**Business Requirement Document**

**Doküman Değişikliği Bilgi Formu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tarih** | **Doküman versiyonu** | **Değişiklik tanımı** | **Değişikliği yapan** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Versiyonlama Kuralı:**

Versiyonlama, V1.0 ile başlatılır. Goreceli olarak ufak degisikliklerin surum numarasinda 0.1 artis ile, buyuk degisikliklerde ise surum numarasinin bir sonraki en kucuk tamsayiya tamamlanmasi ile saglanir. Degisikligi, kucuk ya da buyuk olarak siniflandirmak doküman yazarının insiyatifindedir.

İşbu belgede yer alan bilgiler Türk Telekom’a (TT) aittir ve beklemede olan veya verilmiş patentlere tabi olabilir. Önceden herhangi bir anlaşmaya varılmaksızın ticari amaçlar doğrultusunda kullanılmamalı ve önceden izin alınmaksızın, ve mümkünse, yukarıda adı geçen birim yöneticisine başvurulmaksızın, TT çalışanları dışındakilere gösterilmemelidir.

İçindekiler

1. Amaç / Yönetim Özeti / Kapsam 4

1.1 Amaç / Yönetim Özeti 4

1.2 Kapsam 4

2. Proje Faydası ve Fizibilite Raporu 5

3. Projeden etkilenecek iş birimleri 5

4. Temel İş Akışı 5

4.1. Mevcut İş Akışı 5

4.2. Yeni İş Akışı 5

4.3. Teknik Altyapı Gerçekleştirme Seçeneği ve Topolojisi\* 6

5. Gereksinimler 6

6. Satış Modeli, Müşteri ve Satış kanalları 6

7. Ücretlendirme ve Faturalama Bilgisi 6

8. Raporlama İhtiyaçları 7

9. Ürün/Hizmet Performans beklentileri 7

10. Müşteri Hizmetleri / Müşteri Deneyimi Yönetimi (CEM) / Finans Gelir Güvence / Muhasebe / Hukuk Görüşü 7

11. Disaster Recovery (Yedeklilik) ihtiyacı \* 8

12. Ticari Riskler,Varsayımlar ve Kısıtlar 8

13. Proje Kapanış Kriterleri 8

14. KVKK Etkisi Değerlendirme \* 9

15. Robotik Süreç Otomasyonu (RSO) Etkisi Değerlendirme 9

16. Mobil Şebeke Overload Etkisi Değerlendirme 9

Bu İş Gereksinimleri Dokümanı (BRD), Proje talep sahibi tarafından oluşturulacak olup, projenin gereksinim analizine temel olarak kabul edilecektir. Dokümanın talep sahibi tarafından eksiksiz olarak iletilmesiyle ancak proje analiz çalışmaları başlatılacaktır.

Projenin kapsamı, Gereksinim Tanımlamaları Dokümanı'nda (GTD) tanımlanacaktır. Karşılıklı olarak kapsamın onaylanması yine GTD ile sağlanacaktır.

# Amaç / Yönetim Özeti / Kapsam

# 1.1 Amaç / Yönetim Özeti

*Talep edilen ürün veya hizmete yönelik önemli ve temel bilgilerin özet bir şekilde yöneticiler için sunulduğu bölümdür. Ürünle ilgiliyse ticari ürün modeli kısaca anlatılmalıdır.*

# 1.2 Kapsam

*Proje kapsamı kısaca anlatılmalıdır.*

**Proje Domain / Grup Bilgisi**

TT (Sabit) :TT Mobil (Mobil):TTNET (Genişbant):

**GPO** (Gelir Paylaşım Ortaklığı Örnek: Bimcell-Pttcell-Teknosacell-Vestelcell )

**MVNO** (Mobile Virtual Network Operator Örnek: Taraftar Grupları)

**Seçim yapıldı ise, Hangi GPO ve MVNO’lar dahil edilecek? *:***

**Segment Bilgisi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bireysel  Postpaid  Prepaid | Kurumsal  Postpaid  Prepaid | Toptan  Destek Fonksiyon |

# Proje Faydası ve Fizibilite Raporu

*Proje faydasına ilişkin bilgiler paylaşılmalıdır.*

*Proje talebine ilişkin fizibilite bilgileri ekte yer alan excel dokümanında belirtilmelidir.*

**

***\*KADES açıldı mı? ID’si nedir? Onayı alındı mı?***

# Projeden etkilenecek iş birimleri

*Projeden etkilenecek iş ve/veya teknoloji birimleri aşağıdaki etki şablonunda belirtilmelidir. İlgili birimlere bilgi verilmeli ve onayları alınmış olmalıdır.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sistem/Uygulama/Ekran** | **Kullanıcı Bölüm** | **Onay Alındı mı?** |
| *Değişiklik yapılacak sistem/uygulama/ekran nedir? Belirtiniz* | *Değişiklikten etkilenen kullanıcı bölümü belirtiniz.* | *Değişiklikten etkilenen kullanıcı ekipten onay alınmış olmalıdır* |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Temel İş Akışı

