



İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

ITSM KULLANIM KILAVUZU

İÇİNDEKİLER

1. Giriş	3
1.1. BT Hizmet Yönetimi	3
1.2. BT Destek Süreçleri	3
2. Uygulama.....	4
2.1. Sisteme Giriş	4
2.2. Kullanıcı Profil Seçimi.....	4
2.3. Kayıt Listeleme.....	5
2.4. Durum Değişikliği	5
2.5. Kayıt Filtreleme ve Kural Ekleme	5
2.6. Arama Simgesi	6
2.7. Arama Kaydetme ve Listeleme	6
2.8. Destek Kaydı Oluşturma	7
2.9. Kayıt Arama ve Kayıt Detay	8
2.10. Yanıt Gönderme ve Yanıt Seçenekleri	9
2.11. Hazır Cevap Ekleme.....	11
2.12. Dahili Not Ekleme	11
2.13. Açılış Ekranı.....	12
2.14. Kayıt Durum Değişikliği	12
2.15. Kullanıcı Kayıt Takip Raporu	13
3. ITSM Akış Diyagramı	14

1. Giriş

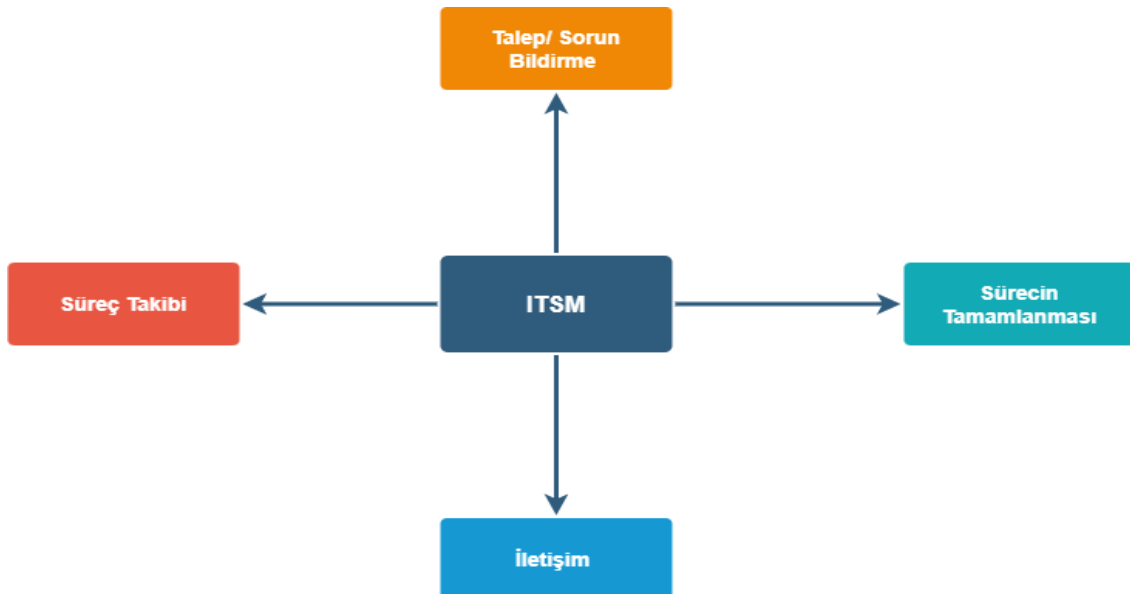
1.1. BT Hizmet Yönetimi

ITSM (Information Technology Service Management), İstanbul Medipol Üniversitesinde çalışan akademik ve idari personel ile öğrencilerin sorunlarının kaydedilmesi, takibi ve çözümünün yönetilmesi için kullanılan sistemdir.

ITSM Kullanım Kılavuzu, Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı bünyesinde çalışmakta olan personeli kapsamaktadır. Bu kılavuzun uygulanmasından BTDB Üst Yönetimi sorumludur.

