



Doğru
çözümü
keşfedin

Eksiksiz ITSM Satın Alma Kılavuzu

ITSM seçiminiz işinizi gelecek yıllarda etkileyecektir

Kararın, kuruluşunuzun günlük operasyonları maliyet etkin bir şekilde yönetme yeteneği üzerinde önemli etkileri olacaktır. Acele kararlar vermek yerine, mevcut seçenekleri sistematik olarak araştırın.

İdeal satıcınız BT Hizmet Yönetiminden daha fazlasını sunacaktır. Platformları, yalnızca BT'nin ötesinde departmanların hizmetlerini ve çalışma yöntemlerini dijitalleştirerek bir Kurumsal Hizmet Yönetimi çözümü oluşturmasından yararlanabilmelerini sağlamak için yapılandırılabilirliğe izin verecektir. Bu alıcı kılavuzu, satıcı seçim sürecinde sizi destekler. Merkezi iş gereksinimlerinizi özetlemek ve bir dizi soruyu gözden geçirmek, şimdi ve gelecekte ihtiyaçlarınıza uyan temel özellikleri ve işlevleri belirlemenize olanak tanır.

İçindekiler

Kuruluşunuzun İhtiyaçlarını Anlayın	3
İş Gereksinimlerinizi Değerlendirin	4
Magic Quadrant Ötesine Geçin	5
ITSM Araçlarını Değerlendirin–Gereken Temel Sorular	6
Konu 1: Son Kullanıcı Deneyimi	7
Konu 2: Yapılandırma Süreci	8
Konu 3: Güvenlik	9
Konu 4: Hosting	10
Konu 5: Lisanslama	11
Konu 6: Raporlama	12
Konu 7: Satıcı İlişkileri	13
Belgeleme ve Seçim	14
Özet	15
KnowITSM Hakkında	16
ITSM seçiminiz ihtiyaçlarınıza uygun mu?	17

Kuruluşunuzun İhtiyaçlarını Anlayın



Hiçbir satıcı kuruluşunuzu sizin bildiğiniz şekilde tanıyamaz
- ancak siz bile onu düşündüğünüz kadar iyi
bilmeyebilirsiniz. En temel iş gereksinimlerinize daha
yakından bakalım.

İş gereksinimlerinizi değerlendirin

**Gerçekten
neye
ihtiyacınız
var?**

BT Hizmet Yönetiminiz için sağlam, ihtiyaç odaklı bir temel oluşturun. BT'nin ötesinde tüm iş fonksiyonlarının temel hedeflerini desteklemek için doğru araçları ve sistemleri seçin.

İK, Hukuk, Finans, Müşteri Hizmetleri ve diğer tüm önemli iş fonksiyonları için de gereksinimlerin haritasını çıkarın. Bu, sizi kültürel ve bölgesel ihtiyaçlarınıza uygun beceri ve yeteneklere sahip bir satıcıya yönlendirecektir.

DAHA ÇEVİK OLUN

Verimli BT hizmeti sunumu, hızlı yanıt sürelerinden daha fazlasıdır. Sistem iyileştirmeleri size büyük maliyet tasarrufları sağlayabilir. İdeal olarak, destek talebi ve sorun çözme süreçleri ekiplerinizin daha verimli olmasını sağlar.

TOPLAM SAHİP OLMA MALİYETİ

Mevcut, devam eden veya batık maliyetlerin ötesine bakın. Süreçlerdeki veya teknolojideki değişikliklerle başa çıkmak için gereken zaman, çaba ve parayı düşünün. İnovasyon ve gelişmiş çözümler sunamamanın getireceği mali sonuçları göz ardı etmeyin.

KULLANICI DENEYİMİ

Çok sayıda self servis özelliğine sahip esnek, her zaman açık servis platformu, daha sorunsuz bir operasyon yürütmeye ve verimliliği artırmaya olanak tanır. Bu, BT hizmet personelinizin odağını sıradan görevlerden stratejik planlama ve yönlendirmeye kaydırmasını sağlar.

GÜVENLİ ÇALIŞMA

BT'nizi yerel düzenlemelere göre yönetin ve verilerinizi Türkiye'de tutun. Güvenli bir bulut kullanarak güvenilir bir şekilde çalışın.

