



## Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi

GOO® BT Hizmet Yöneticisi kullanıcı odaklı, tüm iş birimleri ile entegre ve kurumsal iş süreçlerinizi destekleyebilecek etkin bir platform sağlamaktadır. Yüksek hizmet kalitesi ve güvenilir kurumsal desteğin hedeflendiği organizasyonlarda tüm teknik ve iş süreçlerinizi rahatlıkla işletmenize olanak sağlamaktadır.

Biz kurumların hizmet yönetimi süreçlerinin başarısında iyi bir yazılıma sahip olmanın yanında süreçlerin ihtiyaçlara ve gerçeğe uygun tasarlanmış olması ve organizasyonel yapının doğru tanımlanmış olması gibi daha farklı kriterlerin yer aldığını çok iyi biliyoruz.

Bu sebeple sunduğumuz ITIL Tabanlı BT Hizmet Yönetimi teknolojisinin yanı sıra bu alana özgü farkındalık ve uzmanlık eğitimleriyle süreçlerinizin tanımlanmasında kurumunuza proje sürecinde destek oluyoruz.

ITIL tabanlı GOO® BT Hizmet Yöneticisi, kurumların BT süreçlerinin belirli bir disiplin içerisinde yönetilmesine, izlenmesine ve ölçülmesine olanak sağlamaktadır.

## Kullanılan Sektörler

- Kamu
- Enerji
- Üretim
- E-Ticaret
- Otomotiv
- Havacılık ve Savunma
- Bankacılık ve Sigortacılık
- Teknoloji , Telekomünikasyon ve Medya
- Sağlık ve PPP Sağlık Projeleri
- Platform Sağlayıcılar
- Alt Yapı Hizmetleri
- Dış Kaynak Hizmetleri





## Hizmet Seviye Yönetimi

Hizmet Seviye Yönetimi (SLM), Hizmet Seviye Anlaşması'nın (SLA) müşteriyle görüşülerek sonuca bağlanması ve kabul edilen hizmet seviye hedefleri doğrultusunda hizmetlerin tasarlanması sürecini kapsamaktadır. Ayrıca, SLM, Operasyonel Hizmet Anlaşması (OLA) ve Alt Yüklenici Kontratlarının (UC) uygunluğunun sağlanması ve hizmet hedeflerinin izlenip raporlanmasından sağlamaktadır. GOO üzerinde müşterileriniz arasında yapmış olduğunuz kontratlara uygun olarak gerekli SLA ile kurumunuz içerisinde veya alt yüklenicileriniz ile bu SLA'ları destekleyecek OLA ve UC tanımlamaları yapabilir, izleyebilir ve tanımladığınız metriklere göre (KPI) rapor alabilirsiniz.

## Hizmet Katalog Yönetimi

Hizmet Katalog Yönetimi (SCM) organizasyon içerisinde tüm iş ve BT ile ilişkili teknik hizmetlerin tanımlanması ve organize edilmesine olanak sağlamaktadır. Hizmet Katalog tüm operasyonel hizmetler hakkında hizmet detayı, durumu, bağımlılığı gibi önemli ve doğru bilgi içermesinin yanında bu süreçlerin operasyonel olarak işletilmesine yardımcı olur. GOO üzerinde diğer süreçlerle entegre çalışabilen Hizmet Katalog Yönetimi bulunmaktadır. Bu çatı üzerinden İş Hizmetleri ve Teknik Hizmetler (Sadece BT'ye Açık) tanımlanabilmektedir. Ayrıca isteklerin yerine getirilebilmesi için gerekli akışların tasarımı yapılabilmekte ve her bir katalog ögesine özel başvuru ara yüzleri hazırlanabilmektedir.

## Olay Yönetimi

Olay Yönetimi BT altyapısı üzerinde oluşan olayların izlenmesi ve değerlendirilmesi süreci olarak tanımlanabilir. GOO Olay Yönetimi ile kurum içerisindeki mevcut ağ konfigürasyon yönetim araçlarından, servislerden veya platform üzerinde bulunan bütünlük log yönetimi aracından aldığınız olay kayıtları merkezi Olay Yönetimi Veri Tabanında saklanmaktadır. Bu olay kayıtları üzerinde tanımlanan kurulların çalışması ve sonuçlarının eşik değerler üzerinde kalması durumunda süreç Vaka, Problem veya Değişiklik Yönetimi'ne bağlanabilir veya vaka yaşanmadan önce e-posta, kısa mesaj vb. iletişim araçları üzerinden sorumlular bilgilendirilebilir. Ayrıca kayıt altına alınan olaylar Bilgi, Uyarı, Hata olmak üzere etiketlenip anlamlandırılabilir.

