

Uzaktan Bakım İçin Async Ops & Handover Şablonu — Yazılım / Async Ops (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon; uzaktan (*remote*) ve dağıtık bakım ekiplerinde bilet yorumlarını standartlaştırır, vardiya ve zaman dilimi geçişlerinde devrederken (*handover*) notları tek formatta toplar ve bakım operasyonunun toplantı bağımlılığı olmadan (*meeting-light*) akmasını sağlar. Temel amaç, vardiya devirlerinde bilgi kaybını önlemek, MTTR sürelerini düşürmek ve "her şey senkron toplantıda çözülmeli" baskısını kırmaktır. Otel (gece/gündüz operasyon vardiyaları) ve B2B (farklı zaman dilimlerindeki küresel ekipler) senaryolarına tam uyarlanabilir.

Kim Kullanır?: Ops / On-Call Owner + PM + Tech Lead.

Nasıl Kullanılır?

- Ticket Yorum Standardını Zirveye Yerleştirin:** Bilet güncellemelerinde "durum paketi" formatını zorunlu kılarak yorum karmaşasını engelleyin.
- Handover Notlarını Tablo Olarak Paylaşın:** Gün sonu veya vardiya devirlerinde şablon tabloyu doldurun ve bilet bağlantılarını eksiksiz ekleyin.
- Haftalık Retro ile Kaliteyi Denetleyin:** Devir notlarının doğruluğunu ve netliğini haftalık toplantılarda değerlendirip kuralları kalibre edin.

B) TEMPLATE — Async Ops & Handover Standardı

1) Ticket Yorum Standardı (Kopyala - Yapıştır)

Markdown

****Özet:**** [Sorunun tek cümlelik net özeti]

****Etki:**** [P1 / P2 / P3 / P4] — [Etkilenen modül veya iş akışı (Örn: Ödeme Sayfası / API)]

****Şu Anki Durum:**** [Stabil / İzleniyor / Eskale Edildi]

****Kanıt:**** [Log, Metrik, Dashboard veya Ekran Görüntüsü Bağlantısı]

****Yapılanlar:****

- [Adım 1: Uygulanan aksiyon/test]

- [Adım 2: İnceleme detayı]

****Sıradaki:**** [Beklenen sonraki aksiyon] — [Sorumlu Rol / Ekip]

****Risk / Blokaç:**** [Varsa bekleten durum veya potansiyel risk]

2) Handover Notu Şablonu (Devir Tablosu)

Alan	İçerik (Devir Notu)
Tarih / Saat Dilimi	[YYYY-AA-GG] / [UTC+3 - TSI / UTC vb.]
Açık Incident'lar	[Incident ID / P1–P2 Başlığı ve Durumu]

Açık Ticket'lar (Top 5)	[Takip Edilen En Kritik 5 Bilet Bağlantısı]
Yapılan Değişiklikler	[Canlıya Alınan Yamalar / Restart / Config Güncellemeleri]
Blokajlar	[3. Parti Tedarikçi Yanıtı / İzin / Onay Bekleyen İşler]
Sıradaki Adım	[Yeni Vardiyanın/Ekibin İlk İlgilenmesi Gereken Aksiyon]
Risk Notu	[Geceden Kalan Yük / Sezonluk Dalgalanma / Kritik Uyarı]

3) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **Link Yoksa Handover Yoktur:** Doğrudan bilet (*ticket*) bağlantısı içermeyen hiçbir devir notu kabul edilmez.
2. **"Ne Denendi?" Şeffaflığı:** Yapılan başarısız denemeler bile yazılır; aynı şeylerin tekrar denenerek zaman kaybedilmesi önlenir.
3. **"Sıradaki Adım" ve "Blokaj" Asla Boş Kalmaz:** Sıradaki aksiyonun sahibi ve varsa önündeki engel net bir şekilde belirtilmelidir.
4. **P1/P2 için Eskalasyon Kuralı Eklenir:** Kritik vakalarda vardiya devrolsa bile kime ve kaçınıcı dakikada ulaşılabacağı handover'da yer alır.
5. **5 Dakika Sınırı:** Handover notu, okuyan kişinin 2 dakikada anlayacağı, yazan kişinin ise 5 dakikada dolduracağı kadar öz ve net tutulur.

4) Canlı Örnek (Kısa & Uygulamalı)

Açık Incident: P1 Rezervasyon Akışı Latency Sıçraması → Ödeme entegratörü yanıt süresi 4500ms → **Şu an:** Vendor yanıtı bekleniyor → **Sıradaki Adım:** L2 ekibi entegratör durum sayfasını kontrol edecek + [Ticket #4092 Linki]

5) Kontrol Listesi (Checklist)

- [] **Ticket Template Kullanıldı:** Tüm bilet güncellemelerinde standart yorum formatına uyuldu.
- [] **Handover Tablosu Tam ve Linkli:** Gün sonu devir tablosu eksiksiz dolduruldu ve ilgili bilet linkleri eklendi.
- [] **Kritik Akışlar İşaretlendi:** Otel projelerinde rezervasyon/ödeme, B2B projelerinde API/raporlama akışları vurgulandı.
- [] **SLA ve İş Etkisi Notlandı:** Biletlerin kalan çözümleme süreleri (SLA) ve iş birimine etkisi yazıldı.
- [] **Haftalık Retro'da Kalite Gözden Geçirildi:** Devir notlarının kalitesi ve toplantısız akış (*meeting-light*) verimliliği değerlendirildi.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Standart Ticket Yorum Şablonu (.md / .txt)
- Vardiya Devir (Handover) Notu Şablonu (Tablo Formatında)
- Asenkron İletişim & Kanal Kuralları Rehberi
- Follow-the-Sun Vardiya Geçiş Planı

[Diagram / Flow]

Uzaktan ve dağıtık ekipler için asenkron operasyon ve vardiya devir akışını gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü Async Ops Akış Diyagramı. Koyu teknolojik zemin üzerinde; "Ticket Güncellemesi (Standart Format)" → "Merkezi Handover Tablosu" → "Vardiya/Zaman Dilimi Devri (Follow-the-Sun)" ve "Meeting-Light Müdahale" adımları görselleştiriliyor. Toplantı bağımlılığını azaltıp kesintisiz ve hatasız bilgi aktarımı sağlayan modern uzaktan çalışma operasyon şeması.



[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, async ops ve devir standartlarını özetleyen Uzaktan Bakım Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; küresel saat simgesi, asenkron iletişim ikonu, biletlama rozeti ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Enforce Mandatory Ticket Comment Standard", "Fill Handover Table with Direct Ticket Links", "Specify Clear 'Next Step' & 'Blockers' in 5 Mins", ve "Review Handover Quality in Weekly Retros" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.