

Bakım Ticketing Kategori/Öncelik & SLA Tasarım Şablonu — Yazılım / Ticketing & Helpdesk (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, kullandığınız helpdesk veya destek yazılımından (Jira, Zendesk, Freshdesk vb.) bağımsız olarak ticket alanlarını standardize etmenizi sağlar. Ticket türü (*type*), kategorisi (*category*), aciliyet seviyesi (*P1–P4*), SLA hedefleri ve eskalasyon (*escalation*) akışlarını netleştirir. Otel ve B2B projelerinde taleplerin ilk anda doğru ekibe düşmesini, kritik (P1/P2) kesintilere anında müdahale edilmesini ve kapatılan ticket'ların sürekli iyileştirme backlog'una aktarılmasını hedefler.

Kim Kullanır?: Otel ve B2B Bakım/Destek Ekipleri, Dijital Ajans Project Manager'ları (PM), IT Operasyon Sorumluları.

Nasıl Kullanılır?

- Type + Category + Queue** veri setini doldurup destek sürecinizi yönettiğiniz sistemler üzerinde kilitleyin.
- P1–P4 Öncelik Seviyelerini** ve SLA yanıt/çözüm hedeflerini mesai içi/dışı kurallarıyla eşleştirin.
- Lifecycle Kapı Kriterlerini** (*Open → In Progress → Resolved → Closed*) belirleyin ve performans takibi için raporlama dashboard'unuza bağlayın.

TEMPLATE — Bakım Ticketing & SLA Tasarım Şablonu

1) Zorunlu Ticket Alanları (Field Set)

Alan Adı (Field Name)	Seçenekler / Format	Tanım & Zorunluluk Kuralları
Type	Incident / Request / Change / Question	Bildirimin olay, talep, değişiklik veya soru olup olmadığını belirler.
Category	Bkz. Tablo 2 (Kategori Eşleşmesi)	Hatanın gerçekleştiği ana modül veya altyapı bileşeni.
Priority	P1 (Kritik) / P2 (Yüksek) / P3 (Orta) / P4 (Düşük)	İş etkisine (Impact) ve gelire doğrudan etkisine göre seçilir.

SLA Target	Response Target / Resolution Target	Seçilen ncelik seviyesine göre sistem tarafından otomatik hesaplanır.
Affected System	PMS / Rezervasyon / Web / API / deme	Otel: PMS, Booking Engine, Web. B2B: Portal, API, deme Posu.
Impact	Etkilenen Kullanıcı Sayısı / Gelir Akışı Durumu	Kesintiden etkilenen alan ve iş hacmi boyutu.
Repro Steps / Kanıt	Ekran Görüntüsü / Hata Logu / URL	Hatayı tekrar üretebilmek için ekran görüntüsü, console log veya link eklenmelidir.
Owner / Assignee	İlgili Ekip / Sorumlu Mühendis	Queue eşleşmesine göre ticket'ın atandığı kişi/takım.
Channel	Web Portal / E-posta / Telefon / Chatbot	Bildirimin geldiğı iletişim kanalı.
Escalation (P1/P2)	Nöbetçi Lider / L3 / Teknik Direktör	P1/P2 durumlarda bilgilendirilecek st kriz yönetim kanalı.

2) Kategori → Queue Eřlemesi

Category	Queue (Ekip)	Not
Website & CMS	Web Team	Frontend & İçerik Sorunları
Rezervasyon Funnel'i	Web + Vendor	deme & Rezervasyon Adımları

PMS/OTA Entegrasyonu	Integration	Kanal Yöneticisi & PMS Senkronizasyon
Güvenlik	Sec/Ops	SSL, WAF & Erişim İhlalleri
Portal/API (B2B)	Backend	B2B Portal & Web Service Kesintileri

3) Priority Kuralları (İş Etkisi)

- **P1 (Kritik):** Sistem tamamen durdu, rezervasyon veya ödeme alınamıyor (Örn: Booking Engine veya Ödeme Posu çalışmıyor).
- **P2 (Yüksek):** Kritik iş fonksiyonları ciddi şekilde yavaşladı veya çalışmıyor; alternatif iş akışı (workaround) yok ancak sistem tamamen çökmedi.
- **P3 (Orta):** Sistem çalışıyor ancak belirli bir özellik hatalı; iş akışını engelleyen bir durum yok veya geçici çözüm (workaround) mevcut.
- **P4 (Düşük):** İş operasyonunu etkilemeyen küçük arayüz hataları, metin güncellemeleri veya genel geliştirme talepleri.

