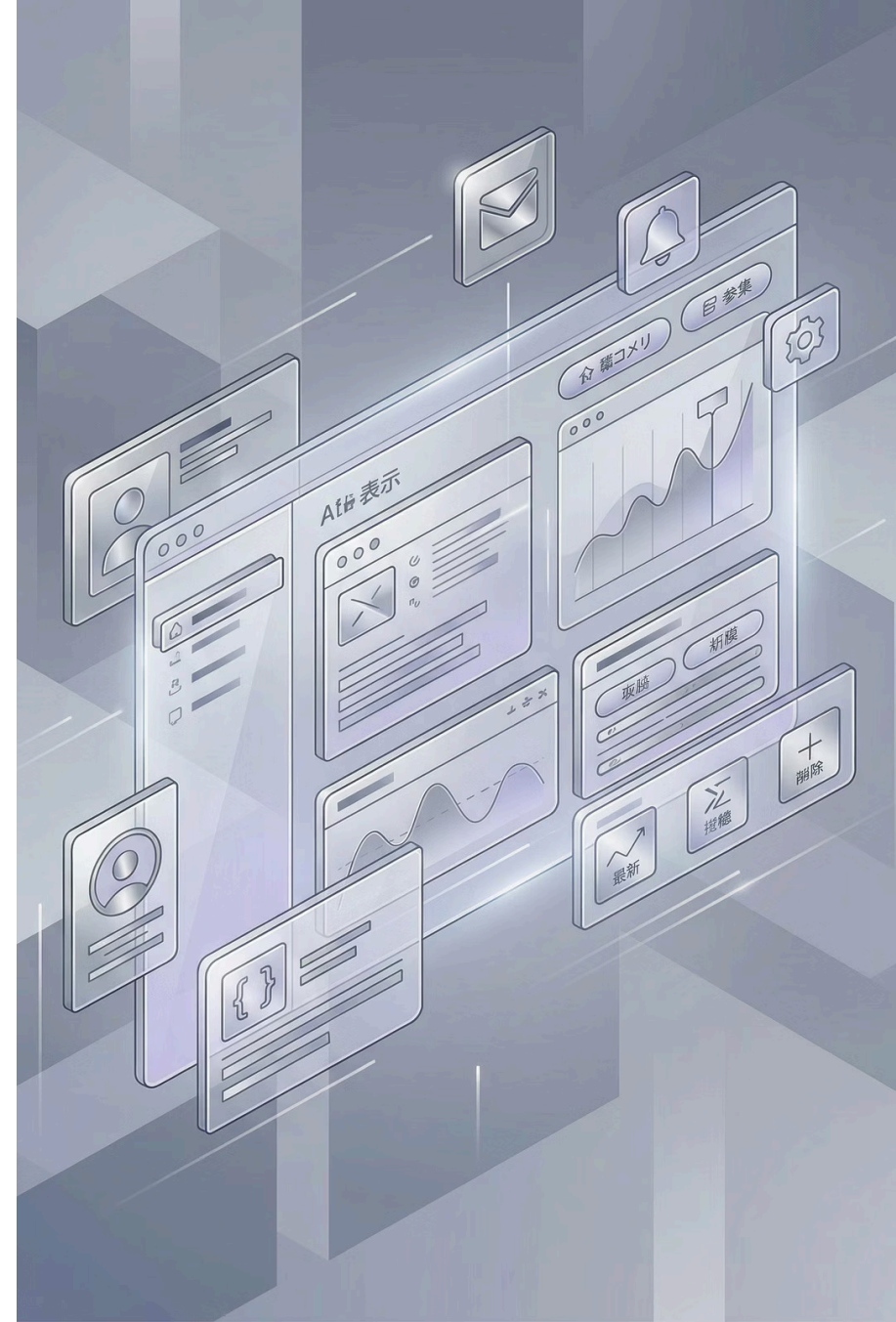




servicecore
SERVICE MANAGEMENT SUITE

Ürün Tanıtım Sunumu

Kurumsal Servis Yönetimi Platformu



Servis Masası: Merkezi Etkileşim Yönetimi

ServiceCore Servis Masası, tüm müşteri ve kullanıcı taleplerini tek bir noktadan yöneten, ITIL standartlarına uygun kapsamlı bir etkileşim yönetimi çözüdür. Platform, çok kanallı iletişim altyapısı sayesinde telefon, e-posta, web portalı ve mobil uygulama üzerinden gelen talepleri otomatik olarak kayıt altına alır ve akıllı yönlendirme mekanizmaları ile doğru ekiplere iletir.

Gelişmiş bilet yönetimi özellikleri ile her talep, açılışından kapanışına kadar tam bir şeffaflıkla izlenebilir. Önceliklendirme algoritmaları, iş etkisi ve aciliyet bazında otomatik sınıflandırma yapar. SLA takibi, eskalasyon kuralları ve otomatik bildirimler sayesinde hiçbir talep gözden kaçmaz.

Çok Kanallı Destek

E-posta, telefon, portal, mobil - tüm kanallardan tek noktada yönetim

Akıllı Yönlendirme

Otomatik kategorizasyon ve doğru ekibe anında iletim

SLA Takibi

Gerçek zamanlı servis seviyesi izleme ve otomatik eskalasyon

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Etkileşim Yönetimi: 360° Müşteri Görünümü

Bütünleşik İletişim

ServiceCore'un etkileşim yönetimi modülü, müşteri ile kurulan her temas noktasını merkezi bir sistemde toplar. Geçmiş tüm iletişimler, açılan talepler, çözüm süreleri ve müşteri memnuniyeti skorları tek bir arayüzde görüntülenebilir.

Platform, müşteri davranış analitiği ile proaktif hizmet sunumu yapılmasını sağlar. Tekrarlayan sorunlar otomatik olarak tespit edilir ve önleyici aksiyonlar için bildirimler oluşturulur.



01

Talep Alımı

Tüm kanallardan otomatik kayıt

02

Sınıflandırma

Akıllı kategorizasyon ve önceliklendirme

03

Atama

Yetkinlik bazlı otomatik yönlendirme

04

Çözüm

Takip ve koordinasyon ile hızlı çözüm

05

Geri Bildirim

Otomatik memnuniyet ölçümü

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Olay Yönetimi: Hızlı Müdahale, Minimum Kesinti

ServiceCore'un Olay Yönetimi modülü, ITIL v4 standartlarına tam uyumlu olarak tasarlanmış, işletmenizin normal hizmet akışını etkileyen her türlü kesinti ve aksaklığı en kısa sürede tespit edip çözen gelişmiş bir platformdur.

Modül, otomatik olay tespiti sayesinde izleme sistemlerinden gelen uyarıları anında değerlendirir ve kritik olayları önceliklendirir. Entegre bilgi tabanı ile bilinen olaylar için hazır çözüm önerileri sunar, bu sayede çözüm sürelerini %70'e kadar azaltır. Major olay yönetimi özellikleri ile kritik kesintilerde özel iletişim protokolleri ve savaş odası koordinasyonu sağlar.

1

Tespit ve Kayıt

- Otomatik izleme entegrasyonu
- Çok kanallı olay bildirim
- Akıllı kategorizasyon

2

Sınıflandırma

- İş etkisi analizi
- Aciliyet belirleme
- Major olay tespiti

3

Çözüm

- Bilgi tabanı entegrasyonu
- Eskalasyon yönetimi
- Gerçek zamanlı durum takibi

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Olay Yönetimi: Detaylı İzleme ve Analitik



Kapsamlı Raporlama

ServiceCore'un olay yönetimi modülü, tüm olayları detaylı metriklerle izler ve analiz eder. MTTR (Ortalama Çözüm Süresi), MTTD (Ortalama Tespit Süresi) ve ilk çağrı çözüm oranları gibi kritik KPI'lar gerçek zamanlı olarak takip edilir.

Trend analizi ile tekrarlayan sorunlar proaktif olarak tespit edilir ve kök neden analizine yönlendirilir. Dashboard'lar üzerinden ekip performansı, olay kategorileri ve çözüm verimliliği görselleştirilir.

- Gerçek zamanlı olay durumu izleme
- SLA uyum oranları ve ihlal takibi
- Ekip iş yükü dağılımı analizi
- Otomatik periyodik raporlar

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Problem Yönetimi: Kök Nedenleri Ortadan Kaldırın

ServiceCore Problem Yönetimi modülü, tekrarlayan olayların altında yatan kök nedenleri sistematik olarak araştırıp çözerek, işletmenizin hizmet kalitesini sürekli iyileştirir. ITIL standartlarına uygun reaktif ve proaktif problem yönetimi yaklaşımlarını destekler.

Reaktif problem yönetimi ile olay kayıtları analiz edilerek tekrar eden sorunlar otomatik olarak tespit edilir ve problem kaydı oluşturulur. Proaktif yaklaşımda ise trend analizi ve tahmine dayalı algoritmalar kullanılarak henüz major olay haline gelmemiş potansiyel sorunlar belirlenir.



Problem Tespiti

Olay analitiği ve trend tespiti



Kök Neden Analizi

5 Neden, Balık Kılçığı, Pareto metodolojileri



Çözüm Geliştirme

Bilinen hata kaydı ve geçici çözümler



Kalıcı Çözüm

Değişiklik yönetimi entegrasyonu

Servicecore A.Ş.

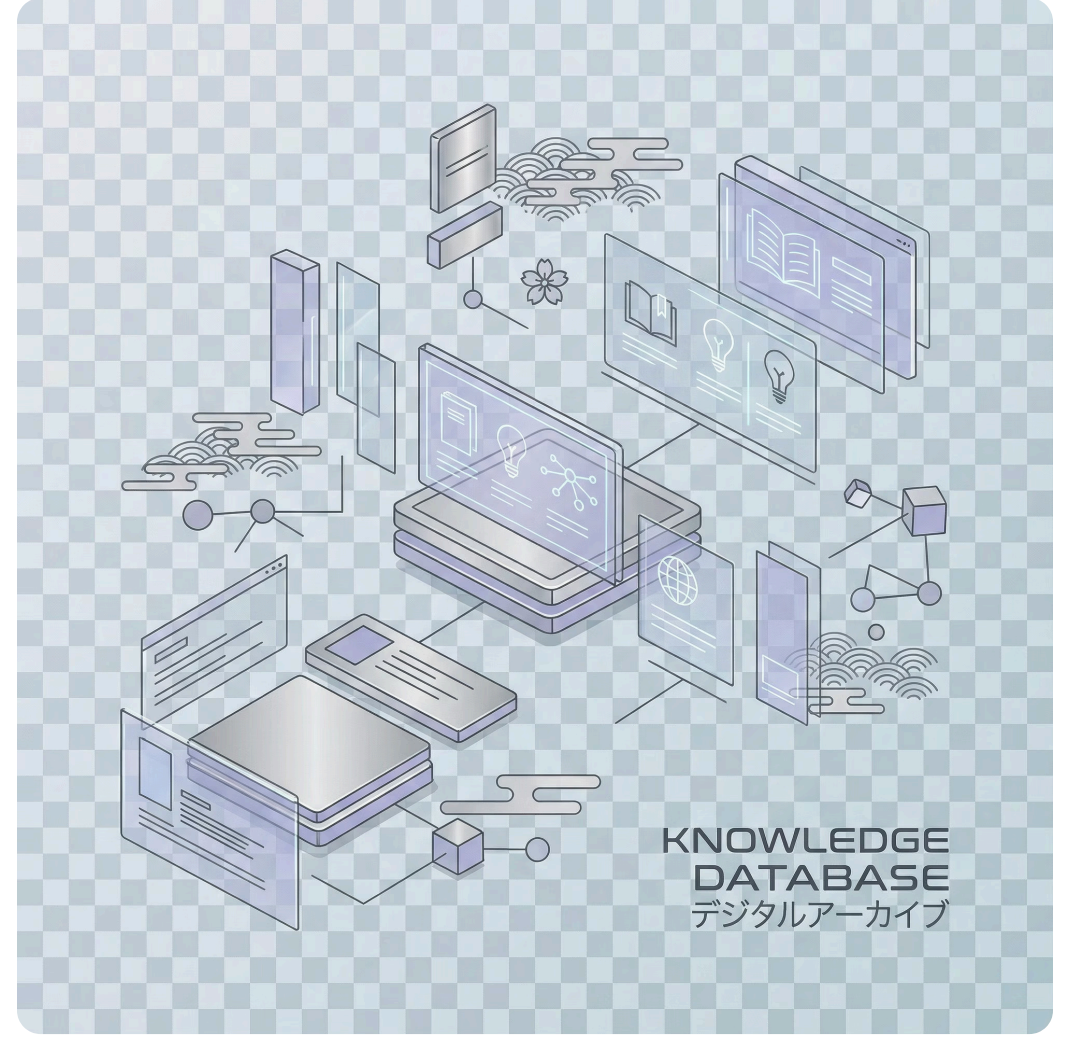
[Detay Bilgi](#)

Problem Yönetimi: Bilinen Hata ve Çözüm Veritabanı

Kurumsal Bilgi Birikimi

ServiceCore'un problem yönetimi modülü, tespit edilen her problem ve geliştirilen çözüm için kapsamlı bir bilgi tabanı oluşturur. Bilinen hata kayıtları (Known Error Database - KEDB), benzer olayların hızla çözülmesini sağlayan kritik bir kaynak haline gelir.

Her problem kaydı, detaylı kök neden analizi raporları, denenen çözüm önerileri, geçici çözümler (workaround) ve kalıcı çözüm planlarını içerir. Bu bilgiler, yapay zeka destekli öneriler ile yeni olaylara otomatik olarak eşleştirilebilir.



Bilinen Hata Veritabanı

Tüm problemler ve çözümleri yapılandırılmış formatta saklanır

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)



Geçici Çözümler

Kalıcı çözüm bulunana kadar iş sürekliliğini sağlayan yöntemler



Trend Analizi

Problem kategorileri ve sıklığı ile proaktif önlem alma

İstek Yönetimi: Kullanıcı Taleplerini Verimli Yönetin

ServiceCore İstek Yönetimi modülü, standart hizmet talepleri ve bilgi isteklerini hızlı ve verimli bir şekilde işleme alır. Olay yönetiminden farklı olarak, kesinti veya aksaklık içermeyen rutin taleplerin yönetimi için optimize edilmiştir.

Ön onaylı standart istekler için otomatik iş akışları tanımlanabilir. Örneğin, yazılım kurulum talepleri, yetki değişiklikleri, donanım tedarik talepleri gibi sık tekrarlanan süreçler şablonlar halinde yapılandırılır. Bu sayede her talep için aynı adımlar manuel olarak takip edilmesine gerek kalmaz.



Standart İstek Katalogu

Önceden tanımlı istek tipleri ve otomatik formlar



Otomasyon

Ön onaylı istekler için otomatik iş akışı



Onay Mekanizması

Hiyerarşik onay süreçleri ve yetkisel kontroller



Karşılama Süreleri

İstek tipi bazlı SLA tanımları ve takip

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

İstek Yönetimi: Self-Servis Portal Entegrasyonu

Kullanıcı Deneyimi Odaklı

ServiceCore'un istek yönetimi, self-servis portal ile entegre çalışarak kullanıcıların kendi taleplerini kolayca oluşturmasını sağlar. Modern, sezgisel arayüz sayesinde kullanıcılar katalogdan ihtiyaç duydukları hizmeti seçer, gerekli bilgileri doldurur ve talebini anında iletir.

Portal üzerinden talep durumu gerçek zamanlı olarak takip edilebilir. Otomatik bildirimler ile her aşama kullanıcıya iletilir. Tekrarlayan istekler için favori özelliği ve hızlı istek şablonları kullanıcı deneyimini maksimize eder.

