

Bakım KPI Seti & Site Sağlık Dashboard Şablonu

— Yazılım / Health Score (v1.0)

Asset Amaç: Bu audit sheet; bakım KPI'larını altyapı, uygulama ve iş etkisi başlıklarında gruplayıp tek bir yönetim dashboard'una dönüştürmenizi sağlar. Site sağlık skoru (*Health Score*) için ağırlıklandırma ve yeşil/sarı/kırmızı eşik değerlerini standardize eder. Otel projelerindeki rezervasyon hunisi ile B2B projelerindeki lead/raporlama akışlarını KPI setine dahil ederek yazılım bakımının işe katkısını görünür kılar.

Kim Kullanır?: Ops / PM + Tech Lead + Yönetim Raporlaması Yapan Ekipler.

Nasıl Kullanılır?

- KPI Setini & Veri Kaynaklarını Belirleyin:** Altyapı, uygulama ve iş etkisi metriklerini seçip veri kaynakları ile sorumlu isimleri (*owner*) atayın.
- Health Score & Eşik Kurallarını Tanımlayın:** Ağırlıklı puanlama formülünü kurun; yeşil, sarı ve kırmızı alarm eşiklerini belirleyin.
- Dashboard Kartlarını Kurun & Trend İzleyin:** Kartları tek ekrana sığacak şekilde yerleştirin; aylık raporlarda trend analizi ile kök neden iyileştirmeleri yapın.

AUDIT SHEET — Site Sağlık & Bakım KPI Seti

A) Ölçüm Alanları & Skorlama (0–5 Puan)

- KPI Kapsayıcılığı (Ops + Business):** [___ / 5] (*Teknik metriklerin yanında ciro ve dönüşüm gibi iş etkileri izleniyor mu?*)
- Veri Kalitesi ve Güncellik:** [___ / 5] (*Dashboard verileri canlı veya günlük otomatik akıyor mu?*)
- Alarm / Eşik Tanımı (Yeşil-Sarı-Kırmızı):** [___ / 5] (*Hangi değerde kimin aksiyon alacağı net tanımlı mı?*)
- Drill-Down Yeteneği (Kök Neden):** [___ / 5] (*Skor düştüğünde alt bileşenlere ve ilgili log/bilete inilebiliyor mu?*)
- Yönetim Okunabilirliği (Tek Ekran):** [___ / 5] (*Yönetim kurulu/GM düzeyinde tek bakışta durum anlaşılabilir mi?*)

B) Durum Değerlendirmesi & Yorum Alanları

- Kırmızı (0–11 Puan / Sağlık Riski Yüksek):** Metrikler dağınık, sadece arıza anında fark ediliyor. İş etkisi bilinmiyor, bakım faaliyetleri yönetime sunulamıyor.
- Sarı (12–19 Puan / Parçalı İzleme):** Uptime ve loglar izleniyor ancak Health Score formülü ve iş etkisi (rezervasyon/lead) dashboard'a entegre değil.
- Yeşil (20–25 Puan / Tam Görünürlük):** Tek ekranda canlı Health Score. Eşik aşımalarında otomatik alarmlar çalışıyor ve aylık trend raporlarıyla bakımın ROI'si kanıtlanıyor.

C) Health Score (0–100) Taslak Formül Ağırlığı

Health Score = Uptime (0–30) + Error Rate (0–25) + CWV (0–25) + Incident/Ticket (0–20)

- Uptime Metriği (0–30 Puan):** %99.9+ = 30 Puan | %99.0–%99.8 = 15 Puan | <%99.0 = 0 Puan

- **Error Rate Metriği (0–25 Puan):** <0.1 = 25 Puan | $0.1–1.0$ = 10 Puan | >1.0 = 0 Puan
- **Core Web Vitals - CWV (0–25 Puan):** LCP/INP Yeşil = 25 Puan | Sarı = 10 Puan | Kırmızı = 0 Puan
- **Ticket / Incident Baskısı (0–20 Puan):** P1/P2 Incident Yok = 20 Puan | 1–2 Incident = 10 Puan | 3+ Incident = 0 Puan

D) KPI Envanteri (Kopyalanabilir Format)

KPI	Grup	Tanım	Kaynak	Sıklık	Owner	Eşik (Kırmızı / Sarı / Yeşil)
Uptime	Altyapı	% Erişilebilirlik oranı	UptimeRobot / Datadog	Günlük	Ops / DevOps	<99.5 (●) $99.5–99.9$ (●) >99.9 (●)
Error Rate	Uygulama	5xx ve zaman aşımı (timeout) oranı	Sentry / APM	Günlük	DevOps / BE	>1.0 (●) $0.1–1.0$ (●) <0.1 (●)
Incident Count	Ops	Açılan P1/P2 kritik olay sayısı	Jira / Helpdesk	Haftalık	Ops Lead	>2 (●) $1–2$ (●) 0 (●)
MTTR	Ops	Ortalama arıza çözme süresi	Ticketing	Haftalık	Ops / Dev	>2 Saat (●) $45dk–2s$ (●) <45 Dk (●)
Backlog Age	Ops	Açık biletlerin bekleme yaşı	Helpdesk	Haftalık	Product Mgr	>30 Gün (●) $14–30$ Gün (●) <14 Gün (●)