## Talep Yönetimi

Talep yönetimi olay yönetiminden farklı olarak önceden tanımlanmış, onaylanmış ve tekrarlanabilen süreçlerdir. Bu süreçler genelde basit istekler (şifre değişikliği, e-posta kaydı vb.) veya bilgi talebi şeklinde olabilir. GOO üzerinde talepler Hizmet Katalog ile ilişkilendirilebilmekte ve iş akışları tanımlanabilmektedir. Ayrıca, talepler gruplanabilmekte ve talebe özgü formlar online olarak hazırlanabilmektedir. Kullanıcıların organizasyonel ve kişisel seviyedeki yetkilerine göre hizmet masası üzerinden bu talepleri gönderebilmektedirler.



## Kimlik Yönetimi

Kimlik Yönetimi (IdM) diğer bir adıyla Giriş ve Kimlik Yönetimi (AIM) uygulamanın yetkilendirme ve kimlik yönetimi fonksiyonlarından bağımsız olarak BT hizmetlerine erişimlerin yönetilmesine odaklanmıştır. GOO bilginin risklere karşı korunmasını ve organizasyon için değerinin sürdürülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda ISO/IEC 27002 standartları takip edilmiştir.

## Tedarikçi Yönetimi

Tedarikçi Yönetimi GOO'nun alt yapısında bulunan ve birçok aşamada ihtiyaç duyulabilecek bir alt modüldür. 3. parti olarak tedarikçileriniz, yapacağınız alt yüklenici anlaşmalarıyla birlikte alacağınız hizmetten tedarik edeceğiniz ürünlere kadar tüm sürecin içerisine yer alacaktır. Tedarikçi Yönetimi temel olarak iş ortaklarınızın detaylı bilgilerinin tutulmasına ve gerektiğinde bu kayıtların süreçlerle ilişkileri kurularak sistem içerisinde bilgi bütünlüğü oluşturulmasına olanak sağlamaktadır. Böylelikle, tedarikçilerin anlık izlenebilmesinin yanı sıra alınan hizmet ve ürünlerin değerlendirilmesi sistemin sunduğu raporlar sayesinde kolaylıkla yapılabilmektedir.

## Değişiklik Yönetimi ve Değerlendirme

BT Hizmet Yönetimi önemli süreçlerinden biri olan Değişiklik Yönetimi, kurumunuzun tüm donanım, iletişim araçları ve yazılımları, sistem yazılımları ve canlı sistemlerin çalışması, desteği ve bakımı için gerekli tüm doküman ve prosedürlerin değişiklik süreçlerinden sorumludur. GOO üzerinden değişiklik taleplerinin alınmasıyla başlayan süreç önerilen değişikliğin etki, maliyet, fayda ve riskinin değerlendirilmesi, onayların yetkili kişilerden (CAB) alınması, değişikliğin koordinasyonu ve yönetilmesi, gözlemlenmesi ve raporlanması, değerlendirilmesi ve kapatılmasıyla sonlanır.

## Bilgi Yönetimi

Bilgi Yönetimi (KM), bilginin kurum içerisinde en iyi şekilde kullanılmasını sağlayarak organizasyonel hedeflere ulaşmasındaki en önemli faktörlerden bir tanesidir. GOO üzerinde organizasyonel bilginin toplanması, geliştirilmesi, paylaşılması ve etkin kullanılması süreçlerin her aşamasında etkili şekilde yapılabilmektedir. Aynı zamanda, problem yönetimi süreçlerinde yürütülen kök neden araştırmalarında Bilgi Yönetimi'ne bağlı Bilinen Hata Veritabanı kullanılabilmektedir. Bu veritabanı olayların çözümüne ilişkin kazanılan kalıcı bilginin oluşan benzer problemlerin çözümünde etkili bir şekilde kullanımını sağlamak amacıyla oluşturulmaktadır. Ayrıca, hizmet masası fonksiyonu içerisine Sıkça Sorulan Sorular (FAQ) bilgi bankasından beslenebilmekte ve kullanıcı etkileşimli çalışabilmektedir.