4) SLA Hedefleri

Priority	Response (İlk Yanıt)	Resolution (Çözüm)	Mesai İçi Kuralı	Mesai Dışı Kuralı
P1	15 Dakika	2 Saat	7/24 Kesintisiz Nöbet	Nöbetçi Dev / Anlık Çağrı (PagerDuty)
P2	30 Dakika	4 Saat	Mesai İçi / Vardiya	On-Call Acil Müdahale
P3	2 Saat	24 Saat	Standart Mesai Saatleri	Bir Sonraki İş Günü

P4	4 Saat	72 Saat	Standart Mesai Saatleri	Bir Sonraki İş Günü
----	--------	---------	-------------------------	---------------------

5) Lifecycle Kapı Kriterleri

[Open] —(Triage & Field Set)—► [In Progress] —(Çözüm & Re-Test)—► [Resolved] —(RCA & Doğrulama)—► [Closed]

- **Open → In Progress:** Triage aşaması tamamlandı; zorunlu tüm alanlar (*Category, Priority, Affected System*) eksiksiz seçildi ve ilgili Queue'ya atandı.
- **In Progress → Resolved:** Düzeltme/çözüm canlıya veya test ortamına uygulandı, tekrar test adımları (*re-test plan*) yazılı olarak ticket'a eklendi.
- **Resolved → Closed:** Müşteri/talep sahibi tarafından çözüm doğrulandı; etiketleme, kısa Kök Neden Analizi (*RCA*) notu ve gerekiyorsa kalıcı önleyici aksiyon (*Preventive Action*) Backlog'a eklendi.

Nasıl Doldurulur? (5 Kritik Kural)

1. **Kategori sayısını şişirmeyin:** Ana kategorileri az tutun; detay arayışları için etiket (*tag/label*) kullanın.
2. **Priority'yi iş etkisiyle belirleyin:** Aciliyeti kişinin duygusal durumu veya unvanı değil, gelire ve operasyona etkisi belirler.
3. **P1/P2 eskalasyon kanallarını netleştirin:** Kritik durumlarda kimin aranacağı ve iletişim kanalları (Slack/SMS/Phone) tanımlı olmalıdır.
4. **Resolved ve Closed aşamalarını karıştırmayın:** "Resolved" teknik çözüm ve doğrulama; "Closed" raporlama, RCA ve kapanıştır.
5. **Raporlanmayan alanı zorunlu yapmayın:** Sistemde raporlanmayan veya analiz edilmeyen hiçbir alanı formu dolduran kullanıcıya zorunlu tutmayın.

Örnek Uygulama

Type: Incident | **Category:** Rezervasyon Funnel'i | **Priority:** P1 | **SLA:** 15 dk Response / 2 saat Resolution | **Kanıt:** Ödeme adımı 500 Server Error ekran görüntüsü + Console Log | **Resolved:** Yedek ödeme posuna geçiş yapıldı (Workaround) | **Closed:** Ana pos kütüphanesi güncellendi, RCA dokümanı oluşturuldu (Preventive Action).

