



KURUMSAL HİZMET YÖNETİMİ İÇİN HIZLI BAŞLANGIÇ

60 saniyeden daha kısa sürede servis masası instance'larını oluşturun

ManageEngine
ServiceDesk Plus

Her kuruluşun BT'ye benzeyen çeşitli hizmet ekipleri vardır



Seyahat



Hukuk



*İnsan
Kaynakları*



Finans



İdari İşler

Ancak hizmet sunumunda farklılıkları vardır

- *ITIL, COBIT, ISO/ICE 2000 gibi referans çerçeve ve standartları*
- *Self-service farklılığı*
- *Otomatik süreçler ve iş akışları*
- *Metrik bazlı görünüm ve müşteri deneyimi kaynaklı bilgiler*
- *Hizmet Yönetimi fonksiyonları için Teknoloji Yönetimi*

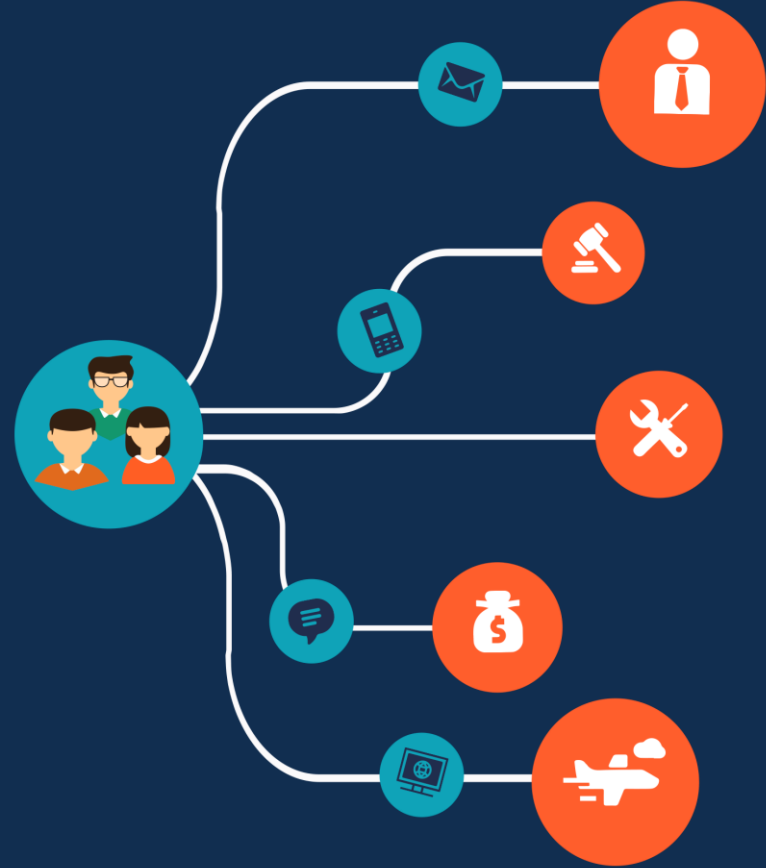
BT için Hizmet Yönetimi



BT dışı Hizmet Yönetimi



*Çünkü böyle
görünürler*



Ve bunlara yol açarlar...



*Farklı iş
fonksiyonlarında
hizmetlerin
standardize
edilememesi*



*Birden fazla ekip
ve uygulamadan
oluşan
birleştirilememiş
son-kullanıcı
deneyimi*



*Farklı araçlarda
tutulan ve benzer
verileri içeren ayrı
veri silolarının
oluşması*



*BT ekipleri ile diğer
ekiplerin
birleştiremedikleri
süreç, araç ve
uygulama
yatırımları yapması*

Peki bu hizmetler neden farklı?

BT'deki birçok operasyonel verimlilik sorunu teknoloji ve süreç otomasyonu ile çözülmektedir.