## Hizmet Masası

Yardım Masası, Destek Masası veya Çağrı Merkezi olarak da isimlendirilen Hizmet Masası, GOO®'nun en önemli fonksiyonlarından bir tanesidir. Hizmet Masası ile müşteriler tek bir noktadan vaka kayıtları açabilmekte, istekte bulunabilmekte, etkileşimli bir şekilde bu süreçleri takip edilebilmekte, bilgi bankası ve sıkça sorulan sorular gibi kaynaklardan kendi başına hizmet alabilmektedir. Ayrıca kurum içi veya kurum dışı bilgi portalı olarak kullanılabilen (duyuru, mesaj, içerik vb.) bütünleşik bir uygulamadır. Gelişmiş giriş ve kimlik denetimi sayesinde, hizmet masasından kurum içi ve kurum dışı kimlerin nasıl faydalanabileceği kolayca tanımlanabilmektedir.

## Periyodik İşler

GOO®'nun alt yapı uygulamalarından biri olan Periyodik İşler, belirli zaman ve durum parametrelerine göre otomatik olarak bakım, destek, tedarik ve servis kayıtları açabilir platform üzerindeki verilerin yorumlanması sonucunda size kritik durumlarla ilgili bilgilendirme yapabilir. Aylık alınması gereken veritabanı yedekleri, haftalık kontrol edilmesi gereken sunucu performans logları veya aylık tedarik edilen sarf malzemeleri buna örnek olarak verilebilir. Bu sayede periyodik yapılan işlemler için zaman harcanmamış olacak ve personelden kaynaklı hatalar (unutma, izin vb. nedenlerle işin yapılamaması) en aza indirilecektir.

## Çağrı Merkezi

Çağrı Merkezi, GOO®'nun alternatif erişim kanallarından biri olarak hizmet verebilmektedir. Hizmet Masası'ndan e-posta, kiosk, mobil, web, sms, faks vb. iletişim kanallarıyla hizmet isteğinde bulunan kullanıcılar aynı zamanda Çağrı Merkezi aracılığıyla bildirimlerini yapabilir ve isterlerse Hizmet Masası aracılığıyla süreçleri takip edebilirler. Ayrıca, Çağrı Merkezi operatörleri birinci seviye destek masası olarak kurgulanabilir ve alternatif kanallardan gelen istekleri de karşılayabilir. Operatörler kurum içi uzmanlık masalarına bu bildirimleri eskale edebilir. GOO® Bütünleşik Masaüstü çağrı merkezi operatörlerine özel ara yüzler sunarak hızlı ve etkili çalışılmasına olanak sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, GOO® Çağrı Merkezi içerisinde rehberli işlemler, konuşma metinleri ve dış arama gibi bir çok alt modül bulunmaktadır.

## Proje Yönetimi

Proje Yönetimi, kurumların yürütmüş oldukları projelerin etkin bir şekilde yönetilmesi, proje ile ilgili kaynak yönetiminin sağlanması, kilometre taşlarının belirlenmesi ve proje aktivitelerinin takip edilmesi için son derece önemlidir. GOO® içerisinde bulunan entegre Proje Yönetimi ile, projelerinizi oluşturabilir, görevler tanımlayabilir ve bu görevleri ilgili kişilere atayarak takibini yapabilirsiniz. Ayrıca Kanban Boards ve Gantt Chart ile projenin ilerleme durumunu tüm proje ortakları ile paylaşabilirsiniz. GOO® entegre proje yönetimi sayesinde kurumunuzdaki tüm projeler kontrol altında.



## İzleme ve Raporlama

GOO®'nun gelişmiş izleme ve raporlama alt yapısı sayesinde operasyonel süreçleri anlık takip edebilir (Örneğin SLA, OLA ve Performans), taktiksel ve stratejik kararları destekleyici analitik raporlar alabilirsiniz. Örneğin, SLA ve OLA süreleri aşılmış vakaların takibi, kurum varlıkları ve durumları, kategori bazında BT sorunları, operatör veya uzman performansları vb. birçok rapor sistem üzerindeki bütünleşik rapor sunucusundan alınabilir ve göstergeler karar destek ekranları üzerinden takip edilebilir. Ayrıca, periyodik olarak raporlar üretilebilir ve ilgililerine e-posta yoluyla gönderilebilir veya kurum içerisinde ilgili elektronik doküman arşivlerine eklenebilir.