## 4.1. Mevcut İş Akışı

## 4.2. Yeni İş Akışı

## 4.3. Teknik Altyapı Gerçekleştirme Seçeneği ve Topolojisi\*

*Pazarlama Ürün Yöneticileri tarafından, Teknoloji Ürün Servis ile birlikte hazırlanan fizibilite raporunda yer alan teknik alt yapı gerçekleştirme alternatifleri baz alınarak seçilen teknik servis ve topolojiyi içerir.*

*\*Bu alan sadece S&P projeleri için doldurulacaktır.*

# Gereksinimler

*Proje kapsamında yapılması istenen iş gereksinimleri maddeler halinde ve user story’ler şeklinde belirtilmelidir. Her madde, tek bir ihtiyacı, eksiksiz şekilde açıklamalıdır. Gereksinimler, bir başka gereksinim ile çelişmemelidir. Belirsizlik içermemelidir. Nesnel gerçekler üzerine oluşturulmalıdır.*

*Gereksinimler* ***AS IS*** *ve* ***TO BE*** *şeklinde iki kolon şeklinde iletilmiş olmalı, ayrıca talep sahibi iş birimi eklenmelidir. Müşteri tipi/kanal bazında süreç farklılaşıyor ise belirtilmelidir.*

*İş ekiplerince ihtiyaç duyulan bir HW ihtiyacı varsa(iş birimi tarafından kullanılacak desktop, laptop, mobil cihaz vb gibi..), bu Gereksinimler tablosunda iletilmelidir.*

**Arşivleme ile ilgili gereksinimleriniz gereksinim dokümanına eklenmelidir.**

**(Arşivlenmesi beklenen veri, arşiv süresi, verinin saklanma ve silinme süresi, arşivlenen dataya hangi hız ve sıklıkla ulaşılması gerektiği .. vb bilgiler eklenmelidir.)**

Örnek: Kapsamda eklenen ve değişen süreçler ile ilgili (yeni abonelik, nakil, bilgi güncelleme ve satış sonrası işlemler vs) geri izleme bilgilerini; kullanıcı, etkilenen kişi, abonelik bilgisi, TID ID, Sorgu Amacı ve sorgu zamanı veya yeni eklenen …. verileri için, x yıl süre ile saklanması, x yıl sonunda arşiv süresi y yıl olacak şekilde arşivlenmesi. Bu bilgilere anlık olmamak üzere belli bir süre içerisinde erişilebilir olmasının sağlanması**.**

**

# Satış Modeli, Müşteri ve Satış kanalları

*Ürün ve hizmetin sunulacağı satış modeli, müşteri hizmetleri kanalları ve satış kanalları (SMS, WEB, bayi ve diğerleri) belirtilmelidir.*

*Satış kanalı bayi kanalı mı? Hangi bayi tipleri ve hangi bayi sistemleri olduğu belirtilmeli.*

*Satış Proses Geliştirme Ekibinden onay alınmalı.*

|  |  |
| --- | --- |
| Dijital Kanal Etkisi var mı? (OIM, MOIM, Chatbot, com.tr, Kurumsal OIM, Kurumsal MOIM vs)  *\* Evet ise, gereksinim excelinde kanal bazında gereksinimlerin ayrıştırılması beklenmektedir. OIM/MOIM için ekran görüntülerinin eklenmesi beklenmektedir.* | Evet  Hayır |

# Ücretlendirme ve Faturalama Bilgisi

*Öngörülen Fiyatlandırma (Abonelik Modelinin Tarifelendirme) Modeli*

# Raporlama İhtiyaçları

**Proje kapsamında raporlama isteri var ise aşağıdaki tablonun doldurulması zorunludur. Tablonun boş olması halinde raporlama isteri olmadığı kabulü ile ilerlenecektir.**

****

# Ürün/Hizmet Performans beklentileri

*Proje Business owner tarafından, talep edilen Ürün/hizmete ilişkin performans beklentileri (business KPI’ları) belirtilmelidir. Örneğin,*

* + *Anlık işlem sayısı (peak hour)*
  + *Farklı kullanıcı sayısı*
  + *Aynı anda işlem yapan Max kullanıcı sayısı*
  + *Farklı lokasyonlardan erişim ihtiyacı*
  + *İşlem tamamlanma hızı beklentisi*
  + *Müşteriye verilen SLA’ler*