Magic Quadrant'ın Ötesine Geçin

Birçok kuruluş, ITSM tedarikçi seçim sürecine içgörü için Gartner Magic Quadrant'a bakarak başlar. Ama bunun için tasarlanmamıştır. Gartner'ın kendi görüşüne göre, araştırmanız kendi ihtiyaçlarınızı anlamakla başlamalıdır. Ardından, bu ihtiyaçlara uygun bir çözüm bulacaksınız.

“Magic Quadrant ile bir ITSM araç seçimine başlamayın. Kendi kullanım durumunuza odaklanarak başlayın ve araç özelliklerinin özel gereksinimlerinize nasıl uyumlu olduğunu öğrenmek için Kritik Yetenekleri kullanın.”

/Gartner



BİLİYOR MUYDUNUZ? Gartner Magic Quadrant, yalnızca küresel operasyonları olan satıcıları listeler. Bu, tüm dünyadaki müşterilere hizmet veriyor olsa bile, bölgesel ofis stratejilerine sahip tüm satıcıların hariç tutulduğu anlamına gelir.

ITSM Araçlarını Değerlendirin - Sorulacak Temel Sorular



ITSM yazılımının yedi ana konuyu değerlendirmek için adım adım pratik bir yaklaşıma bir göz atalım. Bunlar, araçları değerlendirirken satıcılara sormanız gereken önerilen sorulardır.

Konu bir: Kullanıcı Deneyimi

Sistem diğer önemli yazılımlarla nasıl entegre oluyor?

ITSM aracınızın bugün ve gelecekte hangi kritik iş yönetim sistemleriyle entegre olması gerekiyor? Eksiksiz BT hizmet ortamına ilişkin tek bir içgörü penceresine ihtiyacınız olacak - ve tek bir oturum açma işlemi, entegre erişimi basitleştirmede büyük bir rol oynayabilir.

Mobil ve tablet kullanıcıları aynı deneyimi yaşıyor mu?

Kullanıcılarınız, hizmetlerinize hangi platform üzerinden erişirlerse erişsinler aynı görevleri yerine getirmeyi bekleyeceklerdir. Mobil deneyimin masaüstü sürümü kadar kolay ve akıcı olduğundan emin olun.

Sistem ne kadar sezgisel?

Yeni bir ITSM aracını uygularken, eğitim ve katılım için kaynak harcamak istemezsiniz. Sezgisel bir sistem, kullanıcının yolunu hızla bulmasına yardımcı olur ve role özgü senaryolara dayalı olarak kullanıcı davranışını tahmin eder.

Arayüz neye benziyor?

Bir ITSM arayüzü, insanların sosyal medya veya işbirliği araçlarını kullanmalarından aşına oldukları öğelere ve işlemlere sahip olduğunda, keyifli bir kullanıcı deneyimi yaratabilirsiniz. Sohbet, kullanıcı deneyimini geliştirir ve servis temsilcilerini normal çalışma saatlerinin ötesinde sizin için kullanılabilir hale getirir.

Sistem kaç dile hizmet verebilir?

Bugün çok dilli bir kullanıcı topluluğunuz olmasa da, gelecekteki olası dil gereksinimlerini nasıl karşılayacağınızı düşünün.



İncelleyin

Araç, mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları nasıl karşılayacak? ITSM çözümlerini uygulamak maliyetli ve zaman alıcı olabilir. Mevcut süreçlerinizi ne kadar hızlı bir şekilde dahil edebileceğinizi, ekiplerinizi eğitebileceğinizi ve ekiplerinizin çalışma yöntemlerini geliştirip optimize edebileceğinizi ölçmek çok önemlidir. Kapsamlı bir araç, ITIL 4 gibi en iyi uygulamalara ve çerçevelere dayalı optimizasyonlar ve öneriler sunarken süreçlerinizi dahil etmek için size yetenek ve esneklik sağlayacaktır.

Konu iki: Yapılandırma Süreci

CMDB'yi dağıtmak ne kadar kolay?

Dinamik bir konfigürasyon yönetimi veritabanı (CMDB), iyi işleyen bir BT altyapısının anahtarıdır, ancak uygulamaya koymak zor olmamalıdır. Basit bir dağıtım, değerli zaman ve kaynaklardan tasarruf sağlayacaktır.