1.2. BT Destek Süreçleri

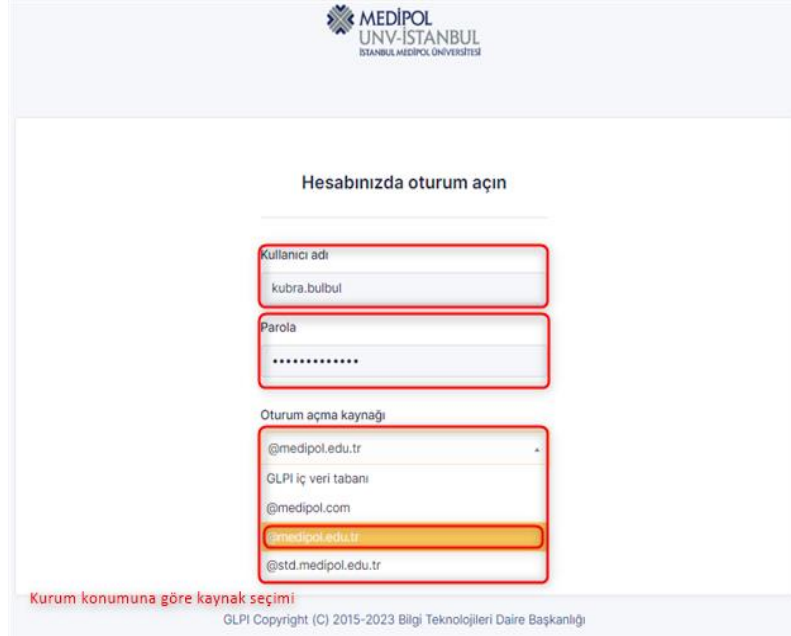
- 1.2.1. Talep/Sorun Bildirme:** BT hizmetleriyle ilgili sorun yaşadığında veya BT kapsamında donanım/yazılım talebi olan kullanıcı <https://itsm.medipol.edu.tr> adresine kurumsal kullanıcı hesabı ile giriş yaptıktan sonra ilgili kategoriye ve lokasyonu seçerek kaydı oluşturur veya bt@medipol.edu.tr adresine e-posta gönderir. Gönderilen e-posta ITSM sisteminde takip numarasıyla birlikte kayıt altına alınır ve mesai saatlerinde en geç iki saat içerisinde talebinizin tarafımıza ulaştığına dair bir yanıt verilir.
- 1.2.2. Süreç Takibi:** Verilen ilk yanıtın alt kısmında personelin ve/veya öğrencinin oluşturduğu destek kaydının takibini yapabileceği bir link bulunmaktadır. Linke tıklayıp kullanıcı adı ve parolası ile giriş yaparak süreci ITSM üzerinden takip edilebilir. Ayrıca, ilerleme hakkında otomatik bildirimler alabilir.
- 1.2.3. Sürecin Tamamlanması:** Destek kaydında işlemler tamamlandıktan sonra "ÇÖZÜLDÜ" başlıklı cevap verilir. Eğer ilgili taraf çözüm olmadığını düşünüyorsa aynı e-postaya cevap yazabilir. Destek kaydına dönüş yapılmazsa çağrı 48 saat sonra otomatik olarak kapatılır.
- 1.2.4. İletişim:** Sorunlar ve talepler hakkında daha fazla bilgi almak veya yardım istemek için çağrı merkezi numaramızı kullanabilir, Whatsapp destek hattımıza dönüş yapılabilir. Bu şekilde iletişim kurmayı tercih ederseniz destek personelimiz tarafından ilgili taraf adına ITSM'de kayıt açılır.