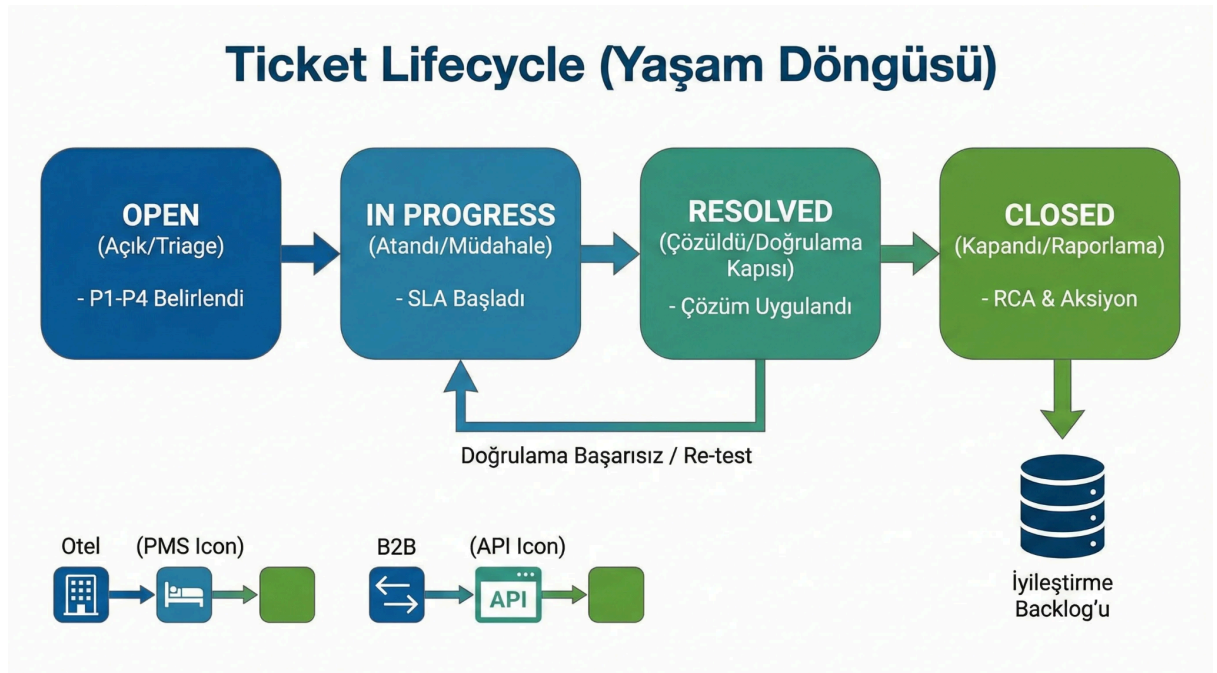
Kontrol Listesi (Checklist)

- **[] Field Set Tanımlandı:** Type, Category, Priority ve SLA alanları zorunlu hale getirildi.
- **[] Queue Matrisi Kuruldu:** Kategorilerin hangi teknik ekibe atanacağı otomatik kurgulandı.
- **[] P1/P2 Escalation Protokolü:** Acil durumlarda devreye girecek nöbetçi ve eskalasyon listesi oluşturuldu.
- **[] Kapı Kriterleri Kilitlendi:** Open → In Progress → Resolved → Closed aşama şartları netleştirildi.

- **[] Raporlama Dashboard'u Aktif:** SLA ihlal oranları ve ortalama backlog yaşı metriği dashboard'a bağlandı.

