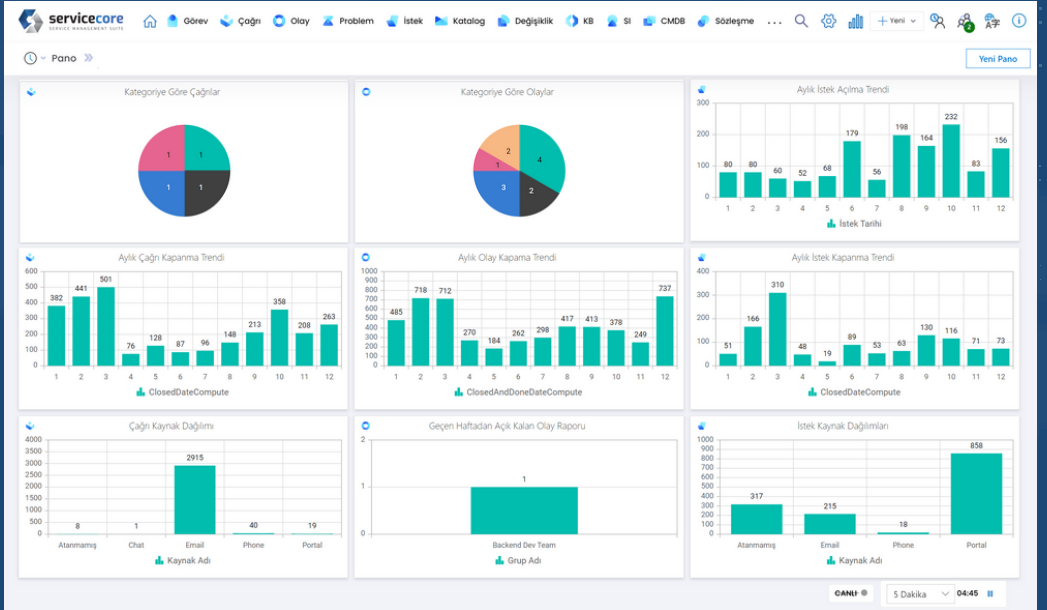




www.servicecore.com.tr

Servicecore DataSheet



KURUMSAL SERVİS YÖNETİMİ (ESM) VE BT SERVİS YÖNETİMİ (ITSM) PLATFORMU

Güncel ITIL4 pratiklerine göre geliştirilen ve ITIL4 ile tam uyumlu entegre hizmet yönetimi platformu Servicecore ile tanışın.

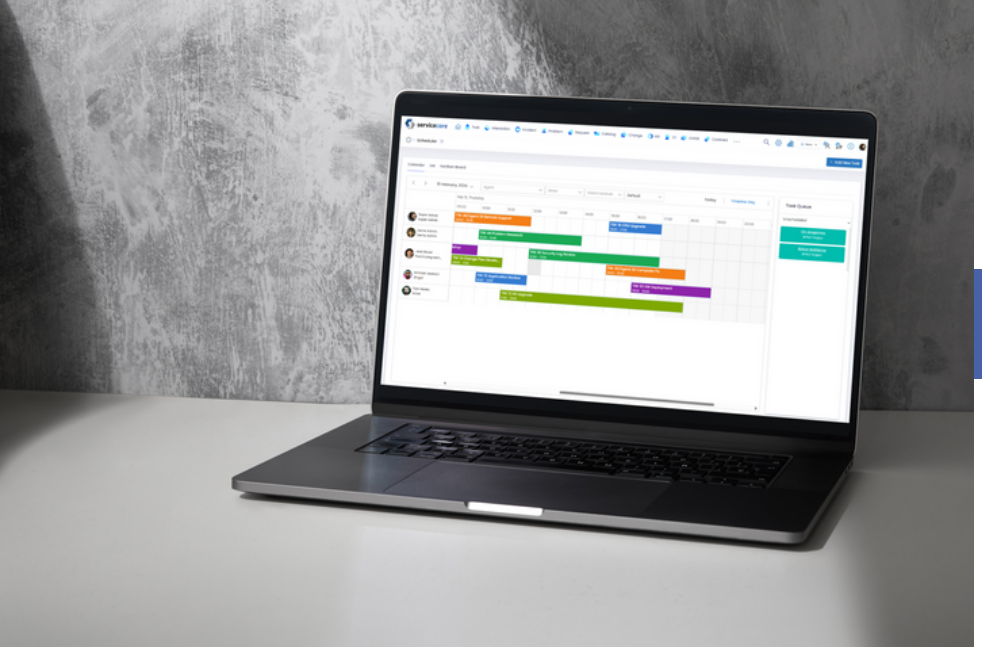
ITIL4 yazarlarının da tasarımcılar arasında yer aldığı bu yenilikçi platformda servis yönetimini dijitalleştirme ve kurumda servis yönetimi otomasyonunu kolay ve hızlı sağlamak artık çok daha kolay.

Entegre modülleri ile uçtan uca tüm servis yönetimi süreçlerinizi kolay ve hızlı kurulum ile dijitalleştirin ve müşteri memnuniyetinizi arttırın.

Türk mühendisleri tarafından yerli ve milli kaynaklarla geliştirilen ürünün arkasında 20 yıllık servis yönetimi tecrübesi ve Türk ITIL uzmanlarının Ar-Ge çalışması yer alıyor.

SERVICECORE ITSM MODÜLLERİ

- 1.Service Desk Interaction Management
- 2.Incident Management
- 3.Problem Management
- 4.Request Management
- 5.Knowledge Management
- 6.Change Management
- 7.Asset Management
- 8.Configuration Management & CMDB
- 9.Continual Improvement Management
- 10.Measurement& Reporting Management
- 11.Service Catalog Management
- 12.Service Level Management
- 13.Service Automation
- 14.Service Relations Management
- 15.Task Management
- 16.Project Management
- 17.Kurumsal Servis Yönetimi (ESM)



SERVICE DESK & INTERACTION MANAGEMENT

Service desk modülü olarak da isimlendirdiğimiz, müşteri ile temasının başladığı yer olarak tasarlanan Interaction katmanı ile müşterilerinizin henüz sınıflandırılmamış her tür çağrısını kayıt altına alabilirsiniz. Servis yönetimi ürün ailesinin müşteri/kullanıcı etkileşimlerinin kaydedildiği karşılama alanı olarak Service Desk/Interaction Management modülü ile tüm kanallardan gelen etkileşimlerin tekil iletişim ve temas noktası simule edilmiştir.

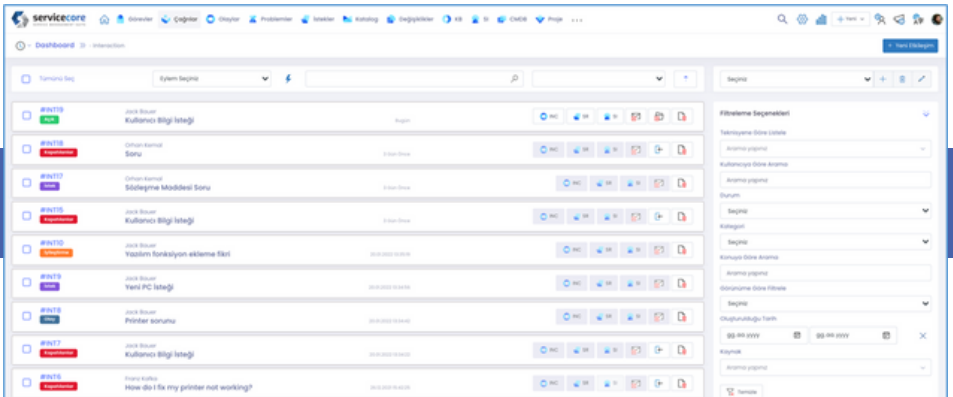
Email, telefon, chat, sosyal medya, web arayüzü ve doğrudan fiziksel başvuru gibi tüm kanallardan gelen her tür kullanıcı çağrısı tekilleştirilmiş bir alanda kaydedilmektedir. Bu bölümde öncelikle kullanıcının omnichannel modeli ile tekilleştirilmiş ve birleştirilmiş çağrıları tek bir merkezi tekil iletişim noktasında işleme alınmaktadır.

Bu aşamada sınıflandırma yapılarak gelen çağrıların ilgisiz olanları elenebilmektedir. İlgili çağrıların ise Olay, İstek, Şikayet, Öneri, Bilgi İsteği vb. farklı süreçlerden hangisi ile devam edeceği bu seviyede belirlenmektedir. Çağrıların/etkileşimlerin ne olduğu ve hangi süreçle devam edeceğine karar verildikten sonra Olay veya İstek modüllerine aktarımı bu aşamada gerçekleştirilmektedir.

Olay, Problem, İstek, Değişiklik, Sürüm yönetimi süreçlerinin tamamında ortak bir yük olan kullanıcı ile sürekli iletişim ise yine Interaction Management tarafından karşılanabilmektedir. Bu sayede bu kritik yönetim süreçleri gerçekten değerli olan esas faaliyetlerine odaklanırken, müşteri etkileşimi aşamaları Interaction Management tarafından hafifletilmektedir.

Soru, sorun/arıza, kesinti, hizmet isteği, bilgi isteği, şikayet, geliştirme isteği, değişim isteği, iş analizi, çözüm önerisi, iyileştirme önerisi gibi sınıflandırmalarla başlayan ve ardından Olay, Problem, İstek, Değişiklik, Sürüm, Konfigürasyon süreçleri ile devam eden değer akışının ilk başlangıç noktası ITIL4'de açıkça "Engagement" safhası olarak tanımlanmıştır. Bu engagement aşamasında hem kullanıcı hem de müşteri ile gerçekleştirilen tüm etkileşimler kayıt altına alınıp değerlendirilmelidir. ITIL4 ile birlikte vurgulanmaya başlanan bu etkileşim katmanında yine ITIL4 tarafından iş analisti, ilişki yöneticisi, müşteri temsilcisi, servis seviye yöneticisi, service desk çalışanı gibi roller beraber çalışmaktadırlar.

Geleneksel servis yönetimi yazılımlarında bu etkileşimlerin hem süreç hem de omnichannel olarak tekil iletişim notasında (SPOC) toplanması ve filtrelenip, önceliklendirilip doğru süreçler devam etmesini sağlayan bir akış veya modül bulunmamaktadır. Bu konuda ITIL4 uyumlu ilk çözüm Servicecore tarafından sağlanmaktadır.



INCIDENT MANAGEMENT

İTIL4'ün tanımladığı şekilde olay yönetiminin öncelikli amacı kesinti ve arızaların işe etkisini azaltmak için olabildiğince hızlı müdahale edip, teşhis koyup, çözüm getirmek ve sorunu gidermektir. Bu amaçla olayların hızlı ve doğru kaydedilmesi, önceliklendirilmesi, sınıflandırılması işlemleri sürecin öncelikli adımlarıdır.

Hem Interaction Management katmanının desteği hem de entegre sistemlerden otomatik alınabilen alarm mekanizmaları ile ServiceCore Incident Management modülü, olayların hızlı tespit ve teşhisi için yenilikçi teknolojiyle işleri kolaylaştırmaktadır.

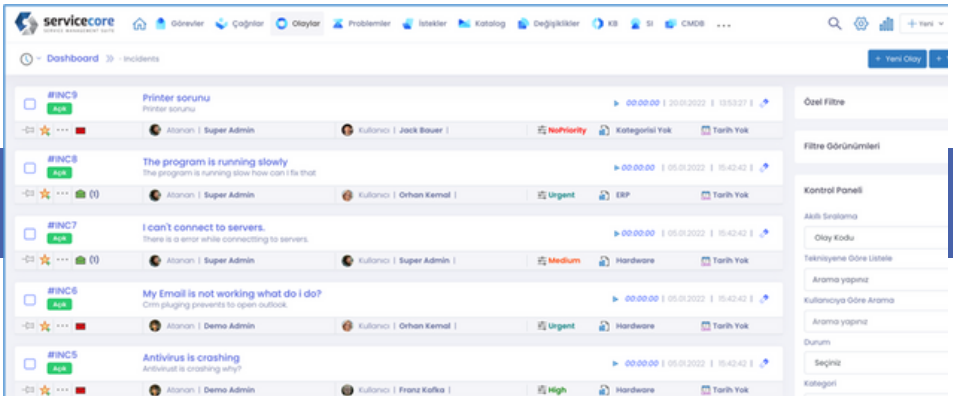
Sadece kullanıcılardan gelen olayları değil sistemlerden otomatik email ile veya entegrasyonlarla yaratılan olayları da tam zamanında yakalayabilen Servicecore olay yönetimi modülü sayesinde gözden kaçan veya geç müdahale edilen olaylar tarihe karışacaktır. Olay yönetiminin en önemli sorumluluğu olan çözüm araştırma ve uygulama işlemlerinde de Servicecore dahili modülü olan bilgi bankası ile ve dış bilgi bankaları ile entegrasyon sayesinde bu süreç adımı da hızlandırılmaktadır.

Sadece Servicecore Incident Management modülünde bulunan üç katmanlı çözüm mimarisi ile önerilen, uygulanan ve işe yarayan çözümler ayrıştırılabilmektedir. Bu katmanlardan gelen çözümler entegre bilgi yönetimi modülünde otomatik sınıflandırılmakta ve tekrarlanan olaylara çok daha hızlı müdahale edilmesini sağlamaktadır.

Çözüm araştırma ve uygulama aşamasında sıkı bir takım işbirliği ve görev yönetimine ihtiyaç duyulmaktadır. Servicecore Incident Management modülünde yer alan görev yönetimi özellikleri sayesinde merkezi olay yönetimi kolayca koordine edilebilmektedir.

