



Atılım Üniversitesi

Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetimi Prosedürü

Formal Doküman Detayları

Hazırlanma Tarihi	17 Nisan 2012	Yayın	Taslak
Hazırlayan	Ersun Ersoy		
Doküman Numarası			

Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti

Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

I. Amaç

Atılım Üniversitesi son kullanıcıları (öğrencileri, akademik/idari personeli ve misafirleri) tarafından Bilgi Teknolojileri Yardım Masası'na yapılan, ve Bilgi Teknolojileri Yardım Masası'nın görev ve sorumluluk alanı içinde bulunan vaka (servis hatası bildirimini veya yeni servis talebi) bildirimlerini;

1. Kayıt altına almak,
2. Objektif kriterlere göre önceliklendirmek
3. Hataları en etkin şekilde gidermek / talepleri en etkin şekilde yerine getirmek
4. Birinci Seviye Teknik Destek vasıtasıyla çözülemeyen hata / yerine getirilemeyen talepleri en kısa sürede İkinci Seviye Teknik Destek için eskale etmek
5. Kapanan vakalarla ilgili olarak bildirim yapan son kullanıcıları haberdar etmek
6. Kapanan vakalarla ilgili olarak, daha sonra tekrar çıkabilecek benzer problemler için Problem Veritabanı'nı güncellemek
7. Periyodik raporlar hazırlayarak, servis kalitesini artırmak üzere Anahtar Başarı Göstergesi (ABG) hedeflerini geliştirmek

II. Kapsam

- Atılım Üniversitesi Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü
- Atılım Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Yardım Masası ve Teknik Destek Birimi (Birinci Seviye Teknik Destek)
- Atılım Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Sistem Yönetimi, Ağ Yönetimi, Yazılım Geliştirme Birimleri, veya Atılım Üniversitesi içindeki diğer Akademik/İdari Birim ya da Merkezler, veya alt-yüklenici, üçüncü parti şirketler (İkinci Seviye Teknik Destek)
- Atılım Üniversitesi son kullanıcıları (öğrencileri, akademik/idari personeli ve misafirleri)
- Atılım Üniversitesi İncek Yerleşkesi ve yerleşke dışı binaları

III. Tamamlayıcı Diğer Dokümanlar & Ekler

A. Tamamlayıcı Dokümanlar

1. Atılım Üniversitesi Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Vaka (Hata / Talep) Önceliklendirme Politikası
2. Atılım Üniversitesi Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Teknik Eskalasyon Prosedürü

