

# pro'dea

SATIN.  
ÇÖZÜMLERİ  
PAZAR PAYI

%90

IS-R  
PAZAR  
PAYIMIZ

%40

DANIŞMAN

100+

PROJE

300+

MÜŞTERİ

140

UÇTAN UCA ERP  
PROJESİ

30



Gold  
Partner

# Hizmetlerimiz



- Danışmanlık
- Lisans Satışı
- Lisans Bakım
- Destek Hizmetleri
- Prodea Çözümleri
- Barındırma Hizmetleri



- Danışmanlık
- Lisans Satışı
- Lisans Bakım
- Destek Hizmetleri



**EASY SOFTWARE**

BPM – Doküman Yönetimi



Sales & Servis Cloud

**QUALIST**  
TECHNOLOGY

Endüstri 4.0

# Devam Eden Müşterilerimiz

- Arkas
- Avansas
- Aymarka
- Bazarstore (Az.)
- Beğendik
- CarrefourSA
- D&R
- Demirören Medya
- Seza Çimento
- Traçim
- English Home
- Eve Mağazacılık
- Güvenal Gaz
- Zorluteks
- Hayat Holding
- Hoerbiger
- Innova (Türk Telekom)
- Yörsan
- İstanbul Şehir Hatları
- Koçtaş
- Vestel
- Lota Ayakkabıcılık
- Mercedes
- MSC Cruise
- Nuh Çimento
- Pekin & Pekin Avukatlık
- Rönesans Holding
- Sarar Giyim
- Tedi
- Terzioğlu Holding
- Plastkart
- Tüvtürk
- Still-Arser
- Şans Giriş.

# Prodea Destek Organizasyonu Katma Değerli Hizmetler

**SAP Lisans  
Bakım Hizmetleri**



**Outsourcing  
(Kaynak Kiralama)**



**SLA Servis  
Seviyesi Anlaşmaları  
AMS Hizmetleri**



**SLA İçermeyen  
Destek Anlaşmaları**



**Sistem Olgunluk  
Çalışması**



**SAP Healthcheck**



# **SLA Servis Seviyesi Anlaşmaları**

---

- **Beklenen hizmet düzeyi ve bu hizmetin ölçülmekte olduğu metrikler**
- **SLA sürelerine yönelik bağlayıcılıklar , Müşteri görev ve sorumlulukları, Sözleşme fesih şartları**
- **Raporlama izlenebilirlik**
- **Sürekli iyileştirme, problemlerin kök sebeplerinin çözümü**
- **Knowledge Base'in oluşturulması**
  - **Ayrıntılı problem yönetimi prosedürleri**
  - **Felaket kurtarma prosedürleri**
  - **Yetki prosedürlerinin oluşturulması**
  - **Arşivleme prosedürlerinin oluşturulması**

# SLA Servis Seviyesi Anlaşmaları - Paketler

Hizmet Tanımı	Standart	Enhanced	Enterprise
Prodea Help Desk sistemi kullanımı	✓	✓	✓
Haftalık raporlama	✗	✓	✓
Aylık raporlama	✓	✓	✓
İlk iki ay ücretsiz cayma hakkı	✓	✓	✓
Ay sonu kapanış kontrolü	✗	✗	✓
Aylık basic SAP fonksiyonel healthcheck	✗	✓	✓
Aylık değerlendirme	✓	✓	✓

# SLA Servis Seviyesi Anlaşmaları - Süreler

Öncelik	Kapsam	Yanıt Süresi	Çözüm Süresi	Bildirilen-Çözüm Süresi
Acil	7 x 24	1 saat	3 saat	4 saat
Yüksek	Mesai saatleri	4 saat	4 saat	8 saat
Orta	Mesai saatleri	1 gün	2 gün	3 gün
Düşük	Mesai saatleri	2 gün	3 gün	5 gün

Acil (P1): Anahtar kullanıcılardan ya da MÜŞTERİ Proje Yöneticisinden gelmektedir. Operasyonel süreçleri durduracak, kritik operasyonların gerçekleşmesini engelleyecek konuları içermektedir.

Yüksek (P2): Kullanıcının modül içerisinde zamanlı ve planlı işlerin yapılmasını engelleyen konuları içermektedir.

Orta (P3): Kullanıcının modül içerisinde zamanlı ve planlı işlerin yapılmasını kısa vadede engellemeyen ve orta vadede çözülebilecek konuları içermektedir.

Düşük (P4): Sistemde herhangi bir aksamaya neden olmayan yada alternatif yöntemler ile giderilebilen, basit sorun ve düzeltme konularını içermektedir.

# SLA Servis Seviyesi Anlaşmaları

## Basis Hizmetleri

Monitoring Standart	Monitoring Enterprise	SLA Standart	SLA Enterprise
Yalnızca monitoring	Yalnızca monitoring	Monitoring	Monitoring
Öneri içermez	Öneri içermez	Öneri içerir	Öneri içerir
Aylık kontrol	Haftalık kontrol	Servis seviyeleri ile sistem yönetimi	Servis seviyeleri ile sistem yönetimi
		Kapsamlı basis desteği	Kapsamlı basis desteği
			Daha kısa müdahale süreleri



# SLA İçermeyen Destek Anlaşmaları

---

- Belirli miktarlarda taahhütlü kaynak kullanımlarını kapsar.
- Taahhüt edilen adam-gün miktarı arttıkça adam-gün ücretlerinde iyileştirme olur.
- Ay içerisinde kullanılmayan danışmanlık günleri 2 ay boyunca devredebilir.
- Prodea Helpdesk sistemi kullanılır.
- Tüm ticketlar raporlanır.