## Yönetim İzleme

GOO® Yönetim İzleme, Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi kapsamında bildirilen istekleri, kategorileri, yapılan müdahaleleri ve süreçlerin performans değerlerini yöneticiler için özelleştirilmiş ekrandan anlık olarak izlenebilmesini sağlar. Sunmuş olduğu gelişmiş arayüz, grafikler (bar chart, map chart v.b.) ve özet performans değerleri ile bir bakışta tüm sistemin durumunu kontrol edebilirsiniz.

## Mobil

GOO® Mobil ile organizasyon içerisinde oluşan vakalara, destek ekipleriniz zamandan ve mekandan bağımsız olarak anında müdahale edebilmektedir. IOS ve Android mobil işletim sistemleri için geliştirilmiş uygulamalarımız sayesinde açılan vakaların görüntülenmesi, yapılan müdahalelerin kayıt altına alınması, kayıt durumlarının değiştirilmesi ve vakaların kapatılması işlemlerini kolaylıkla yapabilirsiniz. **Ayrıca, GOO®'nun mobil uygulama çatısı farklı çözünürlükteki kişisel bilgisayarlar ve mobil tarayıcılardan rahatlıkla erişime ve ergonomik kullanıma olanak sağlamaktadır.** GOO® Mobil her yerde.

## İş Entegrasyon

GOO® gelişmiş entegrasyon alt yapısı sayesinde kurum içi ve kurum dışı uygulamalarla kolayca entegre edilebilir. Ayrıca, tüm iletişim istenilen seviyede loglanabilir ve denetlenebilir. SOAP, XML-RPC ve REST servisler kolayca yazılabilir ve yetkilendirilebilir. Ayrıca, servis sunucusu olarak XML, JSON, HTML, SERIALIZE ve CSV gibi birçok formatta veri alınabilmektedir. LDAP, SSO, IDM ve CAS gibi kurumunuzda mevcut kimlik denetimi ve yetkilendirme sistemleriyle entegre olabilmektedir. CTI ve Voice Portal entegrasyonları sayesinde bazı çağrı merkezi santral fonksiyonları uygulama üzerinden kullanılabilir.



## Hızlı Geliştirme

GOO®, Çevik Yazılım Geliştirme Yaşam Döngüsü (Agile-SDLC) ile geliştirilmektedir. Bu sayede, kurumunuza özel geliştirmeler sertifikalı yazılım geliştiricilerimiz tarafından yazılım geliştirme standartlarına uygun olarak kaliteli ve hızlı bir şekilde yapılmaktadır. Ayrıca, GOO® ürün planlaması kapsamında yeni gelişen teknolojiler ve müşteri ihtiyaçları değerlendirilerek periyodik olarak ürün güncelleştirmeleri sunulmaktadır.

## Destek

Uygulamaların sahip olduğu özellikler kadar sunacakları destek hizmeti de kurumlar için son derece önemlidir. GOO® bu kapsamda uluslar arası iş partnerleri ile lokal olarak destek vermektedir. Ayrıca GOO® bünyesinde açılan Kurumsal Destek hattı sayesinde web üzerinden taleplerinizi iletebilir ve ilemiş olduğunuz taleplerinizi ile bunlara verilen uzman cevaplarını görebilirsiniz. GOO® Destek Hizmetleri ile her zaman sizin ve işinizin arkasında.

## Bazı Diğer Özellikler

GOO® ölçeklenebilir mimarisi sayesinde küçük veya çok büyük organizasyonlara hizmet verebilmektedir. Mac, Linux ve Windows sitelerde sorunsuz çalışabilmektedir. Birçok ilişkisel veri tabanları (Mysql, Oracle, Mssql veya DB2) üzerine kurulabilir. Çoklu veritabanı bağlantı desteği bulunmaktadır. Tüm tarayıcılarda (Chrome, FireFox, Safari veya IE) sorunsuz çalışmaktadır. Yüksek kapasitede hizmet için tasarlanmış cache, opcode ve clustering özellikleri mevcuttur. W3C standartlarına uygun tasarıma sahiptir. Gelişmiş yetkilendirme ve kimlik denetimi alt yapısı mevcuttur. Her seviyede kullanıcı ve sistem logları tutulabilir, denetleme yapılabilir...



GOO® bir inosas markasıdır.  
[www.inosas.com.tr](http://www.inosas.com.tr)

*Genel Merkez:*  
Cyberpark Tepe Binası  
No:5/324 ANKARA TÜRKİYE  
+90 (312) 266 66 50  
[info@inosas.com.tr](mailto:info@inosas.com.tr)