A. Ekler

1. Ek:2 Atılım Univ. Teknik Eskalasyon 1 & 2 Seviye

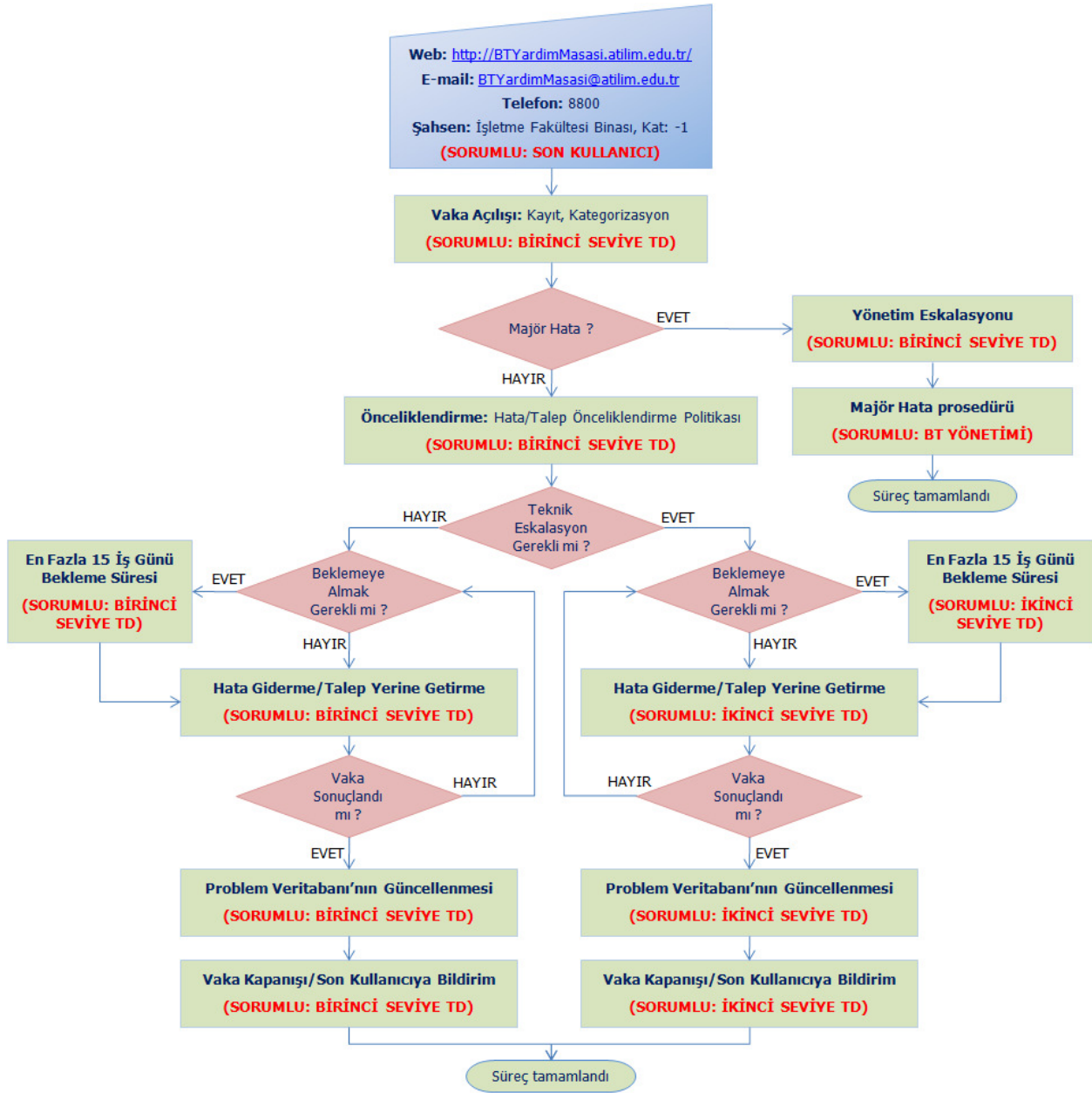
IV. Tanımlar

<i>Son Kullanıcı (End User)</i>	BT servislerini günlük işlerinin bir parçası olarak, doğrudan doğruya kullanan kişi veya grup.
<i>Bilgi Teknolojileri Yardım Masası (Information Technologies Help Desk)</i>	Son kullanıcıların BT vakalarını (hata veya talep) iletmek için başvurdukları temas noktası.
<i>Vaka (Case)</i>	Bir son kullanıcı tarafından Yardım Masası'na aktarılan BT servis hatası veya BT servis talebi.
<i>Hata (Incident)</i>	Bir BT servisinde ortaya çıkan planlanmamış kesinti, durma, bozulma ya da servis kalitesindeki azalma.
<i>Talep (Request)</i>	Bir son kullanıcıdan gelen, BT servislerine erişim, kurulum, ayarlama veya artırım isteği.
<i>Majör Hata (Major Incident)</i>	Kurumun en temel fonksiyonlarında kesinti veya aksamaya yol açan ve en yüksek önceliklendirme ile işleme alınması gereken hata.
<i>Öncelik (Priority)</i>	Son kullanıcılar tarafından bildirilen BT vakalarının Teknik Destek uzmanları tarafından işleme alınma sırası.
<i>Vardiya (Shift)</i>	Bir kişi ya da grubun, önceden tanımlanmış bir görevi, belli bir süre boyunca yerine getirmesi.
<i>Birinci Seviye Teknik Destek (First-line Technical Support)</i>	Son kullanıcılar tarafından Yardım Masa'sına bildirilen vakaların ele alınmasında sürece dahil olan ilk BT Teknik Destek grubu.
<i>İkinci Seviye Teknik Destek (Second-line Technical Support)</i>	Son kullanıcılar tarafından Yardım Masa'sına bildirilen vakaların ele alınmasında Birinci Seviye Teknik Destek'ten sonra sürece dahil olan ve daha derinlemesine uzmanlığı olan BT Teknik Destek grubu.
<i>Teknik Eskalasyon (Technical Escalation)</i>	Son kullanıcı beklentilerini karşılamak, hataları gidermek, problemleri çözmek ve talepleri yerine getirmek üzere, BT servislerinin daha derinlemesine uzmanlık içeren gruplara aktarılması.
<i>Yönetim Eskalasyonu (Management / Hierarchical Escalation)</i>	Teknik eskalasyon sürecine destek sağlamak veya sonuçları itibarı ile yönetsel etkileri olabilecek teknik konular hakkında yönetim kademelerini bilgilendirmek üzere, yönetsel fonksiyonların eskalasyona dahil edilmesi.
<i>Kök Sebep (Root Cause)</i>	Bir vaka ya da problemin altında yatan asıl sebep.
<i>Kritik Başarı Unsuru - KBU (Critical Success)</i>	Bir BT servisi veya sürecinin yerine getirilmesiyle ulaşılmak istenen sonuç. Kritik Başarı Unsurları, Anahtar Başarı