- Görsel hizmet katalogu ve filtreleme
- Akıllı form validasyonu
- Mobil uyumlu responsive tasarım
- Çok dilli destek



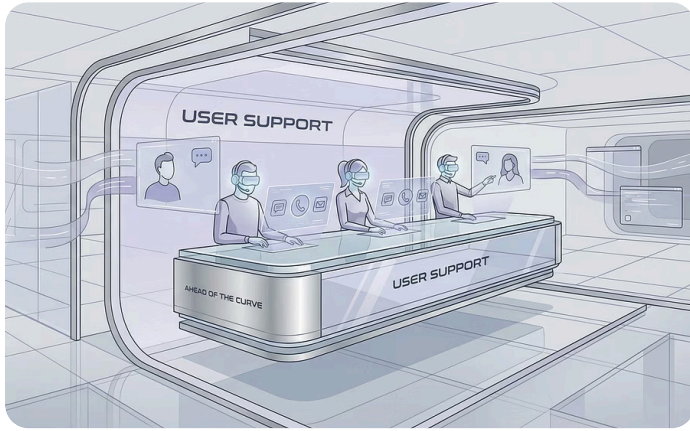
Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Servis Katalog Yönetimi: Hizmetlerinizi Tanımlayın

ServiceCore Servis Katalog Yönetimi modülü, kuruluşunuzun sunduğu tüm BT hizmetlerini yapılandırılmış bir katalog halinde organize eder. İş servisleri ve teknik servisler ayrı ayrı tanımlanarak, kullanıcıların ve BT ekiplerinin ihtiyaç duydukları hizmetlere kolay erişimi sağlar.

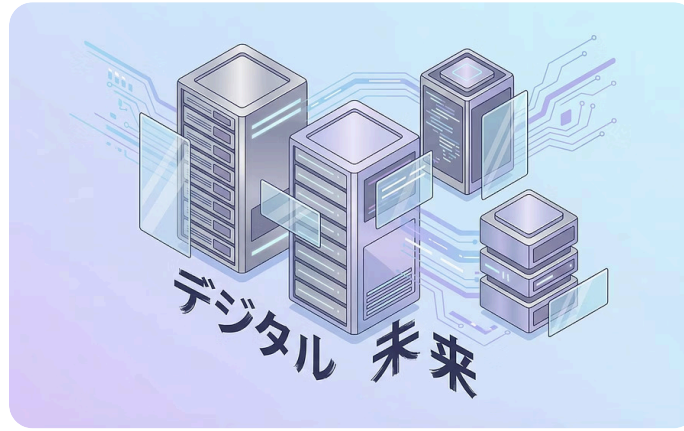
Her servis, detaylı açıklaması, SLA hedefleri, maliyet bilgisi, ilgili iletişim noktaları ve teslim koşulları ile birlikte katalogda yer alır. Self-servis portal entegrasyonu sayesinde kullanıcılar, ihtiyaç duydukları servisi katalogdan seçerek doğrudan talep oluşturabilir.



İş Servisleri

Son kullanıcıların doğrudan faydalandığı hizmetler

- E-posta servisi
- İnternet erişimi
- Yazılım kurulumu



Teknik Servisler

İş servislerini destekleyen altyapı hizmetleri

- Sunucu hosting
- Veri tabanı yönetimi
- Network bağlantısı



Destek Servisleri

BT operasyonlarını destekleyen servisler

- Güvenlik izleme
- Yedekleme
- Disaster recovery

Servicecore A.Ş.

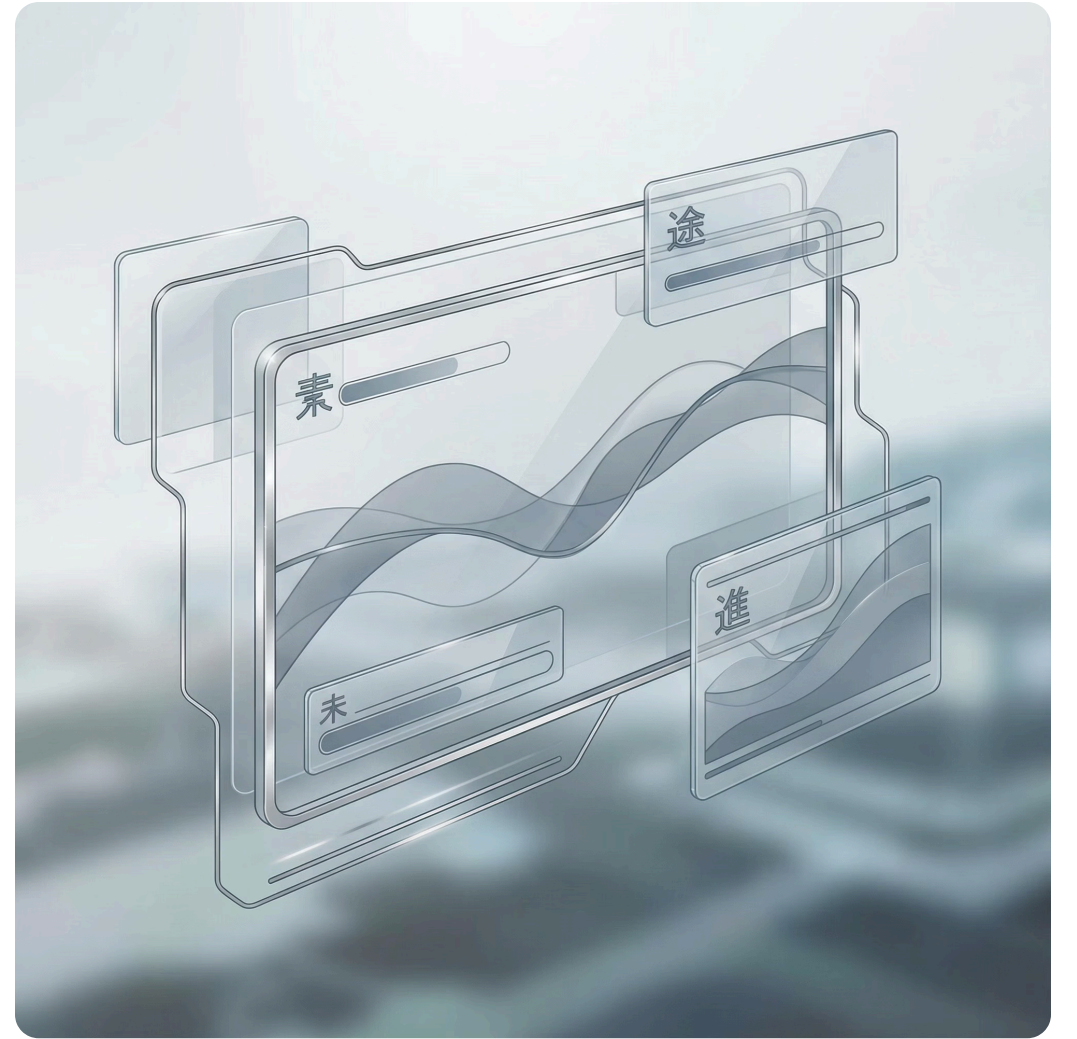
[Detay Bilgi](#)

Servis Katalog Yönetimi: Dinamik ve Esnek Yapı

Kullanıcı Odaklı Tasarım

ServiceCore'un servis katalogu, kullanıcı rollerine göre özelleştirilebilir görünüm sunar. Farklı departmanlar veya kullanıcı grupları için sadece ilgili servislerin gösterilmesi sağlanabilir. Arama ve filtreleme özellikleri ile yüzlerce servis arasından ihtiyaç duyulan hızlıca bulunur.

Her servis için tanımlanan talep formları, dinamik alanlar içerebilir. Kullanıcının önceki seçimlere göre form alanları değişir, gereksiz sorular otomatik gizlenir. Bu sayede talep oluşturma süreci hızlanır ve veri kalitesi artar.



1

Servis Tasarımı

İş gereksinimleri ve SLA hedefleri

2

Katalog Girişi

Detaylı tanım ve görsel içerik

3

Onay ve Yayınlama

Versiyon kontrolü ile güncelleme

4

Sürekli İyileştirme

Kullanım analitiği ve geribildirim

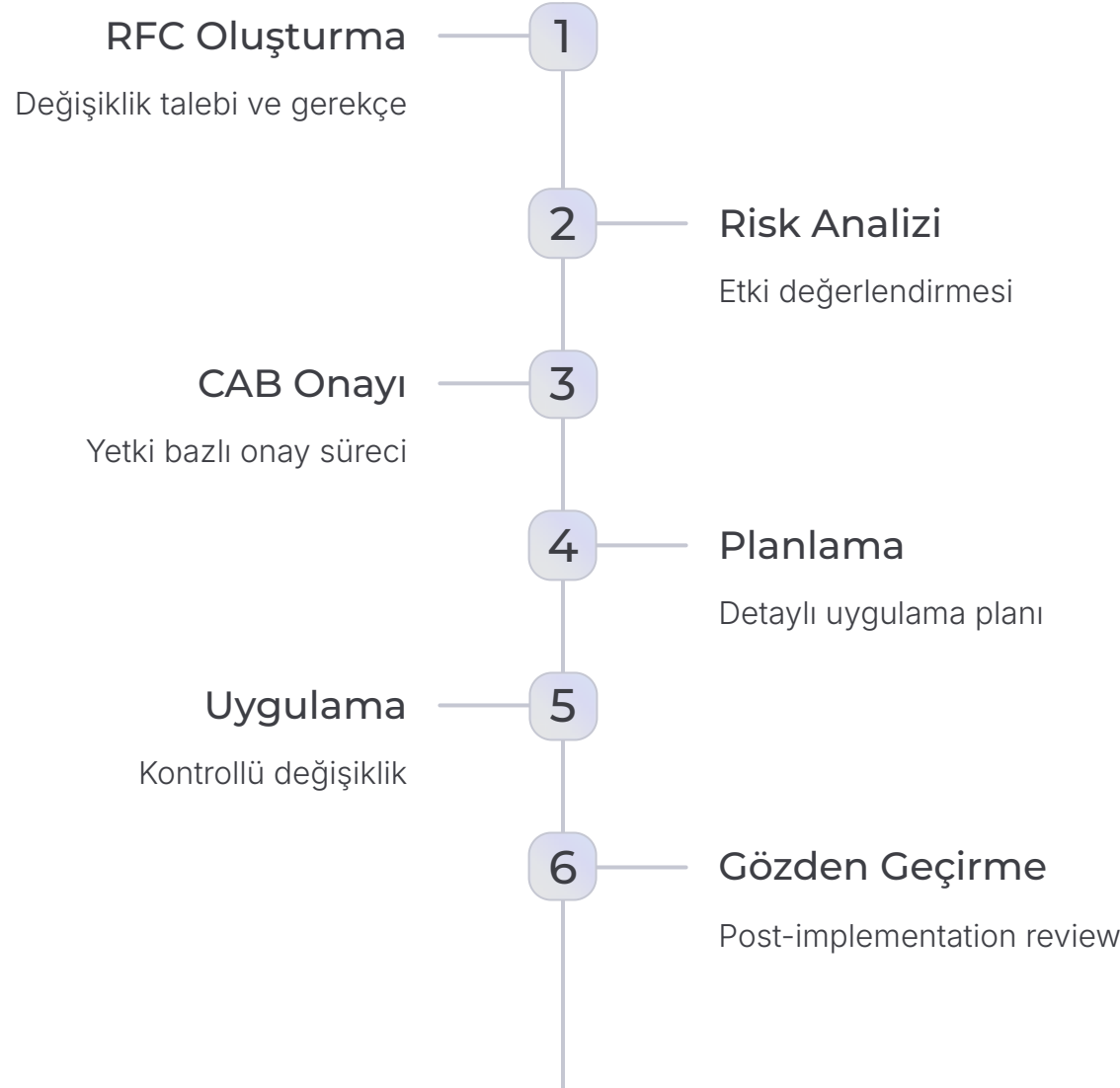
Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Değişiklik Yönetimi: Kontrollü Dönüşüm

ServiceCore Değişiklik Yönetimi modülü, BT altyapısında yapılacak tüm değişikliklerin risk analizi, planlama, onay ve uygulama süreçlerini standartlaştırır. ITIL değişiklik yönetimi best practice'lerine tam uyumlu olarak tasarlanan modül, değişiklik kaynaklı kesintileri minimize eder.

Normal, standart ve acil değişiklik kategorileri için ayrı iş akışları tanımlanabilir. Risk değerlendirme matrisi, değişikliğin potansiyel etkisini ve olasılığını skorlayarak otomatik onay rotaları belirler. Yüksek riskli değişiklikler için Change Advisory Board (CAB) toplantıları organize edilir ve karar süreçleri platforma entegre edilir.



Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Değişiklik Yönetimi: Kapsamlı Planlama ve Koordinasyon



Değişiklik Takvimi

ServiceCore'un değişiklik yönetimi modülü, tüm planlı değişiklikleri merkezi bir takvimde görselleştirir. Çakışma kontrolü sayesinde aynı sistemlere veya birbiriyle ilişkili konfigürasyon öğelerine aynı anda yapılacak değişiklikler tespit edilir ve uyarı verilir.

Geri alma planları (rollback), her değişiklik için zorunlu olarak tanımlanır. Değişiklik sırasında sorun yaşanması durumunda, önceden belirlenmiş adımlar takip edilerek sistem eski haline kolayca döndürülebilir.

Otomatik Risk Skoru

Etkilenen CI sayısı, değişiklik karmaşıklığı ve geçmiş başarı oranlarına göre otomatik hesaplama

Bağımlılık Analizi

CMDB entegrasyonu ile değişiklikten etkilenecek tüm bağımlı sistemlerin tespiti

Post-Implementation Review

Değişiklik sonrası detaylı değerlendirme ve başarı metrikleri

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Varlık Yönetimi: Dijital ve Fiziksel Envanteriniz

ServiceCore Varlık Yönetimi modülü, kuruluşunuzun tüm BT varlıklarını merkezi bir envanter sisteminde yönetir. Donanım, yazılım, lisanslar ve diğer BT bileşenleri detaylı özelliklerle kayıt altına alınır ve yaşam döngüleri boyunca takip edilir.

Otomatik keşif araçları ile ağa bağlı cihazlar düzenli olarak taranır ve envanter bilgileri güncellenir. Barkod ve QR kod entegrasyonu ile fiziksel varlıkların takibi kolaylaşır. Amortisman hesaplamaları, bakım geçmişi, konum bilgisi ve atama kayıtları tek bir sistemde tutulur.



Donanım Envanteri

Sunucu, PC, network ekipmanları ve tüm fiziksel cihazların detaylı kayıtları



Yazılım Lisans Yönetimi

Lisans sayıları, yenileme tarihleri ve uyumluluk takibi



Finansal Yönetim

Satın alma maliyetleri, amortisman ve TCO analizi

Servicecore A.Ş.