BT'den farklı olarak, teknoloji diğer iş birimlerinin odağında değildir. Sonuç odaklılardır

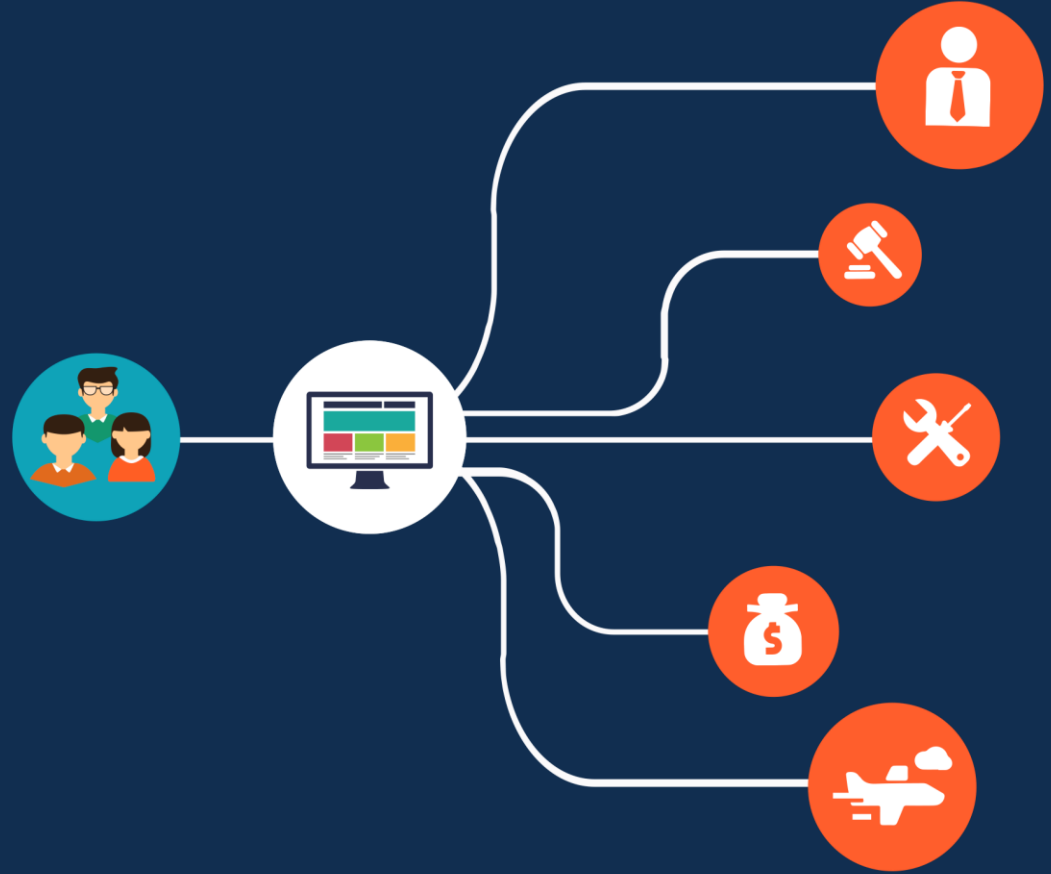


Karmaşık, maliyetli ve hantal uygulamalar başka bir büyük sorun yaratabilir



BT, stratejik teknoloji projelerinin yer aldığı bir yangın yeri gibidir

*Peki ya farklı
olmasaydı?*



Bunun anlamı...

İş ekipleriniz üzerinden
tutarlı bir son kullanıcı
deneyimi

Son kullanıcıların
taleplerini, sorunlarını
iletmeleri ve izlemeleri
için merkezi bir portal

IT standartları ve
best practiselerini
diğer iş ekiplerine
genişletme

Kurum genelinde tek bir
araçla uçtan uca hizmet
yönetimi





Ve oraya ulařmanın en iyi yolu?

- *Diğer İř Birimlerinizin de yararlanacağı bir kaldıraç BT yatırımdır*
- *Ve bunu hızlı ve kolayca yapabilirsiniz*



ManageEngine sunar

KURUMSAL HİZMET MASASINA HIZLI-BAŞLANGIÇ

*Sektör lideri, amiral gemisi ITSM
uygulaması ServiceDesk Plus;
Dünya çapında 100.000'den fazla,
Türkiye'de ise 450'den fazla firma
tarafından kullanılmaktadır*

