

Doküman No	TL-109
Revizyon Tarihi	24.10.2022
Revizyon No.	1

## ITSM Kullanıcı Dokümanı

Hazırlayan	Onaylayan	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No/ 1/6
Türker Akdemir Bilgi Teknolojileri Müdürü	Enrico Corsini CEO	23.10.2022	
		Kalite Sistem Onayı <b>UYGUN</b>	

	<b>ITSM KULLANMA TALİMATI</b>	Doküman No	TL-109
		Revizyon Tarihi	24.10.2022
		Revizyon No.	1

## Contents

1. Link .....	3
2. İlk Giriş .....	3
3. Ana Ekran .....	4
4. Yaşanılan Sorunlar İçin Bildirim .....	4
4.1. Uygulama sorunu bildirimi .....	5
4.2. Sistem ve ağ sorunu bildirimi.....	5
4.3. Son kullanıcı hesap, yazılım ve donanım sorun bildirimi .....	5
5. Yeni Talep/Değişiklik Bildirimi .....	5
5.1. Yeni istek.....	6
5.2. Değişiklik .....	6
5.3. IT Satınalma .....	6

Versiyon	Tarih	Kişi	Notlar
1	23.10.2022	Türker Akdemir	Başlangıç versiyonu
2	24.10.2022	Türker Akdemir	Emel düzeltmeler

Hazırlayan	Onaylayan	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No/ 2/6
Türker Akdemir Bilgi Teknolojileri Müdürü	Enrico Corsini CEO	23.10.2022	
		Kalite Sistem Onayı <b>UYGUN</b>	

	ITSM KULLANMA TALİMATI	Doküman No	TL-109
		Revizyon Tarihi	24.10.2022
		Revizyon No.	1

## 1. Link

Korsini ITSM sistemi için aktif link <https://korsini.atlassian.net/servicedesk/> dir.

## 2. İlk Giriş

Bölüm 1 de yer alan link e tıklayarak gelen sayfada şirket e-mail adresi girilerek devam edilir. Oturum açma sayfasında **“Microsoft ile devam et”** seçeneği tıklanır. Gelen ekranda Windows açılış şifrenizin girilmesi gereklidir. Bu aşamada şirket email adresinize onay kodu gönderilerek cihazınızı ve hesabınızı Korsini ITSM sistemine ilk giriş yaparak kayıt etmiş olursunuz.

Şuraya gidin:



Hatalı e-posta adresi ve/veya şifre.  
[Oturum açma](#) konusunda yardım ister misiniz?

t.akdemir@korsini.com



.....



Oturum aç

VEYA



Google ile devam et



Microsoft ile devam et




Apple ile devam et



Slack ile devam et

Görsel 2.1. – Oturum açma ekranı

Hazırlayan	Onaylayan	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No/ 3/6
Türker Akdemir Bilgi Teknolojileri Müdürü	Enrico Corsini CEO	23.10.2022	
		Kalite Sistem Onayı <b>UYGUN</b>	

	ITSM KULLANMA TALİMATI	Doküman No	TL-109
		Revizyon Tarihi	24.10.2022
		Revizyon No.	1

### 3. Ana Ekran

ITSM hesabınıza giriş yaptıktan sonra karşınıza aşağıda göreceğiniz ana ekran çıkar. Ana ekran seçim yapabileceğiniz iki opsiyonu size sunar. Dokümanın sonraki bölümlerinde detaylarının açıklanacağı bu iki seçenekten destek talebinize uygun olana tıklayarak devam edebilirsiniz

Hoş geldiniz! Sağlanan seçenekleri kullanarak Korsini ITSM için bir talep oluşturabilirsiniz.

**Bizimle şu konuda iletişime geçin**

**Yaşanılan sorunlar için bildirim**

Uygulama sorunu bildirin, Sistem ve ağ sorunu bildirimi, Son Kullanıcı Hesap, Yazılım ve Donanım Sorunu Bildirimi

**Yeni talep / değişiklik bildirimleri**

Yeni istek, Değişiklik, IT Satınalma

Görsel 3.1. – Ana ekran görüntüsü

### 4. Yaşanılan Sorunlar İçin Bildirim

Bu bölüm temel olarak kullanılan uygulamalar veya sistem/ağ üzerinde çalışmanıza engel olan, yaşadığınız sorunları bildirmeniz için kullanabileceğiniz bölümdür. Gelen ekranda 3 farklı seçenekten birini seçerek devam etmelisiniz.

Bizimle şu konuda iletişime geçin

Yaşanılan sorunlar için bildirim

Size hangi konuda yardım edebiliriz?



**Uygulama sorunu bildirimi**

Uygulamalarda oluşan sorunları bildirebilirsiniz ( SAP, MES, XP etc)



**Sistem ve ağ sorunu bildirimi**

Bir şeylerin düzgün çalışmazsa bize bildirin, biz de hemen düzeliş çalışması için elimizden geleni yapalım.