2. Uygulama

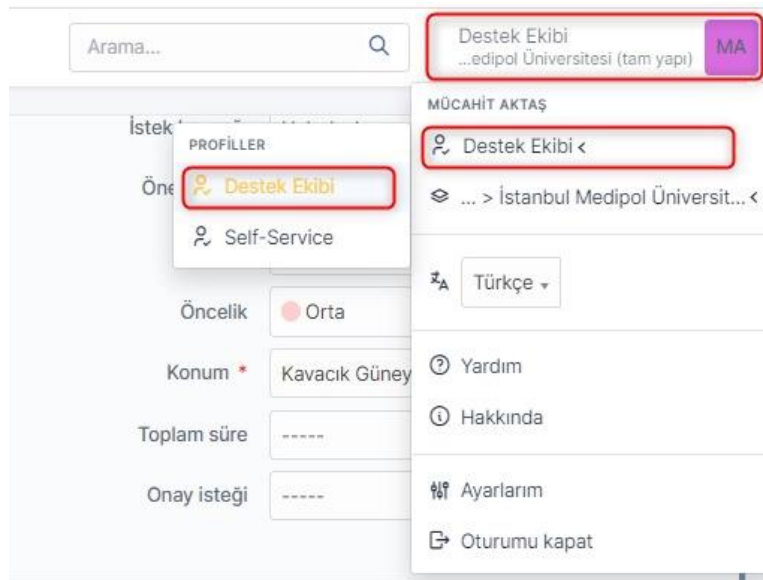
2.1. Sisteme Giriş

ITSM (Information Technology Service Management) sistemi üzerinde <https://itsm.medipol.edu.tr/> adresine MEBİS kullanıcı adı ve şifreniz ile giriş yapılır.



2.2. Kullanıcı Profil Seçimi

Destek Ekibi profil seçimi için “Destek Ekibi” butonuna tıklanır.



2.3. Kayıt Listeleme

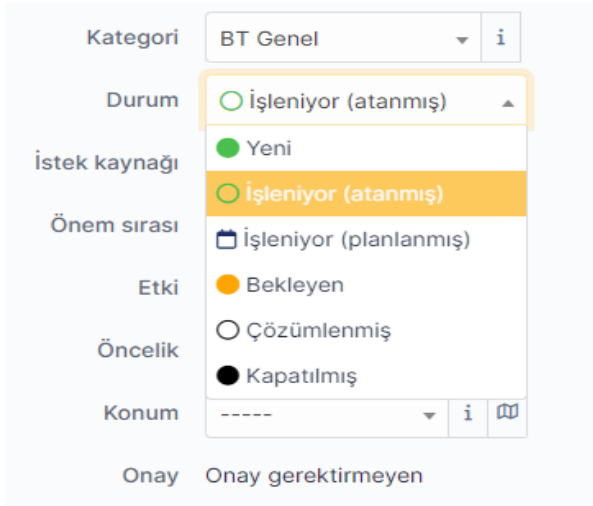
Destek kayıtlarına ulaşmak için “Destek Kayıtları” butonuna tıklanır.



- **Destek Kayıtları:** Oluşturulan kayıtların görüntülenebildiği ve takip numarasıyla birlikte takibinin yapılabildiği kayıt listeleme alanıdır.

2.4. Durum Değişikliği

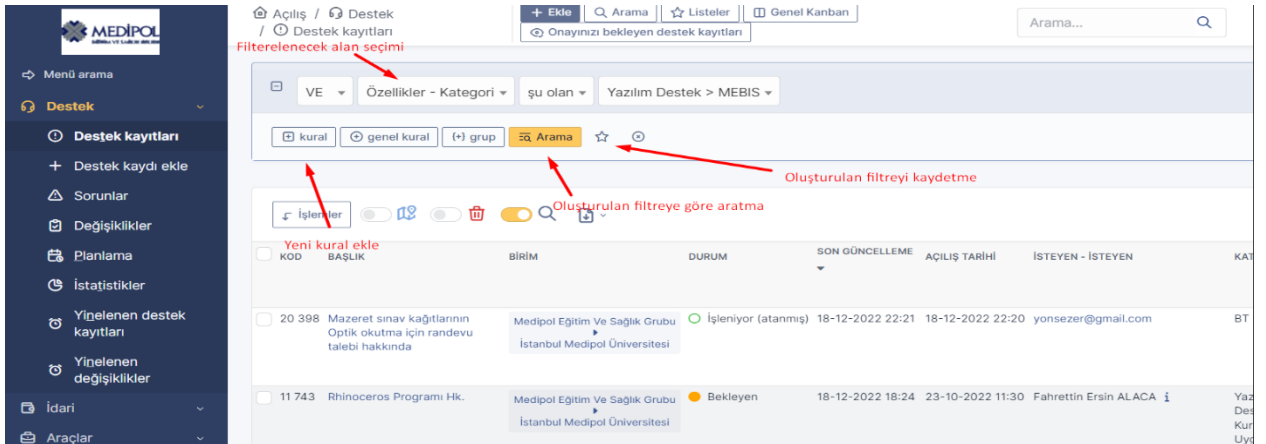
Oluşturulan kayıtların durumları için sürecine göre atanan personel tarafından belirlenir.



