

Dijital Servis Kataloğu & RACI Şablonu — Yazılım / Scope & Ownership (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon; bakım ve destek kapsamını servis bazında netleştirmenizi sağlar: her servis için kapsam (dahil/hariç), owner, çalışma saatleri, SLA hedefleri ve RACI rolleri tek tabloda görünür olur. Amaç, incident anında “kimin bakacağı” tartışmasını bitirmek ve ticketing/SLA süreçlerini somutlaştırmaktır. Çoklu tedarikçiyle çalışan otel ve B2B organizasyonlarına uyarlanabilir.

Kim Kullanır?: IT/Ops Lideri + Vendor/Ajans Yöneticisi + İş Sahibi (GM/Ürün Lideri).

Nasıl Kullanılır?

- Servis Kataloğunu Oluşturun:** Kritik dijital servislerinizi listeleyin ve her birinin "kapsam içi" ile "kapsam dışı" sınırlarını açıkça tanımlayın.
- SLA & RACI Matrisini Kilitleyin:** Sorumlu kişileri, müdahale sürelerini ve çalışma saatlerini girin; karmaşayı önlemek adına her servis için **tek bir "A" (Accountable)** atayın.
- Ticketing ile Entegre Edin & Gözden Geçirin:** Destek bileti (ticket) kategorilerini kataloğa bağlayın ve dokümanı her üç ayda bir (*quarterly review*) güncelleyin.

B) TEMPLATE — Servis Kataloğu & RACI Matrisi

1) Servis Kataloğu Şablonu (Boş)

Servis	Kapsam (Dahil / Hariç)	Owner	Çalışma Saatleri	SLA (P1/P2)	Destek Kanalı	Bağımlılıklar
Web (Ana Site)	Dahil: UI, İçerik, Formlar Hariç: 3. Parti ödeme servisi altyapısı	[Owner]	7/24 veya 09:00-18:00	P1: 15 dk P2: 1 saat	Jira / Slack	Hosting, CDN, DNS
Rezervasyon Akışı	Dahil: Fiyat gösterimi, Sepet, Ödeme ekranı	[Owner]	7/24 (Kritik)	P1: 15 dk	Ticket / On-Call	PMS, Payment Gateway, OTA

	Hariç: Banka pos onay ekranı			P2: 30 dk		
PMS / OTA Enteg.	Dahil: Envanter senkronizasyonu, Fiyat aktarımı Hariç: PMS içi fiziksel oda blokajı	[Owner]	7/24	P1: 30 dk P2: 2 saat	Ticket / WhatsApp	Channel Manager, PMS API
CRM & Müşteri Verisi	Dahil: Üyelik akışı, Profil, Sadakat puanı Hariç: Toplu e-posta sunucu IP itibarı	[Owner]	09:00 - 18:00	P1: 1 saat P2: 4 saat	Helpdesk	Database, Mailing Provider
Çağrı Merkezi Ekranı	Dahil: Agent paneli, Hızlı rezervasyon Hariç: Santral/VoIP donanım hattı	[Owner]	08:00 - 00:00	P1: 30 dk P2: 2 saat	Dahili Ticket / Phone	Telephony, Web Engine

Raporlama / BI	Dahil: Günlük ciro, Doluluk, Kanal raporları Hariç: Özel SQL sorgu talepleri	[Owner]	09:00 - 18:00	P1: 4 saat P2: 24 saat	Email / Jira	BI Server, Data Warehouse
-----------------------	---	---------	---------------	---	--------------	---------------------------

2) RACI Şablonu (Boş)

RACI Tanımları:

R (Responsible): İş bizzat yapan / uygulayan.

A (Accountable): İşin nihai sorumlusu ve onay makamı (*Her serviste SADECE TEK KİŞİ olmalıdır*).

C (Consulted): Görüşü alınan / danışılan taraf.

I (Informed): Bilgilendirilen taraf.

Servis	R (Responsible)	A (Accountable)	C (Consulted)	I (Informed)
Web (Ana Site)	Dev Ajansı / FE Dev	IT Yöneticisi	Pazarlama / SEO	Şirket Yönetimi / GM
Rezervasyon Akışı	Yazılım Tedarikçisi + Ajans	IT Yöneticisi	Gelir Yönetimi (Revenue)	GM / Çağrı Merkezi
PMS / OTA Entegrasyonu	Channel Manager / IT Ops	IT Yöneticisi	Ön Büro / Operasyon	Otel Müdürü (GM)

CRM & Müşteri Verisi	CRM Tedarikçisi / Dev	Ürün Lideri / PM	KVKK Danışmanı	Pazarlama Lideri
Çağrı Merkezi Ekranı	IT Support / Sistem Yöneticisi	Operasyon Lideri	Çağrı Merkezi Müdürü	IT Yöneticisi
Raporlama / BI	Veri Analisti / BI Uzmanı	IT Yöneticisi	Finans / Muhasebe	GM / Departman Müşterileri

3) Nasıl Doldurulur? (5 Kritik Kural)

1. **Her Serviste Tek "A" (Accountable) Olsun:** Birden fazla Accountable kaos yaratır. İş yapacak farklı kişiler (R) olsa da nihai onay makamı tek bir kişi/rol olmalıdır.
2. **Kapsamı "Dahil / Hariç" Cümlesiyle Netleştirin:** "Siteden biz sorumluyuz" yerine "Web sitesi arayüzü dahildir; banka sanal pos sunucu altyapısı hariçtir" şeklinde sınır çizin.
3. **SLA'yı Servis Satırına Koyun:** Müdahale ve çözüm süreleri kataloğun üzerinde somutlaşmazsa, kriz anında süre tartışması geri gelir.
4. **Bağımlılıkları Yazmadan Triage Hızlanmaz:** Bir servisin durması hangi alt servise bağlı? (Örn: Rezervasyon durdu → Bağımlılık: Ödeme API veya PMS).
5. **Ticket Kategorilerini Servislerle Eşleştirin:** Destek sistemindeki bilet açma kategorileriyle servis kataloğundaki isimler birebir aynı olmalıdır.