**Son Kullanıcı Hesap, Yazılım ve Donanım Sorunu Bildirimi**

Bozuk veya kırık olabilecek donanımı raporlayın, ör. kırık bir bilgisayar ekranı veya hasarlı bir sunucu.

Görsel 4.1. – Sorun bildirimi seçenekleri ekranı

Hazırlayan	Onaylayan	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No/ 4/6
Türker Akdemir Bilgi Teknolojileri Müdürü	Enrico Corsini CEO	23.10.2022	
		Kalite Sistem Onayı <b>UYGUN</b>	

	<b>ITSM KULLANMA TALİMATI</b>	Doküman No	TL-109
		Revizyon Tarihi	24.10.2022
		Revizyon No.	1

#### 4.1. Uygulama sorunu bildirimi

SAP, MES, AE ... vb. gibi uygulamalarda yaşanan sorunların bildiriminin yapılacağı bölümdür. Özet, tanım, platform, işlem kodu bilgilerinin girilip gerekli ekran görüntülerinin eklenerek ITSM kaydının oluşturularak gönderilmesi gerekmektedir.

Talep yetki talebi ise SAP de yetki sorunu alındıktan sonra SU53 ekran görüntüsünün alınarak oluşturulacak kayda eklenmesi gerekmektedir.

Platformun doğru seçilmesi, tanımın gerekli detaylara sahip olması ve ekran görüntülerinin uygun olması önem arz etmektedir.

#### 4.2. Sistem ve ağ sorunu bildirimi

Yaşadığınız internet, ağ, paylaşım sorunlarının bildirimini yapabileceğiniz bölümdür. Özet, tanım gibi bilgilerin girilip varsa ekran görüntülerinin eklenerek ITSM kaydının oluşturulması ve gönderilmesi gerekmektedir.

#### 4.3. Son kullanıcı hesap, yazılım ve donanım sorun bildirimi

Temel donanım, yazılım kullanım ve kullanıcı hesapları ile ilgili yaşanan sorunların bildirimini yapabileceğiniz bölümdür. Sorunun özeti ve detaylarının aktararak, mümkünse ekran görüntüsü paylaşarak ITSM kaydının oluşturulması ve gönderilmesi gerekmektedir.

### 5. Yeni Talep/Değişiklik Bildirimi

Bu bölüm temel olarak kullanılan uygulamalar için mevcuda ek ya da yeni geliştirme talebiniz olduğunda veya yeni bir yazılım/donanım satın alım talebiniz olduğunda kullanabileceğiniz bölümdür. Gelen ekranda 3 farklı seçenekten birini seçerek devam etmelisiniz.

Hazırlayan	Onaylayan	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No/ 5/6
Türker Akdemir Bilgi Teknolojileri Müdürü	Enrico Corsini CEO	23.10.2022	
		Kalite Sistem Onayı <b>UYGUN</b>	

	ITSM KULLANMA TALİMATI	Doküman No	TL-109
		Revizyon Tarihi	24.10.2022
		Revizyon No.	1

Bizimle şu konuda iletişime geçin

Yeni talep / değişiklik bildirimleri

## Size hangi konuda yardım edebiliriz?



### Yeni istek

Yeni geliştirme / talep



### Değişiklik

Sistemde herhangi bir şeyin değiştirilmesi



### IT Satınalma

IT Departmanından yeni satınalma talebi

Görsel 5.1. – Talep bildirimi seçenekleri ekranı

#### 5.1. Yeni istek

Uygulamalarda mevcutta kullanılmayan yeni bir süreç, adım, ekran... vb. talebiniz olduğunda kullanabileceğiniz bölümdür. Özet, detay, konuyla ilgili hazırlanmış doküman (örnek) eki ve platform bilgilerinin girilmesi gerekmektedir.

#### 5.2. Değişiklik

Uygulamalarda mevcutta olan fakat değişiklik yapılmasını istediğiniz süreç, adım, ekran... vb. talebiniz olduğunda kullanabileceğiniz bölümdür. Özet, detay, konuyla ilgili hazırlanmış doküman (örnek) eki ve platform bilgilerinin girilmesi gerekmektedir.

#### 5.3. IT Satınalma

IT birimi üzerinden yapılması istenen satın alımların ilk bildirimleri için kullanabileceğiniz bölümdür. Özet, detay (neden ihtiyaç duyulduğu), varsa görüntüsü ya da linki ve satın alım kategorisinin seçilmesi gerekmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No/ 6/6
Türker Akdemir Bilgi Teknolojileri Müdürü	Enrico Corsini CEO	23.10.2022	
		Kalite Sistem Onayı <b>UYGUN</b>	