



ANKARA 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	6
2.6. Arama Simgesi.....	6
2.7. Arama Kaydetme ve Listeleme	7
2.8. Destek Kaydı Oluşturma	7
2.9. Kayıt Arama ve Kayıt Detay.....	9
2.10. Yanıt Gönderme ve Yanıt Seçenekleri.....	10
2.11. Hazır Cevap Ekleme	12
2.12. Dahili Not Ekleme	12
2.13. Açılış Ekranı	13
2.14. Kayıt Durum Değişikliği	13
2.15. Kullanıcı Kayıt Takip Raporu.....	14
3. ITSM Akış Diyagramı.....	15

1.Giriş

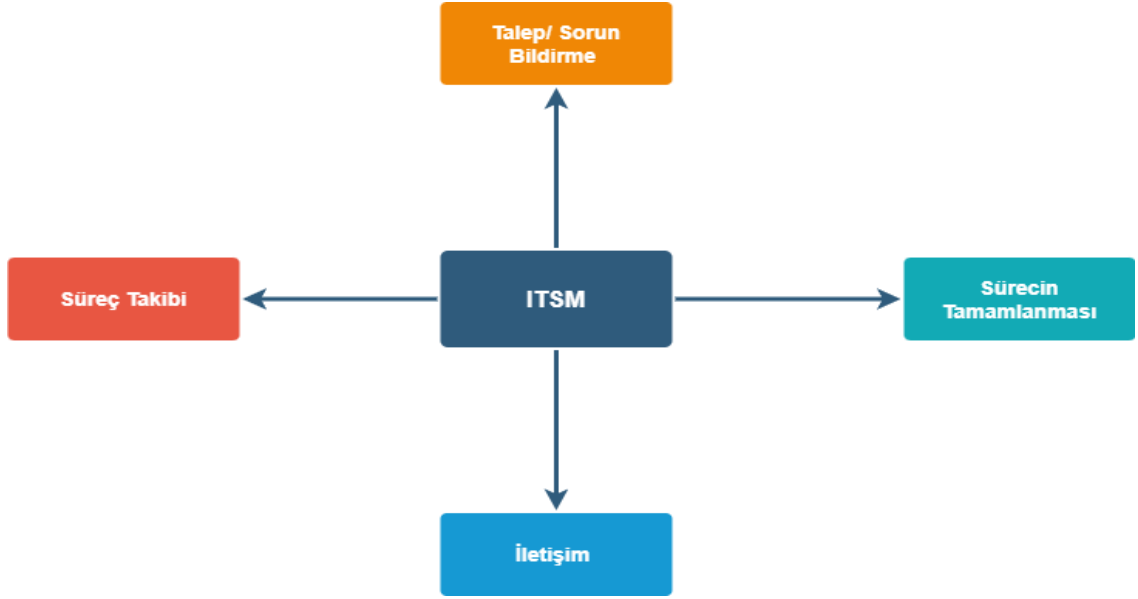
1.1. BT Hizmet Yönetimi

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.ankamedipol.edu.tr/> adresine kurumsal kullanıcı hesabı ile giriş yaptıktan sonra ilgili kategoriye ve lokasyonu seçerek kaydını oluşturur veya btdestek@ankamedipol.edu.tr , mebisdestek@ankamedipol.edu.tr , webduyuru@ankamedipol.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.ankaramedipol.edu.tr/> adresine MEBİS kullanıcı adı ve şifreniz ile giriş yapılır.

Hesabınızda oturum açın

Kullanıcı adı

Parola

Parolamı unuttum

Oturum açma kaynağı

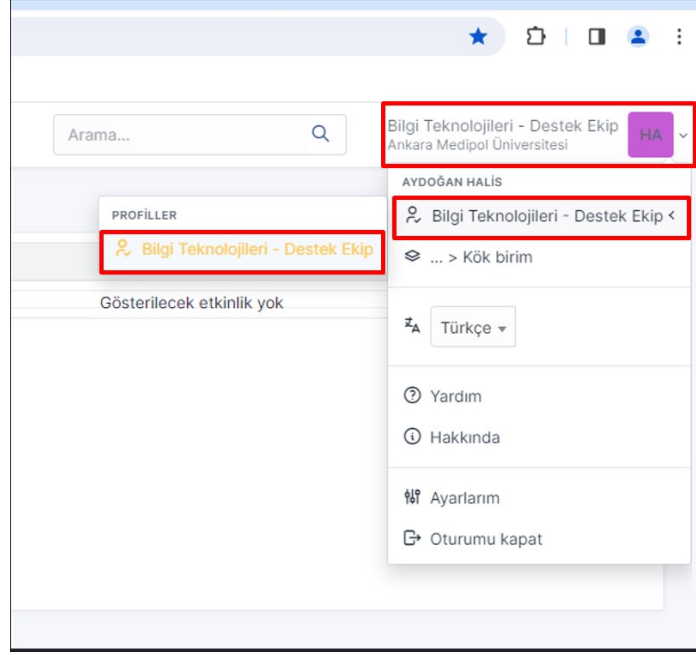
Ankara Medipol Üniversitesi

☒ Bilgilerim hatırlansın

Oturum aç

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.