4) Uygulama Örneği (Kısa & Somut)

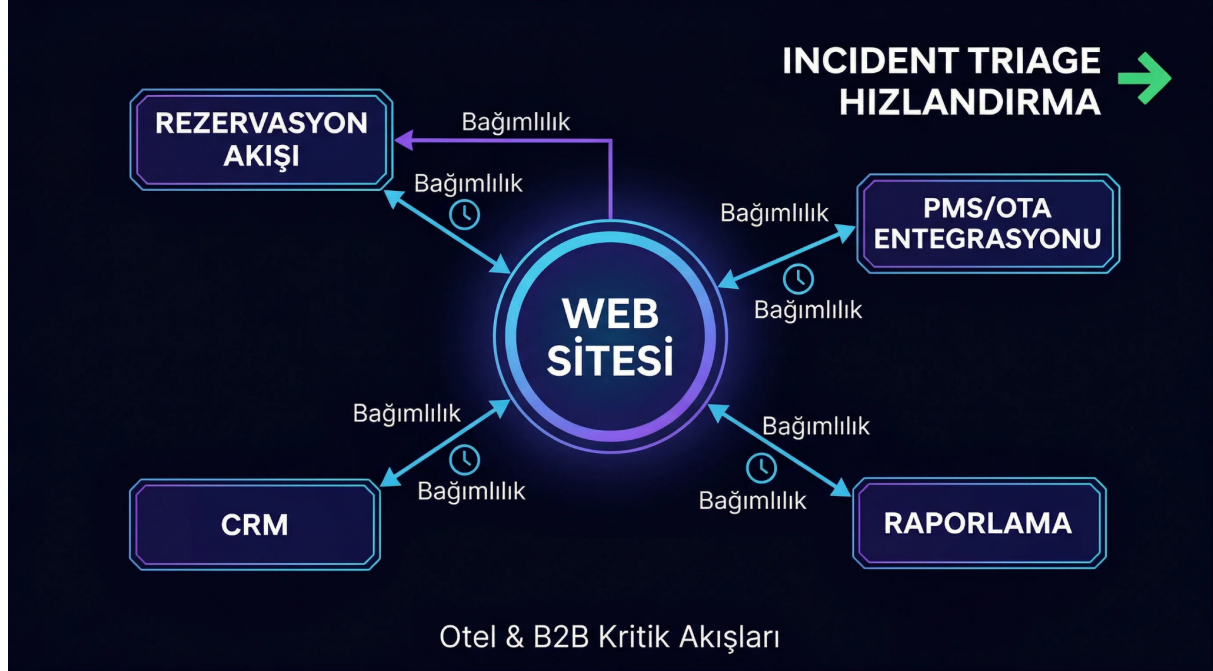
- **Servis Adı:** Rezervasyon Akışı
- **Sorumlu Dağılımı:**
 - **R (Responsible):** Yazılım Tedarikçisi (Vendor) + Web Ajansı
 - **A (Accountable):** Şirket IT Yöneticisi
 - **C (Consulted):** Çağrı Merkezi Lideri & Revenue Manager
 - **I (Informed):** Genel Müdür (GM)

5) Kontrol Listesi (Checklist)

- [] Servis listesi 8–12 kritik servis arasında sınırlandırıldı.
- [] Her servis için Owner, Çalışma Saatleri ve SLA süreleri eksiksiz dolduruldu.
- [] RACI matrisinde her servis satırında **sadece bir adet "A"** bulunuyor.
- [] Servisler arası altyapı bağımlılık ağı haritalandırıldı.
- [] Ticketing / Helpdesk sistemindeki kategori alanları bu kataloğa bağlandı.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Detaylı Dijital Servis Kataloğu Tablosu (Excel / Sheet)
- Rol & Sorumluluk Matrisi (RACI Matrix)
- Servis Bağımlılık Ağı & Incident Triage Şeması
- Üç Aylık Servis Gözden Geçirme (Quarterly Review) Planı



[Diagram / Flow]

Servisler arasındaki teknik bağımlılık ağını ve incident anındaki triage (önceliklendirme) yönlendirme akışını gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü Bağımlılık Ağı Diyagramı. Koyu teknolojik zemin üzerinde; merkezde "Rezervasyon Akışı" odağında, sol tarafta bağımlı olunan "PMS, Payment Gateway, CDN", sağ tarafta ise "SLA & RACI Atama Yolu" görselleştiriliyor. Otel ve B2B operasyonlarında kriz anında doğru uzmana ulaşmayı sağlayan net bir bağımlılık ve müdahale haritası sunuluyor.

BAKIM KAPSAMI CHECKLIST

- ☒ Servis Listesi (8-12 adet)
- ☒ Dahil/Hariç Kapsam Tanımı
- ☒ Tek 'A' (Accountable) Kuralı
- ☒ Çalışma Saatleri & SLA
- ☐ Quarterly Review Planı



HIZLI
STANDARTLAŞMA

[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, dijital servis kataloğu ve RACI standartlarını özetleyen Bakım Kapsamı Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; servis kataloğu ikonu, RACI onay rozeti, SLA kronometre simgesi ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Map 8–12 Core Digital Services with Scope Boundaries", "Assign Single Accountable (A) Owner per Service", "Define Clear SLA & Working Hours Thresholds", ve "Link Helpdesk Ticket Categories directly to Catalog" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.