Gerekli durumlarda olayların geçici veya kalıcı çözümlerinin Problem Management modülü ile entegrasyonu sayesinde doğrudan olay kaydından otomatik olarak Problem kaydı üretilmektedir. Problem kaydı üzerinden yapılacak analiz ve çözüm çalışmaları hızlıca olay yönetimi modülüne geri aktarılabilen ve bu sayede olayların çözümü hızlandırılabilir.

Olaydan kaynaklanan problem ve değişiklikler, dahili ilişkilendirme özelliği sayesinde rahatlıkla değer akışı içerisinde takip edilebilmekte ve kullanıcının şeffaf şekilde sorunla ilgili yapılan çalışmaları görebilmesi sağlanabilmektedir.



INCIDENT MANAGEMENT

Servicecore Incident Management modülünde ayrıca yapılan tüm işlerin iş günlükleri tutularak aktif efor yönetimi takip edilebilmektedir. Yapılan tüm işlemlerin takip edildiği History tracking özelliği ile tüm faaliyetler geriye yönelik izlenebilmektedir.

Olaylar Probleme veya Değişime ilişkilendirilebildiği gibi, benzer olay kayıtları birleştirilerek (ARM®) Auto Record Merge ile tekil bir olay kaydı olarak yönetilebilmektedir. Birbiri ile ilişkili olayların ise birbirine bağlanarak yönetilebilmesi için Incident Linkleme fonksiyonu geliştirilmiştir. Tekrarlanan kayıtlar bu sayede hızlı ve verimli şekilde birleştirilebilmekte veya bağlanabilmektedir. Yenilikçi (ATS®) Auto Time Spent özelliği sayesinde bir olay kaydı üzerinde geçirilen zaman otomatik hesaplanabilmektedir.

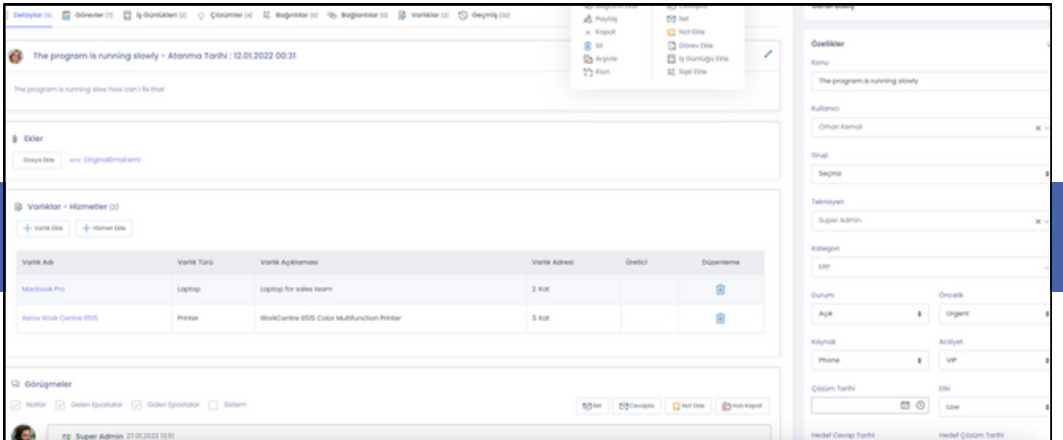
Bir diğer özgün Servicecore geliştirmesi olan (STE®) Servicecore Time Engine ise aktif tasklar ve işgünlüklerinin zaman hesaplamasını ve timesheet girişlerini otomatize etmektedir. Teknik personellerin konforlu çalışması için gerekli tüm yenilikler yine servis yönetimi uzmanları ve teknik ekiplerce bu amaçla geliştirilmiştir.

Teknisyenlerin kolayca işbirliği yapabilmesini sağlayan bir diğer yenilik ise olay kayıtlarının teknisyenler ve kullanıcılar arasında paylaşılabilmesidir. Bu sayede aynı olay kaydı hakkındaki tüm bilgiler hem teknik ekiplerce hem de kullanıcılar arasında paylaşılabilmektedir. Öte yandan tüm yazışmalar (AMF®) otomatik mail fetcher (otomatik eposta ayırıştırıcısı) sayesinde hem teknik ekip, hem kullanıcı hem de dış paydaşlarla yapılan tüm görüşmeleri "Conversations" (Görüşmeler) bölümünde tarihsel olarak listeleyerek karmaşanın önüne geçilmiştir.

Teknik ekibin eposta üzerinden kullanıcı ve dış destek kurumları ile görüşmesine ihtiyaç kalmadığı gibi, bir olay kaydı üzerinde çalışacak yeni diğer teknisyenlerin de olaya hızlıca hakim olmasını sağlayan bir tarihsel bilgi birikimi sağlanmaktadır.

Kayıt üzerindeki hakimiyeti arttırmak üzere (RCP®) Kayıt Kontrol Paneli geliştirilmiştir. Tek panden sürekli ve çok hızlı güncellemeler yapılabilir. Bu sayede olay kayıtları üzerinden harcanan zamanın azaltılması sağlanmıştır. Hızlı takip ve kolay filtreleme için "Pinleme" ve "Takibe Alma" özellikleri geliştirilmiştir. Öncelikli işler için pinleme ve takibe alma yapılarak kolay kullanım amaçlanmıştır.

Olay kayıtlarında önemli konulardan biri olan varlık ve konfigürasyon ilişkisi de olay yönetim panelinde teknisyenin erişimine sunulmuştur. Aktif varlık eşleştirmesi sayesinde olayla ilgili tüm varlıkları tek ekranda görebilme ve işlem yapabilme imkanı sağlanmaktadır.



The screenshot displays the Servicecore Incident Management interface. The main window shows a list of incidents with columns for Incident ID, Title, Status, and Priority. A detailed view of an incident is shown on the right, including fields for Title, Description, Status, and Priority. The sidebar on the left contains filters and search options.

Varlık Adı	Varlık Türü	Varlık Açıklaması	Varlık Adres	Statüs	Özellikler
Macbook Pro	Laptop	Laptop for sales team	3. Kat		
Lenovo Work Centre 6505	Printer	WorkCentre 6505 Color Multifunction Printer	3. Kat		

PROBLEM MANAGEMENT

Problem yönetimi uygulamasının amacı, sorunların olasılığını ve etkisini azaltmaktır. Olayların gerçek ve olası nedenlerini belirleyerek, geçici çözümleri ve bilinen hataları yönetmektir. Servicecore Problem Management modülünün ITIL4 ile tam uyumlu olarak tasarlanmış üç adımı bulunmaktadır.

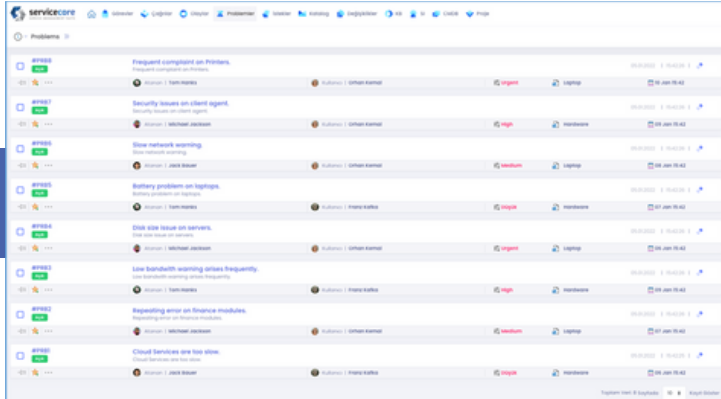
İlk aşama olan problem tanımlama da ikiye ayrılmaktadır; reaktif problem tanımlama olaylar gerçekleştiikten sonra olayların nedenini araştırmaya yönelik iken, proaktif problem tanımlama olaylar gerçekleşmeden önce sorunları belirleme ve kayıt altına alma yaklaşımıdır. İlk tür problemler olay yönetimi modülünden ilişkilendirme ile otomatik olarak yapılabilirken, ikinci tür problemler de ilgili modül içerisinde manuel veya sistem izleme araçları ile entegre edilerek otomatik olarak açılabilmektedir.

Bu aşamada problemler hızlıca kayıt altına alınmıştır. Interaction ve Incident modülleri ile entegrasyondan gelen ön bilgiler sayesinde önceliklendirme ve sınıflandırma işlemleri tamamlanmış bu kayıtlar için hızlıca ikinci aşama olan Problem kontrolüne geçilebilmektedir. Problem kontrolü aşamasında problemlerin analizine odaklanılır ve Servicecore Problem Management modülünde analiz aşamasında problemin nedeni ve semptomları (belirtiler) kayıt altına alınır.

Bu aşamada analiz için gerekli konfigürasyon ve CI bilgileri entegre varlık modülü sayesinde erişilip inceleme yapılabilmektedir. Problem analizi için ihtiyaç duyulan varlık ve konfigürasyon bilgileri Servicecore Asset ve Servicecore CMDB modüllerinde kullanıma hazır olarak sunulmaktadır. Sorunlar analiz edildiğinde, onlara "bilinen hata" durumu atanır. Bu noktada problem bilinen hata olarak kayıt altına alınabilir.

Üçüncü aşamada ise hata kontrolü çalışmaları Problem Management modülünde kayıt altına alınmaya başlanacaktır. Bir problem analiz edildiğinde kontrol edilmelidir. Hata kontrolü için görev yönetimi ve conversation engine kullanılarak iç ve dış tüm kaynaklardan destek alınabilir. Ayrıca Knowledge Management modülü ile entegre olan bu modül çözümlerin geçici veya kalıcı olarak kayıt altına alınması için hem iç hem de dış bilgi kaynaklarında arama yapılmasına imkan sunmaktadır.

Aktif çözüm araştırması için yapılacak tüm yazışma ve görevlendirmeler modül üzerindeki araçlarla tekil bir kayıt ortamında online yürütülebilmektedir. Tüm bulgular, tüm çözüm alternatifleri entegre çözüm tabında kayıt altına alınmaktadır. Gerekli durumlarda problemin giderilmesi için ve çözümlerin uygulanması için değişiklik kayıtları da otomatik olarak Problem Management modülünden açılabilir. Bu sayede değişiklik yönetimi pratiği için değer akışının Interaction ve Incident modüllerinden nasıl geliştiği geriye yönelik takip edilebilmektedir.



Problem ID	Problem Description	Severity	Status	Assigned To	Created At	Last Updated
PROB001	Frequent complaint on Windows	High	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB002	Security issues on client agents	High	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB003	Slow network warning	Medium	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB004	Battery problem on laptops	Medium	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB005	Disk size issue on servers	High	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB006	Low bandwidth warning arises frequently	High	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB007	Requesting error on finance modules	High	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00
PROB008	Cloud Services are too slow	High	Open	John Doe	2023-06-01 10:00	2023-06-01 10:00

PROBLEM MANAGEMENT

Yenilikçi (ATS®) Auto Time Spent özelliği sayesinde bir problem kaydı üzerinde geçirilen zaman otomatik hesaplanabilmektedir.

Bir diğer özgün Servicecore geliştirmesi olan (STE®) Servicecore Time Engine ise aktif tasklar ve iş günlüklerinin zaman hesaplamasını ve timesheet girişlerini otomatize etmektedir. Teknik personellerin konforlu çalışması için gerekli tüm yenilikler yine servis yönetimi uzmanları ve teknik ekiplerce bu amaçla geliştirilmiştir.

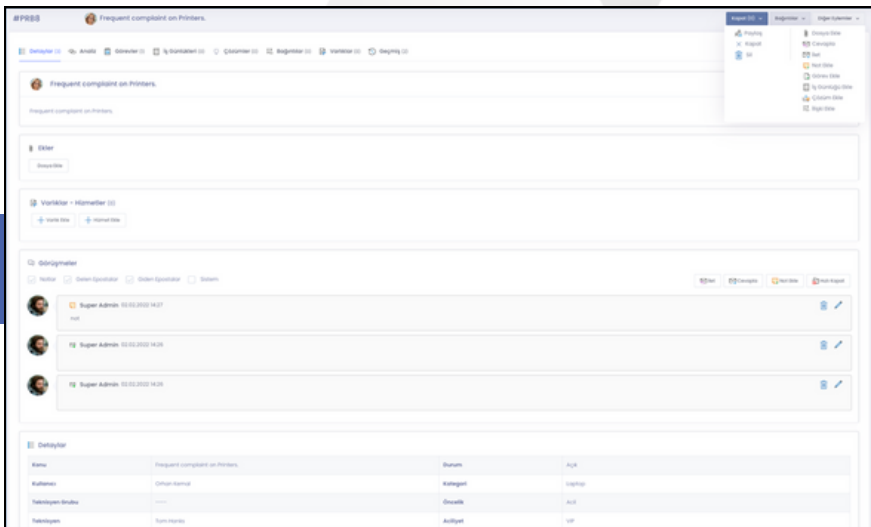
Teknisyenlerin kolayca işbirliği yapabilmesini sağlayan bir diğer yenilik ise problem kayıtlarının teknisyenler ve kullanıcılar arasında paylaştırılabilmesidir. Bu sayede aynı olay kaydı hakkındaki tüm bilgiler hem teknik ekiplerce hem de kullanıcılar arasında paylaşılabilmektedir. Öte yandan tüm yazışmalar (AMF®) otomatik mail fetcher (otomatik eposta ayrıştırıcısı) sayesinde hem teknik ekip, hem kullanıcı hem de dış paydaşlarla yapılan tüm görüşmeleri "Conversations" (Görüşmeler) bölümünde tarihsel olarak listeleterek karmaşanın önüne geçilmiştir.

Teknik ekibin eposta üzerinden kullanıcı ve dış destek kurumları ile görüşmesine ihtiyaç kalmadığı gibi, bir olay kaydı üzerinde çalışacak yeni diğer teknisyenlerin de olaya hızlıca hakim olmasını sağlayan bir tarihsel bilgi birikimi sağlanmaktadır.