Kodlama deneyimi olmadan iş akışları oluşturabilir miyiz?

Kullanıcılarınızın uzman kodlama becerilerine güvenmeden iş akışları oluşturma ve uyarlama yeteneğini korumak isteyeceksiniz. Bu, kullanıcıları güçlendirecek ve darboğazları önleyecektir. "Kodsuz tasarıma" sahip olduklarını iddia eden satıcılara dikkat edin ve bunun aslında abartılı veya gerçek dışı olmadığını açıklığa kavuşturduğunuzdan emin olun.

Erişim yönetimi ne kadar ayrıntılı?

Geleneksel rol tabanlı erişim kontrolünden uzaklaşmak, kimlik erimesine neden olmamalıdır. İş birimlerine, niteliklere veya konuma dayalı olarak erişim kontrollerini kolayca tanımlayabildiğinizden emin olun. Erişim ne kadar ayrıntılı olursa, kullanıcıların bir rolden diğerine geçişi o kadar kolay olur.

Sistem otomatik provizyona izin veriyor mu?

Tedarik manuel bir süreç olmamalıdır. Kullanıcı izinlerinin otomatik kontrolü ile, bir sözleşmenin bitiminden sonra sallanan izinler veya artık hesaplar olmadığından emin olabilirsiniz.

Sistem satıcıları ve sözleşmeleri yönetebilir mi?

Çok satıcılı performans, sözleşmeler ve hizmetler için geleceğe yönelik, SIAM'a hazır (Hizmet Entegrasyonu ve Yönetimi) bir uygulamaya sahip olmayı hedefleyin. Tüm satıcılar ve tedarikçiler için hizmet düzeyi anlaşmaları için performans yönetimiyle eksiksiz tek bir kayıt noktası hedefleyin.



İncelleyin

Geliştirme için zaman çizelgeleri nelerdir? Konfigürasyon söz konusu olduğunda kolaylık ve hız el ele gider. Örnek olay incelemelerine ve referanslara bakarken, her zaman yapılandırma süreci için zaman çizelgelerini göz önünde bulundurun.

Konu üç: Güvenlik

Sistem, güvenlik yanıt sürelerimizi nasıl iyileştirecek?

Güvenlik tehditlerine ne kadar geç tepki verirsiniz, bunları çözmeleri o kadar pahalı hale gelir. Hızlı, verimli olay düzeltme ile tehditlere yanıt verme yeteneğinizi hızlandırabilir ve maliyetleri azaltabilirsiniz.

Olay yanıtlarını otomatikleştirebilir miyiz?

Ekiplerinizin daha stratejik zorlukları çözmeye odaklanabilmesi için kuruluşun rutin güvenlik olayı müdahale görevlerinin temel otomasyonunu kurması çok önemlidir.

Sistem riskleri kolayca izlememizi sağlıyor mu?

Risk yönetimi, BT güvenlik operasyonlarının merkezi bir parçasıdır, ancak tüm ITSM sistemleri bu düzeyde proaktiviteyi desteklemez. Çevrimiçi gösterge tabloları ve risk alanlarının denetim raporları gibi işlevleri arayın.

Sistem uyumluluğu nasıl destekliyor?

Veri uyumluluğu, özellikle AB Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) gibi artan mevzuattan sonra asla sonradan düşünülmemelidir. Tüm hizmet mimariniz, veri koruması göz önünde bulundurularak yapılandırılmalıdır ve ITSM çözümünüz her türlü korumayı sağlamanıza izin vermelidir. kişisel veriler.



İncelleyin

Sistem ne kadar güvenilir? Çalışma süresi, güvenilirlik ve doğruluk, referansları gözden geçirirken önemli faktörlerdir. Kuruluşunuzun istediğiniz kadar güvenli çalışma yeteneğini etkileyebilecek güvenlik açıklarını araştırmak için zaman ayırın.

Konu dört: **Hosting**

Sistem seçim gücü sunuyor mu?

Modern bir kuruluş olarak gereksinimlerinize, SLA'larınıza ve bütçelerinize göre teslimat modellerini seçme özgürlüğüne sahip olmanız gerekir. ITSM satıcınızın eksiksiz bir bulut, şirket içi veya hibrit barındırma seçimine izin verdiğinden emin olun.

Veri merkezi yetenekleri nelerdir?

