

Çok Ajanslı/Tedarikçili Projeler İçin Bakım Koordinasyon Şablonu — Yazılım / Multi-Vendor Ops (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon; çok tedarikçili (*multi-vendor*) bakım süreçlerinde Lider Tedarikçi (*Lead Vendor*) veya iç ürün sahibi rolünü, ortak biletleme (*ticketing*) akışını ve düzenli senkronizasyon toplantı ritmini netleştirir. Temel amaç, kriz anlarında sorumluluğu birbirine atma kausunu ("kimse tam sorumlu değil") ortadan kaldırarak MTTR süresini düşürmek ve yanlış bilet yönlendirmelerini engellemektir. Otel zincirleri (Merkez / Otel / Ajans) ve B2B ekosistemleri (Ürün Şirketi / Entegratör / Dijital Ajans) için özelleştirilebilir.

Kim Kullanır?: Lead Vendor veya İç Ürün Sahibi (Owner) + Tedarikçi/Ajans Yöneticileri + Operasyon Lideri.

Nasıl Kullanılır?

- Vendor Listesini & Kapsamı Çıkarın:** Tüm dış ekipleri (Web, SEO, Ads, PMS, CRM) listeleyin; servis sınırlarını belirleyip tek bir **Accountable (A)** atayın.
- Ortak Ticket Akışını Kurun:** Bilet süreçlerini **Intake → Triage → Assign → Verify → Close** adımlarında standartlaştırın ve "Vendor Owner" alanını zorunlu kılın.
- Koordinasyon Ritimlerini Başlatın:** Haftalık Triage, aylık Operasyon Sync ve çeyreklik Yol Haritası (Roadmap) toplantı takvimini devreye alın.

CHECKLIST & SPRINT PLAN — Multi-Vendor Koordinasyon Seti

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] Vendor Envanteri Çıkarıldı:** Tüm dış paydaşlar (Web Ajansı, SEO Danışmanı, Medya/Ads Ajansı, PMS Tedarikçisi, CRM Entegratörü) haritalandırıldı.
- [] Lead Vendor / İç Owner (A) Belirlendi:** Kriz anında tek yetkili ve nihai karar verici olan "Accountable" rolü atandı.
- [] Servis Kataloğu + RACI Taslağı Yazıldı:** Hangi sistem arızasında hangi tedarikçinin müdahale edeceği matrise döküldü.
- [] Ortak Ticketing Platformu Seçildi:** Tüm tedarikçilerin erişebildiği ortak biletleme altyapısı kuruldu ve "Assigned Vendor Owner" alanı doldurulması zorunlu hale getirildi.
- [] P1–P4 Öncelik Tanımı Ortaklaştırıldı:** Tüm tedarikçiler için kritiklik seviyeleri (P1: Sistem Duruşu, P4: Düşük Onarım) standart kurallara bağlandı.
- [] War-Room Protokolü (P1) Belirlendi:** P1 arıza anında tüm tedarikçi temsilcilerinin toplanacağı acil Slack/Teams kanalı ve kök neden lideri tanımlandı.
- [] Sync Toplantı Takvimi Kondu:** Haftalık operasyonel Triage, aylık Yönetim Sync ve çeyreklik (Quarterly) Roadmap toplantıları takvimlendirildi.
- [] Multi-Vendor KPI Seti Belirlendi:** MTTR, yanlış bilet yönlendirme oranı ve SLA ihlali metrikleri izlemeye alındı.

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm (Aksiyon)	Öncelik	Sahip
“Kim sorumlu?” kriz karmaşası	Sorumluluğu tek elde toplayan "A" (Accountable) rolünün olmaması.	Lead Vendor / İç Owner ataması yapılması.	Kritik	Şirket Yönetimi
Ticket yanlış tedarikçiye gidiyor	Merkezi biletleme platformu ve tek kabul (<i>intake</i>) kanalı olmaması.	Ortak ticketing altyapısı + Triage adımı zorunluluğu.	Yüksek	Ops / PM
Tedarikçiler arası çatışma büyüyor	Sorumluluk sınırlarının ve P1–P4 kriterlerinin belirsiz olması.	P1–P4 öncelik kriterlerinin ve sınır şartlarının sözleşmeye bağlanması.	Orta	Product Owner

C) 14 Günlük Sprint Planı (Gün 1–14 / Kurulum & Standartlaşma)

[Gün 1–4: Envanter, Kapsam & RACI] —► [Gün 5–8: Ticketing, Triage & War-Room] —►

[Gün 9–12: KPI & Pilot Triage] —► [Gün 13–14: Retro & Sync Takvimi]