Factor - CSF)	Göstergeleri ile ölçülür.
Anahtar Başarı Göstergesi - ABG (Key Performance Indicator - KPI)	Bir BT servisi veya sürecinin başarıyla yerine getirilip getirilmediğini gösteren metrik.
Süreç (Process)	Önceden belirlenmiş hedeflere ulaşılmasını sağlayan, roller, sorumluluklar, araçlar ve yönetim kontrolleri ile politikalar, standartlar, kılavuzlar, prosedürler vb.'den oluşan organize faaliyetler bütünü.
Politika (Policy)	Bir yönetim unsurunun beklenti ve niyetlerini ifade eden formal doküman.
Prosedür (Procedure)	Bir faaliyetin başarıyla yerine getirilmesini sağlamak amacıyla hazırlanmış adımları tanımlayan formal doküman.

V. Vaka (Hata/Talep) Yönetimi

Son kullanıcılar tarafından BT Yardım Masası'na bildirilen ve BT Yardım Masası'nın görev ve sorumluluk alanı içinde bulunan tüm vakalar, aşağıdaki akış şemasında açıklandığı şekilde işlem görür;



- Son-kullanıcılar, BT Yardım Masası'na vaka bildirmek için, e-mail (BTYardimMasasi@atilim.edu.tr), telefon (dahili 8484), web formu (<http://BTYardimMasasi.atilim.edu.tr>) veya yüz yüze başvuru yollarını kullanabilirler.
- BT Yardım Masası, haftada 5 gün, günde 9 saat (5 x 9) düzeniyle, çalışma günlerinde, sabah 09:00 ile akşam 18:00 arasında, kesintisiz olarak vaka bildirimlerini kabul eder. Öğle yemeği arasında hizmet kesintisine sebep olmamak için, Teknik Destek Uzmanları, iki vardiya dahilinde vaka bildirimlerini kabul eder.

Son-kullanıcılar tarafından yapılan tüm bildirimlerin kayıt altına alınmasından, vakaların önceliklendirilmesinden, majör hata oluşması durumunda yönetim eskalasyonunun başlatılmasından, gerekiyorsa teknik eskalasyon sürecinin başlatılmasından; eğer teknik eskalasyon yapılmadıysa, gerekiyorsa vakaların beklemeye alınmasından, Problem Veritabanı'nın güncellenmesinden ve vaka kapanışı için son-kullanıcıların haberdar edilmesinden o sırada vardiyada görevli olan Teknik Destek Uzmanı sorumludur.

İki vardiya aşağıdaki gibi tanımlanmıştır. Hangi vardiyada kimin görevli olduğu haftalık olarak belirlenir ve duyurulur.

Shift I		Shift II	
09:00	4 saat	13:00	5 saat
13:00			
13:00 - 14:00 Öğle tatili		12:00 - 13:00 Öğle tatili	

Vardiyalar arasındaki fark, ilgili vardiyada görev yapan Teknik Destek Uzmanları'nın yerleri değiştirilerek giderilir.

