması kanununa ve AB GDPR düzenlemesine tam uyumludur. Veri saklama, silme ve raporlama gereksinimleri karşılanır.

3

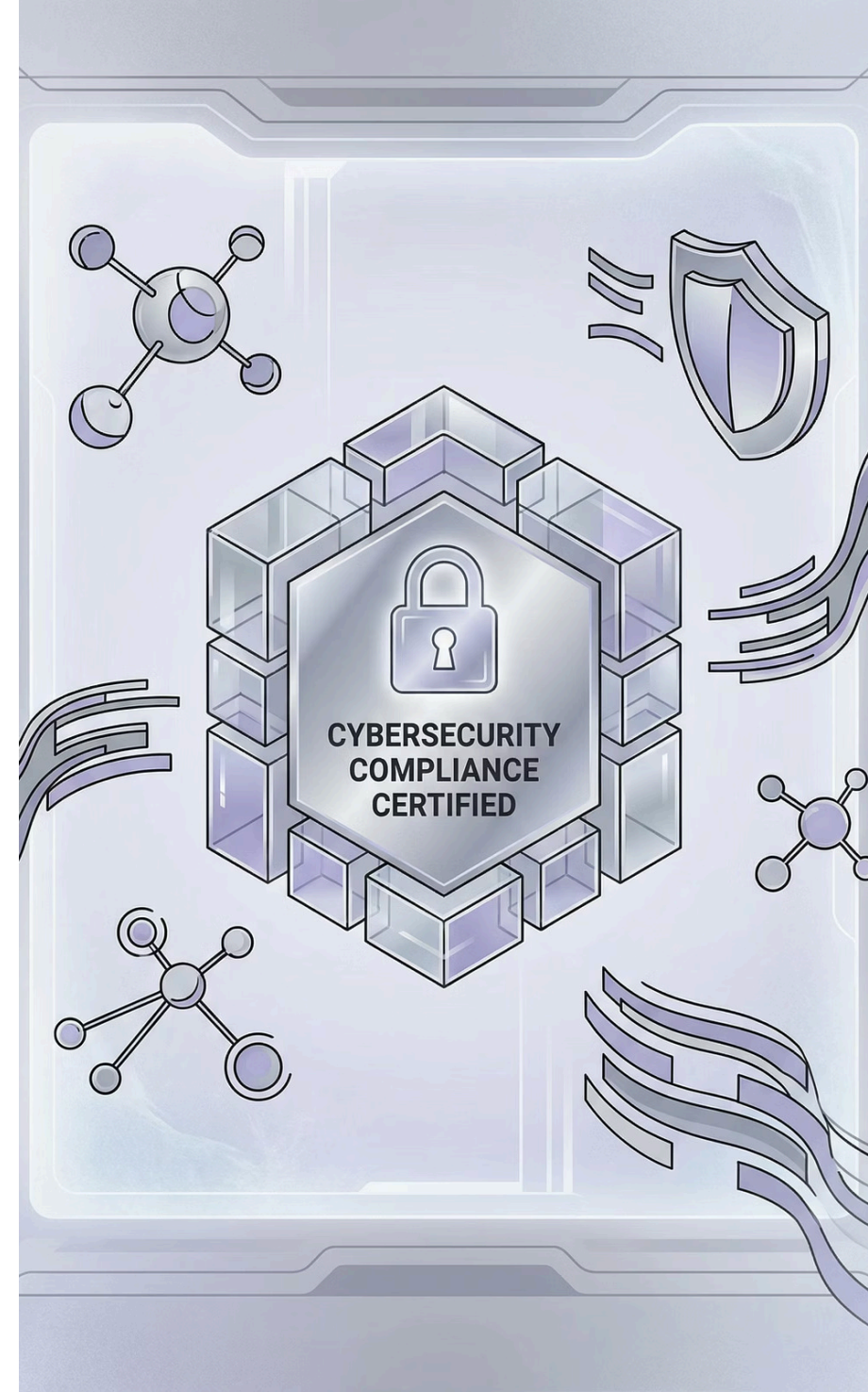
SAST - DAST - IAST

Servicecore bünyesinde gelişmiş APM çözümleri ve Statik + Dinamik kod güvenlik analizleri ile ürün güvenliği sürekli takip edilir, IAST seviyesi güvenlik analizleri ile de sistem sürekli güvenli halde tutulmaktadır.