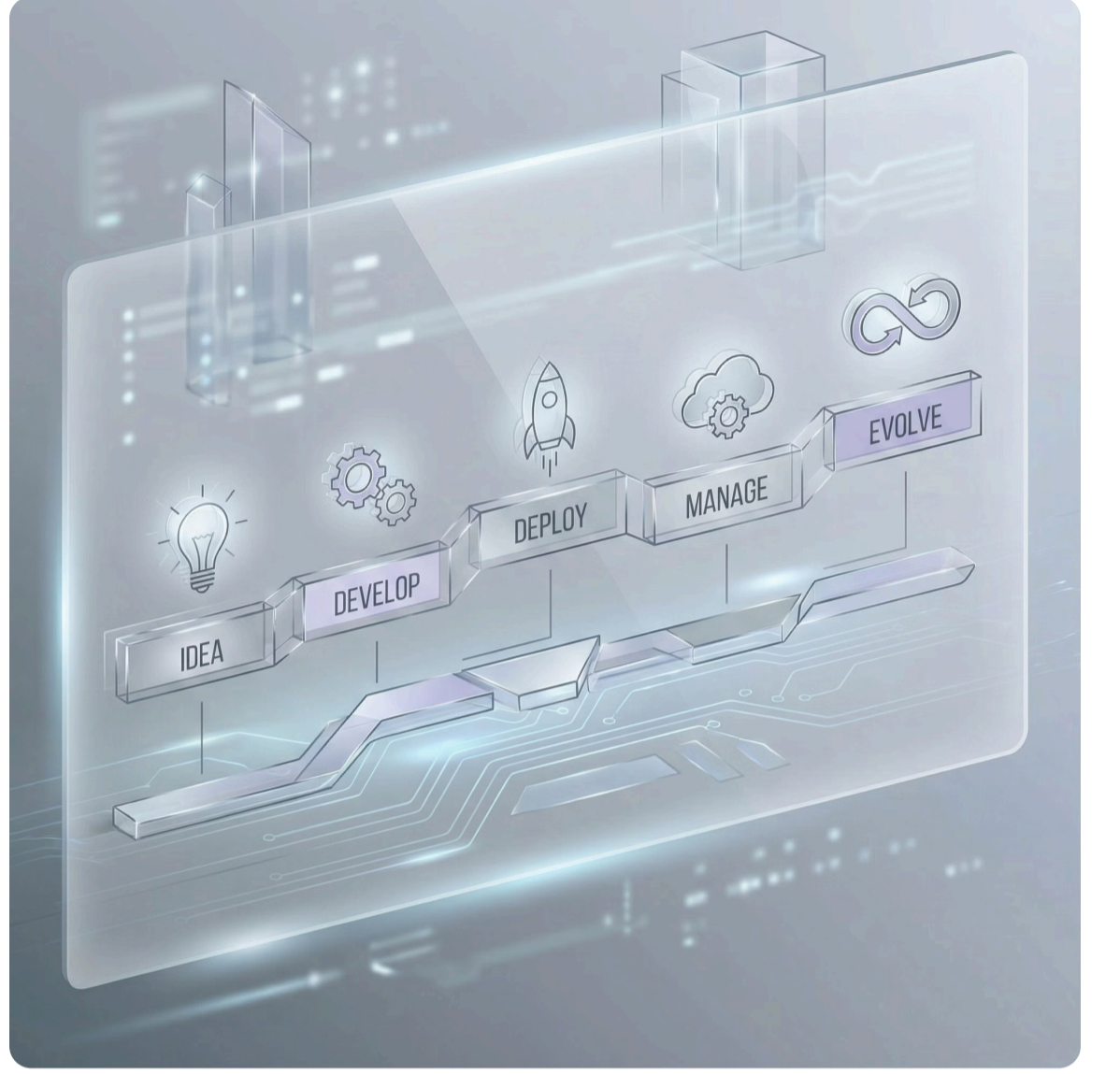
[Detay Bilgi](#)

Varlık Yönetimi: Yaşam Döngüsü Takibi

Tam Görünürlük

ServiceCore'un varlık yönetimi modülü, her varlığın yaşam döngüsünün tüm aşamalarını izler. Tedarik aşamasından başlayarak, kurulum, kullanım, bakım ve nihayetinde devre dışı bırakma süreçlerine kadar her adım kayıt altına alınır.

Varlıklar arası ilişkiler ve bağımlılıklar görselleştirilir. Bir sunucunun üzerinde çalışan uygulamalar, bağlı kullanıcılar ve ilişkili servisler kolayca görüntülenebilir. Bu bilgi, değişiklik yönetimi ve olay yönetimi süreçlerinde kritik önem taşır.



Tedarik

Satın alma ve teslim alma



Kurulum

Konfigürasyon ve devreye alma



Atama

Kullanıcıya veya servise tahsis



Bakım

Düzenli güncelleme ve onarım



Emeklilik

Devre dışı bırakma ve imha

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Konfigürasyon Yönetimi: CMDB ile Tam Kontrol

ServiceCore Konfigürasyon Yönetimi modülü, BT altyapınızdaki tüm konfigürasyon öğelerini (CI - Configuration Item) ve aralarındaki ilişkileri yöneten merkezi bir Configuration Management Database (CMDB) sunar. Bu CMDB, tüm BT servislerinin temelini oluşturur ve diğer ITSM süreçlerine kritik bilgiler sağlar.

Her CI, teknik özellikleri, durum bilgisi, sahiplik detayları ve diğer CI'larla olan ilişkileriyle birlikte kayıt altına alınır. Sunucular, uygulamalar, network cihazları, veri tabanları ve hatta iş servisleri CI olarak tanımlanabilir. İlişki tipleri (bağlı, bağımlı, barındırılan, kullanılan vb.) detaylı olarak modellenir.

Otomatik Keşif Entegrasyonu

Network tarama ve agent-based keşif araçları ile entegre olarak CI bilgilerinin otomatik güncellenmesi

İlişki Haritası

CI'lar arası bağımlılıkların görsel harita ve diyagramlarla sunumu

Değişiklik İzleme

CMDB'de yapılan her değişikliğin versiyonlanması ve audit trail

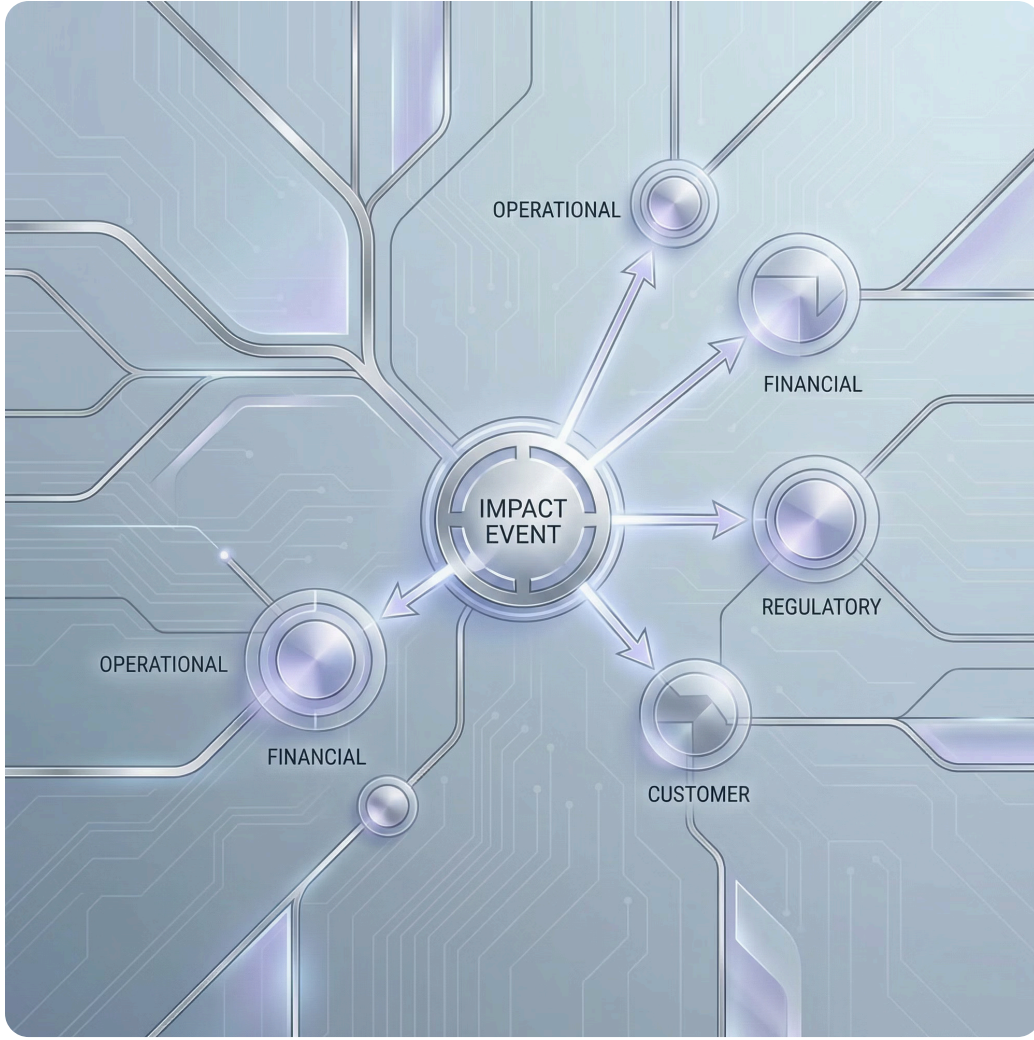
Federasyon

Diğer konfigürasyon veritabanları ile entegrasyon ve senkronizasyon

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

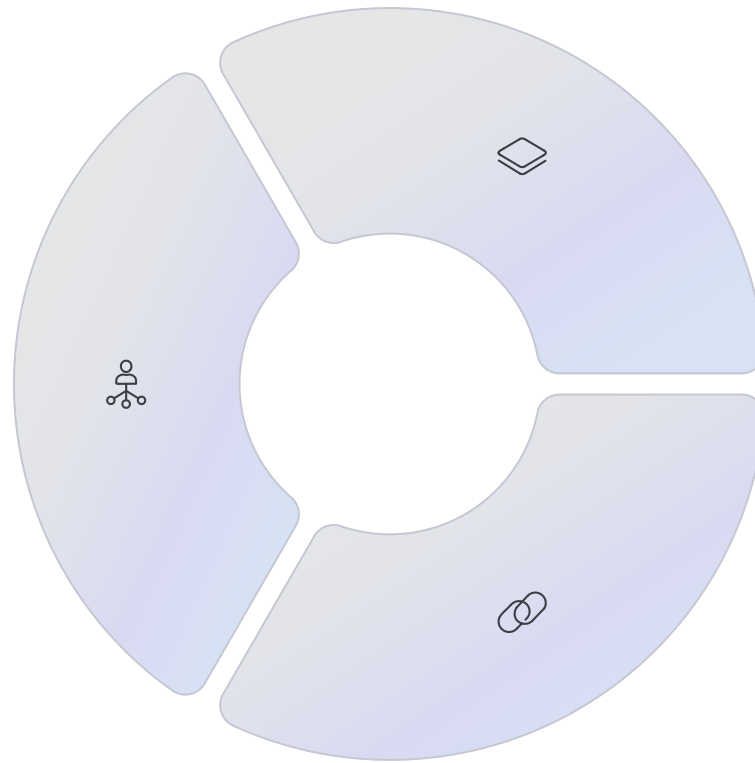
Konfigürasyon Yönetimi: İlişki Bazlı Etki Analizi



Proaktif Planlama

ServiceCore CMDB'nin en güçlü özelliklerinden biri, CI'lar arası ilişkileri kullanarak etki analizi yapabilmesidir. Bir sunucuda planlanan değişiklik öncesinde, bu sunucuya bağımlı tüm uygulamalar, servisler ve son kullanıcılar otomatik olarak tespit edilir.

Bu bilgi, değişiklik yönetimi kararlarında ve olay yönetimi süreçlerinde kritik öneme sahiptir. Bir sistemde yaşanan sorunun hangi iş servislerini etkilediği anında görülebilir. CMDB verileri, problem yönetiminde kök neden analizinde de kullanılır.



Upstream Bağımlılıklar

CI'nın çalışması için ihtiyaç duyduğu üst katman sistemler

Downstream Etkiler

CI'da yaşanacak sorundan etkilenecek alt katman bileşenler

Peer İlişkiler

Aynı seviyede etkileşimde olduğu paralel sistemler

Sözleşme Yönetimi: Tedarikçi ve Müşteri İlişkileri

ServiceCore Sözleşme Yönetimi modülü, BT hizmetlerinizle ilgili tüm sözleşmeleri tek bir platformda yönetir. Tedarikçi sözleşmeleri (UC - Underpinning Contracts) ve müşteri SLA'ları (Service Level Agreements) arasındaki ilişkileri kurar ve tüm sözleşme yaşam döngüsünü takip eder.

Sözleşme yenileme tarihleri için otomatik bildirimler sayesinde hiçbir yenileme kaçırılmaz. Sözleşme performansı, tanımlı metrikler üzerinden düzenli olarak izlenir ve raporlanır. Tedarikçi performans değerlendirmeleri, gelecekteki anlaşmalarda referans olarak kullanılmak üzere kayıt altına alınır.

SLA Yönetimi

Müşteri servis seviyesi anlaşmalarının tanımlanması ve izlenmesi

Hedef metrikler: Çözüm süresi, uptime, yanıt süresi

OLA Yönetimi

Operasyonel seviye anlaşmaları ile iç ekipler arası taahhütler

Departmanlar arası sorumluluk ve performans kriterleri

Tedarikçi Sözleşmeleri

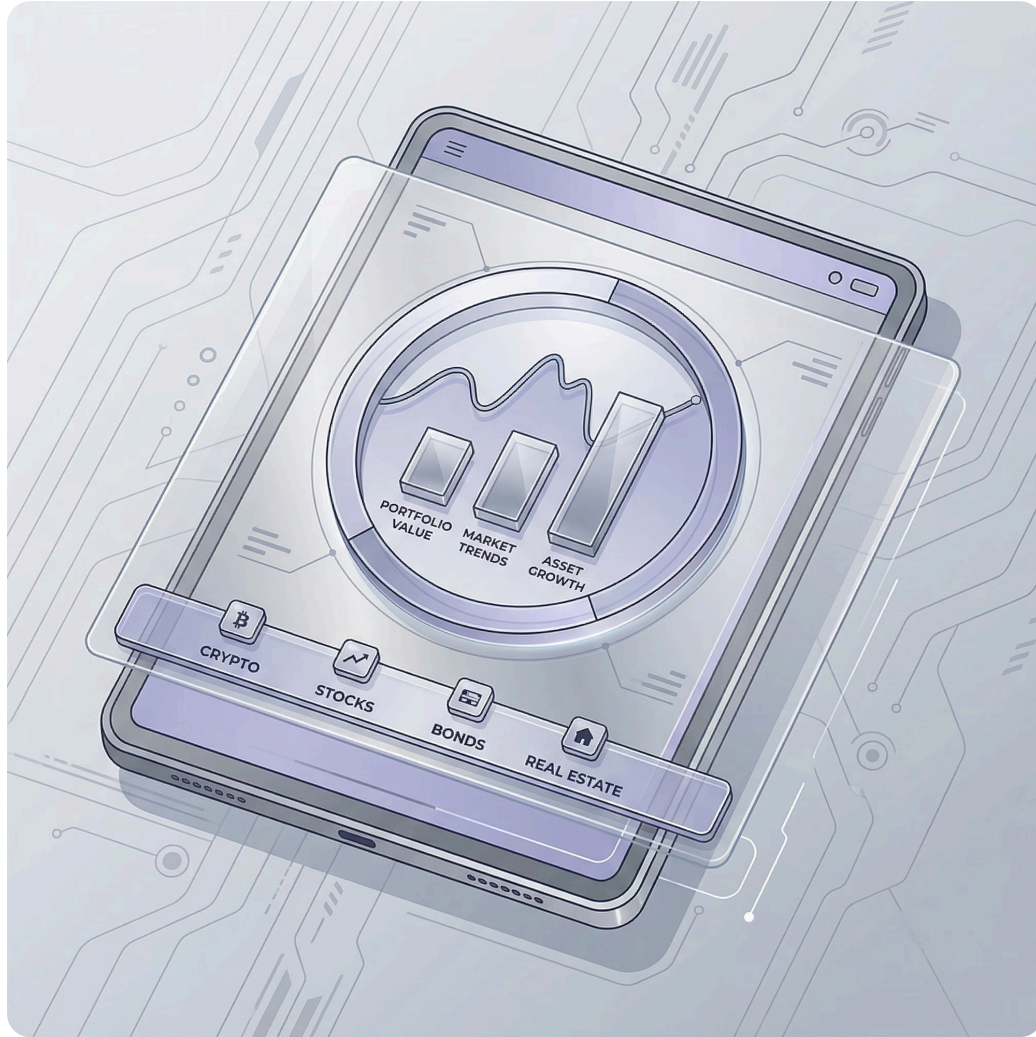
Harici tedarikçilerle yapılan UC anlaşmalarının yönetimi

Maliyet, performans ve teslimat koşullarının takibi

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Sözleşme Yönetimi: Finansal ve Performans Takibi



Bütünleşik İzleme

ServiceCore sözleşme yönetimi modülü, finansal ve operasyonel metrikleri tek bir dashboard'da birleştirir. Sözleşme bazlı maliyet analizi, bütçe karşılaştırmaları ve yatırım getirisi (ROI) hesaplamaları yapılabilir.