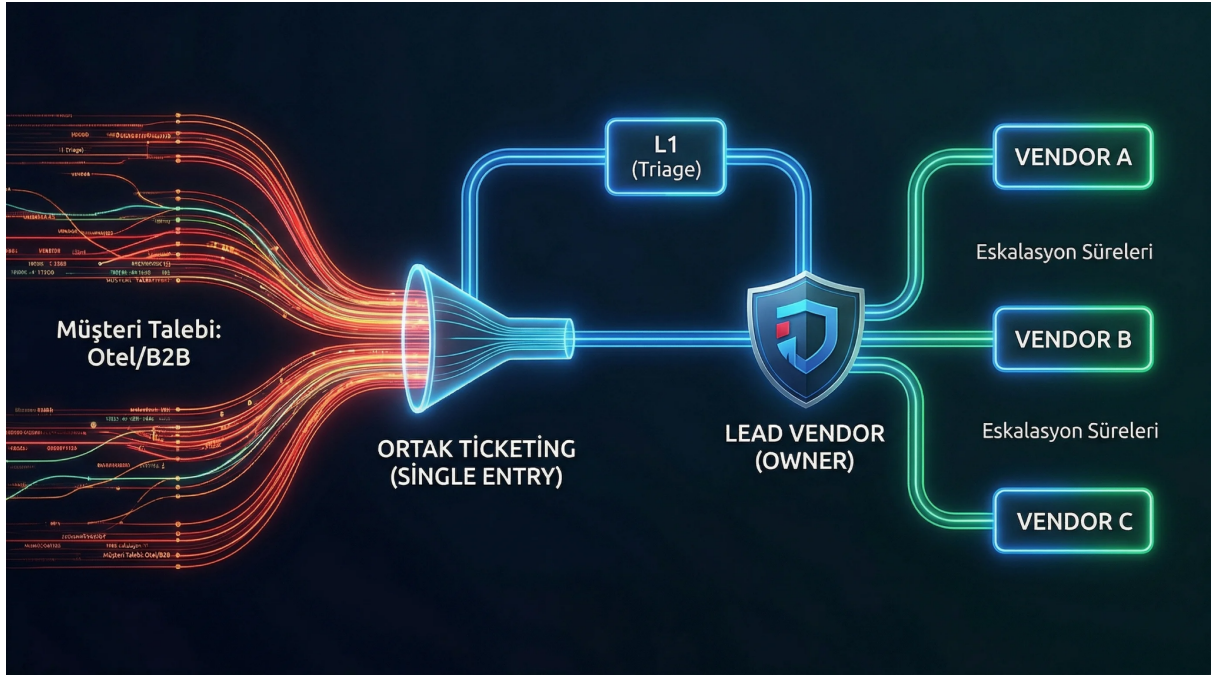
- **Gün 1–2:** Tüm ajans ve tedarikçilerin hizmet envanterinin çıkarılması ve sistem yetkilerinin düzenlenmesi.
- **Gün 3–4:** Lead Vendor rolünün tanımlanması, kapsam sınırlarının çizilmesi ve RACI matrisinin kilitlenmesi.
- **Gün 5–6:** Ortak ticketing platformunda zorunlu alan setinin (Vendor Owner, Priority, Service) konfigüre edilmesi.
- **Gün 7–8:** Haftalık Triage toplantı ritminin ve P1 acil durum (*War-Room*) protokolünün kurgulanması.
- **Gün 9–10:** Tedarikçi performansını ölçecek multi-vendor KPI dashboard taslağının hazırlanması.
- **Gün 11–12:** Pilot olarak 1 haftalık canlı Triage ve ortak bilet yönetimi uygulamasının yürütülmesi.
- **Gün 13:** Pilot değerlendirme toplantısı (*retro*) ve aksayan bilet aktarım kurallarının revize edilmesi.
- **Gün 14:** Aylık Sync gündem şablonunun yayınlanması ve çeyreklik Roadmap takviminin kesinleştirilmesi.

D) Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI Metriği	Önce (Çok Başlı Kaos)	Sonra (Koordineli Multi-Vendor)	Not / Takip Yöntemi
MTTR (Mean Time to Recovery)	Yüksek / Ucu Açık	Belirgin Düşüş (<30 dk hedefi)	P1/P2 odaklı War-Room takibi.
Yanlış Yönlendirilen Ticket	Yüksek (%30+ Bilet Sekmesi)	Minimum (<%5)	Triage mekanizması ve Owner etkisi.
SLA İhlali Sayısı	Yüksek (Top atma kültürü)	Minimum	Koordineli takip ve haftalık Triage.
Eskalasyon & Çatışma Sayısı	Sık (Yönetime yansıyan krizler)	Sıfıra Yakın	Net P1–P4 kuralları ve çatışma kontrolü.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Lead Vendor & İç Owner Sorumluluk Tanım Dokümanı
- Ortak Ticket Akış Şeması & Zorunlu Alan Seti
- Çoklu Tedarikçi Kapsam & RACI Matrisi
- Tedarikçi Sync Toplantı Takvimi & Gündem Şablonları
- Multi-Vendor Bakım KPI & Tedarikçi Rapor Formatı



[Diagram / Flow]

Çok tedarikçili projelerdeki bilet akışını ve Lead Vendor yönetim zincirini gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü Koordinasyon Akışı Diyagramı. Koyu teknolojik zemin üzerinde; sol tarafta "Merkezi Ticket Intake (Gelen Talepler)", ortada "Lead Vendor Triage & Önceliklendirme (P1–P4)", sağ tarafta ise ilgili uzman ajanslara (Web Ajansı, SEO, PMS Entegratörü, CRM) dağılan onaylı iş kolları ve "Verify & Close" doğrulama halkası sergileniyor. Tedarikçiler arası yetki kargaşasını önleyen ve süreç şeffaflığı sağlayan profesyonel operasyonel akış şeması.

MULTI-VENDOR KOORDİNASYON CHECKLIST

DGTLFACE

- ☒ Vendor Envanteri Çıkarıldı
- ☒ Lead Vendor/Owner (A) Belirlendi
- ☒ Servis Kataloğu + RACI Hazır
- ☐ Ortak Ticketing ve Owner Alanı
- ☐ Haftalık Triage Ritmi Başladı

HIZLI
KURULUM
MODELİ

[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, çok tedarikçili bakım koordinasyon adımlarını özetleyen Multi-Vendor Coordination Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; ağ/bağlantı simgesi, Lead Vendor onay rozeti, senkronizasyon takvimi ikonu ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Designate Lead Vendor / Internal Owner (Single A)", "Standardize Joint Ticketing & Priority Rules (P1–P4)", "Establish Weekly Triage & Monthly Sync Rhythms", ve "Define P1 War-Room & Escalation Protocols" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.