Veri merkezi seçeneklerini gözden geçirirken bunu aşağıdaki faktörleri göz önünde bulundurarak yapın:

- Sunucu tipleri ve lokasyonları
- Verimlilik ve güvenilirlik derecesi
- Veri yedekleme
- Veri güvenliği
- Ölçeklenebilirlik ve ölçeklendirme hızı



İncelleyin

Sistem değişim yoluyla uyarlanabilir mi? Özellikle işlerinde önemli bir değişim sürecinden geçen referansları arayın. ITSM çözümleri onlarla birlikte büyüdü mü ve bu değişim boyunca onları destekledi mi?

Konu beş: Lisanslama

Sistem model seçimine izin veriyor mu?

Gereksinimleriniz zamanla değişebilir. Modelleri değiştirebilmek veya lisans planınızı yeniden yapılandırabilmek, ITSM çözümünüzden mümkün olan en iyi değeri elde etmenizi sağlar. Ayrıca beklenmedik değişiklikleri veya acil durumları yönetmeye yardımcı olur.

Sistem eşzamanlı veya adlandırılmış kullanıcılar sağlıyor mu?

Lisanslama her zaman işletmeniz için neyin mantıklı olduğuna dayanmalıdır. ITSM sağlayıcınızın ihtiyacınız olan yaklaşımı sunabileceğinden emin olun. Birçok modern işletme için, çoğu kullanıcı zamanlarının %100'ünü oturum açarak harcamadığından, eşzamanlı model en iyi çeviklik ve maliyet verimliliği seviyesini sunar.

Sistem uygun fiyatlı mı?

Lisans maliyetlerini karşılaştırırken, başlangıç noktası işletmenin işlevsel ihtiyaçları olmalıdır. Aksi takdirde, gereksiz özellikler için bir prim ödeyebilirsiniz. Lisans maliyetlerinizden somut bir getiri elde ettiğinizde fiyatlandırma adildir.



İncelleyin

ITSM'i yönetiminize nasıl ikna edebilirsiniz? [Yönetiminize ITSM'i Anlatma İpuçları](#) için adım adım talimatlarımıza ve pratik ipuçlarımıza bir göz atın. Kılavuz, kuruluşunuzu yeni bir ITSM çözümünün başarınız için kritik olduğuna ikna etmenize yardımcı olacaktır.

Konu altı: Raporlama

Tüm paydaşların raporlamaya erişimi var mı?

KPI raporlamasını kimlerin görüntülemesi gerektiğini düşünün. ITSM sisteminiz bu bilgiyi yalnızca lisanslı kullanıcılarla sınırlamamalıdır. Diğer paydaşlar, iş performansına ilişkin ortak bir anlayış oluşturmak için bu içgörüyeye ihtiyaç duyabilir.

Sistem canlı performans takibi sağlayabilir mi?

Bilgi güçtür, ancak bazen bu bilginin anında olması gerekir. KPI'lara karşı canlı performans verilerine erişerek, kuruluşunuz bir performans alanı bozulduğunda anında düzeltici önlem alabilecektir.

Sistem otomatik denetim raporları üretiyor mu?

Düzenli denetim raporları hazırlamak manuel bir süreç olmak zorunda değildir. Önceden tanımlanmış zamanlarda kilit paydaşlara otomatikleştirilmiş bilgiler gönderebilmek, hiçbir önemli bilginin kaybolmamasını veya gözden kaçırılmamasını sağlayabilir. Sistem görsel raporlama sağlıyor mu? Net, görsel raporlama ve analitik üreten bir ITSM aracı, iş akışlarının otomatikleştirilmesinde ve stratejik iş kararları alınmasında görsel çıktının her zamankinden daha önemli hale gelmesiyle, işletmenin daha akıllı hale gelmesine yardımcı olabilir.



İncelleyin

Sistem karar vermeyi güçlendiriyor ve iyileştiriyor mu? Bir sistemin raporlama işlevini her zaman, işteki kararları nasıl desteklediğine bağlı olarak değerlendirmelisiniz. Herhangi bir referansa, işi ilerleten somut kararlar alırken ITSM sistem panolarını ve raporlarını nasıl kullandıklarını sorun.

Konu yedi: **Satıcı İlişkileri**

Satıcı işimizi gerçekten anlıyor mu?

