

# Atılım Üniversitesi

## Bilgi ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

### Teknik Eskalasyon Prosedürü

#### Formal Doküman Detayları

<b>Hazırlanma Tarihi</b>	7 Mayıs 2012	<b>Yayın</b>	Taslak
<b>Hazırlayan</b>	Ersun Ersoy		
<b>Doküman Numarası</b>			

#### Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti
31 Temmuz 2013	N/A	Bilgi İşlem, Bilgi ve İletişim Teknolojileri olarak değiştirildi

#### Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

## I. Amaç

Atılım Üniversitesi son kullanıcıları (öğrencileri, akademik/idari personeli ve misafirleri) tarafından BT Yardım Masası'na yapılan, ve Birinci Seviye Teknik Destek ile çözülemeyen vaka (servis hatası bildirimini veya yeni servis talebi) bildirimlerini, İkinci Seviye Teknik Destek uzmanlarına aktarmak üzere teknik eskalasyon sürecini başlatmak; gereken durumlarda teknik eskalasyonla birlikte, yönetim eskalasyonu sürecini de başlatmak.

## II. Kapsam

- Atılım Üniversitesi Bilgi ve 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 ve Yazılım Geliştirme Birimleri (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 ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetimi Prosedürü
2. Atılım Üniversitesi Bilgi ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Hata / Talep Önceliklendirme Politikası

### B. Ekler

Ek 1: Atılım Üniversitesi Teknik Eskalasyon 1. & 2. Seviyeler

## IV. Tanımlar

<b><i>Birinci Seviye Teknik Destek (First-line Technical Support)</i></b>	Son kullanıcılar tarafından Yardım Masa'sına bildirilen vakaların ele alınmasında sürece dahil olan ilk BT Teknik Destek grubu.
<b><i>İkinci Seviye Teknik Destek (Second-line)</i></b>	Son kullanıcılar tarafından Yardım Masa'sına bildirilen vakaların ele alınmasında Birinci Seviye Teknik Destek'ten sonra sürece

<b>Technical Support)</b>	dahil olan ve daha derinlemesine uzmanlığı olan BT Teknik Destek grubu.
<b>Teknik Eskalasyon (Technical/Functional Escalation)</b>	Son kullanıcı beklentilerini karşılamak, hataları gidermek, problemleri çözmek ve talepleri yerine getirmek üzere, BT servislerinin daha derinlemesine uzmanlık içeren gruplara aktarılması.
<b>Yönetim Eskalasyonu (Management/Hierarchical Escalation)</b>	Teknik eskalasyon sürecine destek sağlamak veya sonuçları itibarı ile yönetsel etkileri olabilecek teknik konular hakkında yönetim kademelerini bilgilendirmek üzere, yönetsel fonksiyonların eskalasyona dahil edilmesi.

## V. Teknik Eskalasyon Yöntemi:

- Son kullanıcılar tarafından bildirilen vakaların çözümü için teknik ve/veya yönetsel 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 Geliştirme, 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.
- Hata giderildikten veya talep yerine getirildikten sonra, İkinci Seviye Teknik Destek tarafından, vakanın çözümüne ilişkin açıklama ve çözüm yolu, daha sonra tekrar kullanılmak üzere Problem Veritabanına aktarılır ve vaka bildirimini yapan son kullanıcıya bilgi verilerek vaka kapatılır.

## VI. Kritik Başarı Unsurları

1. Son kullanıcılar tarafından bildirilen tüm vakaların, önceliklendirildikten sonra, ya Birinci Seviye Teknik Destek tarafından en kısa sürede sonuçlandırılması (Problem Veritabanı'nın da etkin biçimde kullanımıyla); ya da İkinci Seviye teknik Destek için teknik eskalasyona tabi tutulması.
2. Teknik eskalasyon sürecinin başlamasıyla birlikte, gerekiyorsa yönetim eskalasyonunun da (sonuçları itibarı ile yönetsel etkileri olabilecek teknik konular söz konusu ise) başlatılması.
3. Birinci Seviye Teknik destek tarafından eskale edilen tüm vakaların İkinci Seviye Teknik Destek tarafından en kısa sürede sonuçlandırılması.
4. Birinci ya da İkinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılan tüm vakaların kapanma bilgilerinin, vaka bildirimini yapan son kullanıcıya iletilmesi.

## VII. Anahtar Başarı Göstergeleri

Anahtar Başarı Göstergesi	Açıklama	Sorumlu	Metrik	Ölçme Yöntemi
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	Maksimum 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
Birinci veya İkinci Seviye teknik Destek tarafından kapatılarak son kullanıcıya bilgi verilen vakaların tüm	Kapatılan her vaka ile ilgili olarak, bildirim yapan son kullanıcıya bilgi verilmesi gerekir.	Birinci veya İkinci Seviye Teknik Destek	Maksimum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar

vakalara oranı				
----------------	--	--	--	--

### VIII. Yetki/Sorumluluk Matrisi

	Son Kullanıcı	Birinci Seviye Teknik Destek	İkinci Seviye Teknik Destek	BT Md.	Provost Rektör Yardımcısı
Kayda geçirilen BT vakalarının çözüm sürecinin Birinci Seviye Teknik Destek tarafından başlatılması	-	YG	-	M	-
Birinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılmayan vakaların İkinci Seviye Teknik Destek'e eskale edilmesi	B	YG	B	M	-
Teknik eskalasyon ile birlikte, gerekiyorsa yönetsel eskalasyonun başlatılması	-	YG	B	M	B
Eskale edilen BT vakalarının İkinci Seviye Teknik Destek tarafından sonuçlandırılması	B	B	YG	M	-

YG: Yerine Getiren (Responsible)

M: Mesul (Accountable)

D: Danışılacak (To be Consulted)

B: Bilgi Verilecek (To be Informed)