4

PCI DSS

Ödeme kartı endüstrisi veri güvenliği standardı - finans kurumları için kritik uyumluluk sağlanır.



Eğitim ve Destek Hizmetleri



Kapsamlı Eğitim Programı

ServiceCore, kullanıcıların ve yöneticilerin platformu en etkin şekilde kullanabilmesi için kapsamlı eğitim programları sunar. Online, yüz yüze ve hibrit eğitim seçenekleri mevcuttur.



Danışmanlık Hizmetleri

ITIL ve servis yönetimi konularında uzman danışmanlarımız, süreç tasarımından implementasyon sonrası optimizasyona kadar her aşamada yanınızdadır.



7/24 Teknik Destek

Tüm müşterilerimize 7/24 Türkçe teknik destek sağlanır. Telefon, e-posta, chat ve uzaktan bağlantı ile destek alabilirsiniz. Ortalama yanıt süresi 30 dakikanın altındadır.



Kullanıcı Topluluđu

Binlerce ServiceCore kullanıcısının yer aldığı topluluk forumlarında deneyim paylaşımı yapabilir, sorularınıza cevap bulabilir ve en iyi pratikleri öğrenebilirsiniz.

Müşteri Başarı Hikayeleri - Sonuçlar

45%

Maliyet Azalması

Müşterilerimiz ortalama %45 IT operasyonel maliyet azalması raporluyor

60%

Verimlilik Artışı

IT ekiplerinin verimliliğinde ortalama %60 artış sağlanıyor

40%

Çözüm Süresi Kısaldığı

Talep çözüm süreleri ortalama %40 kısaldığı

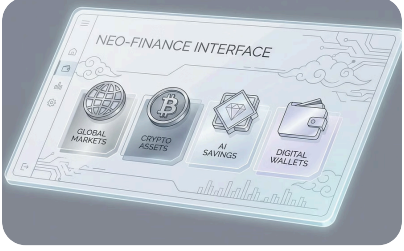
85%

Kullanıcı Memnuniyeti

Son kullanıcı memnuniyet puanı ortalama %85'in üzerine çıkıyor

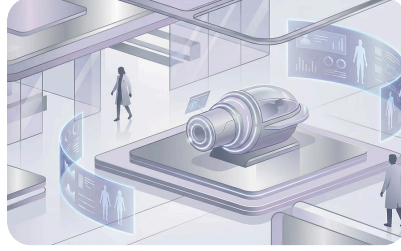


Sektörel Çözümler



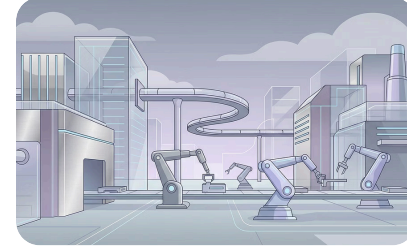
Bankacılık ve Finans

Yüksek güvenlik, uyumluluk ve 7/24 kesintisiz hizmet gereksinimleri için özel çözümler. Çoklu şube yapısı ve merkezi yönetim desteği.



Sağlık

Hasta bilgilerinin güvenliği ve HIPAA uyumluluğu. Medikal cihaz yönetimi ve kritik sistemler için öncelikli destek.



Üretim

Üretim hattı desteği, ekipman bakım yönetimi ve CMMS entegrasyonu. Kesinti süresinin minimizasyonu için özel özellikler.