Kategori: BT Genel

Durum: **İşleniyor (atanmış)**

İstek kaynağı: Yeni

Önem sırası: İşleniyor (planlanmış)

Etki: Bekleyen

Öncelik: Çözümlenmiş

Konum: -----

Onay Onay gerektirmeyen

- **Yeni:** Sisteme yeni gelen yönlendirilmeyen
- **İşleniyor (Atanmış):** Kişiye ve/veya Kategoriye Yönlendirilmiş
- **İşleniyor (Planlanmış):** Atanmış kişi tarafından planlanmış olan kayıt
- **Bekleyen:** Bir sebepten dolayı (firmadan beklenen bilgi, kullanıcıdan beklenen bilgi vb.) beklemeye alınan kayıt.
- **Çözümlenmiş:** 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

GLPI

Menü arama

Varlıklar

Destek

Pano

Destek kayıtları

Destek kaydı ekle

Sorunlar

Değişiklikler

Planlama

İstatistikler

Yinelenen destek kayıtları

Yinelenen değişiklikler

İdari

Araçlar

Açılış / Destek / Destek kayıtları

+ Ekle

Arama

Listeler

Kalıplar

Genel Kanban

Arama

Filtrelenecek alan seçimi

Özellikler - Durum

şu olan

Çözümlenmiş

kural

genel kural

(+) grup

Arama

Oluşturulan filtreyi kaydetme

Oluşturulan filtreye göre arama

Yeni Kural Ekle

İşlemler

KİMLİK	BASLIK	DURUM	SON GÜNCELLEME	AÇILIŞ TARİHİ	ÖNCELİK	İSTEKTE BULUNAN - İSTEKTE BULUNAN	AT
73	V blok kablo sorunu	Yeni	14-02-2024 12:59	14-02-2024 12:59	Orta	PIRDAL Tubanur	i
72	Mause Hk.	Yeni	14-02-2024 11:51	14-02-2024 11:51	Orta	ERKOÇ Hatice	i
71	yazıcı	Yeni	14-02-2024 11:44	14-02-2024 11:44	Orta	GİRGİN Nuray	i

Güncel olan destek kaydı ekranına ulaşmak için "Arama" butonuna tıklanır.

GLPI

Menü arama

Varlıklar

Destek

Pano

Destek kayıtları

Destek kaydı ekle

Açılış / Destek / Destek kayıtları

+ Ekle

Arama

Listeler

Kalıplar

Genel Kanban

Arama...

72 Destek

9 Gelen destek

0 Bekleyen

30 Atanmış

0 Planlanmış

2 Çözümlenmiş

31 Kapalı destek

Çözümlenmiş destek kayıtları

Özellikler - Durum

şu olan

Çözümlenmiş

kural

genel kural

(+) grup

Arama

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.

Destek kaydı, Ankara Medipol Üniversitesi birimine eklenecek

Başlık

Açıklama *

Dosya(lar) (En fazla 20 MB)

Dosyanızı sürükleyip buraya bırakın ya da

Dosyaları Seç Dosya seçilmedi

Aktörler 0

İstekte bulunan

Gözetimci

Atananlar

Öğeler 0

Genel

+ Ekle

Hizmet düzeyleri

Bağlantılı destek kaydı

Kayıt işlemi tamamlama + Ekle

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.

Açılış / Destek

Destek kayıtları

+ Ekle

Arama

Listeler

Kalıplar

Genel Kanban

Arama...

