



BİLFEN ŞİRKETLER TOPLULUĞU
BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ

KULLANICI KILAVUZU



Bifen Şirketler Topluluğu Bilişim Teknolojileri Koordinatörlüđu

BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ

BT Hizmet Yönetim Sistemi;

- Olay Yönetimi,
- Envanter Yönetimi,
- Depo Yönetimi,
- Lokasyon – Şube – Firma Yönetimi,
- Sözleşme - Lisans Yönetimi,
- Hasar – Bakım Onarım Yönetimi

Modüllerinden oluşan, bütün süreçlerin sistem üzerinden anlık olarak yönetildiği, monitör edildiği ve raporlandığı sistemdir. Bilfen şirketler topluluğu genelinde bilişim teknolojileri süreçlerine yönelik hizmet kalitesi ve verimliliğini arttırmak, takip edilebilir, raporlanabilir ve ölçülebilir hale getirmek amacıyla uygulamaya alınmıştır.

Bu sistem sayesinde son kullanıcı, okul/kurum müdürleri, asistanlar, idari ve teknik personeller, okul/şirket yöneticileri yetkileri dahilinde çağrı veya proje talebinde bulunabilecekleri gibi yine yetkileri dahilinde tüm çağrı ve envanter bilgileri hakkında çeşitli raporlara anlık ulaşabilirler.

SİSTEME GİRİŞ

BT Hizmet Yönetim sistemine herhangi bir tarayıcı kullanarak <https://bt.bilfen.com> linkinden ulaşabilirsiniz. Sisteme giriş için bilgisayarınızı açarken kullandığınız kullanıcı adı ve şifrenizi kullanabilirsiniz. Sisteme giriş yaptıktan sonra yetkiniz dâhilinde modüllerin yer aldığı ana ekran karşınıza gelecektir.

HİZMET ALANLARI

Kullanıcılar aşağıda belirttiğimiz hizmet alanlarında sorun, öneri ve bilgi istediği tüm taleplerini iletebilir. Sisteme girilen bu talepler belirlenen süreler içerisinde çözümü için uzman destek birimlerine yönlendirilir. Denetim ve kontrol birimi açılan tüm çağrıların belirlenen sürelerde işlem görmesi için ilgili destek birimlerini takip eder.

Tüm çağrı talepleri oluşturulan kişi, oluşturulan tarih ve saat, müdahale süresi ve çözüm süresi gibi ayrıntılarla sistem üzerinden takip edilir ve kayıt altına alınır.

Çağrı ile ilgili tüm aşamalarda ilgili kullanıcılara e-posta ile otomatik bilgilendirme yapılır.

Sistem üzerinden takip edilen bazı hizmet alanları aşağıdaki gibidir. Bu hizmet alanlarına yetkiler dâhilinde talep oluşturulur ve yetkili personel tarafından çağrılar karşılanır.

- Bilgisayar Sorunları
- İnternet Sorunları
- Yazılımlar Sorunları
- E-posta İşlemleri
- Ortak Depolama Alanları
- Görüntü ve Ses Cihazları
- Yazdırma ve Tarama Cihazları
- İdari / Teknik Elektrik İşleri (Elektrik - Aydınlatma - Priz - Kablolama vb.)
- Tadilat & Tesisat İşleri (Su Tesisatı – Kalorifer- Klima - Mobilya - İnşaat vb.
- İdari - Toplantı talep
- Güvenlik Kameraları – Kapı Geçiş Sistemleri
- İşe Başlangıç/Ayrılış Bildirimleri
- Demirbaş Talep - Yetkilendirme İşlemleri
- Donanım Talep (Bilgisayar – Tablet – Vınn – Hat – Cep Telefonu)
- Bilgisayar ve Mail Hesabı Oluşturma Talebi
- Mail Grubuna Ekleme Talebi
- Nas Yetkilendirme Talebi
- Kapı Geçiş Kartı Talebi
- CPM / Link Kullanıcı Hesabı Talebi
- Bilsis / Bilpanel / Satın Alma Hesabı Talebi
- Terminal Sunucu Yetkilendirme Talebi
- VPN Yetki Talebi (Sadece Kuruluş Asistanları ve Müdürler)

ÇAĞRI OLUŞTURMA

Sisteme giriş yaptıktan sonra ana ekrandaki “Çağrı Aç” linkine tıklayarak hizmet veya talep isteğinde bulunabilirsiniz.

Çağrı açarken bulunduğunuz lokasyon ve oda bilgilerinizi doğru girdiğinizi kontrol etmelisiniz.

Çağrı açarken problem yaşadığınız donanımı / yazılımı mutlaka belirtmelisiniz.

Çağrı açarken belirteceğiniz problem tipine göre destek veren ekip değişiklik göstermektedir.

Oluşturulan çağrınızın durumunu yine sistem üzerinden istediğiniz zaman takip edebilirsiniz.