Kayıt üzerindeki hakimiyeti arttırmak üzere (RCP®) Record Kontrol Paneli geliştirilmiştir. Tek panelden sürekli ve çok hızlı güncellemeler yapılabilmektedir. Bu sayede olay kayıtları üzerinden harcanan zamanın azaltılması sağlanmıştır. Hızlı takip ve kolay filtreleme için "Pinleme" ve "Takibe Alma" özellikleri geliştirilmiştir. Öncelikli işler için pinleme ve takibe alma yapılarak kolay kullanım amaçlanmıştır.

Problem kayıtlarında önemli konulardan biri olan varlık ve konfigürasyon ilişkisi de problem yönetim panelinde teknisyenlerin erişimine sunulmuştur. Aktif varlık eşleştirmesi sayesinde problemle ilgili tüm varlıkları tek ekranda görebilme ve işlem yapabilmek imkanı sağlanmaktadır.

Servicecore Problem Management modülünde ayrıca yapılan tüm işlerin iş günlükleri tutularak aktif efor yönetimi takip edilebilmektedir. Yapılan tüm işlemlerin takip edildiği History tracking özelliği ile tüm faaliyetler geriye yönelik izlenebilmektedir.



REQUEST MANAGEMENT

Kullanıcı isteklerinin karşılandığı bu modülde ITIL4 en güncel istek yönetimi pratiklerine uyumlu modern bir istek karşılama ve sunum süreci simule edilmiştir.

Entegre servis kataloğundan talep edilerek başlayan müşteri talepleri, istek yönetimi modülü sayesinde uçtan uca yönetilebilmektedir.

Kullanıcıların istekleri hem interaction modülünden hem emaille otomatik olarak hem de servis kataloğundan tetiklenerek kayıt altına alınabilmektedir.

İsteklerden kaynaklanan değişiklikler, sürümler ve projeler dahili ilişkilendirme özelliği sayesinde diğer modüllere aktarılarak, ITIL4 uyumlu servis değer akışı boyunca izlenebilmektedir. Bu sayede kullanıcının şeffaf bir şekilde talebiyle ilgili yapılan çalışmalarını görebilmesi sağlanabilmektedir.

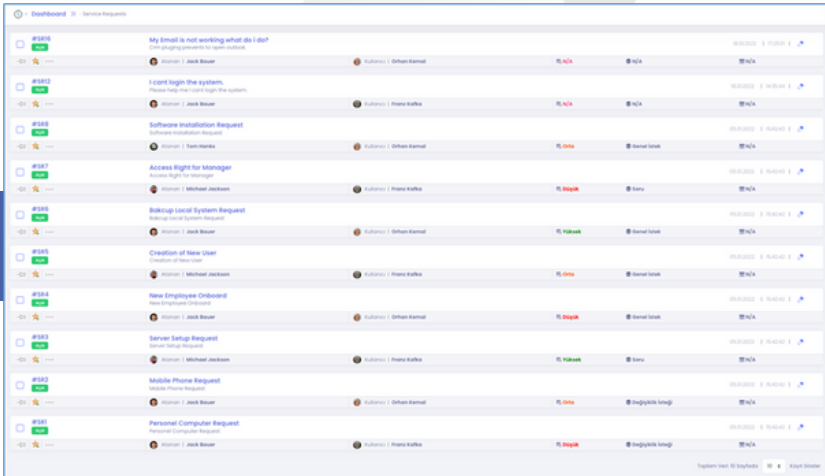
Gerekli durumlarda dış entegrasyonlarla istekler farklı platformlarda iç ve dış paydaşlarca takip edildiği ortamlara bağlanarak takibi yapılabilir.

Servicecore Request Management modülünde ayrıca yapılan tüm işlerin iş günlükleri tutularak aktif efor yönetimi takip edilebilmektedir. Yapılan tüm işlemlerin takip edildiği History tracking özelliği ile tüm faaliyetler geriye yönelik izlenebilmektedir.

İstekler, değişimle ilişkilendirilebildiği gibi, benzer istek kayıtları birleştirilerek (ARM®) Auto Record Merge ile tekil bir olay kaydı olarak yönetilebilmektedir. Tekrarlanan kayıtlar bu sayede hızlı ve verimli şekilde birleştirilebilmekte veya bağlanabilmektedir.

Yenilikçi (ATS®) Auto Time Spent özelliği sayesinde teknisyenlerin istek kayıtları üzerinde geçirdikleri süre otomatik hesaplanabilmektedir.

Bir diğer özgün Servicecore geliştirmesi olan (STE®) Servicecore Time Engine ise aktif görevler ve iş günlüklerinin efor hesaplamasını ve iş gücü/iş günlüğü girişlerini otomatize etmektedir. Teknik personellerin konforlu çalışması için gerekli tüm yenilikler yine servis yönetimi uzmanları ve teknik ekiplerce bu amaçla geliştirilmiştir.

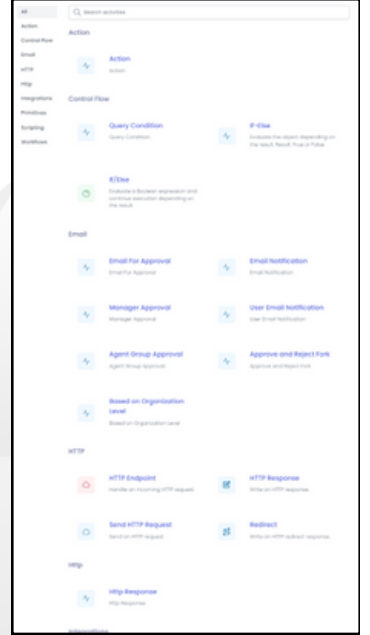
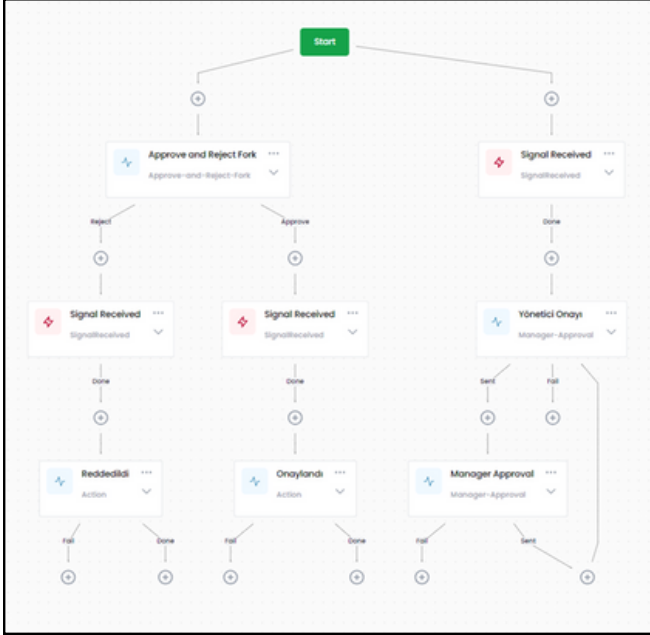


Request ID	Request Title	Requester	Request Status	Request Category	Request Priority	Request Date	Request Time
41516	My Email is not working what do I do?	Requester: Jack Bauer	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41517	I can't login the system. Please help me to login the system.	Requester: Jack Bauer	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41518	Software Installation Request	Requester: Sam Mendes	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41519	Access Right for Manager	Requester: Michael Jackson	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41520	Backup Local System Request	Requester: Jack Bauer	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41521	Creation of New User	Requester: Michael Jackson	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41522	New Employee Onboard	Requester: Jack Bauer	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41523	Server Setup Request	Requester: Michael Jackson	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41524	Mobile Phone Request	Requester: Jack Bauer	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00
41525	Personal Computer Request	Requester: Jack Bauer	Open	IT Service	High	2023-01-10	10:00:00

REQUEST MANAGEMENT

İstek yönetimi modülünde ve diğer modüllerde yer alan önemli özelliklerden biri de çeşitli koşullu iş akışlarının kurum ihtiyaçlarına göre tasarlanabildiği Servicecore Workflow Engine modülüdür.

Onay akışları, standart iş akışları, koşullu durum değişiklikleri, süreç otomasyonu gibi ihtiyaçlarda kullanılmak üzere kolayca yeni akış oluşturmak mümkündür. Bu sayede birçok kontrol noktası ve koşulu ile süreçlerin otomasyonu sağlanabildiği gibi sürecin hangi aşamada olduğu da izlenebilmektedir.



Onaylar aşamalı ve çok katmanlı olarak önceden belirlenmiş akışlarla otomatik çalıştığı gibi aşamalar halinde ayrıca eklenebilmekte, tüm kullanıcı ve teknisyenlere onay bildirimleri otomatik gönderilip onaylar tamamlanabilmektedir.

#SR2357  Sınıucu Kurulum İsteği

[Detaylar](#) [Sınıucu Kurulum İsteği](#) [Görünüm](#) [İş Durumları](#) [Çalışmalar](#) [Beyanlar](#) [Raporlar](#) [Veriler](#) [Yeni](#) [Başlangıç](#)

[Onay Akışları](#)

[Bu sayfada 2 adet onay akışları onaylanabilir.](#)

Onay Numarası	Onay Adı	Onay Tipi	Onay Grup İsmi	Durum	Eylemler
1	Onay Adı 1	Yönetici Onayı		Onaylanabilir	Onay İşlemleri Detaylar
Onaylayan	Onay İsteme Zamanı	Durum	Açıklama	Çevre Tarihi	Eylemler
Sonuçlar	08.05.2023 13:59	Onaylanabilir			Onay İşlemleri Onay İşlemleri
2	İstedi Onay	Grup Onayı	Onaylanabilir	Onaylanabilir	Onay İşlemleri Detaylar
Onaylayan	Onay İsteme Zamanı	Durum	Açıklama	Çevre Tarihi	Eylemler
Onaylanabilir	08.05.2023 13:59	Onaylanabilir			Onay İşlemleri Onay İşlemleri
Peterson Çelik		Onay İşlemleri			Onay İşlemleri

CHANGE MANAGEMENT

Değişikliklerin kayıt altına alınması ve koordinasyonunu kolaylaştıran bu modülde tüm değişiklik türlerine özgü akışlarla uyumlu bir yönetim paneli teknisyenleri karşılaşmaktadır. Bu modülde değişiklik talepleri Olay, Problem, İstek gibi farklı modüllerden entegre edilerek alınmakta ve geriye dönük ilişkiler takip edilebilmektedir.

Değişiklik isteğinin kaydı (RFC) ile başlayan süreç, değişiklikle ilgili planlama aşaması ile devam etmektedir. Bu aşamada değişikliğin etkisi, riskleri, nasıl yapılacağı, kaçış planları ve koordinasyon gereksinimleri kayıt altına alınmaktadır. Bu aşamadan sonra planın ve değişiklik detaylarının gözden geçirilmesi için görüş ve onay toplama aşaması gelmektedir.

Email üzerinden hızlıca advisory (danışma) ve approval (onay) işlemleri, değişim danışma kuruluna iletilip görüşler ve onaylar toplanabilmektedir. Dinamik olarak her değişiklikle ilgili danışma komiteleri belirlenebilmektedir. Bu sayede her değişikliğin gerçekten ilgili kişilere danışıldığından emin olunabilmektedir. Dijitalleştirilen danışma/onay süreci sayesinde değişikliklerin en çok zaman kaybına yol açan bu adımı verimli ve hızlı çalışan bir aktiviteye dönüştürülebilmektedir.

ITIL4 güncel değişiklik yönetimi pratiklerine uyumlu olarak geliştirilen bu modülde, uzayan ve bürokrasi yaratan onay aşamaları yerini dinamik danışma kurullarına bırakmaktadır. Hem kurum içi hem kurum dışındaki uzmanlardan alınacak onaylar email otomatik birleştirme özelliği ile modülden çıkmadan hızlıca yapılabilir.

Değişikliklerin uygulanması ile ilgili sonraki aşamada ise bir değişiklik yöneticisinin ihtiyaç duyduğu tüm koordinasyonu dijital olarak yapabileceği görev yönetimi modülü devreye girmektedir. Bu modül üzerinden sıraya konulan görevler tamamlanarak değişikliğin hızlı ve sağlıklı şekilde devreye alınması sağlanmaktadır.

Değişikliklerin sürüm veya projeye dönüşmesi durumunda entegrasyon kabiliyetleri sayesinde çalışma diğer modüllere aktarım yapabilmektedir.

Değişikliklerin analizi aşamasında önemli gereksinimlerden olan varlık ve konfigürasyon bilgisi de yine entegre Varlık Yönetimi ve Konfigürasyon Yönetimi modülleri aracılığı ile aynı ekrandan erişilebilir bilgilerle etki ve risk analizlerinin hızlıca yapılabilmesi sağlanmaktadır.