İşlemler

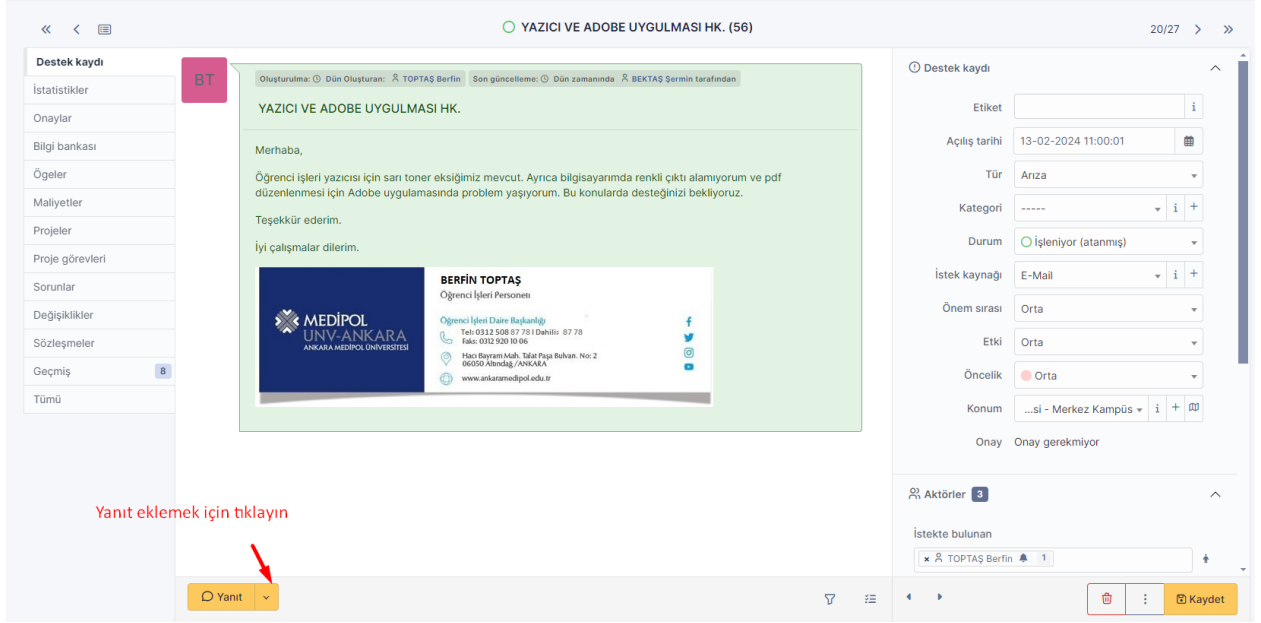
Kullanıcı adı ile arama

Kayıt numarası ile arama

	KİMLİK	BAŞLIK	DURUM	SON GÜNCELLEME	AÇILIŞ TARİHİ	ÖNCELİK	İSTEKTE BULUNAN - İSTEKTE BULUNAN	ATANANLAR - TEKNİSYEN	KATEGORİ	KONUM	ÇÖ SÜ
☐	67	Internet ve Telefon Bağlantısı	İşleniyor (atanmış)	14-02-2024 10:22	14-02-2024 09:39	Orta	ALTAN Betül	AYDOĞAN Halis		Ankara Medipol Üniversitesi - Merkez Kampüs	
☐	68	84 no'lu oda dijital ekranı	İşleniyor (atanmış)	14-02-2024 10:21	14-02-2024 10:15	Orta	YAĞMURKAYA Ümmühan	ARIKAN Berat		Ankara Medipol Üniversitesi - Anafartalar Kampüs	
☐	36	YAZICI	İşleniyor (atanmış)	14-02-2024 09:45	12-02-2024 11:16	Orta	CEYLAN Sinem	CANLI Mert Mücahit	BT Genel	Ankara Medipol Üniversitesi - Anafartalar Kampüs	

2.10. Yanıt Gönderme ve Yanıt Seçenekleri

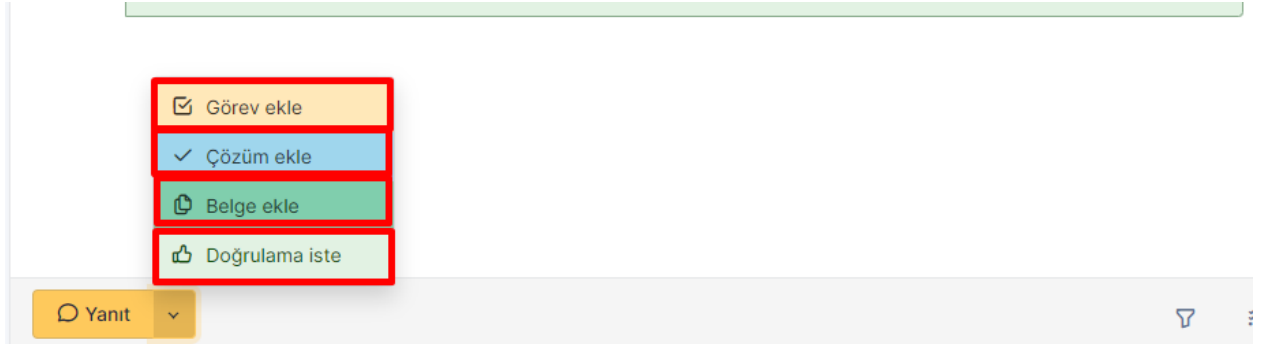
2.10.1. Destek kaydına yanıt eklemek için “Yanıt” butonuna tıklanır.