Tedarikçi performans skorları, SLA uyum oranları ve ceza/bonus hesaplamaları otomatik olarak gerçekleştirilir. Sözleşme şartlarında tanımlanan eskalasyon ve ceza maddeleri sistem tarafından izlenir ve ilgili paydaşlara bildirimler gönderilir.

150+

Aktif Sözleşme

Platform üzerinde yönetilen toplam sözleşme sayısı

98%

Yenileme Başarı Oranı

Zamanında yenilenen sözleşme yüzdesi

30

Gün Öncesi Uyarı

Sözleşme bitiş tarihinden önce otomatik bildirim

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Yönetim Paneli: Stratejik Görünürlük

ServiceCore Yönetim Paneli, üst düzey yöneticilere BT operasyonlarının sağlığını ve performansını tek bir bakışta sunan kapsamlı bir analitik platformudur. Gerçek zamanlı veriler ve trend analizleri ile stratejik kararlar için gerekli tüm bilgiler görselleştirilir.

Dashboard'lar tamamen özelleştirilebilir olup, her yöneticinin öncelikleri doğrultusunda widget'lar düzenlenebilir. KPI'lar, hedef değerleri ile karşılaştırmalı olarak gösterilir ve sapma durumlarında otomatik uyarılar oluşur. Drill-down özelliği ile özet verilerden detaylı analizlere tek tıkla ulaşılabilir.



Operasyonel Metrikler

Açık talep sayısı, ortalama çözüm süresi, ilk yanıt süresi gibi temel operasyon göstergeleri



SLA Performansı

Tüm servisler için SLA uyum oranları, ihlal sayıları ve risk altındaki anlaşmalar



Finansal Metrikler

Operasyon maliyetleri, bütçe kullanımı ve maliyet optimizasyon fırsatları



Müşteri Memnuniyeti

CSAT skorları, NPS değerleri ve kullanıcı geribildirimleri trend analizi

Servicecore A.Ş.

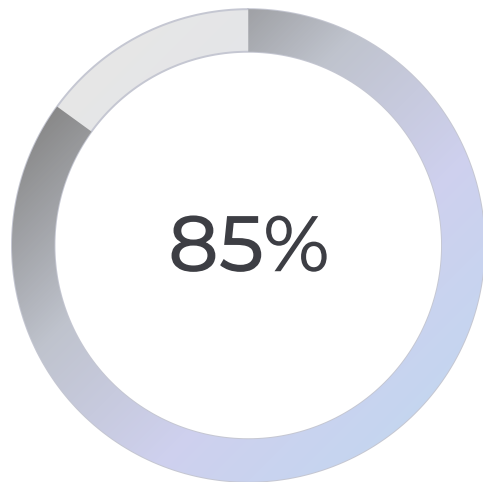
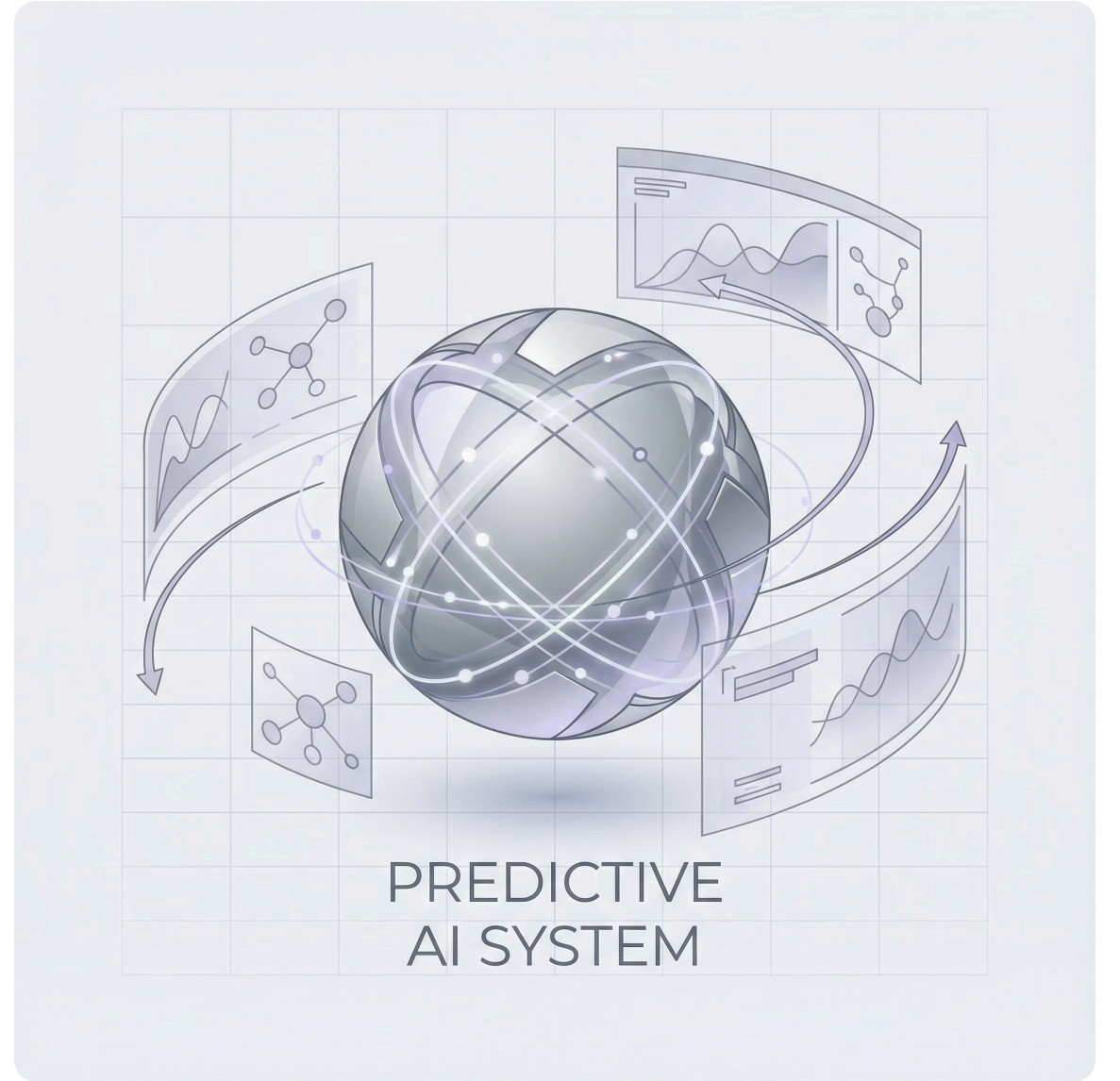
[Detay Bilgi](#)

Yönetim Paneli: Tahmine Dayalı Analitik

Yapay Zeka Destekli İçgörüler

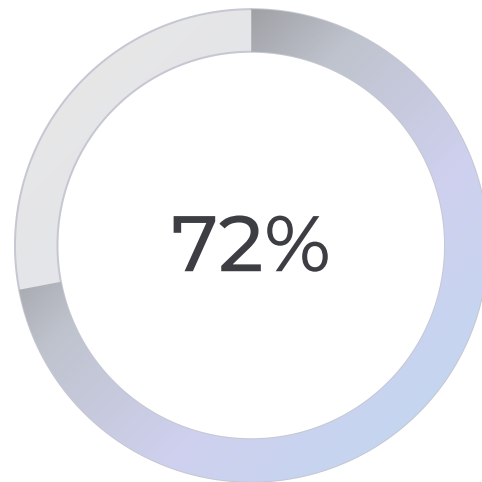
ServiceCore'un yönetim paneli, makine öğrenmesi algoritmaları ile geçmiş verileri analiz ederek gelecek trendlerini tahmin eder. Talep hacmindeki artışlar, potansiyel SLA ihlalleri ve kaynak yetersizlikleri önceden tespit edilerek proaktif önlem alınması sağlanır.

Anomali tespiti özellikleri, normal dışı örüntüleri otomatik olarak belirler ve ilgili yöneticilere bildirir. Sezonel değişimler ve dönemsel trendler analiz edilerek kapasite planlama süreçlerine girdi sağlanır.



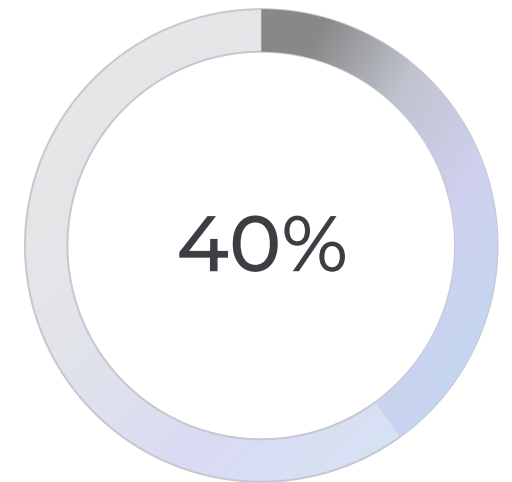
Tahmin Doğruluğu

Gelecek haftalık talep hacmi tahmini



Proaktif Önlem

Tespit edilen risklerde erken müdahale oranı



Verimlilik Artışı

Tahmine dayalı kaynak yönetimi ile kazanç

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Servis İlişkileri Yönetimi: Müşteri Odaklı Yaklaşım

ServiceCore Servis İlişkileri Yönetimi modülü, BT departmanının iş birimleri ve harici müşterileri ile olan ilişkilerini güçlendirmek için tasarlanmıştır. Müşteri beklentilerini anlamak, tatmin seviyesini ölçmek ve sürekli iyileştirme fırsatlarını belirlemek için kapsamlı araçlar sunar.

Her müşteri için hesap yöneticisi atanabilir ve müşteriye özel hizmet planları oluşturulabilir. Düzenli müşteri toplantıları için ajandalar hazırlanır, eylem öğeleri takip edilir ve müşteri memnuniyeti anketleri otomatik olarak planlanır.

Müşteri Portföyü

Tüm müşterilerin merkezi kayıt sistemi, iletişim detayları, organizasyon yapısı ve servis geçmişi

Memnuniyet Ölçümü

CSAT, NPS ve CES metrikleri ile müşteri tatmin seviyesinin düzenli değerlendirilmesi

Hesap Planlama

Müşteri bazlı hedefler, stratejik inisiyatifler ve iş birliği fırsatları yönetimi

Geribildirim Yönetimi

Müşteri önerilerinin toplanması, priortization ve uygulama takibi

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Servis İlişkileri Yönetimi: Stratejik Ortaklıklar



İlişki Derinleştirme

ServiceCore'un servis ilişkileri yönetimi, müşteri ile olan etkileşimin kalitesini artırmaya odaklanır. Düzenli iş değerlendirme toplantıları (Service Review Meeting) için şablonlar ve raporlar otomatik olarak hazırlanır.

Müşteri bazlı performans dashboard'ları, ilgili müşteriyle yapılan tüm işlemleri, SLA performansını ve çözüm kalitesini gösterir. Bu şeffaf yaklaşım, güven oluşturur ve uzun vadeli ortaklıkları güçlendirir.

- Otomatik toplantı ajandası ve aksiyon takibi
- Müşteri bazlı trend analizi ve öngörüler
- İyileştirme fırsatlarının belirlenmesi
- Müşteri geri bildirim döngüsü

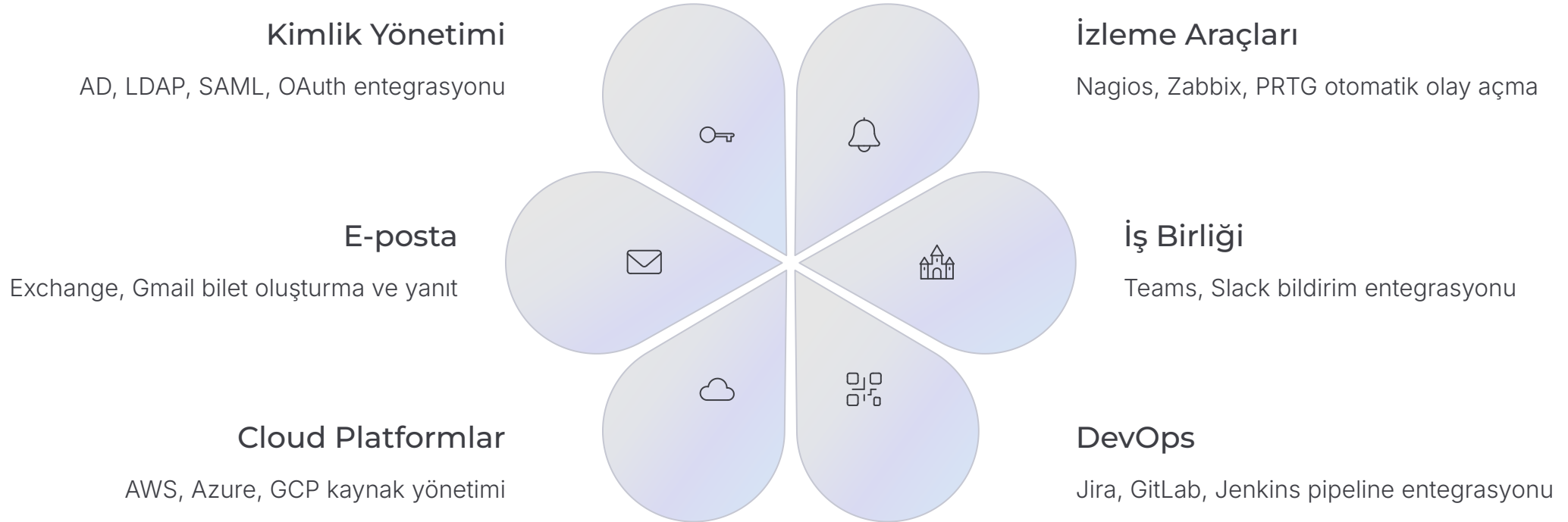
Servicecore A.Ş.

Detay Bilgi

Entegrasyon Yönetimi: Bağlantılı Ekosistem

ServiceCore Entegrasyon Yönetimi modülü, platformun diğer kurumsal sistemlerle sorunsuz bir şekilde iletişim kurmasını sağlar. REST API, SOAP web servisleri, webhook'lar ve message queue entegrasyonları desteklenir. Bu sayede ServiceCore, kurumsal mimari içinde merkezi bir servis yönetim hub'ı olarak konumlanır.

Hazır konnektörler ile popüler sistemlere (Active Directory, Jira, Slack, Microsoft Teams, monitoring araçları) hızlı entegrasyon sağlanır. Özel entegrasyonlar için low-code entegrasyon editörü kullanılabilir. Entegrasyon noktaları izlenir, hata durumları loglanır ve performans metrikleri dashboard'da görüntülenir.



Servicecore A.Ş.