KURUMSAL HİZMET MASASINA HIZLI-BAŞLANGIÇ





KURUMSAL HİZMET MASASINA HIZLI-BAŞLANGIÇ

*60 saniyeden daha kısa sürede servis masası
instance'ları oluşturma ve dağıtma*

Anahtar Özellikler



*Tek Kurumsal
Rehber*



*Bağımsız Yardım
Masası Instance'ları*



Hizmet Otomasyonu



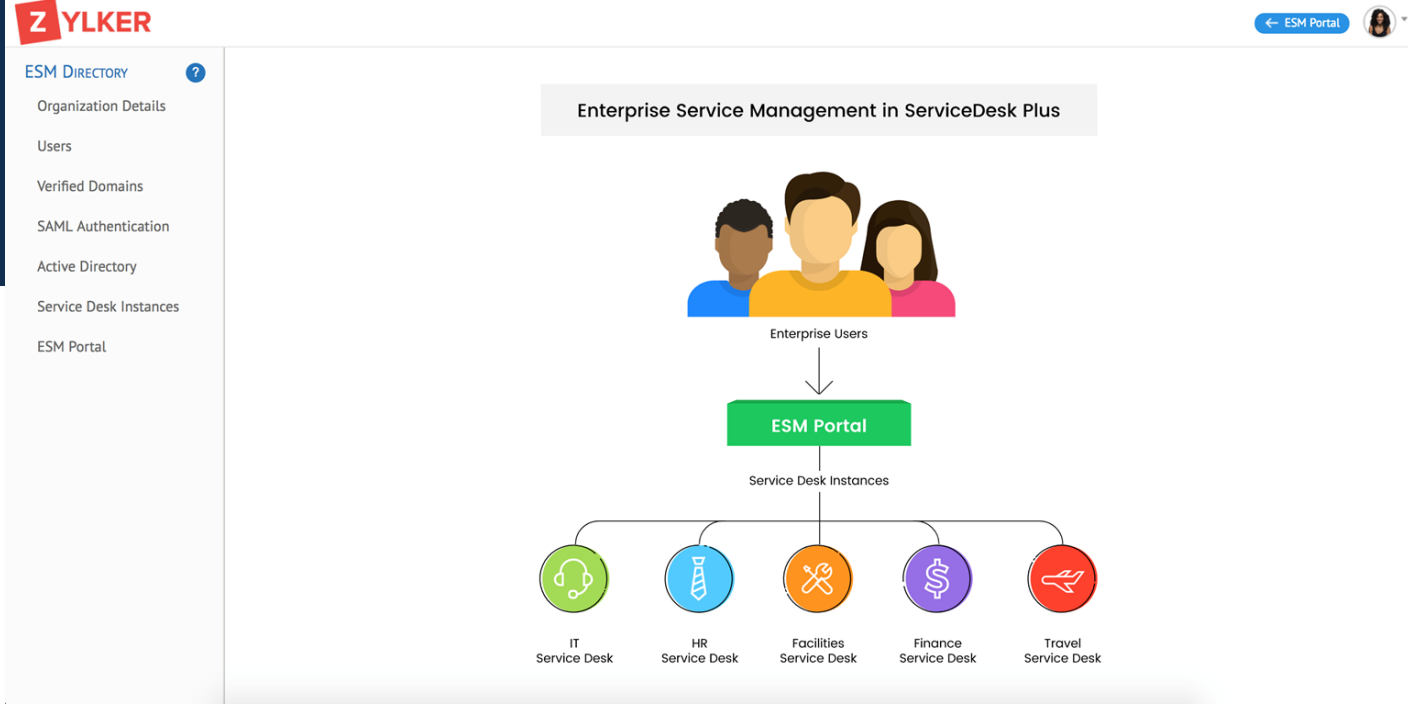
Hazır katalog ve şablonlar



Merkezeleştirilmiş talep portalı

Tek Kurumsal Rehber

Kullanıcıları, Hizmet Masası instance'larını, kimlik doğrulamalarını, ilişkilendirmeleri tek bir yerde tutun



Bağımsız Yardım Masası Örnekleri

Her bir iş ekibi için ayrı hizmet masası örnekleri oluşturun ve kod içermeyen özelleştirmeleri kullanarak düzenli hizmet sunumunu kolaylaştırın.