- Son kullanıcılar tarafından BT Yardım Masası'na bildirilen tüm vakalar, o sırada vardiyada görevli olan Teknik Destek Uzmanı tarafından numaralandırılarak kayıt altına alınır. Kayıt altına almak için bir web form aracılığıyla erişilen bir trouble-ticketing yazılım uygulaması kullanılır.
- Son kullanıcılar tarafından BT Yardım Masası'na bildirilen, majör hatalar dışındaki tüm vakalar, Atılım Üniversitesi BT yardım Masası Önceliklendirme Politikası dikkate alınarak önceliklendirilir. Son kullanıcıdan alınan bilgiye göre önceliklendirme, BT Teknik Destek Uzmanı tarafından yapılır ve bildiri yapan son kullanıcıya söylenir.
- Majör hatalar, BT altyapısında oluşan tahribatlar, sunucuların, aktif ağ araçlarının zarar görmesi, verilerin zarar görmesi, makineler dışında insan unsuruna zarar verme potansiyelinin ortaya çıkması (elektrik çarpması, vb.) gibi durumlardır ve önceliklendirme yapılmaksızın acil tedbirler ile işlem görürler.
- Bildirilen Hata/Talep konusunda teknik eskalasyon gerekip gerekmediğine Birinci Seviye Teknik Destek tarafından karar verilir. Eğer bildirilen hatanın giderilmesi veya talebin yerine getirilmesi için gereken teknik uzmanlık, yetki veya kaynak Birinci Seviye Teknik Destek sınırlarını aşıyorsa, vaka ilgili uzmanlık alanına göre (Yazılım Gelistirme, Web Uygulama Gelistirme, Network Yönetimi, Sistem Yönetimi, Üretici Firma vb.) İkinci Seviye Teknik Destek için eskale edilir (Birinci ve İkinci Seviye Teknik Destek görevlileri **Ek:1 Atılım Univ. Teknik Eskalasyon 1 & 2 Seviye** de gösterilmiştir).
- İkinci Seviye Teknik Destek, ilgili vaka'ya dair tüm bilgiyi Birinci Seviye Teknik Destek'ten alır ve gerekiyorsa daha derinlemesine vaka analizi için vaka'yı bildiren son kullanıcı ile irtibata geçer.

- Bazı vakalar, donanım yedek parçası gerektirmesi, resmi yazı yazılması ve onay süreci gerektirmesi, son-kullanıcı tarafından ek bilgi verilmesini gerektirmesi gibi sebeplerle bekleme durumuna alınabilir. Bu durumda, bekleme süresi en fazla 15 iş günü ile sınırlıdır. Beklemeye alınan tarihten itibaren 15 iş gününün sonunda, vakayı beklemeye alan Birinci veya İkinci Seviye Teknik Destek Uzmanı, vakayı açan son kullanıcıya bilgi vermek ve ilgili vakayı kapatmakla yükümlüdür. Vakaların bekleme süresini doldurup doldurmadığının takibini yapmak, Teknik Destek Grup Lideri'nin sorumluluğundadır.
- Hata giderildikten veya talep yerine getirildikten sonra, Birinci veya İkinci Seviye Teknik Destek tarafından, vakanın çözümüne ilişkin açıklama ve çözüm yolu, daha sonra tekrar kullanılmak üzere Problem Veritabanına aktarılır.
- Vaka ile ilgili çalışmayı yerine getiren uzmanlık seviyesi (Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek) tarafından vaka bildirimini yapan son kullanıcıya bilgi verilir ve vaka kapatılır.

VI. Raporlama

Bilgi Teknolojileri Yardım Masası'nın servis kalitesini artırmak, aksaklıkları gidermek ve Anahtar Başarı Göstergesi (ABG) hedeflerini geliştirmek üzere, aylık ve 3 aylık dönemler halinde periyodik raporlar hazırlanır. Bu raporları, Teknik Destek Grup Lideri hazırlar.

VII. Kritik Başarı Unsurları

1. Son kullanıcılar tarafından bildirilen tüm vakaların BT yardım masası tarafından kayıt altına alınması ve işlem sırasına konması.
2. Son kullanıcılar tarafından bildirilen tüm vakaların objektif olarak önceliklendirilmesi (aciliyet, etki alanı ve siddet derecesine göre). Kurum stratejileri için daha yüksek öncelik taşıyan BT vakalarının daha önce sonuçlandırılması.
3. Majör hataların belirlenmesi ve düzeltici tedbirlerin hızla uygulanması
4. Son kullanıcılar tarafından bildirilen tüm vakaların, önceliklendirildikten sonra, ya Birinci Seviye Teknik Destek tarafından en kısa sürede sonuçlandırılması (Problem Veri tabanını'n da etkin biçimde kullanımıyla); ya da İkinci Seviye teknik Destek için teknik eskalasyona tabi tutulması.
5. Beklemeye alınan vakaların en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılması.
6. Birinci Seviye Teknik destek tarafından eskale edilen tüm vakaların İkinci Seviye Teknik Destek tarafından en kısa sürede sonuçlandırılması.
7. Çözülen sorunların kök sebepleri (root cause), geçici çözümleri (workaround) ve çözüm yollarının, daha sonra tekrar kullanılmak üzere Problem Veritabanı'na aktarılması.
8. Birinci ya da İkinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılan tüm vakaların kapanma bilgilerinin, vaka bildirimini yapan son kullanıcıya iletilmesi.