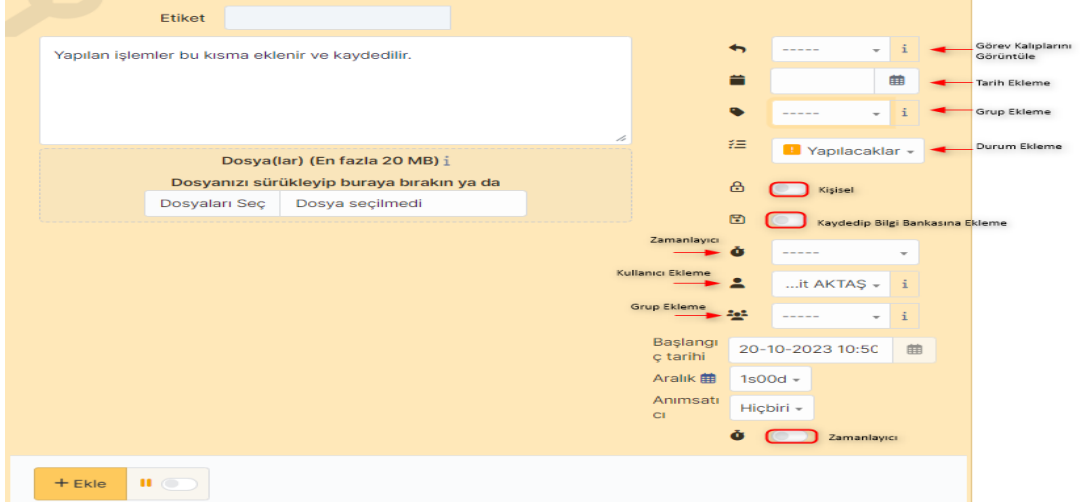
Yanıt eklemek için tıklayın

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

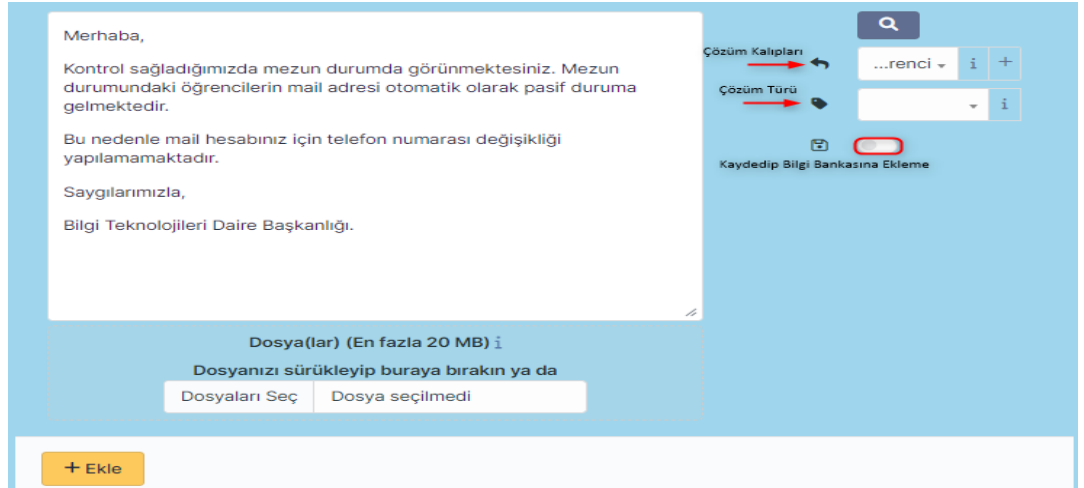
- Yanıt seçeneklerinin işlemleri aşağıda bulunan maddelerde belirtilmiştir.