- **Yeni:** Sisteme yeni gelen yönlendirilmeyen
- **İşleniyor (Atanmış):** Kişiyi ve/veya Kategoriyi Yönlendirilmiş
- **İşleniyor (Planlanmış):** Atanmış kişi tarafından planlanmış olan kayıt
- **Bekleyen:** Bir sebepten dolayı (firmadan beklenen bilgi, kullanıcıdan beklenen bilgi vb.) beklemeye alınan kayıt.
- **Çözümlemiş:** Atanan kişi tarafından çözüm oluşturularak dönüş yapılan kayıt. 48 saat içerisinde kullanıcıdan dönüş olmazsa kayıt otomatik olarak kapatılır.
- **Kapatılmış:** Süreci tamamlanmış ve otomatik olarak kapatılan kayıt.

2.5. Kayıt Filtreleme ve Kural Ekleme

Destek kayıtları ekranında oluşturulan filtreye göre arama ve kurallar belirleyerek kayıtların takibi sağlanır.



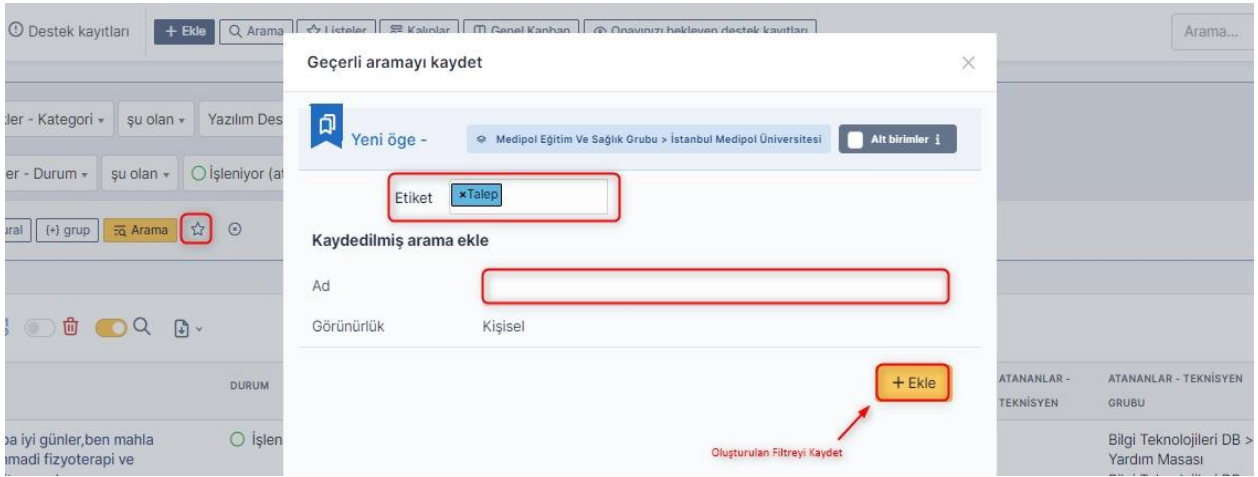
2.6. Arama Simgesi

Güncel olan destek kaydı ekranına ulaşmak için “Arama” butonuna tıklanır.

