

BT varlık yönetimi, yardım masası süreçleri, envanter takibi ve operasyon yönetimini merkezi olarak yöneten açık kaynak kodlu ITSM platformu.

Modern IT Operasyonlarının Zorlukları

Kurumlarda bilgisayarlar, sunucular, ağ cihazları, yazılımlar ve kullanıcı talepleri çoğu zaman farklı sistemler üzerinden yönetilmektedir. Bu durum envanter karmaşasına, takip zorluklarına ve operasyonel süreçlerde verimsizliğe neden olmaktadır. BT ekipleri cihaz envanteri, lisans yönetimi, ticket süreçleri ve kullanıcı taleplerini manuel olarak takip etmek zorunda kalırken, eksik görünürlük ve dağınık yapı nedeniyle süreçlerin yönetimi zorlaşmaktadır. Artan cihaz sayısı, kullanıcı talepleri ve operasyonel yük; merkezi, ölçeklenebilir ve yönetilebilir bir ITSM platformu ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır.

- ⚠ Hangi Ekiplere Yardımcı olur?
- BT envanterini merkezi olarak yönetmek isteyen kurumlar için
 - Helpdesk ve ticket süreçlerini standartlaştırmak isteyen ekipler için
 - Yazılım ve cihaz takibini merkezi hale getirmek isteyen organizasyonlar için
 - Operasyonel görünürlüğü ve süreç takibini artırmak isteyen kurumlar için

Temel İlkeler



Merkezi Yönetim

Tüm BT varlıklarını tek platformda yönetir.



İzlenebilirlik

Cihaz, kullanıcı ve ticket süreçlerini takip eder.



Verimlilik

Manuel operasyon yükünü azaltır.



Ölçeklenebilirlik

Kurumsal yapılarla uyum sağlayan genişletilebilir mimari sunar.

Teknik Özellikler

Varlık ve Envanter Yönetimi

- ✓ Bilgisayar, sunucu ve ağ cihazı yönetimi
- ✓ Yazılım ve lisans takibi
- ✓ Otomatik ağ keşfi ve envanter toplama
- ✓ Merkezi cihaz envanteri oluşturma

Helpdesk ve Ticket Yönetimi

- ✓ Ticket oluşturma ve süreç yönetimi
- ✓ Kullanıcı talep takibi
- ✓ SLA ve öncelik yönetimi
- ✓ Durum bazlı ticket akışları

Raporlama ve İzleme

- ✓ Dashboard tabanlı izleme
- ✓ PDF / CSV dışı aktarım desteği
- ✓ Envanter ve operasyon raporları
- ✓ Ticket geçmişi ve işlem kayıtları

Entegrasyon ve Mimari

- ✓ FusionInventory ve OCS Inventory desteği
- ✓ Plugin tabanlı modüler yapı
- ✓ REST API desteği
- ✓ Ölçeklenebilir ve genişletilebilir mimari

GLPI Nasıl Çalışır?

GLPI; Bilgisayarlar, sunucular, ağ cihazları, yazılımlar ve kullanıcı talepleri gibi BT süreçlerini merkezi olarak yönetir. Helpdesk ve ITSM yapısı sayesinde talepler, envanterler ve operasyon süreçleri tek platform altında toplanır.

FusionInventory ve diğer entegrasyonlar sayesinde ağ keşfi, otomatik envanter toplama ve cihaz takibi gerçekleştirilebilir. Modüler plugin yapısı sayesinde platform, kurum ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir ve genişletilebilir.

Rol bazlı yetkilendirme, raporlama mekanizmaları ve merkezi dashboard yapısı ile BT operasyonlarının görünürlüğünü artırır.

Çalışma Akışı



1. Varlık ve Veri Toplama

- Bilgisayar, sunucu, ağ cihazı ve yazılım bilgileri toplanır.
- FusionInventory / OCS Inventory agent ile envanter keşfi yapılır.
- Ağ üzerindeki cihazlar taranarak merkezi envanter oluşturulur.



2. Yönetim ve Süreç Takibi

- Ticket ve kullanıcı talepleri merkezi olarak yönetilir.
- Kullanıcı, cihaz ve lisans ilişkileri takip edilir.
- Operasyon süreçleri dashboard üzerinden izlenir.



3. Raporlama ve Operasyon

- Envanter ve ticket raporları oluşturulur.
- Varlık kullanım ve durum analizleri yapılır.
- Operasyonel süreçler kayıt altına alınır ve izlenebilirlik sağlanır.



Sürekli İyileştirme

BT operasyon süreçlerini analiz ederek envanter, ticket ve hizmet yönetimi süreçlerinin sürekli optimize edilmesini destekler.

Avantajlar



Merkezi Envanter Yönetimi

BT varlıklarını tek platform altında toplayarak merkezi görünürlük sağlar.



Akıllı Ticket Yönetimi

Kullanıcı taleplerini, öncelik ve durum bazlı süreçlerle yöneterek operasyonel verimlilik sağlar.



Otomatik Ağ Keşfi

Ağ üzerindeki cihazları otomatik olarak tespit ederek envanter süreçlerini hızlandırır.



Esnek Entegrasyon Yeteneği

Plugin tabanlı modüler yapısı ve REST API desteği sayesinde mevcut kurumsal sistemlerle kolayca entegre olur.