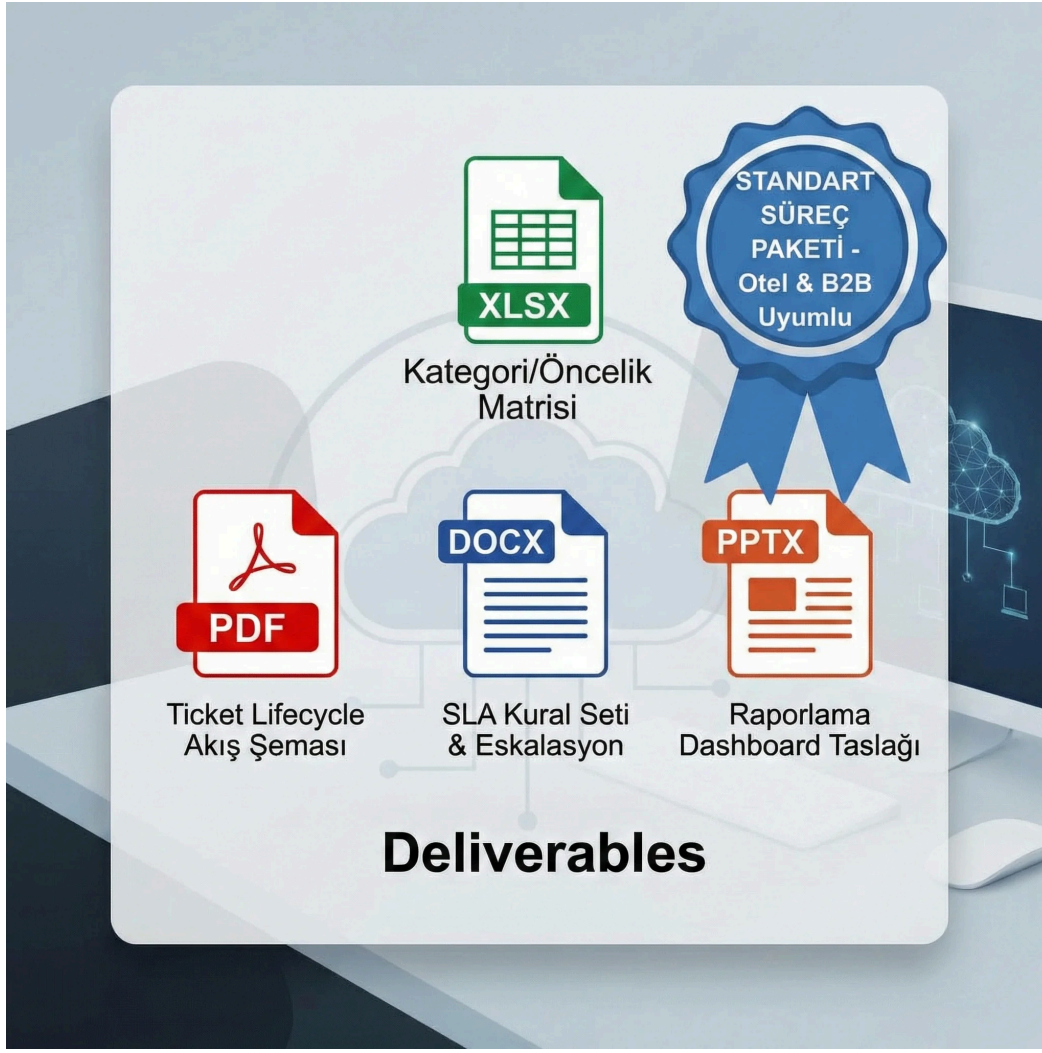
Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- **Helpdesk Field Set Standart Dokümanı (v1.0):** Zorunlu alanlar ve form mimarisi şartnamesi.
- **Category & Queue Eşleşme Matrisi:** Otomatik bilet yönlendirme tablosu.
- **SLA & Escalation Target Rehberi:** Öncelik bazlı yanıt ve çözüm süreleri yönergesi.
- **Ticket Lifecycle & Gate Criteria Prosedürü:** Aşama geçiş kural ve şartları dokümanı.
- **Monthly Support & Backlog Dashboard Taslağı:** Aylık performans takip ve raporlama şablonu.



[Diagram]

Bir ticket'ın oluşturulma anından (Open) başlayarak Triage kapısından geçip In Progress aşamasına, teknik müdahale ve Re-Test sonrasında Resolved kapısına ve Kök Neden Analizi (RCA) ile Closed aşamasına ulaşmasını gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü bir Ticket Lifecycle Diyagramı. Koyu şık zemin üzerinde; yeşil, mavi ve turuncu durum akış hatları, SLA zaman sayacı simgeleri, P1/P2 acil kriz kapısı ve yetkili queue yönlendirme düğümleri kurumsal bir helpdesk mimarisi olarak sergileniyor.



[Proof Card]

IT operasyon sorumluları, otel genel müdürleri ve B2B destek yöneticileri için tasarlanmış, 1200x1200px (1:1) kare formatında yüksek çözünürlüklü bir Maintenance & SLA Proof Card. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; bilet onay rozeti, SLA %99.8 başarı metriği, P1/P2 müdahale süresi kronometresi ve otomatik queue atama ikonu. Kartın üzerinde; "Standardized Helpdesk Field Set & Auto Queue Mapping", "Strict SLA Enforcement: P1-P4 Escalation Matrix", "Gate-Controlled Ticket Lifecycle: Open to Closed", ve "Actionable Root Cause Analysis (RCA) Backlog" teslimat kalemi başlıkları, yanlarında parlak yeşil onay onay roketleriyle scannable ve güven veren kurumsal bir proof-card formatında sergileniyor.