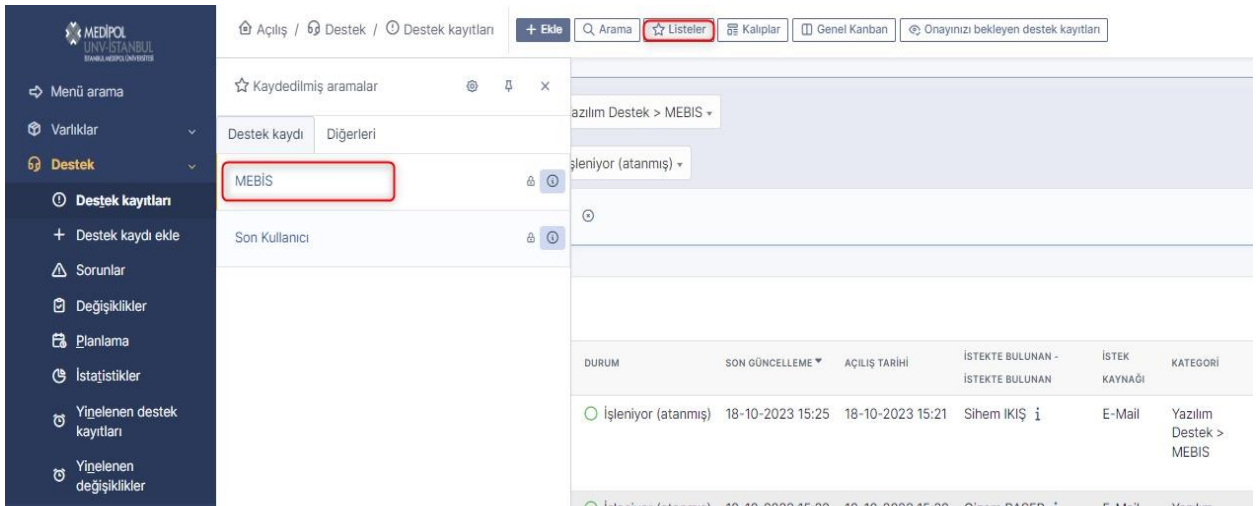


2.7. Arama Kaydetme ve Listeleme

2.7.1. Geçerli aramayı kaydetmek için Etiket ve Ad kısımları doldurularak “Ekle” butonuna tıklanır.



2.7.2. Oluşturulan arama kayıtlarını “Listeler” kısmına tıklayarak kayıtlı aramayı seçmek için kullanılır.



2.8. Destek Kaydı Oluşturma

2.8.1. Yeni destek kaydı oluşturmak için “Destek Kaydı Ekle” butonuna tıklayarak “Başlık, Açıklama, Tür, Kategori, Konum” kısımları doldurularak kayıt oluşturulur.

2.8.2. Destek kaydı oluştururken “Başlık ve Açıklama” kısımları doldurulur.

2.8.3. Destek kaydı oluştururken “Aktörler” başlığı altında bulunan “İsteyen, Gözlemci, Atananlar” kısımları doldurulur ve “Ekle” butonuna tıklayarak kayıt işlemi tamamlanır.

2.9. Kayıt Arama ve Kayıt Detay

Destek kaydına ulaşmak için kaydın başlığına tıklanır. Kullanıcı adı ve/veya kayıt numarası “Arama” butonuna yazılarak istenilen destek kaydına ulaşılır.

KOD	BAŞLIK	BİRİM	DURUM	SON GÜNCELLEME	AÇILIŞ TARİHİ	İSTEYEN - İSTEYEN	KATEGORİ	ATANANLAR - TEKNİSYEN	ATANANLAR - TEKNİSYEN GRUBU	ÇÖZÜMLENME SÜRESİ
20 429	Mebis İzin Talep Hk.	Medipol Eğitim Ve Sağlık Grubu İstanbul Medipol Üniversitesi	İşleniyor (atanmış)	19-12-2022 10:15	19-12-2022 10:14	Dilek ŞEN	Yazılım Destek > MEBIS	Bilgi Teknolojileri DB > Yardım Masası	Bilgi Teknolojileri DB > Yardım Destek	19-12-2022 14:14
20 426	Ynt: [BT #0020284] Destek kaydı çözümü oluşturuldu: Mail Adresli VDI ve Kart	Medipol Eğitim Ve Sağlık Grubu İstanbul Medipol Üniversitesi	İşleniyor (atanmış)	19-12-2022 10:09	19-12-2022 10:05	merve.keskin1@std.medipol.edu.tr	Yazılım Destek > MEBIS	Bilgi Teknolojileri DB > Yardım Masası		19-12-2022 14:05

2.10. Yanıt Gönderme ve Yanıt Seçenekleri

2.10.1. Destek kaydına yanıt eklemek için “Yanıt” butonuna tıklanır.

Yanıt eklemek için tıklayın

2.10.2. Destek kaydında bulunan yanıt seçenekleri “Görev Ekle, Çözüm Ekle, Belge Ekle, Doğrulama İste” butonlarına tıklanarak yanıt verilir.