# Müşteri Hizmetleri / Müşteri Deneyimi Yönetimi (CEM) / Finans Gelir Güvence / Muhasebe / Hukuk Görüşü

*Proje Business owner tarafından, talep edilen Ürün/hizmete ilişkin ilgili ekiplerin görüşü alınıp, ihtiyaçlarının Gereksinim tablosunda iletilmesi gerekmektedir.*

*\* İlgili ekiplerden alınan görüş ve onaylar için yazışmaların yer aldığı e-posta veya dokümanların eklenmesi gerekmektedir.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **İlgili Birim** | **Etkisi var mı? (Evet / Hayır)** | **Görüşü alındı mı? (Evet / Hayır)** |
| Müşteri Hizmetleri |  |  |
| Müşteri Deneyimi Yönetimi (CEM) |  |  |
| Finans Gelir Güvence |  |  |
| Muhasebe |  |  |
| Hukuk |  |  |

# Disaster Recovery (Yedeklilik) ihtiyacı \*

*\** ***Yeni*** *platform/uygulama olması durumunda* *İhtiyaca karar vermek üzere ekteki DR Analiz Formu’nun kullanılması gerekmektedir.*

*Proje Teknoloji Genel Müdür Yardımcılığı dışındaki ekipler tarafından iletiliyor ise,* ***Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanlığı*** *altındaki* ***Grup İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi Başkan Yardımcılığı*** *ile; Teknoloji Genel Müdür Yardımcılığı içerisindeki ekipler tarafından iletiliyor ise* ***Teknoloji Genel Müdür Yardımcılığı/Siber Güvenlik Direktörlüğü*** *altındaki* ***Bilgi Güvenliği&Teknoloji Risk Yön. Mdr****. ile çalışılarak ihtiyaçların Gereksinim tablosunda iletilmesi gerekmektedir.*

*İlgili ekiplerden alınan görüş ve onaylar için yazışmaların yer aldığı e-posta veya dokümanların eklenmesi gerekmektedir.*

**

# Ticari Riskler,Varsayımlar ve Kısıtlar

*Projeye ait varsayımlar veya regülatif kısıtlar/engeller belirtilmelidir. Boş bırakılması durumunda herhangi bir risk, varsayım veya kısıt olmadığı varsayılacaktır.*

# Proje Kapanış Kriterleri

*Projenin kapanışı için ekteki kriter tablosu doldurulmalıdır.*

**

# KVKK Etkisi Değerlendirme \*

*\** ***Kişisel veri;*** *kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi ifade etmektedir.*

*Projede KVKK etkisinin değerlendirilmesi amacıyla aşağıdaki tablo doldurulmalıdır. Tablonun doldurulmasında desteğe ihtiyaç duyulması durumunda “*[*kvkk\_6698@turktelekom.com.tr*](mailto:kvkk_6698@turktelekom.com.tr)*” mail grubu ile iletişime geçebilirsiniz.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KVKK Etki Değerlendirme Soru Seti** | **Etkisi var mı? (Evet/Hayır)** | **Açıklama** |
| Yeni kişisel veri (müşteri, çalışan, tedarikçi vb.) alınacak mı? |  |  |
| Geliştirme, verilerin 3. partiler ile paylaşılmasını içeriyor mu? |  |  |
| Veri, yeni iş amacı yada kişisel veri işleme amacı için kullanılacak mı? |  |  |
| Mevcutta işlenmekte olan kişisel verinin dayanağı olan açık rıza yapısında ya da işleme amacı,  saklama süresinde veya imha yönteminde bir değişiklik vb. yapılacak mıdır? |  |  |

# Robotik Süreç Otomasyonu (RSO) Etkisi Değerlendirme

*Proje kapsamındaki süreçler üzerinde Robot uygulaması çalışmakta mıdır? İlgili süreçler, RPA (Robotic Process Automation) veya RDA (Robotic Desktop Automation) çalışmalarının bir parçası mıdır veya bunlara etkisi var mıdır?*

***Evet/Hayır***

# Mobil Şebeke Overload Etkisi Değerlendirme

*Mobil şebeke etkisi olan projelerde aşağıdaki sorular cevaplandırılmalıdır. Herhangi birinin evet olması durumunda optimizasyon ekipleri projeye dahil edilmelidir.*

* Mobil Şebekede ses ve veri akışında aktif rol alan bir cihaza ilişkin bir çalışma mıdır? Kapasite artırım, versiyon upgrade, swap vb.
* Gerçek zamanlı abone trafiği üzerinde etkisi var mıdır?
* Ses ve veri akışında bir değişikliğe gidilecek midir?
* Afet ya da Özel günlerde abone trafiğinin artması ile kritikliği artmakta mıdır?
* Aşırı yoğunluk ile karşılaşılması durumunda ilgili cihazın devre dışı kalması ile abone kesintisi oluşturmakta ve /veya diğer şebeke elemanları üzerinde yoğunluğu artırmakta mıdır?