Dashboard

3

Change

#CH07

New

OS Migration

Upgrade for client OS version

09-01-2022 @ 16:42:35

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 EOP Dev

📅 09 Jan 16:42

#CH08

New

Fix for Mobile Devices

Mobile apps updates for iPhone and android

09-01-2022 @ 16:42:35

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 EOP Dev

📅 09 Jan 16:42

#CH09

New

EOP Module Upgrade

New module will be installed and configured

09-01-2022 @ 16:42:35

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 Infra dev

📅 09 Jan 16:42

#CH10

New

Client Patches

Patches for client

09-01-2022 @ 16:42:35

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 EOP Dev

📅 09 Jan 16:42

#CH11

New

Patch For Security

Security urgent patches needs to be applied

09-01-2022 @ 16:42:35

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 EOP Dev

📅 09 Jan 16:42

#CH12

New

Server Upgrade

Server maintenance work

09-01-2022 @ 16:42:35

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 Datacenter

📅 09 Jan 16:42

#CH13

New

Firewall Replacement

New Firewall cluster will be installed and go through change in related devices

09-01-2022 @ 16:42:34

1

-

★

👤 Admin

Jack Bauer

👤 Admin

Franco Kafka

🔴 Deploy

📌 Datacenter

📅 09 Jan 16:42

Topiram Dev | Dashboard | 10 | Kaye Sison

ASSET MANAGEMENT

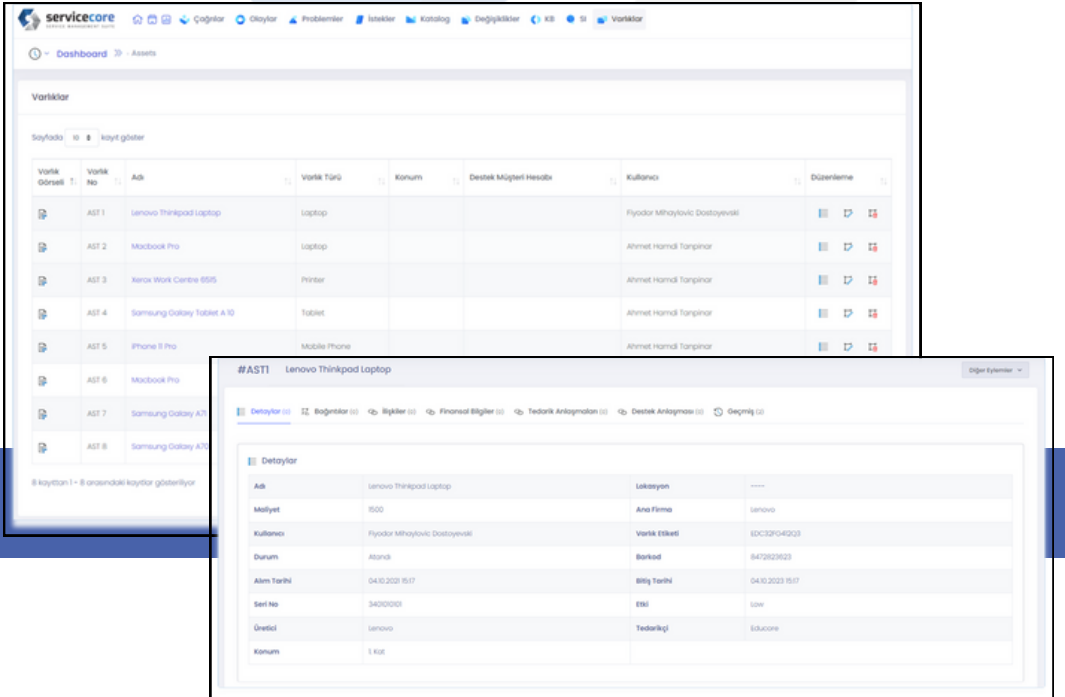
Kolay, hızlı ve entegre varlık yönetimi ile tanışın... Varlıkların yaşam döngüsü boyunca durumlarının, sahipliklerinin, finansal bilgilerinin takip edildiği bir uygulama modülü ile güncel aktif ve geçerli bilgilere sürekli erişim ile işlerinizi kolaylaştırırın.

IT ve non-IT tüm varlıkların tespit edilip kayıt altına alınması için gerekli özelleştirilebilir varlık öznitelikleri sistemde oluşturulabilmektedir.

Geniş konfigürasyon nesnesi kütüphanesi ile yönetilmesi gereken öznitelikleri bırakın Servicecore yönetsin!

Bu modülde tüm varlıklar yaşam döngüleri boyunca proaktif yönetilecek şekilde tüm bilgilerinin aşamalar halinde kayıt altında tutulabileceği özellikler ile donatılmıştır. Varlık modülü tüm diğer Servicecore modülleri ile native entegredir ve tüm diğer servis yönetimi süreçlerinin ihtiyaç duyduğu güncel varlık bilgilerini tek tuşla sağlamaktadır. Öte yandan yaygın varlık keşif ürünleri ve monitoring sistemleri ile kolay entegrasyonu sayesinde varlık bilgilerini canlı sistemlerden sürekli update ederek kontrol sağlar.

Varlıkların diğer süreçlerle ilişkilerinin yanısıra, varlıklar arası ilişkiler (dependencies) de sistemde tutulabilmektedir. Ayrıca varlıkların her tür finansal verileri varlık yaşam döngüsü boyunca tutulabilmektedir. Varlıklarla ilgili sözleşmelerin tanımlanması ve takip edilmesi için gerekli sözleşme yönetimi özelliklerinin yanısıra, varlıkların tüm durum değişiklikleri ve history bilgisi sistemde ayrıntılı olarak tutulabilmektedir.



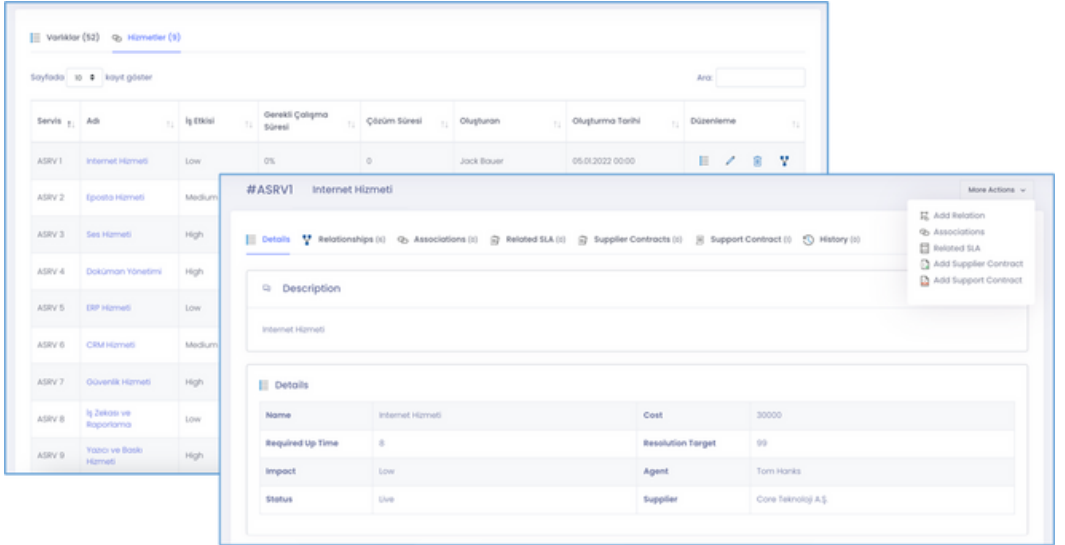
The screenshot displays the Servicecore Asset Management interface. The top navigation bar includes links to Dashboard, Assets, Çoğaltıcı, Olaylar, Problemler, İstatistikler, Katalog, Değişiklikler, KB, and Varlıklar. The main content area shows a list of assets with columns for Varlık Görseli, Varlık No, Adı, Varlık Türü, Konum, Destekli Müşteri Hesabı, Kullanıcı, and Eylemler. The list includes assets like AST 1 (Lenovo Thinkpad Laptop), AST 2 (Macbook Pro), AST 3 (Lenovo Work Centre 6505), AST 4 (Samsung Galaxy Tablet A10), AST 5 (iPhone 8 Pro), AST 6 (Macbook Pro), AST 7 (Samsung Galaxy A7), and AST 8 (Samsung Galaxy A7).

A detailed view of the AST 1 asset is shown in a modal window. The modal title is "#AST1 Lenovo Thinkpad Laptop". It includes a tabbed interface with sections for Detaylar, Etiketler, İstatistikler, Bilgiler, Finansal Bilgiler, Tedarik Anlamı, Destek Anlamı, and Geçmiş. The Detaylar section is currently active, showing a table with the following data:

Adı	Lenovo Thinkpad Laptop	Lokasyon	-----
Maliyet	500	Ana Firma	Lenovo
Kullanıcı	Fyodor Mihaylovic Dostoyevski	Varlık Etiketli	83C32F04205
Durum	Aktif	Seri No	8472629523
Alın Tarihi	04.03.2023 15:07	Alın Tarihi	04.03.2023 15:07
Seri No	34000003	Etiket	Low
Güncel	Lenovo	Tedarikçi	Educore
Konum	1. Kat		

CONFIGURATION MANAGEMENT VE CMDB

ITSM ürünlerinde en önemli başlık varlıkların bir arada yapılandırılarak oluşturduğu hizmetlerdir. Hizmet yönetiminin önemli bir gereksinimi, hizmetin hangi varlıklardan oluşturulduğu ve hangi konfigürasyonda çalıştığının güncel bilgisidir. Bir hizmetin ilişkili olaylar, istekler, değişiklikler ile başından ne geçtiğinin takip edilmesi gerekir. Ayrıca bu ortak hizmetlerle ilişkili tüm destek anlaşmaları, tedarikçi anlaşmaları ve müşteri anlaşmaları ayrı ayrı kaydedilmeli ve yönetilmelidir. Hizmetle ilgili yapılan tüm harcamalar ve masraflar ayrıca kayıt altına alınmalıdır. Tüm bu öznetelikleri Servicecore ile kolayca yönetebilirsiniz.



The screenshot displays the Servicecore Configuration Management interface. On the left, a table lists various services (Servis) with columns for Adı (Name), İş Etkisi (Impact), Gerekti Çalışma Süresi (Estimated Duration), Çözüm Süresi (Resolution Time), Oluşturan (Created By), Oluşturma Tarihi (Creation Date), and Durum (Status). The table shows 9 services, including 'Internet Hizmeti', 'E-posta Hizmeti', 'Ses Hizmeti', 'Doküman Yönetimi', 'ERP Hizmeti', 'CRM Hizmeti', 'Güvenlik Hizmeti', 'İç Zekası ve Raporlama', and 'Yazılım ve Donanım Hizmeti'.

The main panel shows the details for the 'Internet Hizmeti' (ASRV1). It includes a 'Description' section with the text 'Internet Hizmeti'. Below this, a 'Details' table provides specific information:

Name	Internet Hizmeti	Cost	30000
Required Up Time	0	Resolution Target	99
Impact	Low	Agent	Tom Hanks
Status	Live	Supplier	Core İntellogi A.Ş.

CMDB

Configuration Management Data Base oluşturmak için hizmetlerin ve varlıkların detaylı özneteliklerinin ve aralarındaki ilişkilerin tanımlanması gereklidir. Bu ilişkiler ve yapılandırma bilgileri sayesinde hizmet haritalarını oluşturmak mümkün olmaktadır. Servicecore CMDB modülü ile hem varlıklar arası ilişkiler hem de servis haritaları rahatlıkla düzenlenebilmektedir



KNOWLEDGE MANAGEMENT

Kolay kullanımlı ve entegre bilgi bankası ile servis yönetimi bilgilerinizi kayıt altına alın..

Tüm servis yönetimi süreçlerinin ihtiyaç duyduğu ve kurumsal sürekliliği sağlayacak olan bilgileri kayıt altına alma ve tüm süreçlerden kolayca erişilebilme imkanı..

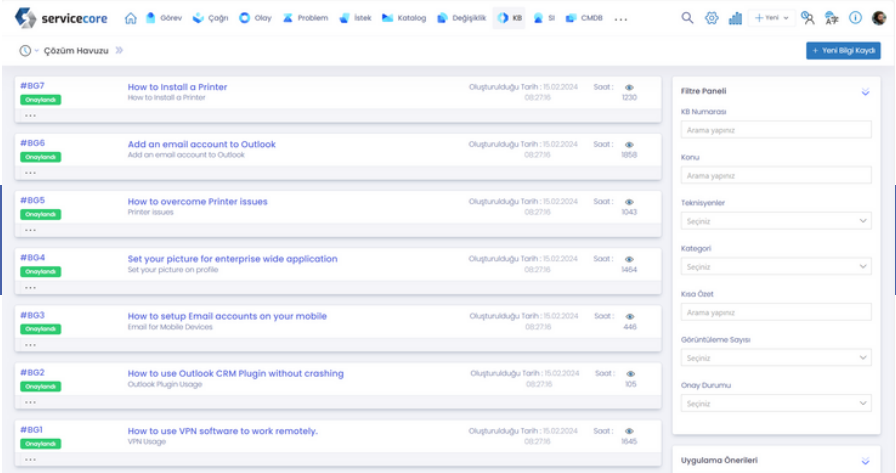
Çözümlerin kategoriler halinde kayıt altına alınmasını sağlayan bu modülde, gerekli durumlarda çözümlere olay, istek, problem gibi modüllerden doğrudan erişim sağlanmaktadır. Bu sayede isteklerin ve olayların çözülmesi hızlandırılmakta, tekrarlanan olay ve isteklerle ilgili bilgiler kayıt altına alınarak çözüm süreleri kısaltılabilmektedir.

Olay ve istek kayıtları içerisinde otomatik çözüm ve bilgi aramanın yanı sıra çözümleri istek ve olay modüllerinden otomatik toplama imkanları da sağlanmaktadır.

Merkezi bir servis bilgi yönetimi sistemi (SKMS) olarak tasarlanan bu modülde tüm süreçlerde ve modüllerde üretilen bilgiler tekrar kullanım için saklanmaktadır. Yetkilendirme mekanizması ile hem teknisyenler hem de kullanıcılar için bilgiye sürekli erişim imkanı sağlanmaktadır.

Teknisyen modüllerinden doğrudan erişimin yanı sıra son kullanıcı portalından da self-servis modeliyle bilgi bankasına erişim sağlanmaktadır.

Kullanıcıların self-servis olarak kullanacakları bilgilerin de girilmesi ve yayınlanması ile servis çağrı sayısının azaltılması sağlanmaktadır.



The screenshot displays the Servicecore Knowledge Management interface. The top navigation bar includes icons for Home, Olay (Event), Çağrı (Call), Olay (Event), Problem, İstek (Request), Katalog (Catalog), Değişiklik (Change), KB, SI, CMB, and a search icon. The main content area shows a list of articles with columns for ID, Title, Date, and Score. The filter panel on the right includes sections for KB Number, Topic, Keywords, Category, Keyword, and Status.