- Yanıt seçeneklerinin işlemleri aşağıda bulunan maddelerde belirtilmiştir.

Görev ekle
Çözüm ekle
Belge ekle
Doğrulama iste

2.10.3. Görev ekleme butonuna tıklandıktan sonra görseldeki seçenekler doldurulur.

Görev Kalıplarını Görüntüle
Tarih Ekleme
Grup Ekleme
Durum Ekleme
Kişisel
Kaydedip Bilgi Bankasına Ekleme
Zamanlayıcı
Kullanıcı Ekleme
Grup Ekleme
Başlangıç tarihi
Aralık
Anımsatıcı
Zamanlayıcı

2.10.4. Çözüm ekleme butonuna tıklandıktan sonra yanıt eklenerek görseldeki seçenekler doldurulur.

2.10.5. Belge ekleme butonuna tıklanarak eklenmek istenen dosya seçilir ve "Yeni Dosya Ekle" butonuna tıklanır.

2.10.6. Doğrulama isteği butonuna tıklanarak "İstekte bulunan, Onaylayan, Not" kısımları doldurularak "Ekle" butonuna tıklanır.

2.11. Hazır Cevap Ekleme

Destek kaydına hazır cevap eklemek için “i” seçeneğine tıklanarak hazır cevap seçilir ve yanıtı göndermek için “Ekle” butonuna tıklanır.

Destek kaydı: 1

İstatistikler

Onaylar

Bilgi bankası

Ögeler

Maliyetler

Projeler

Proje görevleri

Sorular

Değişiklikler

Geçmiş 14

Tümü

Mebis İzin Talep Hk. (20429)

1/3 > >>

Oluşturma: 4 dakika önce Oluşturan: Barış Kaan ERCAN

Merhaba ,

Talebiniz tarafımıza ulaşmış ve incelenmeye başlanmıştır. En kısa süre içerisinde tarafınıza dönüş yapılacaktır.

Saygılarımızla

Bilgi Teknolojileri Dairesi

Hazır yanıt seçmek için tıklayın

Talep alındı

SINAVA GECİKME SORUNU

SINAVA GECİKME SORUNU/ENG

SINAVDA OTURUM HATASI

SINAVDAN ATILMA/HAREKETSİZ, SINAVDAN ÇIKMA

Talep alındı

TEAMS İKİ FAKTÖRLÜ DOĞRULAMA

Dosya(lar) (En fazla 20 MB) :

Dosyanızı sürükleyip buraya bırakın ya da

Dosyaları Seç Dosya seçilmedi

+ Ekle

Yanıtı göndermek için tıklayın

Destek kaydı

Etiket

Birim Medipol Eğitim Ve Sağlık Grubu
İstanbul Medipol Üniversitesi

Açılış tarihi 19-12-2022 10:14:20

Tür Arıza

Kategori Yazılım Destek > MEBİS

Durum İşleniyor (atanmış)

İsteyen E-Mail

Sıra Orta

Etki Orta

Öncelik Orta

Konum Kavacık Güney Kampüsü

Onay Onay gerektirmeyen

Aktörler 3

İsteyen Dilek SEN 1

Kaydet

2.12. Dahili Not Ekleme

Destek kaydında “i” seçeneğine tıklayarak dahili not eklenir. Dahili notu sadece destek ekibinde bulunan kişiler görüntüleyebilir.

Destek kaydı: 1

İstatistikler

Onaylar

Bilgi bankası

Ögeler

Maliyetler

Projeler

Proje görevleri

Sorular

Değişiklikler

Geçmiş 14

Tümü

Mebis İzin Talep Hk. (20429)

1/3 > >>

Oluşturma: 4 dakika önce Oluşturan: Barış Kaan ERCAN

Merhaba ,

Talebiniz tarafımıza ulaşmış ve incelenmeye başlanmıştır. En kısa süre içerisinde tarafınıza dönüş yapılacaktır.