Çağrınızla ilgili her işlem sonucundan sistem otomatik olarak bilgilendirme e-postası gönderir.

ÇAĞRI MÜDAHALE VE ÇÖZÜM SÜRELERİ

Sistem üzerinden açılan çağrılar 3 saat içerisinde ilgili uzman ekip tarafından üstlenilecektir.

Çözüm süreleri, çağrıda belirtilen problem tipine ait SLA süresine göre değişiklik göstermektedir.

Çağrılar önem düzeyine göre Uzman Ekipler tarafından sıralamaya alınmaktadır.

Mükerrer çağrı kayıtları ve hatalı açılan çağrılar, çağrı oluştururken yanlış oda / bölüm / envanter seçilmesi, problem tipinin yanlış seçilmesi gibi hatalar çözüm süresinin uzamasına sebep olur.

GENEL KURALLAR

Tüm çağrılar sadece BT Hizmet Yönetimi Sistemine (<https://bt.bilfen.com>) girilir. İlgili personel telefonla aranmaz.

Kritik durumlarda telefon ya da sözlü iletilen acil sorunlar, sonrasında mutlaka sisteme de girilmek zorundadır.

Çağrı oluştururken bilgilerin doğru olduğunun mutlaka kontrol edilmesi gerekir.

Açtığınız çağrıya istinaden gelen uzman ekibin çağrınızı çözümlendiğini düşünüyorsanız, ilgili kaydın puan vererek kapatılması gerekir.

Envanter Sorumlularının (Helpdesk / Sistem Destek Uzmanları ve bu konuda görevlendirilmiş İdari / Teknik personellerin) bilgisi dışında okullar, şirketler ya da kullanıcılar arasında değişim yapılmaz.

Personellerin işten ayrılması durumunda envanter zimmetlerini sadece zimmeti yapan Envanter Sorumluları teslim alabilir.

SİSTEM KULLANICILARI VE YETKİLERİ

SON KULLANICILAR

Sorun veya talep bildirim için çağrı oluşturabilirler.

Buldukları ya da seçtikleri odalardaki envanterleri görüntüleyebilir bunlar ile ilgili çağrı oluşturabilirler.

Kendi envanterlerini görüntüleyebilirler.

Kendi oluşturdukları çağrılarının takibini yapabilirler, çağrıya yorum ekleyebilirler ya da çağrıyı iptal edebilir.

TEKNİK SORUMLULAR (İDARİ VE TEKNİK PERSONEL)

Sınıf , toplantı odası, lobi, koridor vb. ortak alanlardaki akıllı tahta, TV, projeksiyon vb envanteri görüntüleyebilirler.

Ortak alanlardaki envanter idari müdüre zimmetlenir.

Üzerlerinde zimmetli olan envanteri başka bir kişiye zimmetleyebilirler.

Ortak alanlardaki projeksiyon , TV, akıllı tahta, kiosk vb envanterler için hasar çağrısı oluşturabilirler.

Teknik Sorumlu grubuna açılan çağrılarını diğer departmanlara ya da kişilere transfer edebilir.

Lokasyonunda ki sorumlu olduğu kişi ve envanterler ile ilgili çağrılar görüntüleyebilir, sorgulayabilir ve transfer edebilir.

Elektrik, Kablo Arızaları , Tesisat - Tadilat - Organizasyon istekleri gibi talep ve sorunları karşılayıp yönetirler.

Son Kullanıcılar Tarafından Açılan ve Teknik Sorumlular Grubuna Yönlendirilen Problem Tipleri:

- 2502 Görüntüleme Cihazı > Projeksiyon > **Görüntü Aktaramama**
- 2503 Görüntüleme Cihazı > Projeksiyon > **Kablo Arızası**
- 2504 Görüntüleme Cihazı > Projeksiyon > **Projeksiyon Arızası**
- 2505 Görüntüleme Cihazı > Projeksiyon > **Diğer Talep ve Sorunlar**
- 2602 Ses Sistemleri > Ses > **Hoparlör (Speaker) Arızası**
- 2603 Ses Sistemleri > Ses > **Kablo Arızası**
- 2604 Ses Sistemleri > Ses > **Amfi ses Arızası**
- 2605 Ses Sistemleri > Ses > **Diğer Sorunlar**
- 2702 Smart Board > Akıllı Tahta > **Kablo Arızası**
- 3432 İdari / Teknik > Talep ve Sorunlar > **Elektrik İşleri (Elektrik - Aydınlatma - Priz - Kablolama vb.)**
- 3433 İdari / Teknik > Talep ve Sorunlar > **Tadilat & Tesisat İşleri (Su Tesisatı - Kalorifer - Mobilya - İnşaat vb.)**
- 3434 İdari / Teknik > Talep ve Sorunlar > **Klima İşleri**
- 3435 İdari / Teknik > Talep ve Sorunlar > **Toplantı ve Etkinlik Organizasyonu**

ASİSTANLAR

Bilgisayar kullanıcı hesapları için hesap açma ve iptal başvuru yapabilirler. (Müdür onaylı belge gerekir.)