ID	Article Title	Date	Score
#B07	How to install a Printer	15.02.2024	1230
#B06	Add an email account to Outlook	15.02.2024	1058
#B05	How to overcome Printer issues	15.02.2024	1043
#B04	Set your picture for enterprise wide application	15.02.2024	1054
#B03	How to setup Email accounts on your mobile	15.02.2024	1440
#B02	How to use Outlook CRM Plugin without crashing	15.02.2024	105
#B01	How to use VPN software to work remotely.	15.02.2024	1045

SERVICE CATALOG MANAGEMENT

Gelişmiş otomasyon özellikleri ile servislerinizi standartlaştırın ve müşteri hizmetlerinizi uçtan uca dijitalleştirin..

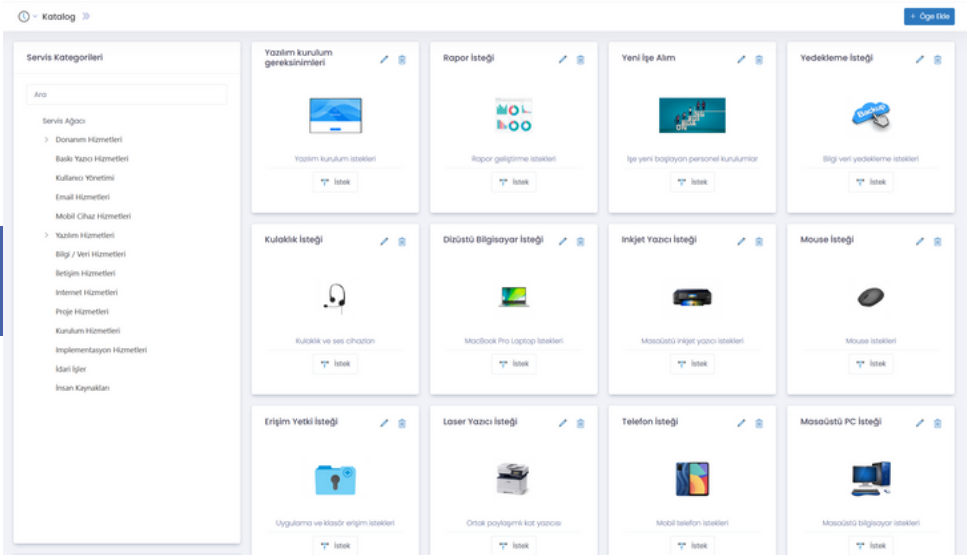
Servicecore SCM modülü ile çok katmanlı servis kataloglarınızı kolay kullanımlı ara yüzler ile hızlıca geliştirin ve sürekli güncel tutun.

İstek yönetiminin arka planında yer alan tüm servis yönetimi aktivitelerini standartlaştırma ve sürdürülebilir hizmet kalitesini sağlamak amacıyla geliştirilen SCM modülü modern bir kullanıcı istek yönetimi için gerekli zemini sunmaktadır.

Ön tanımlı talep formlarını servise göre özelleştirebilme, onay aşamalarını ön tanımlı kurgulayabilme, servis seviye anlaşmalarını servis bazında düzenleyebilme özellikleri ile tüm servisleri özelleştirin.

Her servisin arkasında yer alan ön tanımlı iş akışlarını tanımlayabilme ve servisin her tekrarında otomatik görev dağıtımı yapabilme özellikleri ile servis yönetiminin kalite güvencesi sağlanmaktadır.

Standartlaştırılmış iş akışları sayesinde servis yönetilebilirliği ve kullanıcı memnuniyeti sağlanmaktadır.



SERVICE LEVEL MANAGEMENT

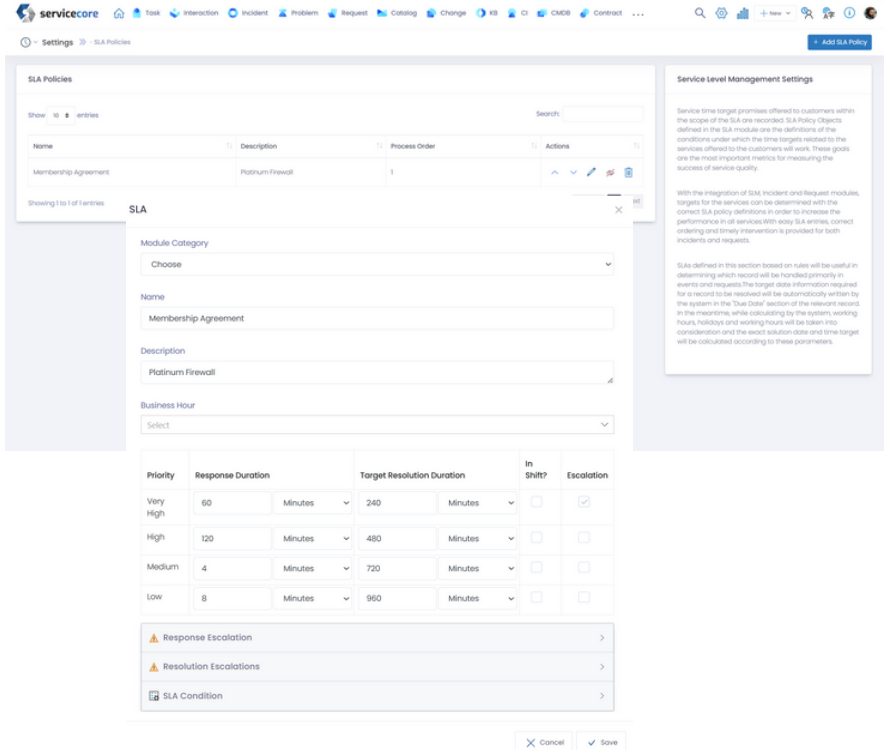
Entegre servis seviye yönetimi ile tüm servis yönetimi süreçlerinizin performansını arttırın.. Müşteri beklentilerinin hem olay hem de isteklerle ilgili tanımlarını kolayca yönetebileceğiniz, parametrik servis seviye anlaşmaları uygulaması ile performans sizin kontrolünüzde.

Erişilebilirlik ve servis sunum süreleri ile ilgili beklentilerin doğru tanımlanması ile önceliklendirme yükünü otomatikleştirin.

Olay ve istek yönetimi süreçlerinin öncelikli ve zorlu faaliyetlerinden olan önceliklendirme çalışmasını otomatikleştiren servis seviye yönetimi modülü ile hizmet kalitesini arttırın.

Çok katmanlı servis seviye anlaşması (Multi-Level SLA) tanımlama yetenekleri donatılan bu modülde müşteri servis süre beklentilerini doğru belirleme ve tüm faaliyetleri doğru zamanlama ile sunabilme ihtiyacı otomatikleştirilmiştir.

Kolay SLA girişleri ile hem olay hem de istekler için doğru sıralama ve zamanında müdahale imkanı sağlanmaktadır.



The screenshot displays the 'SLA Policies' management interface within the Servicecore system. The top navigation bar includes icons for Task, Interaction, Incident, Problem, Request, Catalog, Change, KPI, CMDB, and Contract. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'SLA Policies', shows a table with columns for Name, Description, Process Order, and Actions. A table with 5 rows is visible, showing various SLA policies like 'Membership Agreement' and 'Platinum Firewall'. Below this table is a form for creating or editing an SLA, with fields for Module Category, Name, Description, and Business Hour. The right panel, titled 'Service Level Management Settings', contains text explaining the purpose of SLA policies and the importance of defining them correctly. At the bottom, there is a table for 'Response Escalation' and 'Resolution Escalations' with columns for Priority, Response Duration, Target Resolution Duration, In Shift?, and Escalation. The interface is clean and modern, with a light blue and white color scheme.

Name	Description	Process Order	Actions
Membership Agreement	Platinum Firewall	1	

Priority	Response Duration	Target Resolution Duration	In Shift?	Escalation
Very High	60 Minutes	240 Minutes	☐	☒
High	120 Minutes	480 Minutes	☐	☐
Medium	4 Minutes	720 Minutes	☐	☐
Low	8 Minutes	960 Minutes	☐	☐

MEASUREMENT AND REPORTING MANAGEMENT

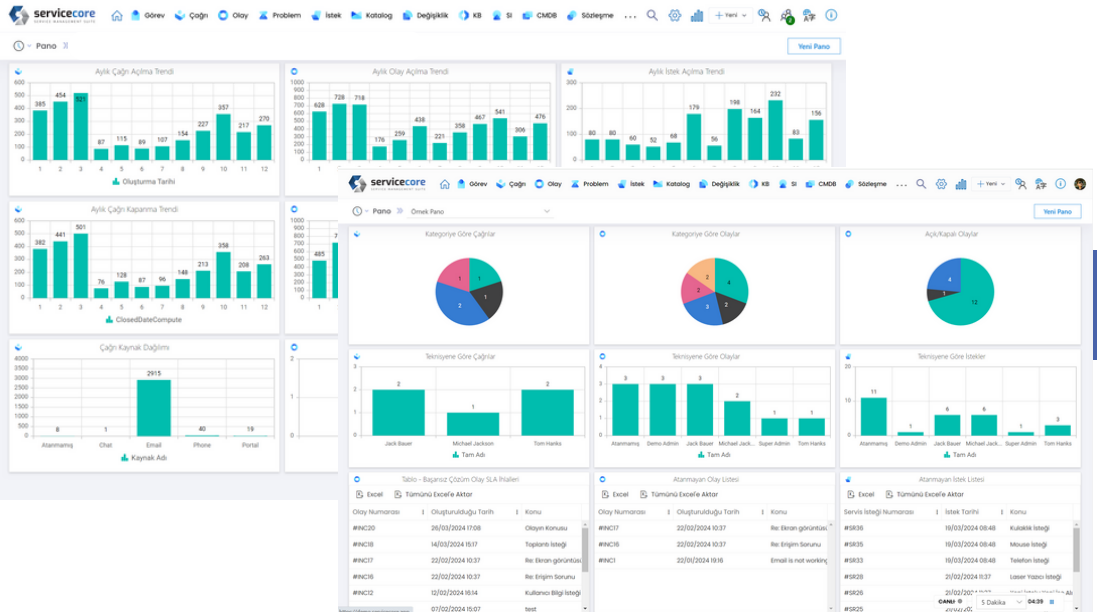
Ölçemediğimiz şeyi yönetemeyiz. Servicecore entegre suite kapsamında yer alan tüm yönetim süreçlerinden gelen veriler anlamlı bilgilere raporlar sayesinde dönüştürülmektedir.

ITIL4 ile birlikte başlı başına önemli bir pratik olarak tanımlanan MRM süreci Servicecore üzerinde gerekli ölçüm ve raporlama araçları ile çalışacak şekilde modellenmiştir. Servis yönetiminde gerekli ve yaygın kullanılan raporlar önceden rapor kitaplığında hazırlanmış ve kullanıma sunulmuştur. Klasik raporlamadan farklı olarak ITIL4'te tanımlandığı şekliyle hedeflerden yola çıkan bir ölçümleme metodu oluşturulmuştur. Operasyonel raporların yanı sıra, stratejik ve analitik raporlar da geliştirilebilmektedir. Süreç ve servis kalitesini ölçmeye yönelik performans göstergeleri ve bunların farklı bileşenlere göre dinamik görünümleri detaylı raporlar halinde yöneticilerin erişimine sunulmuştur.

İhtiyaç duyulan yeni raporların tasarımı da servis rapor sihirbazı (SRW – Service Report Wizard) aracılığı ile kolayca yapılabilmektedir.

Bu raporlar farklı bakış açılarında süreç ve servislere bakan farklı yönetim kademelerine göre özelleştirilen panolarda (Dashboard) bileşenler (widget) halinde gösterilebilmektedir.

Sürekli iyileştirmenin ilk adımı süreç ve servislerdeki sorunlu ve performansı düşük alanların tespitine dayanmaktadır. ITIL4'e göre servis yönetimi uygulamasının başlangıç noktası tam da bu süreç ve servis zafiyetlerinin olduğu bölgelerdir. Bu nedenle raporlama modülü tüm diğer süreçlerin denetiminin ve iyileştirilmesinin takibi anlamında sürekli iyileştirme sürecinin de vazgeçilmez aracıdır.



SELF SERVICE PORTAL

Müşterilerinize ve kullanıcılarınıza eşsiz bir servis talep ve takip deneyimi yaşatın!

Profesyonel bir servis sağlayıcının olmazsa olmaz ihtiyaçlarından biri de müşterilerine ve kullanıcılarına sunacakları bir servis erişim ve takip ekranıdır.

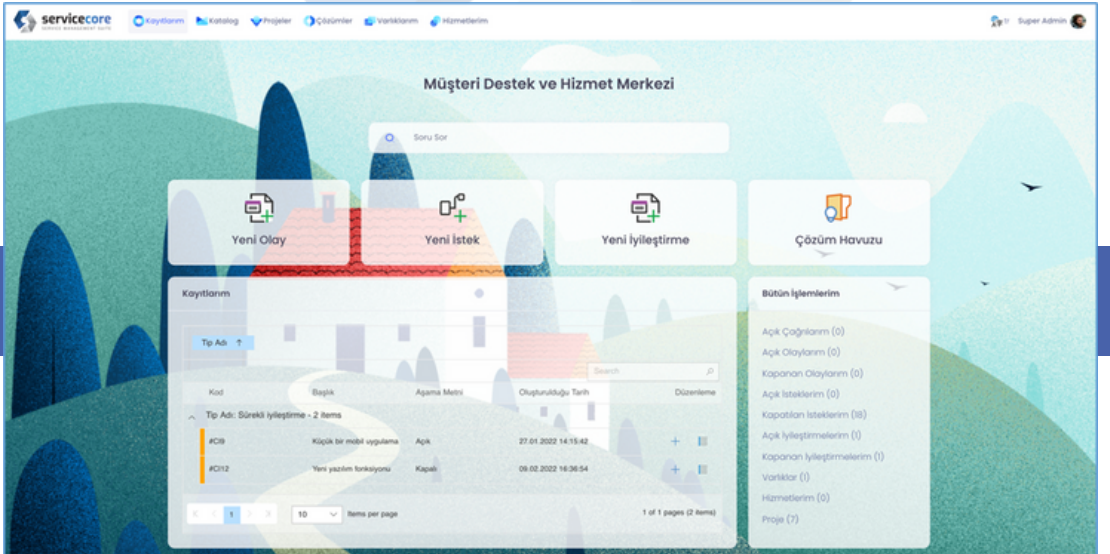
Servicecore Self Service Portal'ın sunduğu kolay ve modern ara yüzlerle müşteri memnuniyetinizi artırın.