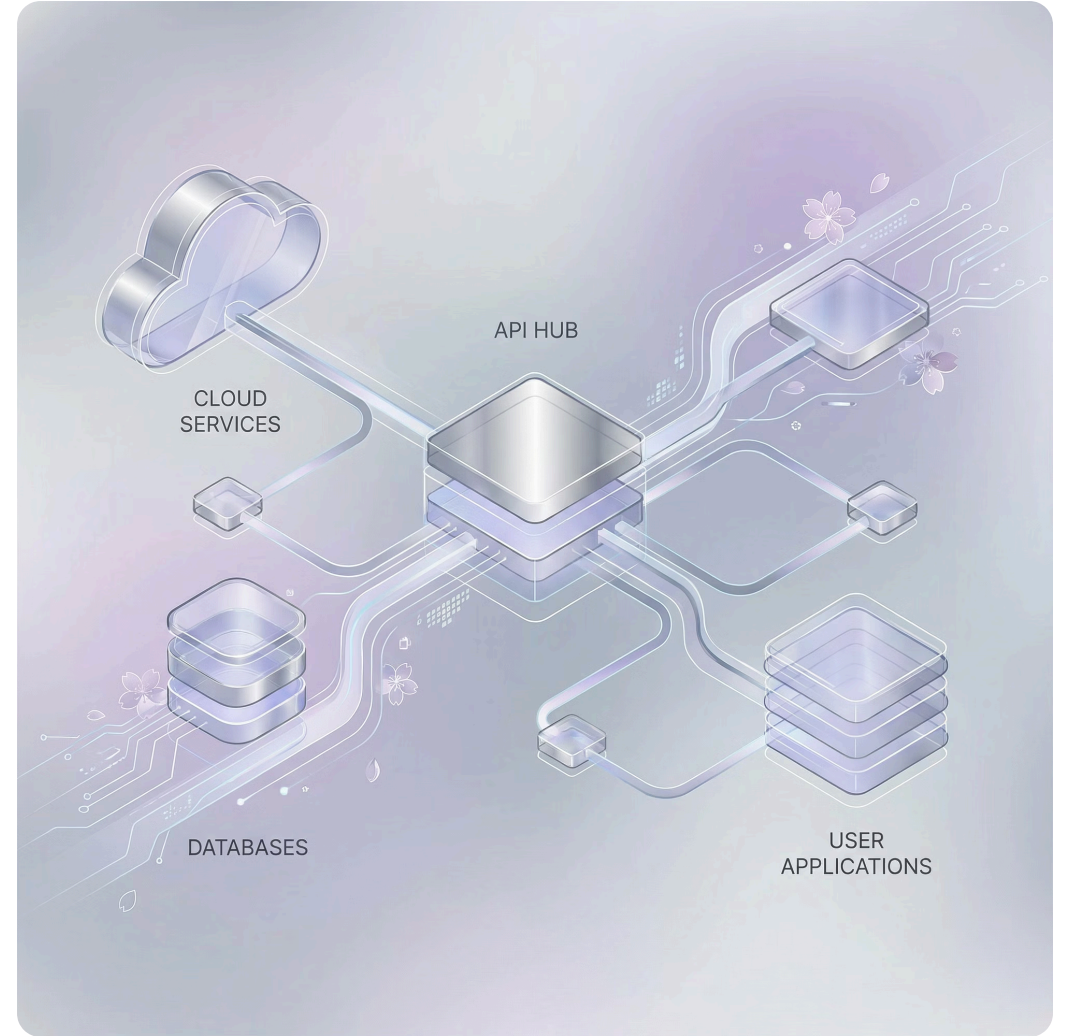
[Detay Bilgi](#)

Entegrasyon Yönetimi: API-First Mimari

Açık ve Genişletilebilir

ServiceCore, API-first prensibi ile tasarlanmıştır. Platformun tüm fonksiyonları REST API'ler üzerinden erişilebilirdir. Bu yaklaşım, geliştiricilerin özel entegrasyonlar ve otomasyon senaryoları oluşturmasını kolaylaştırır.

Kapsamlı API dokümantasyonu, Swagger/OpenAPI formatında sunulur. Sandbox ortamı sayesinde entegrasyonlar production'a geçmeden test edilebilir. API versiyonlama ve geriye dönük uyumluluk garantisi ile entegrasyonlarınız her zaman güvende kalır.



RESTful API

JSON formatında modern, standart API'ler - tüm CRUD operasyonları desteklenir

Güvenlik

OAuth 2.0, API key ve IP whitelisting ile çok katmanlı güvenlik

Webhook'lar

Event-driven mimari ile gerçek zamanlı bildirimler - sistem olaylarına anında tepki

Rate Limiting

Performans koruması ve adil kullanım politikaları

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Servis Seviye Yönetimi: Performans Garantisi

ServiceCore Servis Seviye Yönetimi modülü, SLA'ların tanımlanması, izlenmesi ve raporlanması için kapsamlı bir çerçeve sunar. Her servis için farklı SLA hedefleri tanımlanabilir ve bu hedefler öncelik, müşteri segmenti veya diğer kriterlere göre değişebilir.

SLA metrikleri gerçek zamanlı olarak hesaplanır ve dashboard'larda görselleştirilir. Hedef aşımı riski olan talepler otomatik olarak tespit edilir ve eskalasyon kuralları tetiklenir. Çalışma saatleri, tatil günleri ve iş takvimleri SLA hesaplamalarında dikkate alınır.

Yanıt Süresi SLA

Talebe ilk yanıt verme süresi hedefi ve takibi



Çözüm Süresi SLA

Talebin tamamen çözülmesi için maksimum süre garantisi



Uptime SLA

Servis erişilebilirlik ve kullanılabilirlik yüzdesi taahhüdü

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Servis Seviye Yönetimi: Çok Katmanlı SLA Yapısı

Esnek SLA Tanımları

ServiceCore, çok katmanlı ve karmaşık SLA yapılarını destekler. Premium müşteriler için daha sıkı hedefler, normal müşteriler için standart hedefler tanımlanabilir. Öncelik bazlı SLA'lar ile kritik talepler daha hızlı ele alınır.

SLA ihlal durumlarında otomatik bildirimler ilgili paydaşlara gönderilir. Eskalasyon matrisi ile ihlal süresi uzadıkça bildirim ulaştığı yönetim seviyesi yükselir. Aylık SLA raporları otomatik olarak üretilir ve müşterilerle paylaşılır.



Yanıt Süresi Uyumu

Platform geneli ortalama SLA uyum oranı



Çözüm Süresi Uyumu

Hedef süre içinde çözülen talep yüzdesi



İhlal Oranı

SLA hedeflerini aşan talep oranı

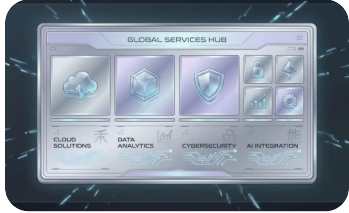
Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Self Servis Portal: Kullanıcı Deneyimi Mükemmelliği

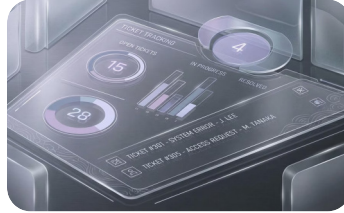
ServiceCore Self Servis Portal, son kullanıcılara sezgisel ve modern bir arayüz üzerinden BT hizmetlerine erişim sağlar. Responsive tasarım sayesinde masaüstü, tablet ve mobil cihazlardan sorunsuz kullanılabilir. Kullanıcılar, servislere göz atabilir, talep oluşturabilir, mevcut taleplerini takip edebilir ve bilgi tabanından yararlanabilir.

Portal, kurumsal kimlik sistemleri ile entegre çalışır (SSO desteği). Kullanıcı dostu katalog sayfası, servisleri kategorilere ayırır ve görsel ikonlarla zenginleştirir. Akıllı arama özelliği, hem servis kataloğunda hem de bilgi tabanında hızlı sonuç bulunmasını sağlar.



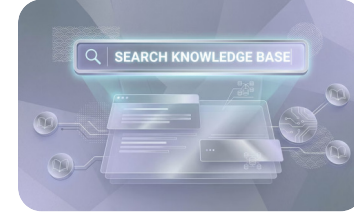
Servis Kataloğu

Tüm hizmetlerin görsel ve kategorize edilmiş listesi, kolay erişim ve talep oluşturma



Talep Takibi

Açık taleplerin durumu, atanmış kişi, son güncelleme ve tahmini çözüm tarihi



Bilgi Tabanı

Self-servis çözümler, SSS, kullanım kılavuzları ve video eğitimler

Servicecore A.Ş.

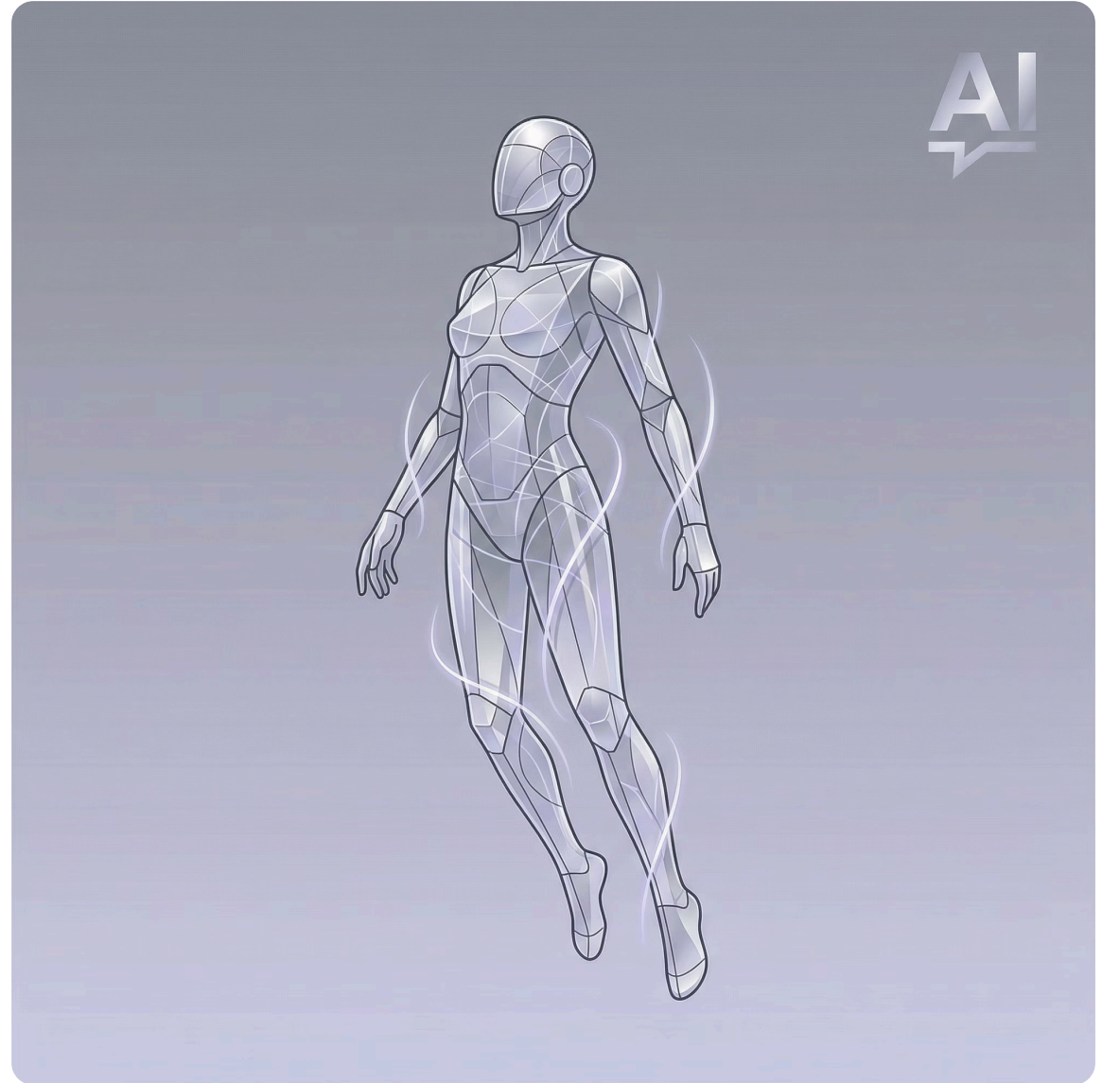
[Detay Bilgi](#)

Self Servis Portal: Kişiselleştirme ve AI Asistan

Akıllı Destek

ServiceCore Self Servis Portal, yapay zeka destekli sanal asistan içerir. Kullanıcılar, doğal dilde sorular sorabilir ve asistan, bilgi tabanından en ilgili makaleleri önerir. Eğer kullanıcı sorunu kendi başına çözemezse, asistan otomatik olarak bir talep oluşturma sürecine geçer.

Portal ana sayfası, her kullanıcının geçmiş davranışlarına göre kişiselleştirilir. Sık kullanılan servisler öne çıkar, ilgili duyurular gösterilir. Kullanıcı tercihleri kaydedilir ve bir sonraki ziyarette aynı ayarlar yüklenir.



01

Sorun Tanımlama

AI asistan kullanıcıdan sorun detaylarını toplar

03

Adım Adım Rehber

Kullanıcı kılavuzlu çözüm adımlarını takip eder

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

02

Bilgi Tabanı Arama

İlgili çözüm önerileri otomatik sunulur

04

Eskalasyon

Çözülemezse otomatik talep oluşturulur

Servis Otomasyonu: Rutin İşleri Otomatikleştirin

ServiceCore Servis Otomasyonu modülü, tekrarlayan manuel işlemleri ortadan kaldırarak ekibinizin verimliliğini artırır. İş akış tasarımcısı (workflow designer) ile kod yazmadan karmaşık otomasyon senaryoları oluşturulabilir. Tetikleyiciler, koşullar ve aksiyonlar sürükle-bırak arayüzü ile kolayca tanımlanır.

Otomasyonlar, belirli olaylar gerçekleştiğinde (yeni talep açılması, SLA ihlali, değişiklik onayı vb.) veya belirli zamanlarda (günlük, haftalık) tetiklenebilir. Her otomasyon adımı loglanır ve izlenebilir. Başarısız otomasyonlar için yeniden deneme mekanizmaları ve hata bildirimleri mevcuttur.



Tetikleyici

Otomasyonu başlatan olay veya zamanlama (örnek: yeni talep oluşturuldu)



Koşul

Akışın devam etmesi için kontrol edilecek kriterler (örnek: öncelik = yüksek)



Aksiyon

Gerçekleştirilecek işlem (örnek: ekibe bildirim gönder, alan güncelle)



Dallanma

Koşullara göre farklı aksiyonların çalıştırılması

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Servis Otomasyonu: Otomasyon Senaryoları



Gerçek Dünya Kullanımları

ServiceCore ile otomatikleştirilebilecek senaryo sayısı sınırsızdır. Bazı popüler kullanım örnekleri: Yeni kullanıcı için hesap oluşturma ve gerekli yetkilerin atanması, sözleşme yenileme tarihinden 30 gün önce ilgili ekibe bildirim gönderme, kritik serviste kesinti olduğunda otomatik major olay oluşturma ve savaş odası toplantısı planlama.

Otomasyonlar, harici sistemlerle entegre çalışabilir. API çağrıları, e-posta gönderme, SMS bildirim, dosya transferi gibi aksiyonlar otomasyona dahil edilebilir. Bu sayede ServiceCore, kurumsal süreçlerinizin merkezi orkestrasyon noktası haline gelir.

Otomatik Atama

Talep kategorisi ve becerilere göre en uygun teknisyene otomatik yönlendirme

Eskalasyon

SLA ihlal riski olan taleplerin otomatik yükseltilmesi

Bildirim Yönetimi

Duruma göre ilgili kişilere e-posta, SMS veya Teams bildirim

Veri Zenginleştirme

Harici sistemlerden bilgi çekip talebe otomatik ekleme

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Ölçüm ve Raporlama Yönetimi: Veriye Dayalı Kararlar

ServiceCore Ölçüm ve Raporlama Yönetimi modülü, BT operasyonlarınızın performansını detaylı olarak analiz etmenizi sağlar. Hazır rapor şablonları ile hızlıca başlayabilir veya özel raporlar oluşturabilirsiniz. Rapor tasarımcısı, sürükle-bırak arayüzü ile kullanıcı dostu bir deneyim sunar.

Raporlar, farklı formatlarda (PDF, Excel, CSV, HTML) dışa aktarılabilir. Otomatik rapor planlama özelliği ile periyodik raporlar belirlenen zamanlarda oluşturulup ilgili kişilere e-posta ile gönderilebilir. Rapor sonuçları, interaktif grafikler ve tablolar ile görselleştirilir.