The screenshot displays the ZYKER ESM Directory interface. On the left, a sidebar menu lists various options: ESM DIRECTORY, Organization Details, Users, Verified Domains, SAML Authentication, Active Directory, Service Desk Instances (highlighted), and ESM Portal. The main content area is titled 'Service Desk Instances' and includes a descriptive paragraph: 'Departments can manage their service operations by creating an Instance of ServiceDesk Plus of their own. End users consume the required services from the respective service desk instance.' Below this, three service desk instances are listed in a grid:

- IT Service Desk**: This is the helpdesk portal for the IT d...
 - URL Name: itdesk
 - Type: IT HelpDesk
 - Owner: catrin@zyker.co.in
 - Access Permissions: Users with permission for this insta...
 - Go to Instance
- HR Help Desk**: This help desk portal is for HR depart...
 - URL Name: hrhelpdesk
 - Type: HR HelpDesk
 - Owner: martin@zyker.co.in
 - Access Permissions: Users with permission for this insta...
 - Go to Instance
- Facilities Desk**:
 - URL Name: facilities
 - Type: Facilities Desk
 - Owner: amith@zyker.co.in
 - Access Permissions: Everyone in the organization
 - Go to Instance

At the bottom of the grid, there is a section with a 2x2 icon grid (headset, person, dollar sign, wrench) and the text: 'Do you want to add another instance of service desk ?' with a 'New Instance' button.

Hizmet Otomasyonu

İş hizmet yaşam döngüsünün tüm yönlerini verimli bir şekilde yönetmek için ITSM iş akışlarını uygulayın

The screenshot displays the Zylker ITSM Setup interface. At the top, the Zylker logo is on the left, and the user profile 'Martin Crowe' is on the right. Below the logo is a navigation bar with tabs: Requests, Problems, Changes, Projects, Solutions, Assets, Purchase, and Contracts. A 'New Request' button is also visible. The main content area is titled 'Setup' and contains a grid of configuration categories:

- Servicedesk Configurations**: Instance Settings | Regions | Sites | Operational hours | Holidays | Leave Types | Departments | Currency
- Users & Permissions**: Roles | Requesters | Technicians | [User Groups](#) | Technician Groups
- Mail Settings**: Mail Server Settings | Spam Filter | E-mail Command
- Customization**: Helpdesk | Change Management | Project Management | Asset Management | Purchase Management | Additional Fields
- Templates & Forms**: Service Category | Incident Template | Project Template | Form Rules | Task Template | Reply Template | Resolution Template
- Automation**: Business Rules | Service Level Agreements | Notification Rules | Closure Rules | Preventive Maintenance Tasks | Technician Auto Assign
- User Survey**: Survey Settings | Define Survey | Survey Preview | Survey Results
- Data Administration**: Data Archive | System Log | Import Data | Export Data
- General Settings**: Self-Service Portal | Theme Settings | Cloud Attachments

Hazır katalog ve şablonlar

Her iş birimine özgü önceden oluşturulmuş şablonlar ve hizmet kataloglarını kullanarak departmanlar arasında hizmet yönetimi sürecini oluşturabilirsiniz