Kullanıcılar self service portal üzerinden destek taleplerini, hizmet isteklerini kolayca iletebilir ve mevcut isteklerinin durumunu takip edebilirler. Detaylı istek ve olay takip ekranları ile hem durum takibi yapabilir hem de teknik ekiplerle yazışmalarını aynı ortamdan yürütebilir.

Kullanıcılar bilgi bankası üzerinden olay ve isteklerle ilgili bilgilere kolayca erişebilir ve self-servis çözümlere hızlıca erişebilir.

Kullanıcılar servis kataloğunu portal üzerinde görebilir ve isteklerini katalogdan seçerek teknik ekiplere iletebilir. Sunulan tüm servisler SCM modülünde önceden hazırlanmış paketlerdir ve kullanıcılar bu panelde doğru servisi arama motoru ile veya katalog içerisinde gezerek bulabilir. Açtıkları servis taleplerini yine aynı portal üzerinde takip edebilir ve detaylarını görebilir.

Kullanıcılara atanmış projeler, varlıklar ve hizmetler de keza bu portalda görülebilir ve bir kullanıcı kendisine ait varlıkların, hizmetlerin, projelerin durumunu buradan takip edebilir.



servicecore

Kayıtlarım Katalog Projeler Çözümler Varlıklarım Hizmetlerim

Super Admin

Müşteri Destek ve Hizmet Merkezi

Soru Sor

Yeni Olay Yeni İstek Yeni İyileştirme Çözüm Havuzu

Kayıtlarım

Tip Adı

Kod	Başlık	Açama Mevzu	Oluşturulduğu Tarih	Düzenleme
FC09	Küçük bir mobil uygulama	Açık	27.01.2022 14:15:42	
FC12	Yeni yazılım fonksiyonu	Kapalı	09.02.2022 16:36:54	

1 of 1 pages (2 items)

Bütün İşlemlerim

- Açık Çağrılarım (0)
- Açık Olaylarım (0)
- Kapanan Olaylarım (0)
- Açık İsteklerim (0)
- Kapatılan İsteklerim (10)
- Açık İyileştirmelerim (1)
- Kapanan İyileştirmelerim (1)
- Varlıklarım (1)
- Hizmetlerim (0)
- Proje (7)

CONTINUAL IMPROVEMENT

Sürekli iyileştirme servis yönetiminin esas uygulama metodudur. ITIL4'e göre servis yönetiminin bitmeyen bir sürekli iyileştirme metodu ile uygulanması gerekir. Sürekli iyileştirme ITIL4'ün ana uygulama metodolojisidir.

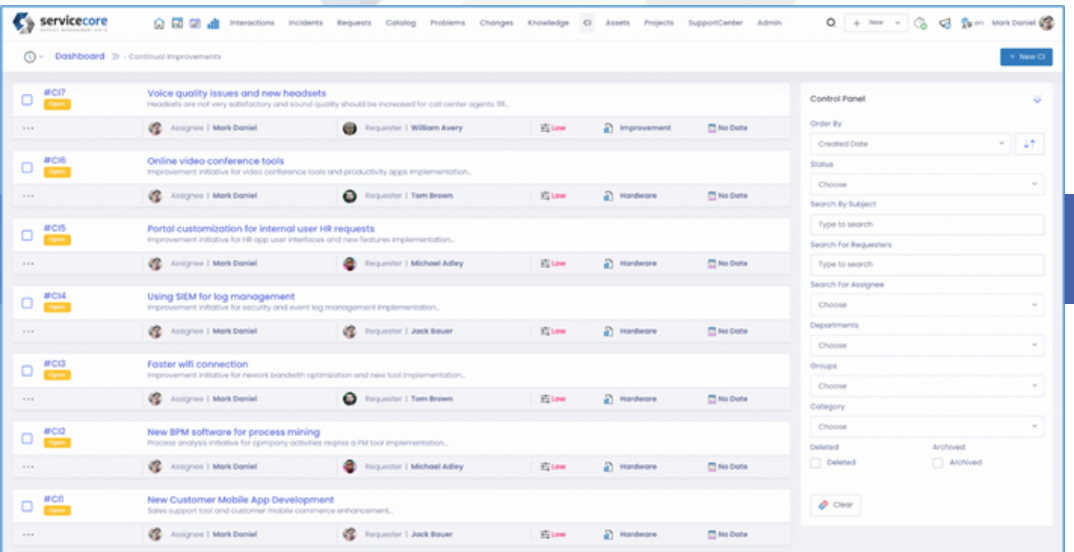
Her servis yönetimi sisteminin omurgasında sürekli iyileştirme pratikleri yer alır. Bir servis yönetimi süreç ve servis otomasyonu çalışmasının doğal bileşeni sürekli iyileştirme uygulamasıdır.

Sürekli hedeflerle uyum, durum tespiti, zayıflıkların tespit edilip giderilmesi için görevlendirmeler ve iyileştirmelerin sürekli devam ettirilmesi için gerekli inisiyatiflerin kayıt ve takip mekanizması CI modülünde geliştirilmiştir. Sürekli iyileştirme kayıtları (CI Register) ortamı olarak CI modülü, CI inisiyatiflerinin baştan sona takibi için gerekli altyapıyı sağlamaktadır.

Süreç ve servis raporlarından gelen sonuçların yanı sıra, tüm teknik ekip ve kullanıcılardan gelecek iyileştirme önerileri de interaction katmanında yakalanıp iyileştirme fırsatları olarak CI modülünde takip edilmektedir.

ITIL4 ve Servis Yönetimi pratiklerinde “son kullanıcılarla” etkileşimin üç temel türü bulunur. Olay, istek ve iyileştirme önerisi. Genellikle olay ve istek süreçleri karıştırılır ve aynı şekilde ele alınır ki bu doğru değildir. Fakat daha sorunlu olan yaklaşım ise iyileştirme önerilerini istek ile aynı kategoride veya aynı yazılım modülünde ele almaktır.

Kullanıcıların standartlaştırılmış isteklerini içeren servis kataloğunda önerilere, ek ihtiyaçlara, yeni gereksinimlere vb. geliştirme-tasarım-üretim gerektiren konulara yer verilmemelidir. Bunlar birer CI kaydı olarak analiz edilmeli, değerlendirilmeli ve görüş toplanmalı ve karar verilmelidir.



The screenshot displays the Servicecore CI Register interface. The top navigation bar includes links for Interactions, Incidents, Requests, Catalog, Problems, Changes, Knowledge, CI, Assets, Projects, SupportCenter, and Admin. The main content area is titled "Dashboard" and "Continual Improvements". It lists several CI items, each with a title, description, assignee, requester, status, and date. The items are:

- Voice quality issues and new headsets**: Headsets are not very satisfactory and sound quality should be increased for call center agents. Assignee: Mark Daniel, Requester: William Avery, Status: Low, Hardware, No Date.
- Online video conference tools**: Improvement initiative for video conference tools and productivity apps implementation. Assignee: Mark Daniel, Requester: Tom Brown, Status: Low, Hardware, No Date.
- Portal customization for internal user HR requests**: Improvement initiative for HR app user interfaces and new features implementation. Assignee: Mark Daniel, Requester: Michael Adley, Status: Low, Hardware, No Date.
- Using SIEM for log management**: Improvement initiative for security and event log management implementation. Assignee: Mark Daniel, Requester: Jack Bauer, Status: Low, Hardware, No Date.
- Faster wifi connection**: Improvement initiative for network bandwidth optimization and new tool implementation. Assignee: Mark Daniel, Requester: Tom Brown, Status: Low, Hardware, No Date.
- New BPM software for process mining**: Process analysis initiative for company activities requires a PM tool implementation. Assignee: Mark Daniel, Requester: Michael Adley, Status: Low, Hardware, No Date.
- New Customer Mobile App Development**: Sales support tool and customer mobile commerce enhancement. Assignee: Mark Daniel, Requester: Jack Bauer, Status: Low, Hardware, No Date.

The right sidebar contains a "Control Panel" with filters for Order By, Status, Search By Subject, Search For Requesters, Search For Assignee, Departments, Groups, Category, Deleted, and Archived. A "Clear" button is at the bottom.

CONTINUAL IMPROVEMENT

Önceliklendirmeye alınan ve diğer gereksinim-ihtiyaç-fikirlerle göre sıraya konularak hareket edilen bu tür iyileştirme inisiyatifleri akabinde birer değişiklik veya proje ile de devreye alınabilir.

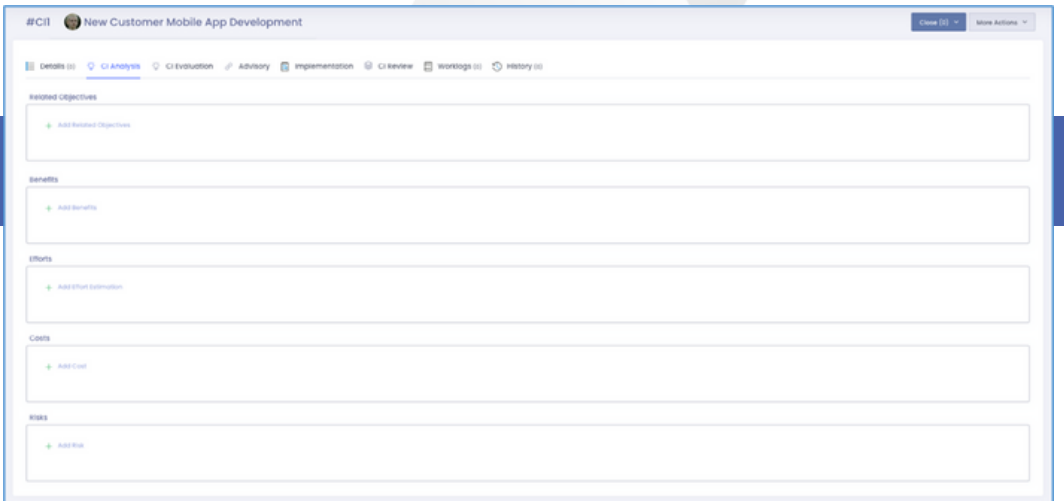
“Engage” safhasında karşılaşılan standart dışı her tür gereksinim bir iyileştirme fırsatıdır. Bazıları “fayda” sağlamazken bazıları az faydalı bazıları da yüksek katma değer içeren bu tür öneriler CI süreci liderliğinde ve bir çok başka sürecin katkısı ile değerlendirilir. Servicecore CI modülünde bu değerlendirme tam üç aşamalı olarak işlenmektedir. İlk aşamada “Analiz”, ikinci aşamada “Değerlendirme”, üçüncü aşamada “İstişare-Danışma” adımlarından geçilir.

CI pratiğinin sahibi olan CI Yöneticisi liderliğinde bu üç aşamalı karar verme sürecine katkı sağlayan diğer süreçler ; İş analizi, servis seviye yönetimi, ilişki yönetimi, servis portföy yönetimi, risk yönetimi, servis finans yönetimi, servis katalog yönetimi, istek yönetimi süreçleridir.

Servicecore uygulamasını diğer tüm ürünlerden farklı kılan bir diğer özellik bu tür standart dışı isteklerin eposta ve portal aracılığı ile alınması sırasında Interaction ve CI ara katmanlarını entegre ederek sunabilmesidir.

Genellikle BT birimlerinin yazılım ekiplerinin özellikle de proje kültüründen kalma doğrudan sipariş alır gibi yazılım gereksinimlerini alması, backloglara yeterli değerlendirme yapılmadan her tür gereksinimin hızla girivermesi sorunlu bir yaklaşımdır. Standartlaşmış operasyonel hizmetlerden herhangi birini ister gibi bir kullanıcının sıradan bir istek gibi yazılım veya servis geliştirme talebini istek modülünden almak doğru değildir.

Servicecore dijital servis yönetimi uygulamasında bu tür standart dışı gereksinimler iyileştirme inisiyatifleri olarak aşağıdaki başlıklara göre analiz ve değerlendirmelerden geçirilebilmektedir.



#Cil New Customer Mobile App Development

Details (0) CI Analysis CI Evaluation Advisory Implementation CI Review Worklogs (0) History (0)

Reasoned Objectives

+ Add Reasoned Objectives

Benefits

+ Add Benefits

Efforts

+ Add Effort Estimation

Costs

+ Add Cost

Risks

+ Add Risk

CONTINUAL IMPROVEMENT

1- Kurum hedeflerine bu önerinin katkısı nedir?

Genellikle son kullanıcı veya bir departman tarafından "acil ve öncelikli" ihtiyaç olarak belirtilen gereksinimler kurumun amaç ve hedefleriyle ne kadar ilgili ve bunlara ne kadar katkısı var bunun sorulması gereklidir. ITIL4 ve servis yönetimi dünyasının bir numaralı kuralı "değer odaklılık" bağlamında tüm iyileştirmeler kurum hedeflerine bakarak değerlendirilmelidir.