Harika bir ITSM satıcısı, karşılaşabileceğiniz bölgesel zorluklara ilişkin ayrıntılı bir anlayışı paylaşılarak kurumsal kültürünüz ve misyonunuzla uyumlu çalışabilir. Paylaşılan bir coğrafi bakış açısı, net iletişim, daha hızlı kararlar ve daha iyi, daha özel yenilikler sağlar.

Kiminle irtibat kuracaksınız?

Satıcınız aracılığıyla hangi düzeyde kıdem ve becerilere erişeceksiniz? İş açısından kritik sistemler, net sorun yükseltme prosedürleri gerektirir. Satıcınız, yol haritaları, inovasyon ve iyileştirilmiş işlevsellik hakkında konuşmalar için en üst düzeyde ürün geliştirme yöneticilerine erişime izin verir mi? Kullanıcı topluluklarını diğer kullanıcılarla iletişim kurmanın, en iyi uygulamaları paylaşmanın, ipuçları istemenin ve özellik istekleri göndermenin harika ve doğrudan yolları olarak düşünün.

Ne tür bir müşteri-satıcı ilişkisi bekleyebiliriz?

ITSM satıcınızla normal bir tedarikçi ilişkisinden daha fazlasını istiyorsanız, bunu seçim sürecinde erkenden kurun. Birçok kuruluş, dağıtım noktasında sona ermeyen, ancak dijitalleşme yolculuklarında işletmeyi destekleyen gerçek bir ortaklıktan en iyi değeri alır.



İncelleyin

Ürün inovasyonuna dahil olmak mümkün mü? Harika bir satıcı ilişkisi, satıcı, müşterinin çalışanları, müşterileri ve ortakları ile verimli bir diyalog kurmaya istekli ve yetenekli olduğunda başlar. Tedarikçilerinin işbirlikçi yenilik sunup sunmadığını ve kuruluşa mükemmel şekilde uyacak bir çözümü uyarlamada kilit bir rol oynama becerisine sahip olup olmadığını herhangi bir referansa sorun.

Belgelendirme ve Seçim

Bu satın alma kılavuzunda listelenen soru dizisini kullanmak, satıcılardan, referanslardan ve kendi kuruluşunuzdan birçok bilgi toplamaya yardımcı olur. Sonuçlarınızı net ve tutarlı bir şekilde belgelediğinizden emin olun, çünkü büyük olasılıkla bu bilgiyi tekrar gözden geçirecek ve başkalarıyla paylaşacaksınız.



1 BİR GEREKSİNİM OLUŞTURUN

Bu kılavuzun yardımıyla, iş önceliklerinizi özetleyebilecek ve iş ihtiyaçlarınızı açıkça tanımlayan bir satıcı özeti yazabileceksiniz. Bu, neyin önemli olduğunu netleştirmenize ve taviz verilmeyen alanları belirlemenize yardımcı olacağından, satıcı seçim sürecinin herhangi bir aşamasında faydalı bir alıştırmadır.

2 SATICI BULGULARINI ÖZETLEYİN

Bu kılavuzda listelenen sorularla satıcılara yaklaşırken, her şirketin profilini oluşturmaya başlayabilirsiniz. Yeteneklerini, özelliklerini ve kültürel uyumlarını listeledikçe, bazı satıcılar hemen diğerlerinden daha uygun olarak öne çıkabilir. - ancak iyi bir seçim yelpazesine sahip olana kadar açık fikirli olun.

3 SATICI KISA LİSTESİ OLUŞTURUN

Gereksinim özeti ve satıcı profilleri, en iyi satıcılarınızı kısa listeye almanızı sağlar. Seçimi iki seçeneğe indirmeyi deneyin - ancak asla üçten fazlasını dahil etmeyin. Bu satıcılar en kritik gereksinimlerinizi karşılamalı ve düşük ve orta önceliklerinizin çoğunu karşılamalıdır.

4 İÇ DESTEK OLUŞTURUN

Bulgularınızı belgeledikten ve en iyi satıcıları kısa listeye aldıktan sonra, bu bilgiyi başkaları için kolay bir formatta sağlayın. Bir sunum veya bir dizi belge ana noktaları vurgular ve meslektaşlarınızın seçenekleri net bir şekilde görmelerine yardımcı olur. Kuruluş seçimini yapmaya hazır olduğunda, mümkün olan en iyi kararı önermek için ihtiyacınız olan tüm bilgilere sahip olacaksınız.