Operasyonel Raporlar

Günlük talep hacmi, ekip performansı, kategori dağılımı gibi operasyon metrikleri



SLA Raporları

Servis seviyesi hedeflerine uyum, ihlal analizleri ve trend raporları



Müşteri Raporları

Müşteri bazlı aktivite, memnuniyet skorları ve hizmet kullanım analizleri



Finansal Raporlar

Maliyet analizi, bütçe karşılaştırmaları ve ROI hesaplamaları

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Ölçüm ve Raporlama: Özel Analitik

Ad-hoc Sorgulama

ServiceCore'un raporlama modülü, teknik bilgisi olmayan kullanıcıların bile karmaşık analizler yapmasını sağlar. Görsel sorgu tasarımcısı ile veri kaynakları seçilir, filtreler uygulanır, gruplama ve toplama işlemleri tanımlanır.

Drill-down ve drill-through özellikleri ile özet raporlardan detay verilerine kolayca geçiş yapılabilir. Pivot tablo desteği sayesinde veriler farklı açılardan analiz edilebilir. Rapor sonuçları, dashboard widget'ları olarak kaydedilebilir ve anlık izleme için kullanılabilir.



Veri Görselleştirme

Çubuk, pasta, çizgi grafikleri, heat map, scatter plot ve daha fazla grafik tipi

Paylaşım ve İş Birliği

Raporları URL ile paylaşma, yorumlama ve ortak düzenleme özellikleri

Veri Dışa Aktarma

Excel, PDF, CSV formatlarında dışa aktarım ve bulk veri indirme

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Hizmet Gösterge Paneli: Gerçek Zamanlı İzleme

ServiceCore Hizmet Gösterge Paneli, BT altyapınızın sağlığını ve servis durumunu gerçek zamanlı olarak izleyen canlı bir kontrol merkezidir. Duvar ekranları veya büyük monitörler için optimize edilmiş görünümler sayesinde operasyon merkezlerinde kullanıma uygundur.

Panel, kritik metriklerin anlık değerlerini büyük ve net bir şekilde gösterir. Renk kodlaması ile durum bilgisi hızlıca algılanır (yeşil: normal, sarı: uyarı, kırmızı: kritik). Otomatik yenileme özelliği ile veriler belirli aralıklarla güncellenir. Alarm durumlarında görsel ve sesli uyarılar verilebilir.

24

Açık Talep

Şu anda işlem gören aktif talep sayısı

3

Kritik Olay

Yüksek öncelikli, acil müdahale gerektiren olay

98.7%

Sistem Erişilebilirlik

Son 24 saatte genel sistem uptime oranı

12

Dakika

Ortalama ilk yanıt süresi (bugün)

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Hizmet Gösterge Paneli: Widget Esnekliđi



Kişisel Dashboard'lar

Her kullanıcı veya ekip, kendi ihtiyaçları doğrultusunda özelleştirilmiş dashboard'lar oluşturabilir. Widget'lar sürükle-bırak ile yerleştirilebilir, boyutlandırılabilir. Sık kullanılan metrikler favorilere eklenebilir.

Dashboard'lar, role göre farklılaştırılabilir. Teknik ekip için detaylı sistem metrikleri, yönetim için özet KPI'lar, müşteri temsilcileri için talep durumları gösterilebilir. Paylaşımli dashboard'lar ile ekip içinde ortak bir görünüm sağlanır.

Canlı Metrik Widget

Sayaç, gösterge, grafik formatında gerçek zamanlı veriler

Liste Widget

Son talepler, açık olaylar, gelecek görevler gibi listeler

Grafik Widget

Zaman serisi grafikler, pasta ve çubuk grafikleri

Duyuru Widget

Önemli bildirimlerin ve mesajların gösterimi

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Bilgi Yönetimi: Kurumsal Hafıza

ServiceCore Bilgi Yönetimi modülü, kuruluşunuzun BT bilgi birikimini merkezi bir platformda yapılandırır. ITIL bilgi yönetimi best practice'lerine uygun olarak tasarlanan modül, bilginin oluşturulması, onaylanması, yayınlanması ve güncellenmesi süreçlerini standartlaştırır.

Bilgi makaleleri, kategorize edilmiş ve etiketlenmiş bir yapıda saklanır. Tam metin arama, kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgiye hızla ulaşmasını sağlar. Her makale, yazar, onaylayan, versiyon geçmişi ve erişim kontrolleri gibi meta verilerle zenginleştirilir.



Çözüm Makaleleri

Bilinen sorunlar ve çözüm adımları, troubleshooting rehberleri



Kullanım Kılavuzları

Sistem ve uygulama kullanım dokümanları, video eğitimler



Prosedürler

Standart operasyonel prosedürler, iş akış dokümanları



SSS

Sıkça sorulan sorular ve hızlı yanıtlar

Servicecore A.Ş.

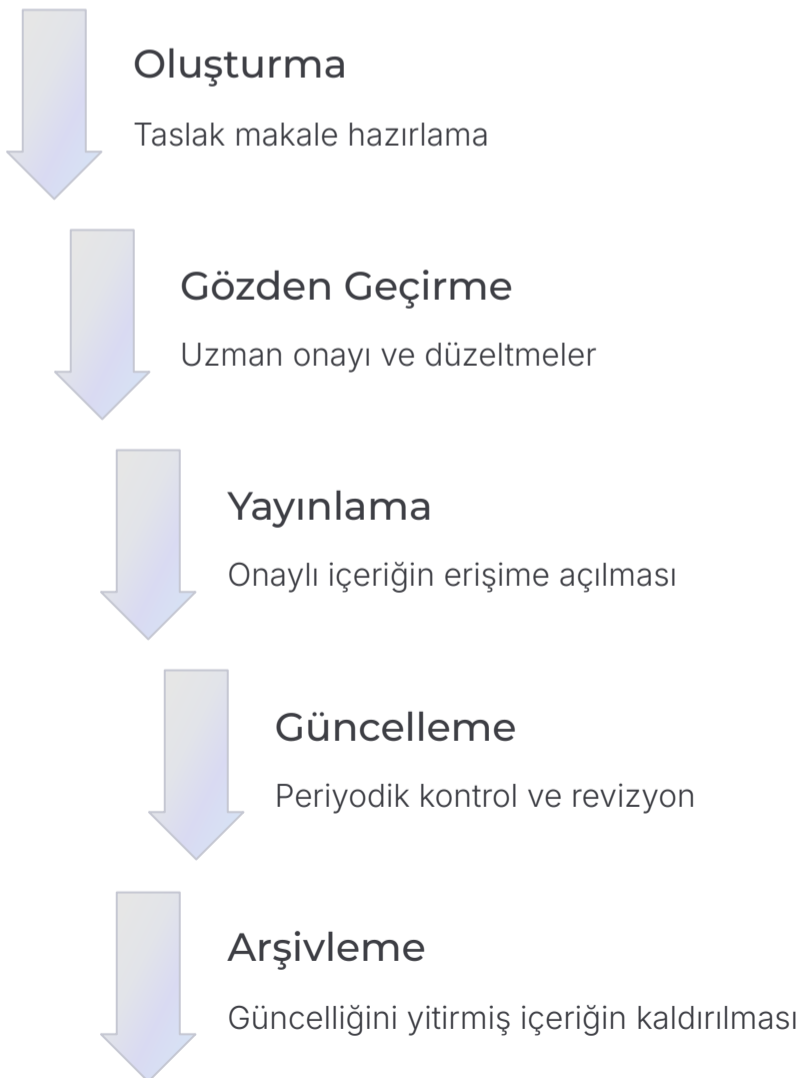
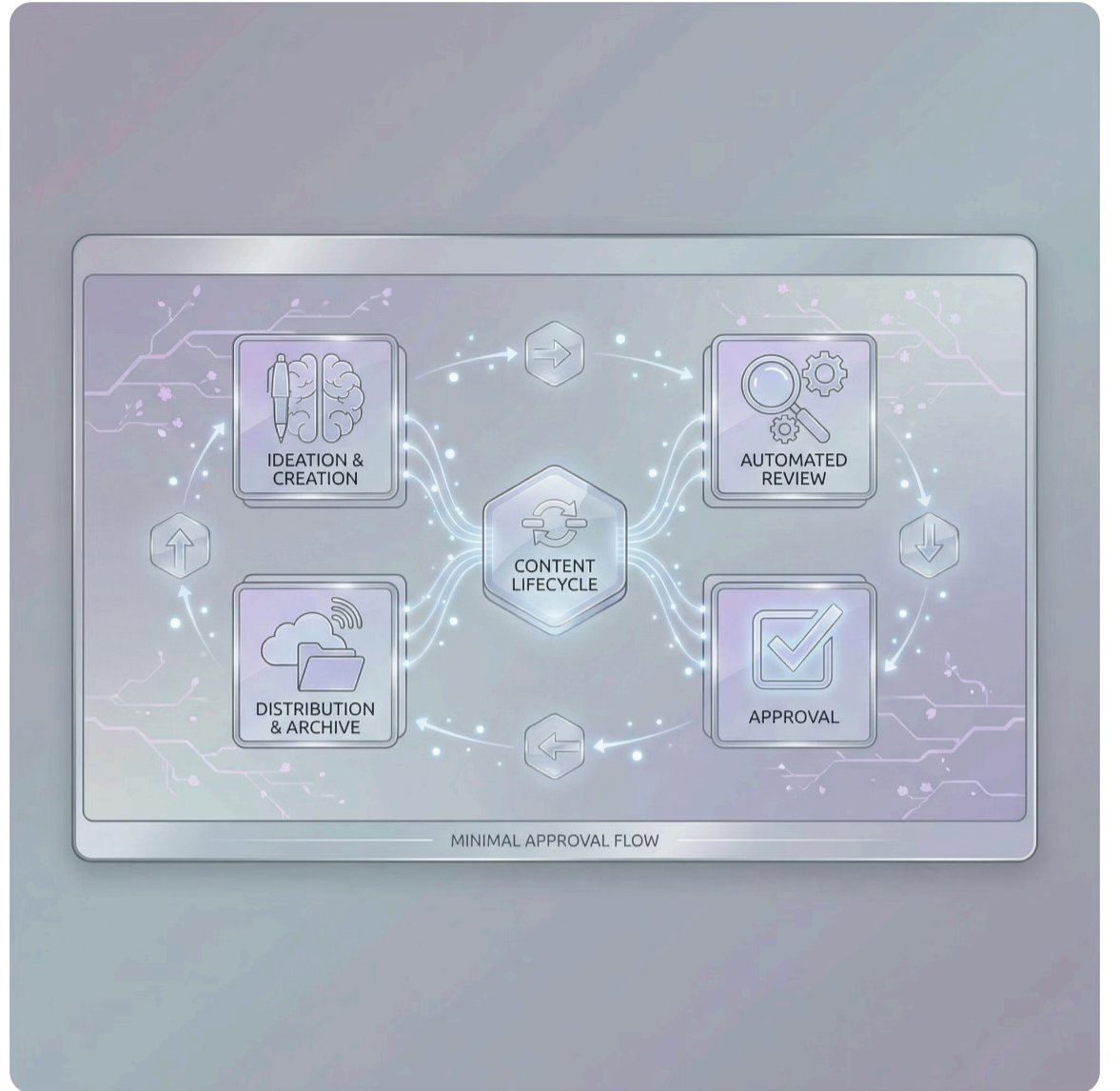
[Detay Bilgi](#)

Bilgi Yönetimi: İçerik Yaşam Döngüsü

Kalite Kontrol

ServiceCore'un bilgi yönetimi modülü, içerik kalitesini korumak için çok aşamalı bir onay süreci sunar. Taslak makaleler, uzman onayından geçmeden yayınlanamaz. Her makale için gözden geçirme tarihi belirlenir ve güncelliğini yitirmiş içerikler otomatik olarak işaretlenir.

Makale kullanım istatistikleri takip edilir. Hangi makalelerin en çok okunduğu, hangi arama terimlerinin kullanıldığı analiz edilerek içerik stratejisi optimize edilir. Kullanıcılar, makalelere puan verebilir ve geribildirim bırakabilir.



Sürekli İyileştirme: Kaizen Felsefesi

ServiceCore Sürekli İyileştirme modülü, ITIL'in Continual Service Improvement (CSI) prensiplerini uygulayarak BT hizmetlerinizin kalitesini sürekli olarak artırmanızı sağlar. İyileştirme fırsatları sistematik olarak tespit edilir, önceliklendirilir ve uygulanır.

Modül, iyileştirme kayıt defteri (Improvement Register) tutar. Her iyileştirme önerisi, beklenen fayda, uygulama maliyeti ve risk analizi ile birlikte kaydedilir. Öneriler, yönetim kurulu veya CSI yöneticisi tarafından değerlendirilir ve onaylanır. Uygulanan iyileştirmelerin sonuçları ölçülür ve raporlanır.

Vizyon Belirleme
İyileştirme hedeflerinin tanımlanması

Sonuç Değerlendirme
İyileştirme etkisinin ölçülmesi



Mevcut Durum Ölçümü

Baseline metriklerinin belirlenmesi

Fırsat Tespiti

İyileştirme noktalarının analizi

Uygulama

İyileştirme aksiyonlarının hayata geçirilmesi

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Sürekli İyileştirme: Veri Odaklı Yaklaşım



Metrik Bazlı İyileştirme

ServiceCore'un sürekli iyileştirme modülü, tüm kararları veri ve metrikler üzerine kurar. KPI'ların trendi analiz edilerek iyileşme veya kötüleşme tespit edilir. Benchmark verileri ile sektör standartları karşılaştırması yapılır.

İyileştirme girişimleri, proje olarak yönetilir. Her proje için hedef, kapsam, timeline ve sorumlu kişi atanır. İlerleme düzenli olarak izlenir ve paydaşlarla paylaşılır. Başarılı iyileştirmeler, best practice olarak dokümante edilir ve diğer süreçlere uyarlanır.



Verimlilik Artışı

Son yıl uygulanan iyileştirmelerle elde edilen verimlilik kazancı



Maliyet Düşüşü

Süreç optimizasyonu ile operasyon maliyetlerinde azalma



Müşteri Memnuniyeti

İyileştirme projeleri sonrası CSAT skorundaki artış

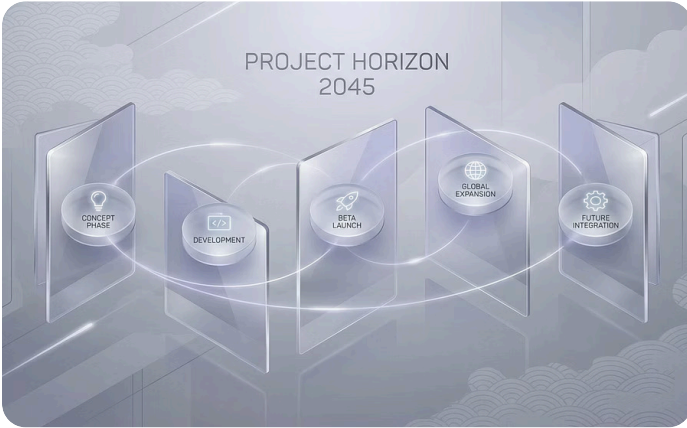
Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Proje Yönetimi: BT Projelerinizi Yönetin

ServiceCore Proje Yönetimi modülü, BT projelerinizi planlama, uygulama ve izleme süreçlerini tek bir platformda birleştirir. Proje charter'ından kapanışa kadar tüm proje yaşam döngüsü desteklenir. Agile, Waterfall veya hibrit metodolojiler kullanılabilir.

Proje planları, Gantt chart ve Kanban board görünümleri ile görselleştirilir. Görevler, milestone'lar ve bağımlılıklar net olarak tanımlanır. Kaynak yönetimi özellikleri ile ekip üyelerinin iş yükü dengesi sağlanır. Proje ilerlemesi, dashboard'lar üzerinden gerçek zamanlı takip edilir.