LCP / INP	Perf / SEO	Core Web Vitals performans trendi	RUM / Google Search Console	Haftalık	SEO / FE Dev	>4.0s (●) 2.5–4.0s (●) <2.5s (●)
Rezervasyon / Lead	İş Etkisi	Tamamlanan rezervasyon & dönüşüm	GA4 / CRM	Haftalık	Growth / PM	-%15 Düşüş (●) -%5 Düşüş (●) Stabil/Artış (●)

E) İlk 10 Aksiyon Listesi (Dashboard Kurulum Adımları)

- KPI Owner'larını Ata:** Her metrik için doğrudan sorumlu bir teknik veya operasyonel lider tanımla.
- Eşik ve Alarmları Kur:** Kırmızı ve sarı durumlar için Slack/Email alert kurallarını devreye al.
- Kritik Akış Kartlarını Üste Taşı:** Otel rezervasyon hunisi ve B2B ödeme/login kartlarını dashboard'un en üstüne yerleştir.
- RUM / Analytics Kaynaklarını Bağla:** Real User Monitoring (RUM) ve Google Analytics verilerini otomatik çek.
- Health Score'u Basit Tut:** Algoritmayı karmaşıklıştırmadan 4 temel sütun üzerinde 100 puanlık mantıkta sabitle.
- Aylık Trend Yorumunu Standartlaştır:** Her ayın ilk haftası skor değişimlerini yönetim özeti olarak raporla.
- SLA İhlallerini Ayrı Göster:** Aşılan SLA sürelerini dashboard üzerinde ayrı bir uyarı rozetiyle öne çıkar.
- Rollback / Failed Deploy Metriklerini Ekle:** Hatalı canlıya alımların health score'a etkisini takip et.
- Dashboard'u Tek Ekran Yap:** Karmaşık sekmeler yerine ana ekranı tek bir bakışta anlaşılır (*scannable*) kıl.
- 90 Günde Bir KPI Setini Kalibre Et:** Değişen iş önceliklerine göre KPI ağırlıklarını 3 ayda bir gözden geçir.

F) Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI Metriği	Önce (Bölük Pörçük İzleme)	Sonra (Health Score & Dashboard)	Not / Takip Yöntemi

MTTR (Çözüm Süresi)	Yüksek (Tespit ve teşhis zaman alıyor)	Belirgin Düşüş (<30 dk hedefi)	Dashboard izleme ve proaktif alarm etkisi.
Incident Tekrar Oranı	Yüksek (Kök neden bulunamıyor)	Minimum	Trend analizi ile kalıcı düzeltme.
CWV & Perf Skorları	Yavaşlama fark edilmiyor	Sürekli Yeşil Bölgede	SEO ve kullanıcı deneyimi (UX) koruması.
İş Etkisi & Dönüşüm	Kesintilerin ciroya etkisi belirsiz	Şeffaf ve Ölçülebilir	Dönüşüm kaybı anında müdahale imkânı.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Detaylı Bakım KPI Sözlüğü & Veri Haritası
- Site Sağlık Skoru (Health Score) Formül Şablonu (Excel/Sheet)
- Canlı Alarm & Eşik Değerleri Tanım Seti
- Yönetim Düzeyi Dashboard Mockup & Kart Düzen Şeması

[KPI / Score Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, site sağlık skorunu ve kritik bakım KPI'larını görselleştiren High-Tech Dashboard Mockup Kartı. Koyu şık arayüz zemininde; ortada büyük dairesel "88/100 Site Health Score" göstergesi, etrafında renkli dijital rozetler: "Uptime: %99.94 (Yeşil)", "Error Rate: %0.04 (Yeşil)", "CWV: 1.8s (Yeşil)" ve "Open Tickets: 3 (Sarı)". Yönetim düzeyinde tek bakışta sistem sağlığını ve iş etkisini özetleyen estetik ve kurumsal bir KPI kartı.

SİTE SAĞLIK DASHBOARD KURULUM CHECKLIST

DGTLFACE

1. KPI Setini Belirle ☐
2. Veri Kaynaklarını Bağla ☐
3. Health Score Formülünü Kur ☐
4. Eşik Değerlerini Tanımla (Alarm) ☐
5. Drill-down Görünümlerini Tasarla ☐



HIZLI KURULUM
MODELİ

[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, bakım KPI seti ve dashboard kurulum adımlarını özetleyen Health Dashboard Setup Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; analitik grafik ikonu, 0–100 skorlandırma rozeti, alarm zili simgesi ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Assign Clear KPI Owners & Data Sources", "Define Red/Yellow/Green Threshold Alarms", "Build Weighted 0–100 Site Health Score Formula", ve "Consolidate Infrastructure & Business Impact into Single-Screen Dashboard" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.