

Bakım SLA Tasarım & Raporlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, bakım SLA'nızı ölçülebilir bir operasyonel modele dönüştürmek için tasarlanmıştır. P1–P4 öncelik seviyelerini, yanıt/çözüm hedeflerini ve uptime raporlamasını tek bir yapıda toplayarak, hizmet ihlallerini somut iyileştirme aksiyonlarına bağlamanızı sağlar.

Kim Kullanır?: Otel ve B2B kurumlarında GM/Operasyon Liderleri ile IT/Ajans Yöneticileri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- 1. Tanımlama:** Kapsamı belirleyin ve iş etkisini baz alarak P1–P4 öncelik matrisini doldurun.
- 2. Hedefleme:** Yanıt (Response) ve Çözüm (Resolution) sürelerini mesai içi/dışı pencerelerine göre netleştirin.
- 3. Döngü:** Aylık raporlarla performansı izleyin; ihlaller için düzeltici (corrective) ve önleyici (preventive) aksiyonları backlog'a ekleyin.

Audit Sheet: Hizmet Seviyesi Analizi

1) SLA Kapsam Envanteri (Skorlama)

- Site Erişilebilirliği (CDN/DNS/SSL): Skor ____ /5
- Rezervasyon/Ödeme Akışları: Skor ____ /5
- Entegrasyonlar (Form/Lead/CRM): Skor ____ /5
- İzleme & Uyarı Sistemleri (Latency/Error): Skor ____ /5
- Güvenlik Katmanları (WAF/Patch/IAM): Skor ____ /5

Yorum Alanı:

-  Kırmızı (Kritik): _____
-  Sarı (İyileştir): _____

Operasyonel Matrisler

2) P1–P4 Tanım Matrisi

(İş etkisine göre önceliklendirme rehberi)

3) SLA Süre Hedefleri

(Yanıt ve çözüm sürelerinin taahhüt tablosu)

4) Aylık SLA Raporu (Performans Takibi)

(Uptime, ihlal sayıları ve trend analizi)

İyileştirme & Aksiyon Planı

Öncesi/Sonrası Tablosu (İyileştirme Etkisi)

(Süreç iyileştirmelerinin KPI üzerindeki somut etkisi)

CAPA – Aksiyon Planı (Düzeltilici / Önleyici)

(Hizmet kalitesini korumak için alınacak teknik ve idari kararlar)

Deliverables

- SLA Matrisi, Aylık Rapor Formatı, İhlal RCA (Kök Neden) Notları ve Aksiyon Backlog'u.

