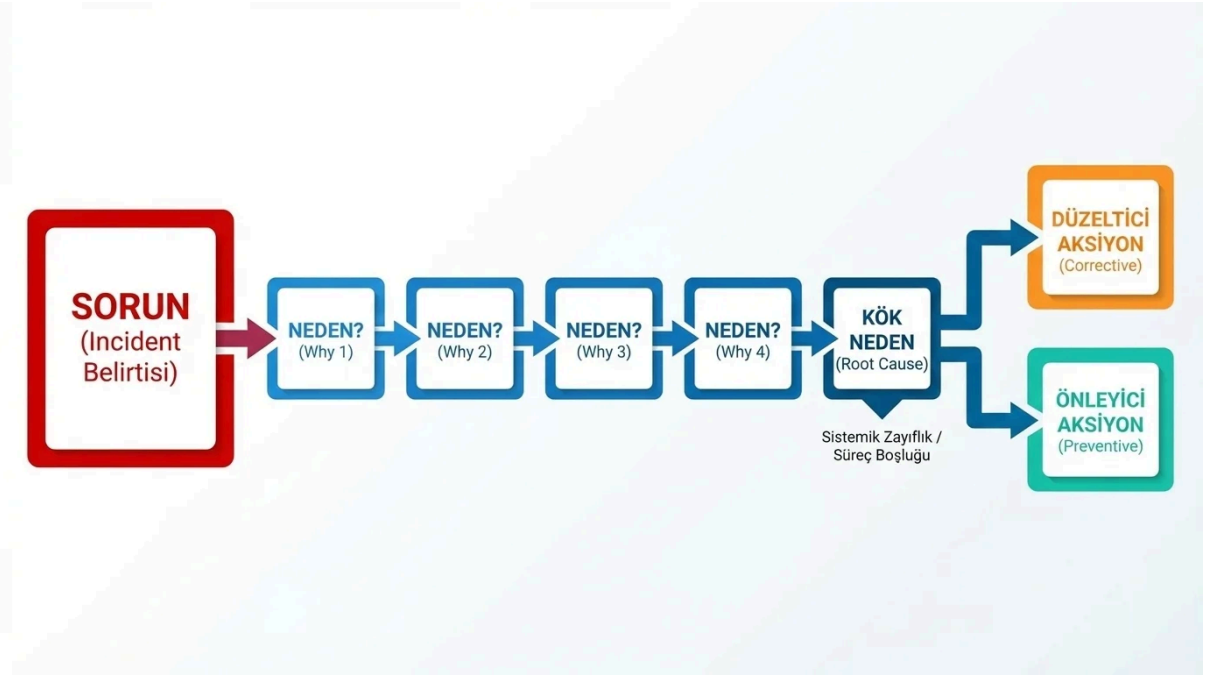


Postmortem Şablonu & Incident Sonrası Aksiyon Planı (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, teknik bir olay (incident) sonrasında süreci timeline, RCA (Kök Neden Analizi) ve CAPA (Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler) adımlarıyla ölçülebilir hale getirmek için tasarlanmıştır. Amacı, otel rezervasyon sistemleri veya B2B platformlarında aynı hataların tekrarlanmasını engellemek ve çözüm aksiyonlarını bakım ritmine entegre etmektir.

Kim Kullanır?: Ürün/Operasyon Lideri, Teknik Lider ve IT/Ajans Sorumluları.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Hızlı Kayıt:** Olay kapandıktan sonraki ilk 24-72 saat içinde zaman çizelgesi (timeline) ve etki analizi (impact) kısımlarını doldurun.
2. **Analiz:** "5 Neden" (5 Why) tekniğiyle, olayı tetikleyen unsuru (trigger) gerçek sistemik zayıflıktan (root-cause) kanıtlarla ayırın.
3. **Aksiyon:** Belirlenen aksiyonları CAPA tablosuna işleyerek sorumluluk ve tarih atayın; bunları teknik bakım planınıza dahil edin.

TEMPLATE: Postmortem Çalışma Kağıdı

1) Incident Özeti & Etki Analizi

- Olay Başlığı: _____
- Zaman Aralığı: [Başlangıç: ____] - [Bitiş: ____]
- Etkilenen Akışlar: [] Rezervasyon [] Teklif Formu [] Ödeme [] Raporlama
- Kullanıcı Etkisi: [] Yüksek [] Orta [] Düşük
- KPI Kaybı: (Error rate, Uptime veya Dönüşüm kaybı): _____

2) Timeline (Zaman Çizelgesi)

Kod	Aşama	Detay / Kanıt
T0	İlk Sinyal / Alarm	Log/Metric linki: _____
T1	Tespit (Detection)	Kim, nasıl fark etti? _____
T2	İlk Müdahale	Yapılan ilk işlem: _____
T3	Geçici Çözüm (Hotfix)	Sistemin ayağa kalktığı an: _____
T4	Kalıcı Düzeltme	Nihai çözüm ve doğrulama: _____

3) RCA (Root-Cause Analysis - 5 Neden)

- Trigger (Kıvılcım): _____ (Örn: Yanlış konfigürasyon push edildi)
- Neden? → Çünkü: _____
- Neden? → Çünkü: _____
- Neden? → Çünkü: _____
- Neden? → Çünkü: _____
- Root-Cause (Sistemik Zayıflık): _____

4) CAPA – Aksiyon Planı (Corrective / Preventive)

(Aşağıdaki tablo şablonunda veri girişi için hazır bırakılmıştır)

Kontrol Listesi (Kapanış)

- [] Olayı başlatan "kıvılcım" ile sistemdeki "kök neden" net bir şekilde ayrıldı mı?
- [] RCA adımları log, metrik veya deploy kayıtlarıyla kanıtlandı mı?
- [] Önleyici aksiyonların başarı kriterleri ölçülebilir şekilde tanımlandı mı?
- [] Tüm aksiyonlar teknik backlog veya bakım ritmine bağlandı mı?
- [] İzleme (Alarm) eşikleri ve Runbook (Kılavuz) dokümanları güncellendi mi?

Deliverables

Postmortem Dokümanı, Timeline Görseli, RCA Ağacı, CAPA Tablosu ve Runbook Güncellemesi.