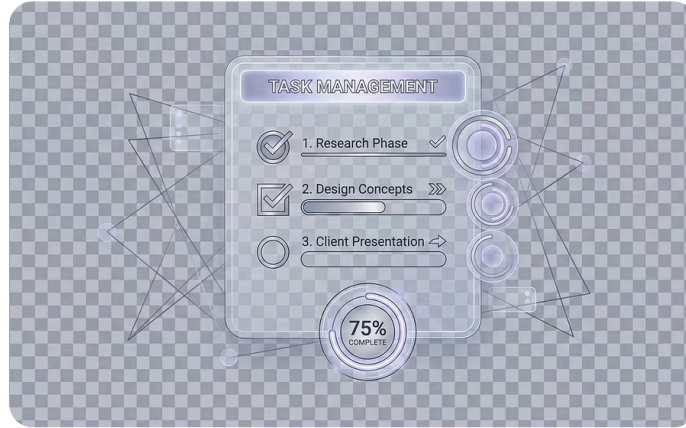


Planlama

Proje kapsamı, timeline, kaynaklar ve bütçe belirleme

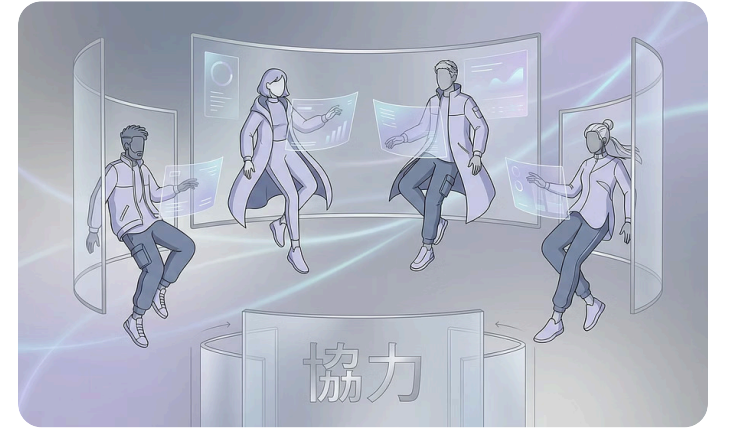
Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)



Görev Yönetimi

Work breakdown structure, görev atama ve ilerleme takibi



İş Birliği

Ekip içi iletişim, dosya paylaşımı ve toplantı yönetimi

Proje Yönetimi: Risk ve Kalite Kontrolü

Kapsamlı Kontrol

ServiceCore'un proje yönetimi modülü, projelerin başarılı tamamlanması için gerekli tüm kontrol mekanizmalarını içerir. Risk kayıt defteri (risk register), potansiyel tehditlerin ve fırsatların yönetimini sağlar. Her risk için olasılık, etki ve azaltma stratejileri tanımlanır.

Değişiklik kontrolü süreci, proje kapsamındaki değişikliklerin etki analizi yapılarak onaylanmasını sağlar. Bütçe takibi ile harcamalar planlanan ile karşılaştırılır. Proje kapanışında lessons learned toplantısı yapılır ve bulgular gelecek projelerde referans olarak kullanılır.



Risk Yönetimi

Potansiyel tehditlerin erken tespiti ve azaltma planları

Değişiklik Kontrolü

Kapsam değişikliklerinin yönetimi ve onay süreçleri

Kalite Güvence

Teslimatların kalite kriterlerine uygunluk kontrolü

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Low Code Development: Hızlı Uygulama Geliştirme

ServiceCore Low Code Development modülü, teknik bilgisi sınırlı kullanıcıların bile özel uygulamalar ve iş akışları oluşturmasını sağlar. Görsel editör ile formlar, iş kuralları ve veri modelleri kod yazmadan tasarlanabilir. Bu sayede geliştirme süreleri %80'e kadar kısalır ve BT departmanlarının iş taleplerine yanıt verme hızı artar.

Platform, önceden hazırlanmış bileşenler (components), şablonlar ve connector'ler içerir. Kullanıcılar bu yapı taşlarını birleştirerek karmaşık iş süreçleri oluşturabilir. Geliştirilen uygulamalar, ServiceCore platformu içinde sorunsuz çalışır ve diğer modüllerle entegre olur.



Form Tasarımcısı

Sürükle-bırak ile özel formlar, validasyon kuralları ve dinamik alanlar



İş Akış Editörü

Görsel akış tasarımı, onay süreçleri ve otomasyonlar



Veri Modelleme

Özel tablolar, ilişkiler ve sorgular oluşturma



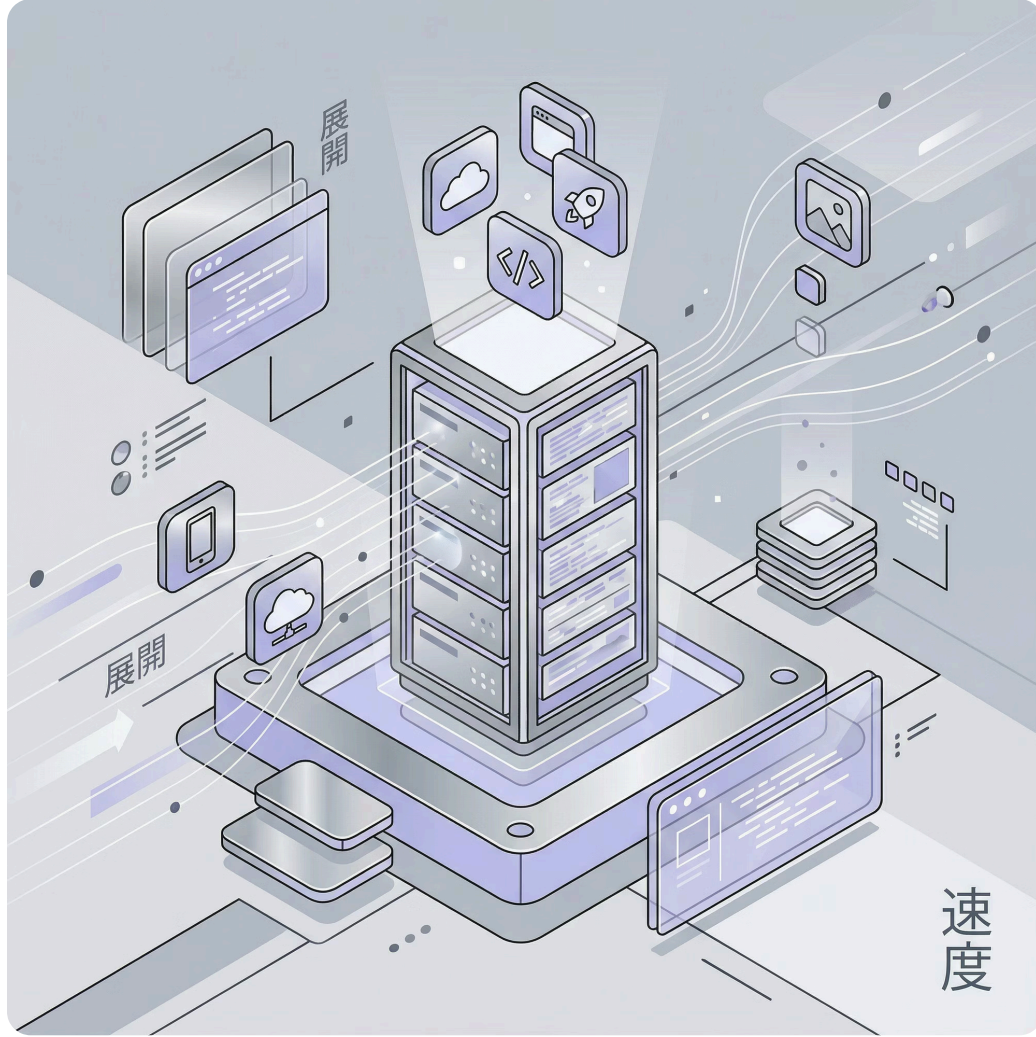
UI Tasarımı

Kullanıcı arayüzü sayfaları ve portal özelleştirme

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Low Code Development: Hızlı Değer Üretimi



Çevik Geliştirme

ServiceCore'un low-code platformu, citizen developer'ların (iş kullanıcıları) küçük ölçekli uygulamaları BT departmanına bağımlı olmadan geliştirmesini sağlar. Basit onay akışlarından kapsamlı departman uygulamalarına kadar geniş bir yelpazede çözümler üretilebilir.

Versiyon kontrolü ve sandbox ortamı sayesinde geliştirmeler güvenli bir şekilde test edilir. Production'a geçmeden önce BT yönetimi tarafından kod review ve güvenlik kontrolü yapılabilir. Geliştirilen uygulamalar, platformun güvenlik ve yetkilendirme altyapısını otomatik olarak kullanır.

80%

Hız Kazancı

Geleneksel kodlamaya göre geliştirme süresinde azalma

5x

Üretkenlik

Aynı kaynakla geliştirilebilen uygulama sayısı artışı

60%

Maliyet Tasarrufu

Harici geliştirme ve lisans maliyetlerinde düşüş

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

Mobil Servis Yönetimi: Her Yerden Erişim

ServiceCore Mobil Servis Yönetimi, saha teknisyenleri ve uzaktan çalışan ekiplere native mobil uygulamalar üzerinden tam özellikli ITSM erişimi sunar. iOS ve Android platformlarında kullanılabilen uygulamalar, offline çalışma desteği ile internet bağlantısı olmayan ortamlarda bile kullanılabilir.

Mobil uygulama, talep oluşturma, güncelleme, fotoğraf ekleme, konum paylaşma, barkod okuma ve dijital imza alma gibi sahaya özel özellikleri içerir. Push notification'lar ile teknisyenler, yeni atamalar ve acil durumlar hakkında anında bilgilendirilir.



Talep Yönetimi

Mobil cihazdan talep oluşturma, görüntüleme ve güncelleme işlemleri



Saha Operasyonları

GPS ile konum takibi, en yakın teknisyen bulma ve rota optimizasyonu



Offline Mod

İnternet bağlantısı olmadan çalışma ve sonradan senkronizasyon



Servicecore A.Ş.

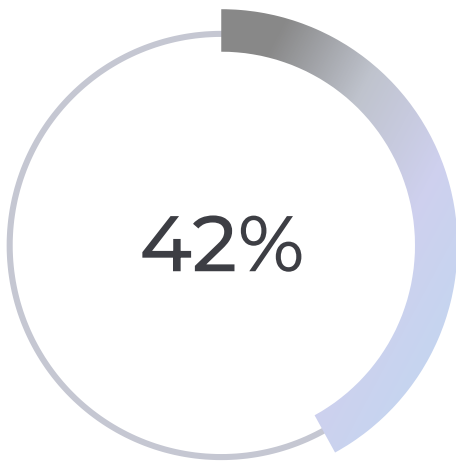
[Detay Bilgi](#)

Mobil Servis Yönetimi: Saha Verimliliği

Teknisyen Odaklı

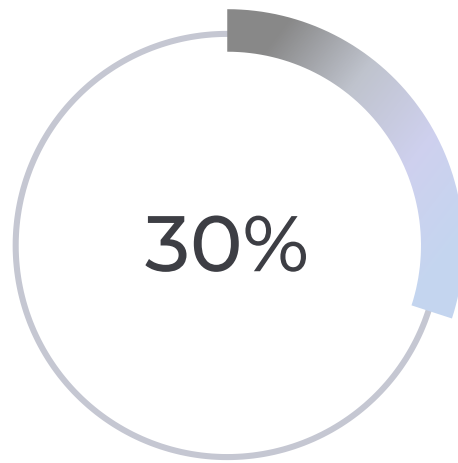
ServiceCore mobil uygulaması, saha teknisyenlerinin işini kolaylaştırmak için optimize edilmiştir. Günlük görev listesi, öncelik sırasına göre organize edilir. Her görev için müşteri bilgisi, lokasyon, çözüm geçmişi ve ilgili bilgi tabanı makaleleri tek dokunuşla erişilebilir.

Kamera entegrasyonu ile arızalı ekipmanların fotoğrafları çekilip talebe eklenebilir. Dijital imza özelliği ile iş tamamlama formları anında onaylanır. Harcama kaydı, yedek parça kullanımı ve çalışma saatleri mobil üzerinden girilerek raporlama otomatikleşir.



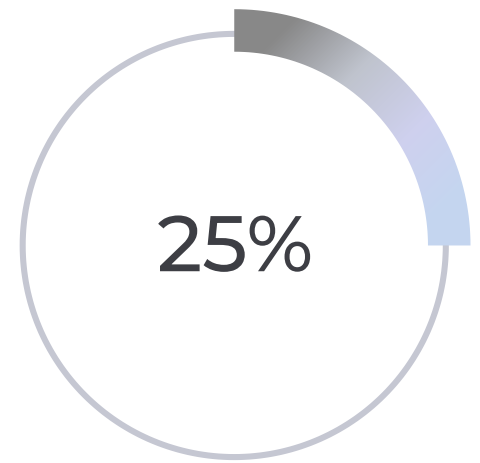
İlk Çağrı Çözüm

Mobil bilgi tabanı erişimi ile artış



Daha Hızlı Yanıt

Mobil bildirimler ile kazanılan zaman



Verimlilik

Kağıt formların ortadan kalkmasıyla artış

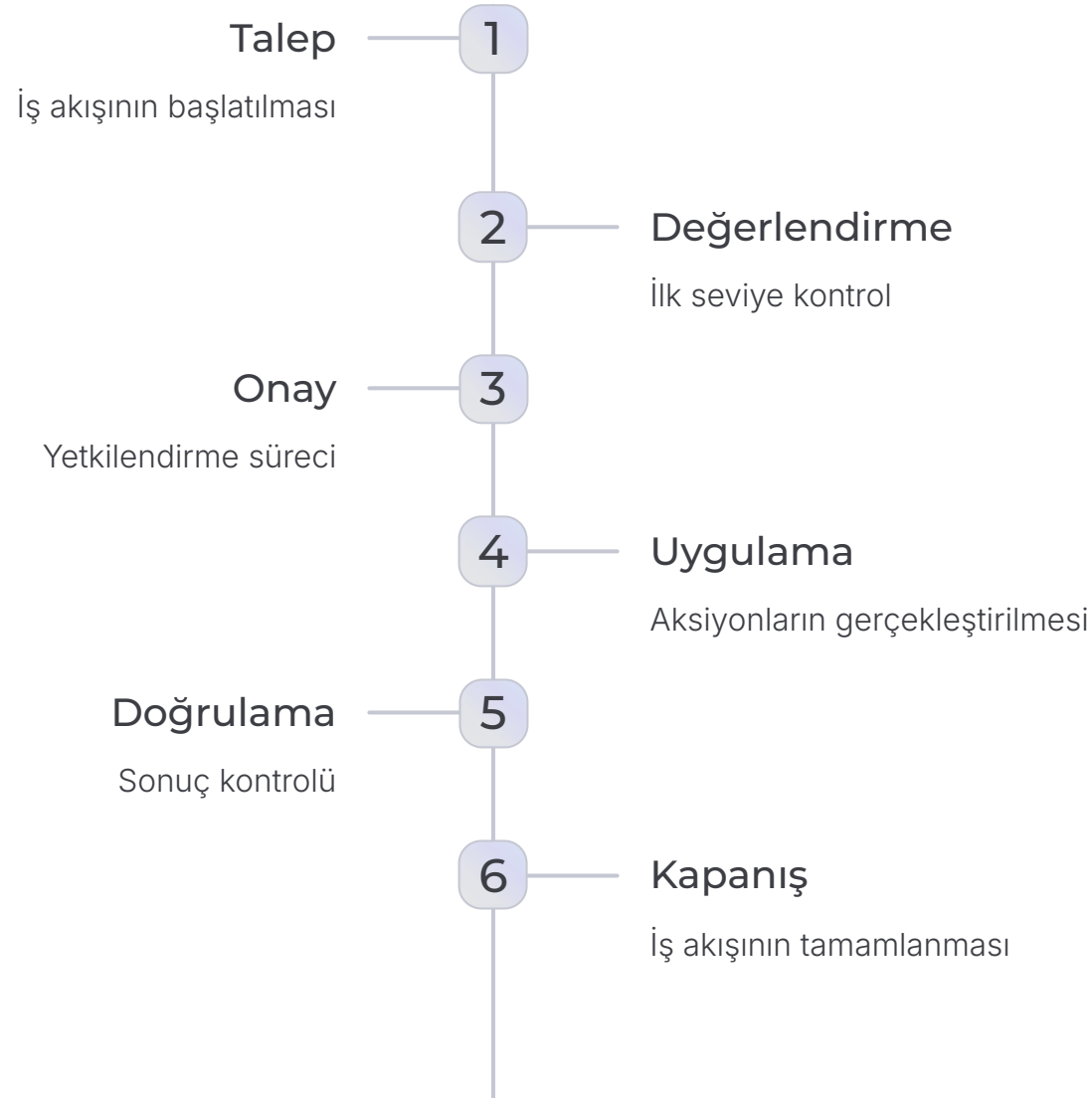
Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

İş Akış Yönetimi: Süreçleri Standartlaştırın

ServiceCore İş Akış Yönetimi modülü, karmaşık iş süreçlerini görsel olarak modellemenizi ve otomatikleştirmenizi sağlar. BPMN 2.0 standardına uyumlu akış tasarımcısı, sürükle-bırak arayüzü ile kullanım kolaylığı sunar. Onay zincirleri, paralel işlemler, koşullu dallanmalar ve döngüler desteklenir.