Özet

Bu satın alma kılavuzunda paylaşılan yöntemler ve sorular, potansiyel ITSM ortaklarından ve yüksek kaliteli çözüm seçeneklerinden oluşan güçlü bir dizilimi belirlemenize yardımcı olur, ancak nihai karar sizin ve dahili paydaşlarınızın omuzlarında olacaktır.

Sahip olduğunuz daha fazla bilgi ile, karar daha net olacaktır. İş süreçlerinizi daha otomatik ve çevik hale getiren ve müşterilerinize mükemmel hizmetler sunmanıza yardımcı olan güçlü bir ITSM aracıyla ödüllendirileceksiniz.

**Akıllıca
seçim!**



ITSM çözümünüz ihtiyaçlarınıza uygun mu?

Halihazırda bir BT Hizmet Yönetim aracınız olsa bile, bazen ihtiyaçlarınızı daha iyi karşılayan bir çözüme geçmek mantıklıdır. Kendinize şu soruları sorun:

Mevcut aracınız yeterince esnek mi?

Mevcut ITSM aracınız artan tüm ihtiyaçlarınızı karşılıyor mu? Yoksa yaşam döngüsünün sonuna mı yaklaşıyor?

KnowITSM'i özelleştirmek ve diğer araçlarınızla entegre etmek kolaydır. Ve bulut tabanlı bir çözüm olduğu için ihtiyacınız olan tüm güvenlik ve performansı elde edersiniz.

KnowITSM ile...

- Diğer araçlarınız ITSM'ye entegre edilebilir
- İhtiyaçlarınızla birlikte büyüyeblen bir araç
- Kurumsal veya BT ihtiyaçlarınız için hizmet yönetimi çözümü seçin

Mevcut aracınız çok mu karmaşık?

Tüm özelliklere sahip bir ITSM aracı için yüksek lisans ücretleri mi ödüyorsunuz? gerçekten parasını ödediğiniz tüm özellikleri mi kullanıyorsunuz yoksa araç çok mu karmaşık?

KnowITSM, gereksiz işlevsellik için ücret ödemeden size gerçekten ihtiyacınız olan özellikleri ve lisansları verir.

KnowITSM ile...

- Lisanslama ile esneklik elde edersiniz
- Kodlama olmadan kendi başınıza daha fazlasını yapabilirsiniz
- Modern ve kullanımı kolay bir çözüm elde edersiniz

KnowITSM, Bulut Hizmet Yönetimi alternatifiniz

20 yılı aşkın bir süredir, müşteri ihtiyaçlarına göre hizmet yönetimini optimize ederek hizmet yönetimin ön saflarında yer alıyoruz. Tüm hizmet yönetimi ihtiyaçlarınız için ölçeklenen, çevik, entegrasyonu kolay ve kurulumu hızlı bir SaaS platformu sunuyoruz.



Çözümlerimiz, hizmet kuruluşlarının işlerini dijitalleştirmelerine ve otomatikleştirmelerine yardımcı olur. Kurumlar BT ile ilgili hizmetlerini daha fazla çeviklik, gelişmiş son kullanıcı deneyimleri ve daha düşük maliyetlerle işletmek için bulut hizmetimizden yararlanır.

BT Bilgi Teknolojileri

Küçükbakkalköy Mah.
Vedat Günyol Cad.
Defne Sok. Flora Suite Office
Kat:28 Daire:2803
34758 Ataşehir – İstanbul
TÜRKİYE

info@btbilgi.com.tr

BT Bilgi-ARGE İstanbul

İkitelli OSB Mahallesi
YTÜ İkitelli Teknopark Sokak
Yıldız Teknik Üniversitesi Teknopark
No: 1/1B11
Başakşehir-İstanbul
TÜRKİYE

destek@knowitsm.com

BT Bilgi-ARGE Ankara

Ostim OSB Mahallesi
Cevat Dündar Caddesi
Turuncu Bina
No: 1/1/64
Yenimahalle-Ankara
TÜRKİYE

Tel. +90 216 455 4410



www.knowitsm.com