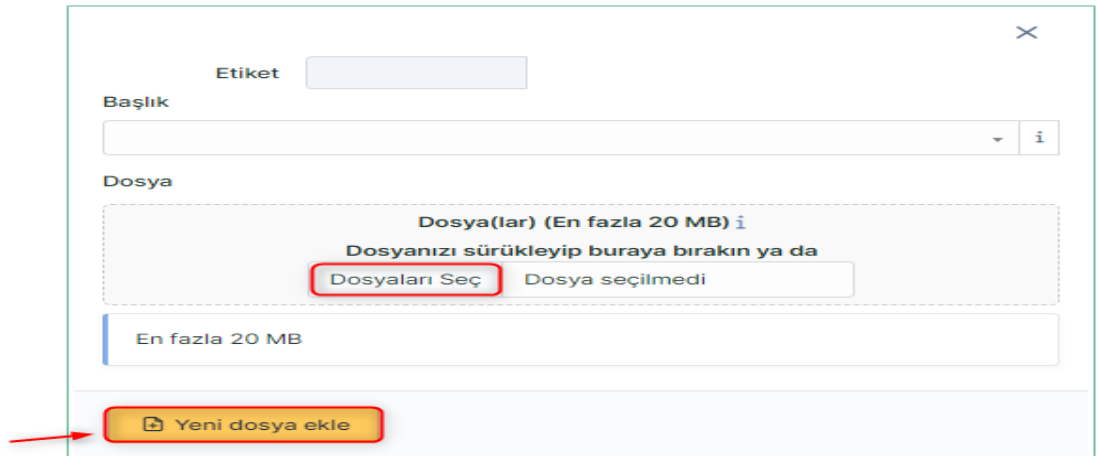
2.10.3. Görev ekleme butonuna tıklandıktan sonra görseldeki seçenekler doldurulur.



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.

Onay isteği

İstekte bulunan: Mucahit AKTAŞ

Onaylayan: Kullanıcı: Kübra BÜLBÜL

Not: Deneme

Dosya(lar) (En fazla 20 MB) i
Dosyanızı sürükleyip buraya bırakın ya da
Dosyaları Seç Dosya seçilmedi

+ Ekle

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
Öğeler
Maliyetler
Projeler
Proje görevleri
Sorunlar
Değişiklikler
Sözleşmeler
Geçmiş 10
Tümü

Saygılarımızla
Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı

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

Saygılarımızla
Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı

Dosya(lar) (En fazla 20 MB) i
Dosyanızı sürükleyip buraya bırakın ya da
Dosyaları Seç Dosya seçilmedi

+ Ekle

Hazır yanıt seçmek için tıklayın

Talep Alındı

Ankara Medipol Üniversitesi
3 Ders Başvuru Aktif

Talep Alındı

ŞB

Destek kaydı

Etiket

Açılış tarihi: 13-02-2024 12:56:01

Tür: Arıza

Kategori: ...im > 6.Yazıcı ve Tarayıcı

Durum: İşleniyor (atanmış)

İstek kaynağı: E-Mail

Önem sırası: Orta

Etki: Orta

Öncelik: Orta

Konum: ...si - Merkez Kampüs

Onay: Onay gerekmiyor

Aktörler: 3

İstekte bulunan

2.12. Dahili Not Ekleme

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

2.13. Açılış Ekranı

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

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.

Destek kaydı 1

HD

Oluşturulma: 5 dakika önce Oluşturan: DAMAR Hikmet Can Son güncelleme: 5 dakika önce zamanında BEKTAŞ Şermin tarafından

Yazıcı

Merhaba, L Blok zemin kat yazıcı atık toner kutusu hatası veriyor. İlgilenilmesini rica ediyorum.

İyi çalışmalar dilerim,

Ar. Gör. Hikmet Can Damar
Ankara Medipol Üniversitesi
İdare Hukuku ABD

ŞB

Oluşturulma: 5 dakika önce Oluşturan: BEKTAŞ Şermin

Merhaba ,

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

Saygılarımızla
Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı

Destek kaydı

Etiket

Açılış tarihi: 13-02-2024 12:56:01

Tür: Arıza

Kategori: ...m > 6.Yazıcı ve Tarayıcı

Durum: **İşleniyor (atanmış)**

İstek kaynağı: Yeni

Önem sırası: İşleniyor (planlanmış)

Etki: Bekliyor

Öncelik: Çözülmüş

Konum: ...sl - Merkez Kampüs

Onay: Onay gerekmiyor

Aktörler: 3

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

ŞB

Oluşturulma: Şimdi Oluşturan: BEKTAŞ Şermin

Merhaba ,

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

Saygılarımızla
Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı

ŞB

Oluşturulma: Şimdi Oluşturan: BEKTAŞ Şermin

ITSM Kapatılmış olan destek kaydını yeniden açmak

Helpdesk

Destek kaydı

Tür: İstek

Kategori: -----

Durum: **Kapalı** **Yeniden aç**

İstek kaynağı: E-Mail

Önem sırası: Orta

Etki: Orta

Öncelik: Orta

Konum: -----

Onay: Onay gerekmiyor

Aktörler: 6

2.15. Kullanıcı Kayıt Takip Raporu

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

[illegible]

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.