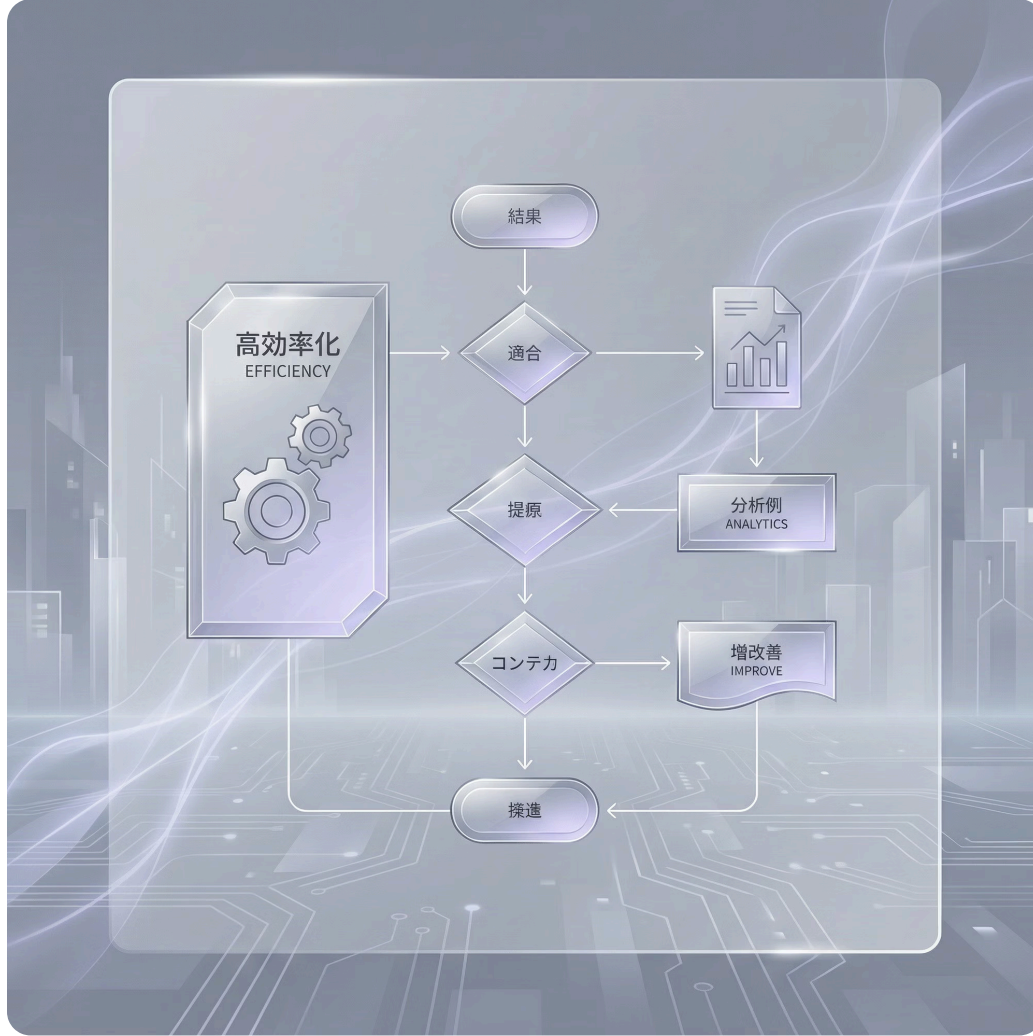
Tanımlanan iş akışları, farklı modüllerde (olay yönetimi, değişiklik yönetimi, istek yönetimi vb.) kullanılabilir. Her akış adımı için sorumlular, SLA hedefleri ve eskalasyon kuralları tanımlanır. Akış ilerlemesi gerçek zamanlı olarak izlenir ve tıkanan noktalar otomatik tespit edilir.



Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

İş Akış Yönetimi: Optimizasyon ve Analiz



Sürekli İyileştirme

ServiceCore'un iş akış yönetimi, tüm süreç adımlarını detaylı olarak loglar ve analiz eder. Her adımda harcanan süre, tıkanma noktaları ve performans metrikleri görselleştirilir. Process mining teknikleri ile gerçek iş akışları ile tasarlanan akışlar karşılaştırılır ve iyileştirme fırsatları belirlenir.

A/B testing ile farklı akış varyasyonları test edilebilir. En verimli akış, verilerle desteklenerek standart haline getirilir. İş akışı simülasyonu özelliği ile önerilen değişikliklerin etkisi production'a geçmeden öngörülebilir.

Adım Süre Analizi

Her akış adımında ortalama ve maksimum geçen sürelerin detaylı incelemesi

Tıkanma Tespiti

Süreçte aksamaya neden olan bottleneck'lerin otomatik belirlenmesi

Uygunluk Analizi

Gerçek süreç akışının tasarlanan modelden sapma oranı

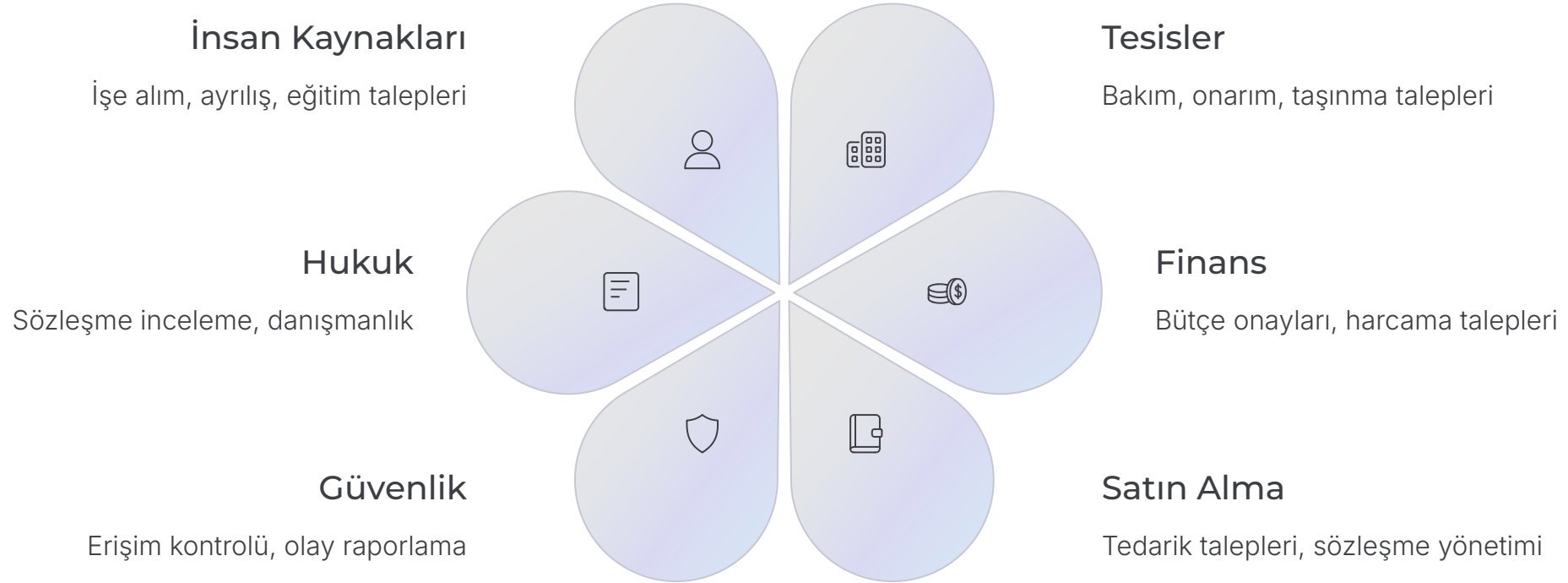
Servicecore A.Ş.

Detay Bilgi

ESM - Kurumsal Servis Yönetimi: BT Ötesinde

ServiceCore ESM (Enterprise Service Management) çözümü, ITSM'de kanıtlanmış en iyi uygulamaları tüm kuruma yayar. BT dışındaki departmanlar (İK, Finans, Satın Alma, Tesisler, Hukuk vb.) da aynı platform üzerinden hizmet talep ve olay yönetimini gerçekleştirebilir. Bu yaklaşım, organizasyonun tamamında standartlaşma, şeffaflık ve verimlilik artışı sağlar.

Her departman için özelleştirilmiş servis katalogları, iş akışları ve SLA'lar tanımlanabilir. Ancak tüm departmanlar ortak bir platform kullandığı için cross-functional talepler (örneğin, yeni işe alınan çalışan için BT hesabı + ofis tahsisi + kimlik kartı) tek bir koordineli süreçte yönetilebilir.



Servicecore A.Ş.

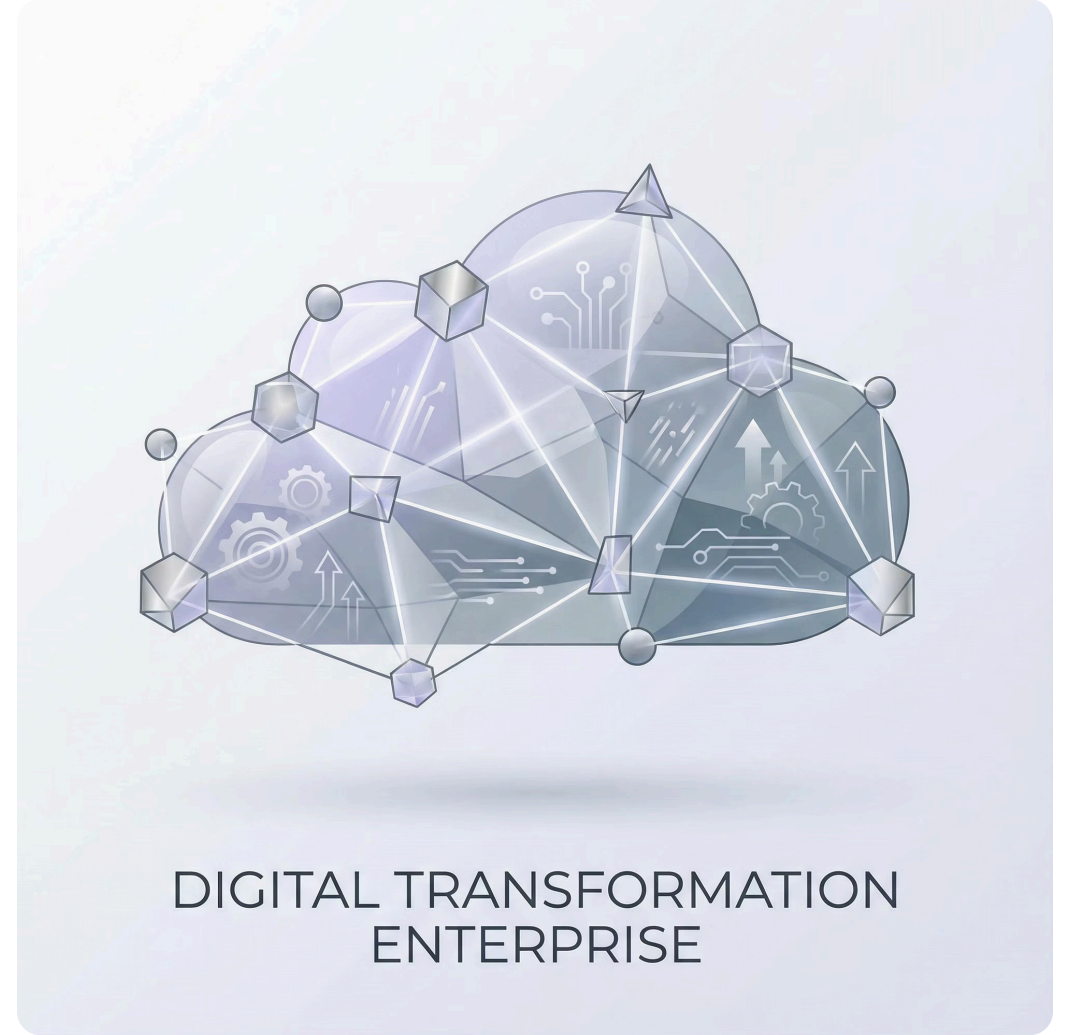
[Detay Bilgi](#)

ESM: Kurumsal Dijital Dönüşüm

Tek Platform, Tüm Kurum

ServiceCore ESM yaklaşımı, organizasyonda siloları kırarak departmanlar arası işbirliğini güçlendirir. Çalışanlar, ihtiyaç duydukları her türlü hizmete (BT, İK, Tesisler vb.) tek bir portal üzerinden erişir. Bu, kullanıcı deneyimini önemli ölçüde iyileştirir ve farklı sistemlerde farklı hesaplar yönetme karmaşasını ortadan kaldırır.

Yönetim, tüm kurum genelindeki hizmet performansını tek bir dashboard'dan izleyebilir. Cross-departman süreçler (örneğin onboarding, offboarding) otomatikleştirilir ve koordinasyon sorunları minimize edilir. ESM, dijital dönüşümün temel yapı taşlarından biridir.



50%

Süreç Hızlanması

Cross-functional taleplerde kazanılan zaman

40%

Maliyet Azaltma

Birden fazla ticketing sisteminin konsolidasyonu

85%

Kullanıcı Memnuniyeti

Tek portal kullanımı ile artan tatmin seviyesi

Servicecore A.Ş.

[Detay Bilgi](#)

ServiceCore: Geleceğe Hazır Servis Yönetimi

ServiceCore, modern kurumların servis yönetimi ihtiyaçlarına tam yanıt veren, ITIL standartlarına uyumlu, kapsamlı bir platformdur. Modüler mimarisi sayesinde ihtiyacınız olan özellikleri seçip kullanabilir, organizasyonunuz büyüdükçe ek modüller ekleyebilirsiniz.

Neden ServiceCore?

- ITIL v4 ve ISO 20000 standartlarına tam uyum
- Kullanıcı dostu, modern arayüz
- Türkçe yerel dil desteği ve yerli geliştirme
- Bulut veya on-premise kurulum seçenekleri
- Güçlü API ve entegrasyon yetenekleri
- Sürekli güncelleme ve yeni özellikler
- 7/24 Türkçe teknik destek

Başlangıç Yapın

ServiceCore ile kurumsal servis yönetiminizi bir üst seviyeye taşıyın. Demo talebinde bulunmak, ürünü ücretsiz denemek veya detaylı bilgi almak için bizimle iletişime geçin.

Ekibimiz, organizasyonunuzun özel ihtiyaçlarını anlamak ve size en uygun çözümü sunmak için hazır. ServiceCore ile dijital dönüşüm yolculuğunuzda yanınızdayız.