2- Önerilen iyileştirmenin faydaları somut olarak nelerdir?

Bu iyileştirme bir kullanıcıyı mı, iş birimini mi, tüm kurumu mu kapsamaktadır. Elde edilecek kazanımın mali açıdan, verimlilik açısından, kalite açısından getirileri nelerdir. Bu aşamada ikna edici, somut, erişilebilir bir hedef belirtiliyor olmalıdır.

3- Bu iyileştirmenin gerçekleştirilmesi için gereken efor nedir?

Kullanıcı veya iç müşterilerin önerdiği iyileştirmenin arkasındaki gerekli eforu bilmesi beklenemez. Bu aşamada gerçekçi iş gücü hesaplanmalıdır.

4- Maliyetler nelerdir?

İyileştirmenin faydalarını elde edebilmek için gerekli maliyet net olarak bilinmelidir. Maliyet bir iyileştirmenin 1 ve 2. Sorularda sorulan kriterleriyle uyumlu ve yatırıma değecek bir seviyede olması beklenmektedir.

5- Bu iyileştirmeyi yapmanın ve yapmanın riskleri nelerdir?

Söz konusu iyileştirme fikrini uygulamama durumunda neler kaybedilecektir? Uygulanması durumunda ise yaşanacak değişikliklerle hangi tehditler ve sistemsel etkiler olacaktır? Bu aşamada risk yönetimi sürecinin de katkısıyla tehdit ve olasılıklar hesaplanır. Servicecore CI modülünde bir sonraki adım aşağıdaki kriterlere bağlı olarak önceliklendirme amaçlı değerlendirme puantajıdır. Buradaki kriterlere başka kuruma özgü kriterler de eklenebilir.

#CII  New Customer Mobile App Development

Close (0) More Actions

Details (0) CI Analysis CI Evaluation Advisory Implementation CI Review Worklogs (0) History (0)

CI Risk Level	High
CI Cost Level	High
CI Objective Support Level	Low
CI Speed Level of Implementation	Low
CI Return of Investment Speed	Low
CI Evaluation Result -> % 40	Save

CONTNUAL IMPROVEMENT

Servicecore CI modülünde bir sonraki aşama ilgili iyileştirme ile ilgili tüm ilgili paydaşlardan (servis sahibi, ürün sahibi, müşteri, diğer planlama ve tasarım süreçleri, sistem yöneticileri, yazılım ve altyapı ekipleri ve kullanıcılar vb) görüş toplanmasıdır.

Tüm bu aşamalardan geçen bir iyileştirmenin devreye alınıp alınmayacağı, önceliğinin ne olacağı, ne zamana kadar yapılması gerektiği konusundaki kararlar CI Details bölümünde ve sağ panelde yer alan Properties alanında kayıt altına alınır.

Eğer devreye alınacaksa Implementation safhasına geçilir ve burada bir değişiklik kaydı veya bir proje kaydı açılarak iyileştirme devreye alınıp takip edilir.

Son aşamada gözden geçirme yapılarak CI pratiğinin “Did we get there?” sorusu sorularak iyileştirmenin işe yarayıp yaramadığı, hedeflerine ulaşip ulaşmadığı ve kurum için hala “değerli” olup olmadığı sorgulanıp kayıt altına alınır.

ITIL4 CI Pratiğinde açıklanan “Continual Improvement Model”e birebir uyumlu şekilde geliştirilen Servicecore CI modülü ile sürekli iyileştirme çalışmaları bu şekilde yönetilir.

#CI7  Voice quality issues and new headsets

Close (0) More Actions

Details (0) CI Analysis CI Evaluation Advisory Implementation CI Review Worklogs (0) History (10)

+ Add Advisory Member

Advisory	Status	Description	Request Date	Response Date	Actions
Super Admin	Wait-Done	Super Admininstead ofSuper Adminprocessed by	25.06.2021 10:30	03.07.2021 16:55	  
Jack Bauer	Wait-Reject	Jack Bauerinstead ofSuper Adminprocessed by	25.06.2021 10:30	03.07.2021 16:55	  
Michael Jackson	Wait-Done	Michael Jacksoninstead ofSuper Adminprocessed by	25.06.2021 10:30	03.07.2021 16:55	  
Tom Hanks	Wait-Done	Tom Hanksinstead ofSuper Adminprocessed by	25.06.2021 10:30	03.07.2021 16:55	  
Fiyodor Mihaylovic Dostoyevski	Wait-Reject	Fiyodor Mihaylovic Dostoyevskinstead ofSuper Adminprocessed by	25.06.2021 10:30	03.07.2021 16:56	  
Ahmet Hamdi Tanpınar	Wait-Done	Ahmet Hamdi Tanpınarinstead ofSuper Adminprocessed by	25.06.2021 10:30	03.07.2021 16:56	  

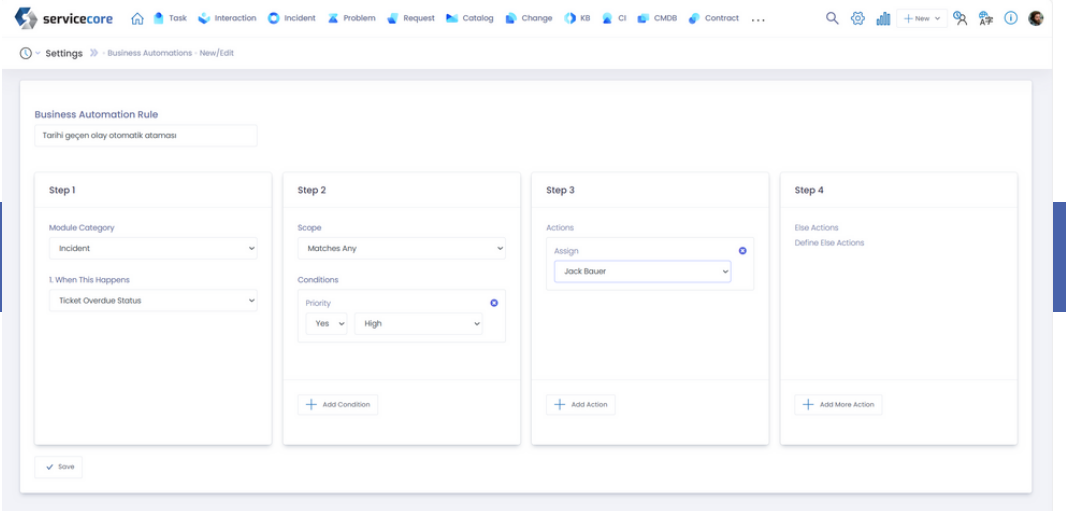
SERVICE AUTOMATION

Otomatik iş kuralları tanımlama ve koşullara bağlı olarak olay ve istekleri dinamik yönetme özellikleri ile donatılan servis otomasyonu kural servisi (SARE- Service Automation Rules Engine) sayesinde bir çok manuel yönetim faaliyeti kural tabanlı iş motoru ile otomatikleştirilmektedir.

Kolayca tanımlanabilen kurallar ile koşullara bağlı aksiyonlar otomatik yapılabilmekte ve bu sayede tüm servis kayıtlarının dinamik olarak güncellenmesi ve akışların hızlanması sağlanmaktadır.

Manuel veri güncellemeye gerek kalmadan gerçekleşen her olası durumda tamamen teknisyenin ve süreç yöneticisinin hayal gücüne bağlı tüm aksiyonları otomatikleştirmek mümkün hale getirilmiştir.

Yönetim panelinden kolayca tanımlanabilen basit aksiyonlardan, çok ön koşullu, çok katmanlı ve çok aksiyonlu dinamik kurallara kadar pek çok otomatik süreç önceden tanımlanarak iş akışlarında daha fazla otomasyon ve servislerde daha yüksek hız sağlanmaktadır.



The screenshot displays the 'Business Automation Rule' configuration page in the Servicecore system. The page is titled 'Business Automation Rule' and includes a subtitle 'Tarihli geçen olay otomatik ataması'. The configuration is divided into four steps:

- Step 1:** Module Category is set to 'Incident'. A condition is defined: '1. When This Happens' with 'Ticket Overdue Status'.
- Step 2:** Scope is set to 'Matches Any'. Conditions include 'Priority' set to 'High'.
- Step 3:** Actions include 'Assign' with 'Jack Bauer' as the assigned user.
- Step 4:** 'Else Actions' section for defining alternative actions.

Each step has an 'Add More Condition' or 'Add More Action' button. A 'Save' button is located at the bottom left of the configuration area.

TASK MANAGEMENT (WORKFORCE AND TALENT MANAGEMENT)

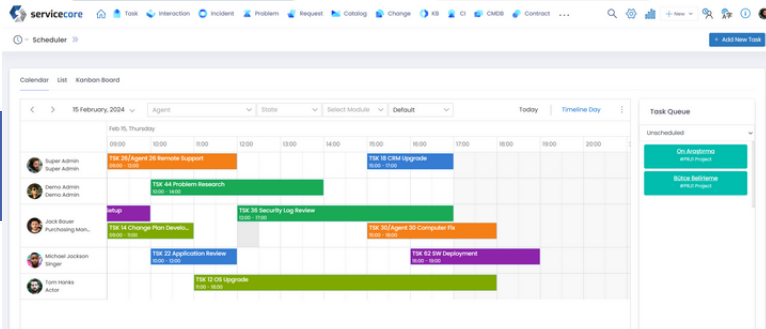
Tüm servis yönetimi süreçlerinde teknisyenlerin yürüttüğü görevler sayesinde işler devam edebilmektedir. Her olay, istek, problem, değişiklik, sürüm, proje ve tüm diğer süreçler bir çok görevin teknik ekiplerce yerine getirilmesi sayesinde tamamlanabilmektedir.

Servicecore Task Management ortak fonksiyonu hem süreçler boyunca işbirliğini, hem de süreçlerden bağımsız yürütülen tüm aktiviteleri kayıt altına alarak merkezi iş yükü koordinasyonunu sağlayabilmektedir.

ITIL4 ile birlikte gelen en önemli süreçlerden biri olan Workforce and Talent Management pratiğinin temelinde yer alan iş gücü yönetimi işte bu modül ile sağlanmaktadır.

Tüm teknisyenlerin kaynak kullanımı ve uygunluğunu tekil bir koordinasyon ile görebilmenin yolu yapılan tüm görevlerin modüller boyunca kayıt altına alınmasıdır.

Kayıt altına alınmayan, platform dışı kalan, kayıtsız yürütülen, email ortamlarından sürdürülen veya sözlü takip edilen görevler ölçülemeyen, ispatlanamayan, görülmeyen iş yükü dağılımı ve dengesiz kaynak kullanımını doğurmaktadır.



Bu şekilde kayıtsız ve görev yönetimi olmaksızın çalışan kurumlarda şu sorunlar doğmaktadır:

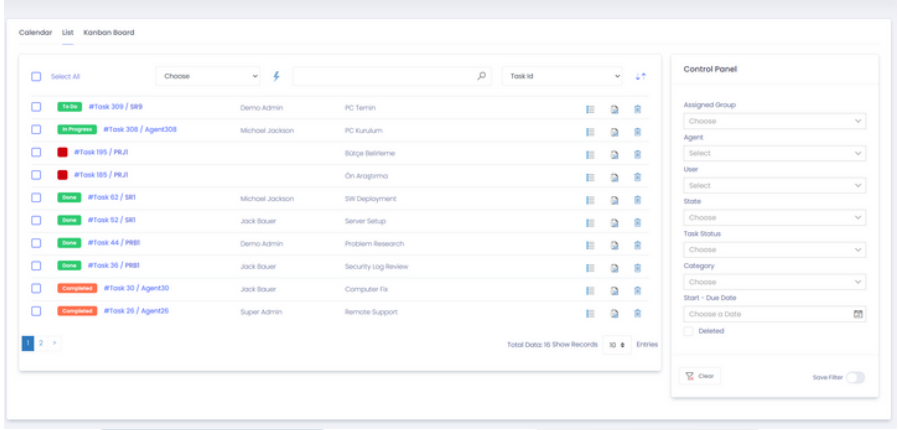
- 1.Dengesiz iş dağılımı
- 2.Adaletsiz görev dağılımı
- 3.Yetkinliklerin israf edilmesi
- 4.Önceliklerin kontrolsüz değişmesi
- 5.Yapılan işlerin görünür olmaması
- 6.Kaynak yönetiminin yapılamaması
- 7.Ortak ajandaların görülememesi
- 8.Teknisyenlerin çok yöneticili bir ortamda mutsuz çalışması
- 9.Yetkinliklerin geliştirilememesi
- 10.Süreçlerin başarılı olamaması

Tüm bu sorunların ortadan kaldırılması için merkezi bir kaynak/iş gücü ve görev yönetimi gereklidir.

TASK MANAGEMENT (WORKFORCE AND TALENT MANAGEMENT)

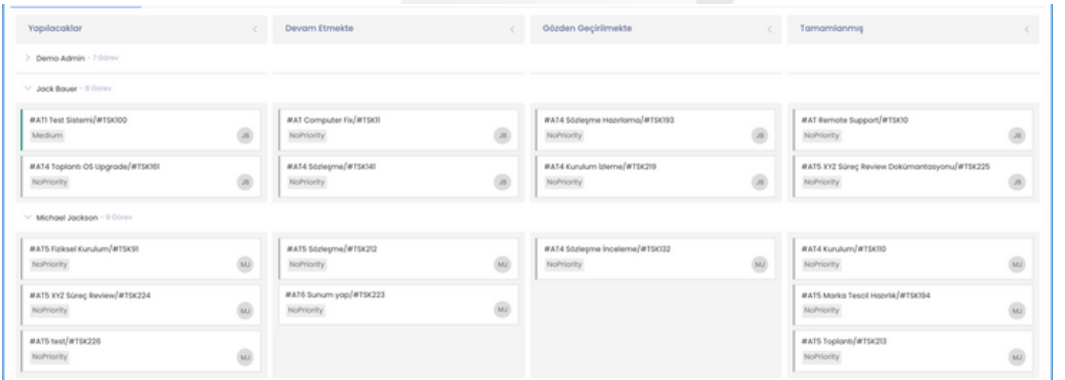
Bunu sağlamak üzere geliştirilen (WTE®) Workforce and Tasks Engine ve bunu destekleyen bir diğer teknoloji olan (STE®) Servicecore Time Engine sayesinde iş yükü ve kaynak yönetimi kolaylaşmaktadır.