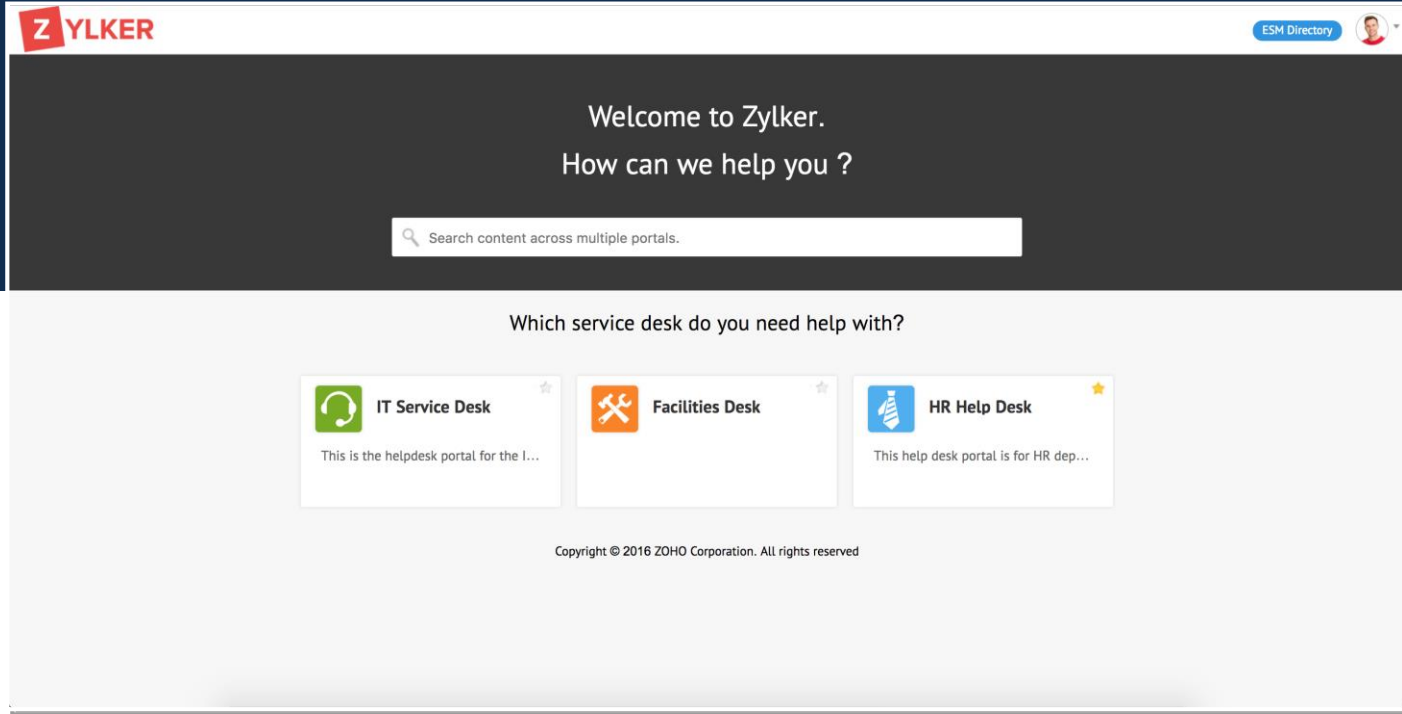
The screenshot displays the ZYLKER HR Help Desk interface. The top navigation bar includes links for Requests, Problems, Changes, Projects, Solutions, Assets, Purchase, and Contracts. The user is logged in as Martin Crowe, with the instance name 'HR Help Desk'. The left sidebar shows the 'Setup' menu with options like Servicedesk Configurations, Users & Permissions, Mail Settings, Customization, Templates & Forms (selected), Automation, User Survey, Data Administration, General Settings, Apps & Add-ons, and Subscription Manager.

The main content area is titled 'Templates & Forms' and shows the 'Service Category' section. Under 'Service Category', there are tabs for Incident Template, Project Template, Form Rules, Task Template, Reply Template, and Resolution Template. The 'Incident Template' tab is active, showing a list of service templates under the 'Human Resource' category. The list includes 10 templates, each with a service name, description, and a 'Show to Requester' checkbox.

Service Name	Description	Created By	Show to Requester
New employee on boarding	This template is used for a new employee	System	Yes
Employee exit	This template is used by the employee who is exiti ...	System	Yes
Company loan process	This template is used by employees to apply for a ...	System	Yes
Business Cards	This template is used to apply for new business ca ...	System	Yes
Movement request	This template is used to request movement of your ...	System	Yes
Department change request	This template is to request change of department.	System	Yes
Leave extensions	This template is used to request for extensions on ...	System	Yes
Requesting contractor visit	This form has to be filled 3 weeks prior to bringl ...	System	Yes
Update reporting manager	This template is for Reporting Manager data correc ...	System	Yes
Designation change	This template is used to update employee designati ...	System	Yes

Merkezeleştirilmiş talep portalı

Son kullanıcıların ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri, kişilerin erişim izinlerine göre tek bir portal kullanarak gösterin



Bağımsız özellikler

Hızlı



60 saniyede bir yardım masası instance'ları oluşturun ve dağıtın

Esnek



Her örnek için üç ServiceDesk Plus sürümünden birini seçin ve gerektiğinde sürümler arasında geçiş yapın.

Merkezi



Kullanıcılara Yardım Masası örnekleri için merkezi bir portal sağlayın



*Çağrılarını Instance'lar
arasında taşıyın*

*Her bir Instance için (İK, tesisler
vb.) özelleştirilmiş entegrasyonlar*

*Ekipleriniz için doğal terminoloji
ve modülleriyle hazır Instance'lar*

Yol Haritası

Teşekkürler

me.vitel.com.tr

supportme@vitel.com.tr

[linkedin.com/in/manageengine-turkiye/](https://www.linkedin.com/in/manageengine-turkiye/)



[facebook.com/servicedeskplus](https://www.facebook.com/servicedeskplus)