Demo ve Deneme Süreci

1

Demo Talebi

Web sitemizden veya telefon ile demo talep edin. Satış ekibimiz sizinle iletişime geçerek ihtiyaçlarınızı dinler.

2

Canlı Demo

Uzman ekibimiz, kurumunuzun ihtiyaçlarına özel bir demo sunumu gerçekleştirir. Sorularınızı yanıtlar ve örnek senaryolar gösterir.

3

30 Gün Deneme

Kendi verilerinizle 30 gün ücretsiz deneme yapın. Bu süre içinde tam destek alırsınız ve tüm özellikleri test edebilirsiniz.

4

Teklif ve Planlama

Deneme sonrasında size özel teklif hazırlanır. Implementasyon planı ve zaman çizelgesi belirlenir.

5

Go-Live

Hızlı implementasyon ile 2-4 hafta içinde canlıya alın. Eğitim ve change management desteği sağlanır.

Sıkça Sorulan Sorular

ServiceCore'u diğer sistemlerimizle entegre edebilir miyiz?

Evet, ServiceCore REST API ve hazır konnektörler ile Active Directory, e-posta sistemleri, monitoring araçları, ERP, CRM ve diğer kurumsal sistemlerle kolayca entegre olur.

Implementasyon ne kadar sürer?

Cloud çözümü için ortalama 2-4 hafta. On-premise kurulumlar 4-8 hafta sürebilir. Karmaşıklık ve özelleştirme ihtiyacına göre değişir.

Verilerimiz güvende mi?

Evet, tüm veriler şifreli olarak saklanır. KVKK ve GDPR'a tam uyumludur. Düzenli penetrasyon testleri yapılır.

Kaç kullanıcıyı destekler?

ServiceCore 10'dan 100.000+ kullanıcıya kadar ölçeklenebilir. En büyük müşterimiz 50.000+ aktif kullanıcıya sahiptir.

Neden ServiceCore?

Kanıtlanmış Başarı

600.000+ kullanıcı, 100+ kurumsal müşteri ve yüzlerce başarı hikayesi ile ServiceCore, Türkiye'nin en güvenilir ITSM/ESM platformudur.

Türk Yazılımı

Yerli ve milli çözüm olarak, tam Türkçe destek, yerel ihtiyaçlara özel özellikler ve veri egemenliği sağlar.

Hızlı ROI

Düşük maliyet, hızlı implementasyon ve yüksek verimlilik artışı ile yatırım geri dönüşü 6-12 ay içinde sağlanır.

Sürekli Gelişim

Düzenli güncellemeler, yeni özellikler ve müşteri odaklı geliştirme yaklaşımı ile ServiceCore sürekli gelişir.



Hemen Başlayın: Dijital Dönüşümünüzün İlk Adımı

İletişime Geçin

ServiceCore hakkında daha fazla bilgi almak, demo talep etmek veya fiyat teklifi almak için bizimle iletişime geçin.

- **Web:** www.servicecore.com.tr
- **E-posta:** info@servicecore.com.tr
- **Telefon:** 0216 599 07 72

Sosyal medyada bizi takip edin ve ServiceCore topluluğuna katılın. LinkedIn, Twitter ve YouTube'da güncel içeriklerimizi paylaşıyoruz.

Ücretsiz Demo

Kurumunuzun ihtiyaçlarına özel canlı demo sunumu için hemen randevu alın. Uzman ekibimiz tüm sorularınızı yanıtlar.

30 Gün Deneme

Kendi ortamınızda, kendi verilerinizle 30 gün boyunca ServiceCore'u ücretsiz deneyin. Tam destek dahildir.

Özel Danışmanlık

IT servis yönetimi süreçlerinizi gözden geçirmek ve optimizasyon önerileri almak için ücretsiz danışmanlık hizmeti alın.

ServiceCore ile dijital dönüşümünüzü bugün başlatın. Türkiye'nin en büyük kurumlarının tercihi olan ServiceCore, sizin de başarı hikayenizin bir parçası olmaya hazır.