Kullanıcı şifresi sıfırlama, e-posta isim değişikliği bildirim vb. taleplerde bulunabilirler. (Müdür onaylı belge gerekir.)

Bilişim Teknolojileri alanına giren bilgisayar, yazıcı, panel, cep telefonu vb donanımlar için ön talepte bulunabilirler. (Müdür onaylı belge gerekir.)

Veli, öğrenci ve personel için kapı geçiş kartı talebi yapabilirler. (Müdür onaylı belge gerekir.)

Güvenlik kamerası görüntü kaydı talebi yapabilirler. (Müdür onaylı belge gerekir.)

Ayrıca, son kullanıcı rolünde belirtilen tüm yetkilere de sahiptirler.

Asistanlar ve Okul/Şirket Müdürlerinin Görüntüleyebildiği Problem Tipleri:

- 1202 Hesap İşlemleri > Mail ve Kullanıcı Hesabı > **Mail Hesap İşlemleri**
- 1203 Hesap İşlemleri > Mail ve Kullanıcı Hesabı > **Kullanıcı Hesabı İşlemleri**
- 1204 Hesap İşlemleri > Mail ve Kullanıcı Hesabı > **Talep ve Sorunlar**
- 3402 Personel İşlemleri > İşten Ayrılma > **Hesap İşlemleri - Zimmet Kontrol / İade Talebi**
- 3403 Personel İşlemleri > İşten Ayrılma > **Zimmet Kontrol / İade Talebi**
- 3415 Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Görüntü Kaydı Talebi**
- 3416 Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Personel ve Veli Kartı Aktifleştirme**

OKUL / ŞİRKET MÜDÜRLERİ

Daha önce yapılmamış yada uygulamaya alınmamış yeni komplike bir ihtiyaç (proje) için talepte bulunabilirler.

Lokasyonundaki tüm çağrılar ve envanteri görüntüleyebilir, sorgulama yapabilir ve rapor oluşturabilirler.

Ayrıca asistan ve son kullanıcı rolünde belirtilen tüm yetkilere de sahiptirler.

Okul/Şirket Müdürlerinin Görüntüleyebildiği Problem Tipleri:

Talep > Donanım > **Bilgisayar yazıcı telefon vs.**

Personel İşlemleri > İşten Ayrılma > **Hesap İşlemleri - Zimmet Kontrol / İade Talebi**

Personel İşlemleri > İşten Ayrılma > **Zimmet Kontrol / İade Talebi**

Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Görüntü Kaydı Talebi**

Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Personel ve Veli Kartı Aktifleştirme**

Özel > Proje > **BT Proje**

GÜVENLİK MÜDÜRÜ VE TEKNİK SORUMLULARI

Güvenlik alanına giren kamera , dvr- nvr cihazı , turnike sistemleri vb envanterleri görüntüleyebilirler ve ilgili kullanıcılara zimmetleyebilirler.

Sorumlu oldukları envanter için hasar çağrısı oluşturabilirler.

Grubuna açılan çağrılar gerektiğinde ilgisine göre diğer departmanlara ya da kişilere transfer edebilirler.

Sorumlu olduğu kişi ve envanterle ilgili çağrılar görüntüleyebilir ve sorgulayabilirler.

Kamera, dvr, turnike , parmak izi okuyucu , bariyer gibi sistemlerle ilgili talep ve sorunları karşılayıp yönetirler.

Güvenlik Müdür ve Teknik Sorumlularının Görüntüleyebildiği Problem Tipleri:

- 3407** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Güvenlik Kamerası Arızaları**
- 3408** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Kayıt Cihazı İşlemleri**
- 3409** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Bariyer Arıza İşlemleri**
- 3410** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Turnike İşlemleri**
- 3411** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **BTS Kart Okuyucu**
- 3412** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **İzleme Ekranı Arızası**
- 3413** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Kablo Arızası**
- 3414** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Adaptör Arızası**
- 3415** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Görüntü Kaydı Talebi**
- 3416** Güvenlik / Danışma > Talep ve Sorunlar > **Personel ve Veli Kartı Aktifleştirme**

SSS – SIKÇA SORULAN SORULAR

- BT Hizmet Yönetim Sistemine nasıl girerim?
 - Sistemine herhangi bir tarayıcı kullanarak <https://bt.bilfen.com> linkinden ulaşabilirsiniz. Sisteme giriş için bilgisayarınızı açarken kullandığınız kullanıcı adı ve şifrenizi kullanabilirsiniz.
- BT Hizmet Yönetim Sistemine kurum dışından da erişebilir miyim?
 - Evet kurum dışından da erişilebilir.
-