Saygılarımızla

Bilgi Teknolojileri Dairesi

Mebis masaüstü, insan kaynakları tarafından görevlendirme bölümünden izin yönetimi seçeneği kontrol edilmek

Helpdesk

Dahili not eklemek için işaretleyiniz

Dosya(lar) (En fazla 20 MB) :

Dosyanızı sürükleyip buraya bırakın ya da

Dosyaları Seç Dosya seçilmedi

+ Ekle

Destek kaydı

Etiket

Birim Medipol Eğitim Ve Sağlık Grubu
İstanbul Medipol Üniversitesi

Açılış tarihi 19-12-2022 10:14:20

Tür Arıza

Kategori Yazılım Destek > MEBİS

Durum İşleniyor (atanmış)

İstek kaynağı E-Mail

Önem sırası Orta

Etki Orta

Öncelik Orta

Konum Kavacık Güney Kampüsü

Onay Onay gerektirmeyen

Aktörler 3

İsteyen Dilek SEN 1

Kaydet

2.13. Açılış Ekranı

Açılış kısmına tıklanarak “Kişisel Görünüm, Grup Görünüm, Genel Görünüm” alanında kullanıcı destek kayıtlarını takip edebilir.

The screenshot displays the Medipol support system dashboard. The top navigation bar includes the Medipol logo, a search bar, and a user profile dropdown. The main content area is divided into several sections:

- Kişisel görünüm**: A table showing individual support tickets with columns for Kimlik, İstekte Bulunan, İlişkilendirilmiş Ögeler, and Açıklama. Two tickets are listed for Kimlik: 82281 and 82288, both for Kübra BÜLBÜL.
- İŞLENEN DESTEK KAYITLARI**: A section for processed support tickets, showing a ticket for Kimlik: 82245 for Mücahit AKTAŞ.
- YAPILACAK DESTEK KAYDI GÖREVLERİ**: A section for upcoming support tickets, showing a ticket for Kimlik: 82245 for Talimat Oluşturma Hk.
- BEKLENDEN DESTEK KAYITLARI**: A section for pending support tickets, showing a ticket for Kimlik: 82245 for Talimat Oluşturma Hk.
- PLANLANAN**: A section for planned support tickets, showing a ticket for 24 Ekim 2023 at 10:15 - 10:45 for Talimat Oluşturma Hk.
- BEKLENECEK AÇIŞ ANIMASYONLARI**: A section for upcoming support tickets, showing a ticket for Kimlik: 82245 for Talimat Oluşturma Hk.

2.14. Kayıt Durum Değişikliği

2.14.1. Destek kaydını kapatmak için durum alanının güncellenmesi gerekir.

- Sorun için işlemler tamamlandıktan sonra "ÇÖZÜMLENMİŞ" başlıklı durum seçilir.
- Kayda istinaden çözüm olmadığını düşünen kullanıcı aynı e-postaya cevap yazabilir. Kaydınıza dönüş yapılmazsa çağrı 48 saat sonra otomatik olarak kapatılır.
- Problem çözülmüş ve/ veya ilgisiz kayda dönüş sağlanarak "KAPATILMIŞ" başlıklı durum seçilir.

The screenshot displays the Medipol support system details page for a support ticket titled "Mebis İzin Talep Hk. (20429)". The page is divided into several sections:

- Destek kaydı**: A sidebar menu with options like İstatistikler, Onaylar, Bilgi bankası, Ögeler, Maliyetler, Projeler, Proje görevleri, Sorunlar, Değişiklikler, Geçmiş, and Tümü.
- Mebis İzin Talep Hk.**: The main content area showing the ticket details, including the subject, the user (Barış Kaan ERKAN), and the status (Çözümlemiş).
- DURUM ALANI GÜNCELLEME**: A red arrow points to the "Durum" field in the right sidebar, which is currently set to "Çözümlemiş".
- Destek kaydı**: A sidebar menu with options like Etiket, Birim, Açılış tarihi, Tür, Kategori, Durum, İstek kaynağı, Önem sırası, Etki, Öncelik, Konum, Onay, Aktörler, İsteyen, and Kaydet.