Görevlerin ortak ajanda ve ortak görev listeleri yönetimi modülleri sayesinde yukarıda listelenen kronik problemler ortadan kaldırılabilmektedir.



Kanban Modülü :

Tüm görevlerin Kanban modeli ile durumlarının takibi ve güncellenmesi işlemleri için geliştirilen bu modül sayesinde çalışanlar ve yöneticiler görevlerinin durumlarını kolaylıkla görsel arayüz üzerinden takip edebilmektedirler. Sadece Teknisyen günlük görevleri değil, Incident, Problem, Request, Change ve Project modüllerindeki görevlerinin tamamını tek bir ekranda birleştiren bu modül sayesinde bütünlüklü bir iş gücü ve görev yönetimi kolaylıkla yapılabilir.



PROJECT MANAGEMENT

Proje yönetimi, hizmet yönetiminde özellikle kapsamlı değişikliklerin uygulanması, iyileştirme çalışmalarının yönetilmesi, çok paydaşlı dönüşümlerin koordinasyonu gibi alanlarda yoğun kullanılan bir pratiktir.

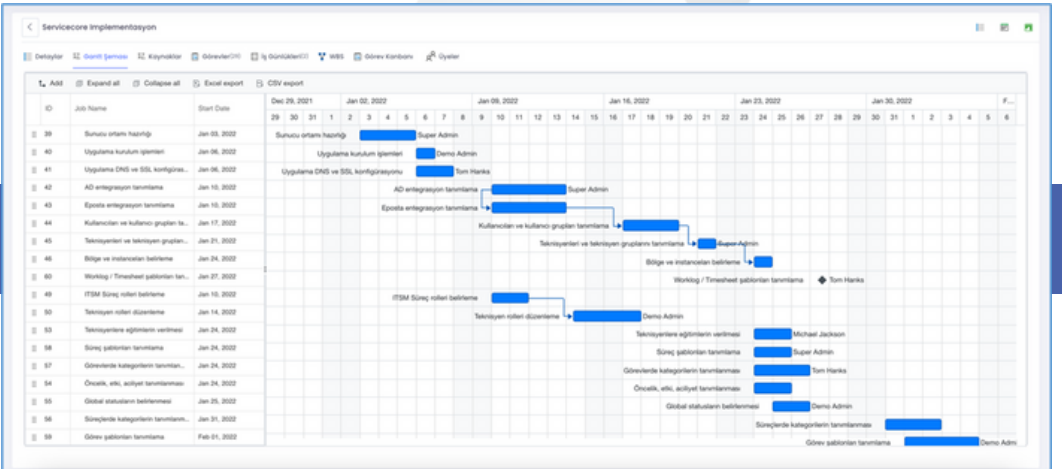
ITIL4 ile birlikte proje yönetimi süreci ITSM'in doğal bir parçası ve zorunlu bir pratiği haline gelmiştir. Projelerin doğuşu her zaman iyileştirme, değişiklik, istek gibi süreçler tarafından tetiklenmektedir ve proje çıktıları çoğunlukla bu süreçlere geri besleme yapmayı gerektirmektedir.

Servis yönetimi platformunda proje yönetimini entegre bir modül olarak işletmek görevlerin tek bir platformda takip edilebilmesi açısından kritik önem taşır. Bir çalışanın servis yönetimi süreçlerindeki işlerinin yanı sıra proje yönetiminden gelen görevlerini de aynı ekranda görebilmesi ve görev çakışmalarının engellenmesi gerekmektedir.

Servis yönetimini ayrı platformda ve proje yönetimini ayrı başka bir platformda yürütmek ciddi maliyetlere, gereksiz entegrasyon eforlarına, ayrı iki ürün için altyapı, lisans, bakım, destek vb. gereksiz ek maliyetlere yol açmaktadır.

Proje yönetiminin servis yönetimi platformu dışında ayrı bir ürün olarak kurulması, sürekli iyileştirme, istek ve değişiklik yönetimi süreçleri ile önceliklendirilen ve regülasyonu sağlanan tüm müşteri gereksinimlerinin, servis sağlayıcı ve BT'nin kontrolünden çıkmasına yol açmaktadır.

Servis yönetimi süreçlerinden kopmuş bir proje yönetimi ürünü kullanılması yoluyla, ilişkisiz, bağıntısız ve kaynak kullanımından habersiz proje yönetimi faaliyetleri, kontrolsüz ikinci bir servis platformu doğmasına da neden olmaktadır.

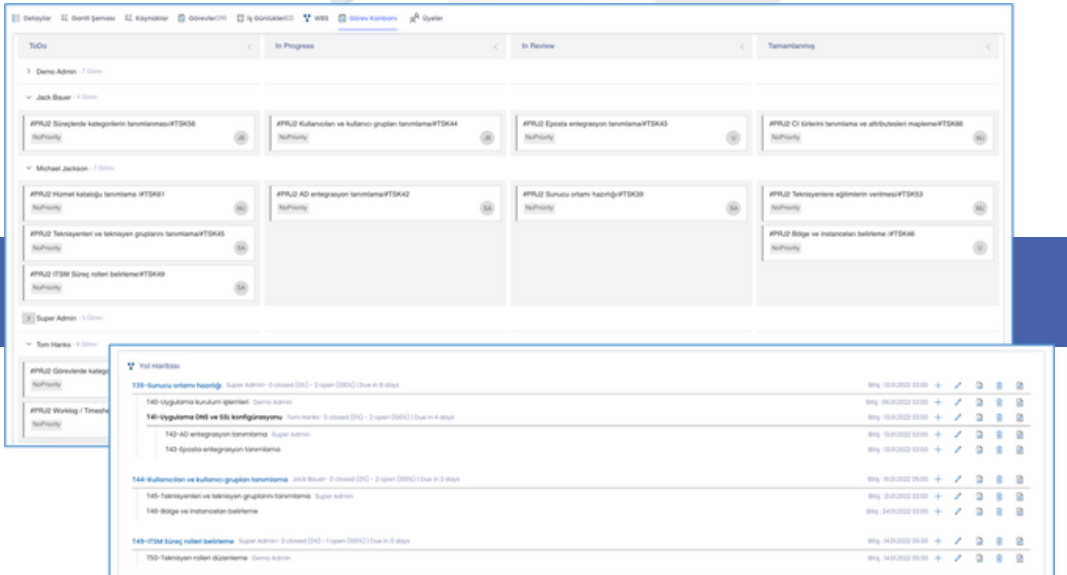


PROJECT MANAGEMENT

Servicecore entegre Proje Yönetimi modülü ile bütünsel bir dijital yönetim sistemi imkanı sunmaktadır.

Modern proje yönetimi araçlarının tamamının yer aldığı bu modül ile aşağıdaki işlemler yapılabilmektedir:

- Proje Görev Yönetimi
- Proje Yol Haritası
- Proje Gantt Şemaları
- Proje WBS Görünümleri
- Proje Ekip Yönetimi
- Proje Zaman Yönetimi
- Proje Timesheet Girişleri
- Proje Kanban Panelleri
- Proje Kaynak Yönetimi
- Merkezi Görev Yönetimi ile Entegre Görev Takibi
- Merkezi Planlamayla Çakışmayan Görev Atmaları
- Merkezi Görevlerle Entegre Workforce Raporları
- Olay, Problem, İstek, Değişim ve Sürekli İyileştirme ile Entegrasyon
- Son Kullanıcıları ve Dış Kullanıcıları Projeye Dahil Edebilme
- Son Kullanıcı Dış Açık Portal Üzerinden Proje Yönetimine Dahil Olabilme
- BT ve BT Dışı Tüm Kaynakları Projelere Dahil Edebilme ve Sınırsız Son Kullanıcı
- Son Kullanıcı ve Dış Kullanıcıların Projelerde Task Üstlenebilmesi
- Dış Proje Ekiplerinin User Olarak Bile Projeleri Yönetebilmesi



The screenshot displays the Servicecore Project Management interface. The top navigation bar includes tabs for 'Detaylar', 'Genel Bilgi', 'Kaynaklar', 'Görevler', 'İş Akışları', 'WBS', 'Görev Kanban', and 'Görevler'. The main area shows a Kanban board with columns for 'To Do', 'In Progress', 'In Review', and 'Tamamlanmış'. Tasks are assigned to team members like Jack Bauer, Michael Jackson, and Super Admin. A detailed view of a task is shown at the bottom, listing tasks such as '139-Sunucu ortamı hazırlığı', '140-Sunucu ortamı hazırlığı', '141-Sunucu ortamı hazırlığı', '142-Sunucu ortamı hazırlığı', '143-Sunucu ortamı hazırlığı', '144-Sunucu ortamı hazırlığı', '145-Sunucu ortamı hazırlığı', '146-Sunucu ortamı hazırlığı', '147-Sunucu ortamı hazırlığı', '148-Sunucu ortamı hazırlığı', '149-Sunucu ortamı hazırlığı', and '150-Sunucu ortamı hazırlığı'.

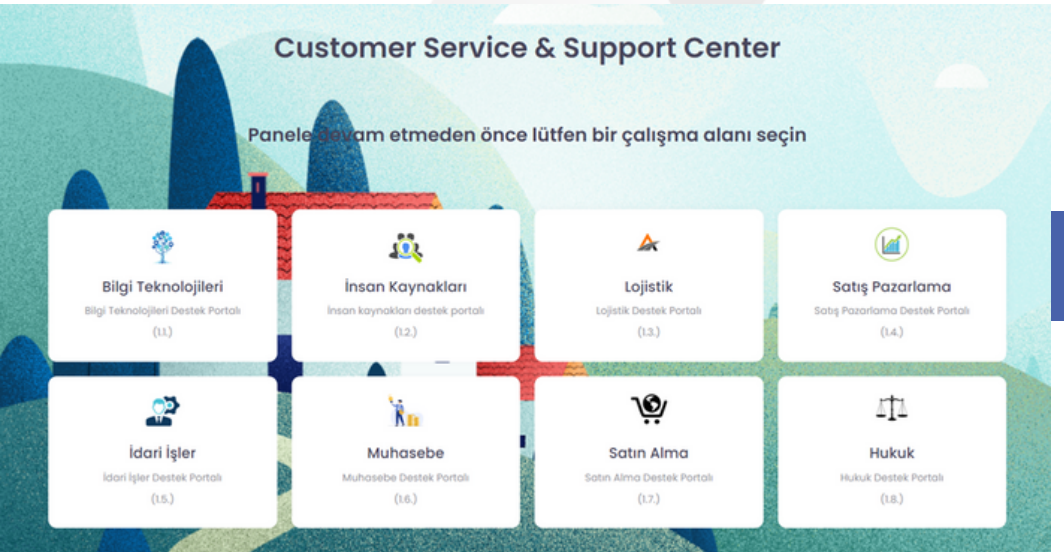
ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

Servicecore ESM'nin temel amacı, bir işletmenin genel hizmet yönetimini ve iş süreçlerini optimize etmektir. Bu, departmanlar arasında daha iyi işbirliği, hizmet kalitesinin artırılması ve genel olarak bir organizasyonun rekabet avantajının güçlendirilmesiyle sonuçlanır.

Servicecore'un içindeki tüm hizmet süreçlerini ve bu süreçlere odaklanan bir yaklaşımı ifade eder. Bu, Servicecore'un sadece IT (Bilgi Teknolojileri) departmanı için değil, aynı zamanda diğer departmanlar ve iş birimleri için de hizmet yönetimi uygulamalarını içerir. Servicecore ESM yaklaşımı, bir şirketin genel hizmet verimliliğini ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlar.

Servicecore ESM'nin bazı ana unsurları şunlardır:

- 1.Hizmet Yönetimi: Servicecore ESM, bir organizasyonun tüm bölümlerinde hizmet sağlama ve yönetme süreçlerini içerir. Bu, IT hizmet yönetimi, müşteri hizmetleri, insan kaynakları yönetimi ve diğer işlevleri içerir.
- 2.Süreç Standardizasyonu: Servicecore ESM, farklı departmanlarda ve iş birimlerindeki hizmet süreçlerini standardize etmeyi amaçlar. Bu, daha iyi hizmet kalitesi, etkinlik ve verimlilik sağlamaya yönelik araçlar içerir.
- 3.Otomasyon: Servicecore ESM iş süreçlerini otomatize etmeye yarar. Otomasyon, manuel işlemlerin azaltılmasına ve hizmet süreçlerinin daha hızlı ve hatasız bir şekilde yürütülmesine olanak tanır.
- 4.Müşteri Odaklılık: Servicecore ESM, iç ve dış müşterilere yönelik hizmetleri geliştirmeyi ve daha iyi müşteri deneyimlerini sağlar. Bu, müşteri taleplerini hızlı bir şekilde karşılama ve müşteri geri bildirimlerini dikkate alma anlamına gelir.
- 5.İş Sürekliliği ve Güvenlik: Servicecore ESM, iş süreçlerini güvenli bir şekilde yürütmeyi ve iş sürekliliğini sağlar.





servicecore

SERVICE MANAGEMENT SUITE

www.servicecore.com.tr

docs.servicecore.app

info@servicecore.com.tr

444CORE