VIII. Anahtar Başarı Göstergeleri

Anahtar Başarı Göstergesi	Açıklama	Sorumlu	Metrik	Ölçme Yöntemi
Son kullanıcı şikayetleri	Kapatılan tüm vakalar için, vakayı açan son-kullanıcının memnuniyet / memnuniyetsizlik geri bildirimini istenir.	Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek	Sıfır olmalı	Son kullanıcılardan geri dönüşler
Birinci veya İkinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılan vakaların bildirilen tüm vakalara oranı	BT Yardım masası'na bildirilen vakaların Birinci veya İkinci Seviye'de en yüksek başarı oranı ile çözülmesi gerekir.	Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek	Maximum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar
Bir vakanın bildirilmesi ile vakanın kapatıldığı bilgisinin son kullanıcıya verilmesi arasında geçen süre	BT Yardım masası'na bildirilen vakaların Birinci veya İkinci Seviye'de en kısa surte içinde çözülmesi gerekir.	Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek	Minimum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar
Problem Veritabanı'nda kayıtlı problemlerin çözümü bilinen tüm problemlere oranı	Karşılaşılan problemlere çözüm geliştirildikçe, Problem Veritabanı'nın Güncellenmesi gerekir.	Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek	Maximum olmalı	Problem Veritabanı kayıtlarından üretilen raporlar
Birinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılan vakaların tüm vakalara oranı.	Problem Veri Tabanı'nın etkin biçimde kullanılması, Birinci Seviye Teknik Destek tarafından çözümlenen vakaların artmasını sağlar.	Birinci Seviye Teknik Destek	Maximum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar

Bildirilen bir vakanın Birinci Seviye Teknik Destek tarafından İkinci Seviye Teknik Destek'e aktarılmadan önce bekleme süresi.	Bildirilen vakanın Birinci Seviye Teknik Destek tarafından çözülemeyeceği anlaşılıyorsa, vakit geçirilmeden İkinci Seviye Teknik Destek'e aktarılması gerekir.	Birinci Seviye Teknik Destek	Minimum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar
İkinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılan vakaların eskale edilen vakalara oranı.	İkinci Seviye Teknik Destek'e eskale edilen vakaların en yüksek başarı oranı ile çözülmesi gerekir.	İkinci Seviye Teknik Destek	Maksimum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar
Bekleme süresini geçmiş olan vakaların sayısı.	Bir vaka 15 iş gününden daha uzun süre bekleme durumunda kalamaz.	Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek	Sıfır olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar

IX. Yetki/Sorumluluk Matrisi

	Son Kullanıcı	Birinci Seviye Teknik Destek	İkinci Seviye Teknik Destek	BT Md.	Provost Rektör Yrd.
BT Vakalarının doğru kanallara ve doğru olarak bildirilmesi	YG	B	-	-	-
Bildirilen BT vakalarının kayda geçirilmesi	B	YG	-	M	-
Kayda geçirilen BT vakalarının önceliklendirilmesi	B	YG	-	M	-
Majör hataların belirlenmesi ve	-	YG	YG	M	B

düzeltilici tedbirlerin devreye alınması					
Teknik ve/veya Yönetimsel eskalasyon başlatılması	-	YG	B (teknik eskalasyon gerekiyorsa)	B (yönetimsel eskalasyon gerekiyorsa)	B (yönetimsel eskalasyon gerekiyorsa)
Vakaların çözümlenmesi	-	YG	YG (teknik eskalasyon gerekiyorsa)	M	-
Bekleme süresindeki vakaların, 15 iş gününü geçmemesi için takibi	B	YG	YG (teknik eskalasyon gerekiyorsa)	M	-
Çözülen vakaların kök sebepleri (root cause) ve çözüm yollarının, daha sonra tekrar kullanılmak üzere Problem Veritabanı'na aktarılması	-	YG	YG (teknik eskalasyon gerekiyorsa)	M	-
Vakaların kapanma bilgilerinin, vaka bildirimci yapan son kullanıcıya iletilmesi	B	YG	YG (teknik eskalasyon gerekiyorsa)	M	-

- YG: Yerine Getiren (Responsible)
M: Mesul (Accountable)
D: Danışılacak (To be Consulted)
B: Bilgi Verilecek (To be Informed)