2.14.2. Kapatılmış olan destek kaydını yeniden açmak için “Yeniden Aç” butonuna tıklayarak kayıt açılır. Açılan kayda yeniden açıklama eklenerek işlem tamamlanır.

The screenshot shows a support ticket management interface. At the top, there are two notification banners. The first one is orange and says 'Olusturulma: 59 dakika önce Oluşturan: Kübra BÜLBÜL 59min 18s'. The second one is grey and says 'Olusturulma: 4 dakika önce Oluşturan: Mücahit AKTAŞ'. Below these, there is a ticket card with the title 'ITSM Kapanmış olan destek kaydını yeniden açmak'. To the right of the ticket card, there are two buttons labeled 'MA'. Below the ticket card, there is a form for adding a description and files. The form has a text area for 'Açıklama.' and a file upload section with a '+ Ekle' button. To the right of the form, there is a sidebar with various filters and a 'Kaydet' button at the bottom right.

2.15. Kullanıcı Kayıt Takip Raporu

Yönetim panelinde “Kullanıcılar” kısmında filtrelenecek alan seçilerek kullanıcının üzerinde oluşturulmuş tüm destek kayıtlarına ulaşılır.

The screenshot shows the user management interface. On the left, there is a sidebar with various menu items. The 'Kullanıcılar' menu item is highlighted. In the main area, there is a table showing support tickets for a selected user. The table has columns for 'Kimlik Başlık', 'Durum', 'Tarih', 'Son güncelleme', 'Öncelik', 'İsteğe bulunan', 'Atanmış', 'İlişkilendirilmiş öğeler', 'Kategori', and 'Planlama'. The table contains several rows of data, including ticket numbers, titles, statuses, dates, priorities, and assigned users.

Kimlik Başlık	Durum	Tarih	Son güncelleme	Öncelik	İsteğe bulunan	Atanmış	İlişkilendirilmiş öğeler	Kategori	Planlama	
82281 test1 (1 - 0)	Çözümlenme	24-10-2023 11:16	24-10-2023 15:10	Orta	Kübra BÜLBÜL	Gözde Gül ARI	Bilgi Teknolojileri DB > Yazılım Destek	Genel	Yazılım Destek > MEBİS	0
82268 test (1 - 0)	Beklemeye alınma	24-10-2023 10:45	24-10-2023 10:45	Orta	Kübra BÜLBÜL	Gözde Gül ARI	Bilgi Teknolojileri DB > Yazılım Destek > Kurumsal Uygulamalar	Genel	Yazılım Destek > Kurumsal Uygulamalar	0
82258 ITSM Kullanım Kılavuzu Hazırlanması Destek Hk.	Çözümlenme	24-10-2023 zamanı 10:37	24-10-2023 14:34	Orta	Kübra BÜLBÜL	Gözde Gül ARI	Bilgi Teknolojileri DB > Yazılım Destek > Kurumsal Uygulamalar	Genel	Yazılım Destek > Kurumsal Uygulamalar	2
76873 İlt. Personel Kartı Basımı Talebi (1 - 0)	Kapanma zamanı	09-10-2023 17:34	09-10-2023 17:34	Orta	Kübra BÜLBÜL	Vism HACİAHMET	Bilgi Teknolojileri DB > Yardım Masası	Genel	Son Kullanıcı > Personel Kimlik Kartı	0
77283 Personellerin Grup Maline Eklenmesi Hk. (1 - 0)	Kapanma zamanı	09-10-2023 17:34	09-10-2023 17:34	Orta	Kübra BÜLBÜL	Bilgi Teknolojileri DB > Yardım Masası	Bilgi Teknolojileri DB > Ahtıyapı Yönetimi	Genel	Ahtıyapı Yönetimi	1

3. ITSM Akış Diyagramı

Bilgi Teknolojileri organizasyonlarının BT hizmet yönetim süreçlerini gösteren bir diyagramdır. Bu akış diyagramı, BT hizmetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi aşamalarını içeren bir dizi adımı görselleştirmek amacıyla kullanılır.

