

İř teknik incelemesi

# Büyük veri hizmet masası

Büyük verinin hizmet masanızı dönüştürebileceği üç yol



**Bir BT organizasyonunun hem iyileştirilmiş hizmet kalitesiyle daha hızlı hizmet sunduğunu hem de BT destek taleplerinin sayısını çok büyük ölçüde düşürdüğünü hayal edin. Bu, geleceğe ait bir vizyon değil. Günümüzde sayıca giderek artmakta olan, hizmet masalarını dönüştürmek için büyük veriden ve bağlantılı zekadan yararlanan kuruluşlar için bir gerçeklik.**



## Karmaşıklığın zorluğu

Hizmet yönetimi söz konusu olduğunda, birçok BT organizasyonu çok açık bir şekilde giderek artan BT karmaşıklığına karşı sonunda kaybedeceği bir savaş verdiğini hissediyor. Örneğin, bulut temelli hizmet sağlayıcılarının çoğalması örneğini ele alalım. BT, dağıtımları hızlandırmak ve yatırım masraflarını azaltmak amacıyla bulut temelli hizmetler arayışına yöneliyor olsa da, araştırmalar iş gruplarının bulut temelli çözümleri BT'den 2,5 kat daha hızlı ve genellikle de BT'nin onayını almadan benimsediğini gösteriyor. Bu durum, BT'yi aslında onaylamadığı teknolojileri desteklemek zorunda kaldığı güç bir konuma sokarak BT karmaşıklığını çok büyük ölçüde artırıyor.

# 2,5

kat daha hızlı BT iş bulut çözümleri

BT'nin her geçen gün daha fazla tüketici odaklı hale gelmesi, iş kullanıcılarının iş yerinde kişisel aygıtlarını kullanma konusunda kendilerini daha rahat hissetmelerine ve daha üretken olmalarına yol açıyor. Kendi aygıtını kendin getir (BYOD) bakış açısıyla sonuçlanan bu yaklaşım, BT'nin sürekli değişen ve durmadan çeşitliliği artan teknolojilere yönelik destek hizmetleri sunmasını gerektiriyor. Kullanıcılar işlerin gerçekleştiği hızda destek talep ediyorlar. Ayrıca, daha fazla kişisel deneyim seçeneği talep ediyorlar.

Farklı hizmet sağlayıcılarının ve aygıtların çoğalması, göz korkutan veri yönetimi zorluklarını daha da güçleştiriyor. Düzenli tablolar ve sütunlar halinde saklanan geleneksel iş verileri, ne yazık ki BT'nin endişelenmesi gereken son konu. Artık BT (günlük dosyaları ve tıklama akışları gibi) makine verileri ve (e-postalar, sunumlar, ses kayıtları, fotoğraflar, videolar ve sosyal medya içerikleri gibi) insan verilerinde yaşanan patlamayla karşı karşıya. Bu koşullarda, büyük veri karmaşıklığının her yerde neden BT organizasyonlarının ilgisini çektiğini anlamak çok da zor değil.

### Yeni BT hizmet masası ve Yeni BT tarzı

İster sayıları çoğalan hizmet sağlayıcılar, ister kendi aygıtını kendin getir yaklaşımı, sosyal medya veya büyük verideki artış söz konusu olduğunda, bu trendlerin en çok etkilediği alan BT hizmet masasıdır. Sorun kısmen günümüzde tipik hizmet masasının son derece katı bir yapıya sahip olmasından kaynaklanıyor. Sorun merkezi bir alana ulaştığında, temsilciler sorunu mevcut tanımlara göre sınıflandırıyor ve ardından sorun BT bünyesinde ilgili bölüme atıyor.

Tüm bunlar kulağa mantıklı geliyor, ancak günümüzün Yeni BT Tarzı merkezi bir yapıdan giderek uzaklaşarak, böyle bir yapıya uygunsuz hale geliyor. Bulut hizmetleri, aygıtlar ve veriler artış gösterdikçe, BT'nin sorun çözmek bir yana, neleri yönetmesi gerektiğini kavraması bile sıklıkla güçleşiyor. Bu nedenle son kullanıcıların giderek artan bir oranda kendi sorunlarını kendileri çözmesi gerekiyor. Yardım almak için hizmet masasını aramadan önce, birçok kişi doğrudan iş arkadaşına danışmak, uzman blogu aramak veya hata mesajını Google'a girmek gibi alternatif çözüm yollarına başvuruyor.

Ne yazık ki, bu yöntemlerden elde edilen sonuçlar, iş arkadaşının teknik bilgisine veya arama sonuçlarının kalitesine güvenmeyi gerektirdiğinden tutarsızdır. Bu yöntemler, ayrıca BT destek ekibinin görüşünü bulanıklaştırır. BT uzmanları, göremedikleri sorunları çözemez ve ihtiyaçları karşılayamazlar. Bu durum daha fazla soruna yol açar. Kullanıcılar kendi başlarının çaresine bakıp yanıtları kendileri bulduklarında, ileride başka sorunlara yol açabilecek ve organizasyonun verimliliğine zarar verebilecek gölge BT'nin bir erken aşaması ortaya çıkmış olur. BT, bundan daha iyisini yapabilmelidir.



Diğer yandan, doğru yanıtları bulamayan veya bunlara vaktinde ulaşamayan kullanıcılar, eninde sonunda hizmet masasını yolunu tutar ve temsilcileri taleplere boğar. Daha da kötüsü, bu taleplerden bazıları, hizmet masası personelinin çözüm sunmak için gerekli bilgiye sahip olmadığından yardımcı olamayacağı, desteklenmeyen aygıtlar ve hizmetlerle ilgilidir. Çığ gibi büyüyen talepler, BT personelin dikkatini tamamlanması gereken yüksek değerli projelerden uzaklaştırır.

Sorun hizmet masasından çok daha büyük. BT'nin konuyla ne kadar ilgili olduğu tehlikede. Bu durum yalnızca son kullanıcılar için değil, işletmeler için de geçerli. İşletmelerin BT'nin değerini en üst düzeye çıkarmak istediği bir sır değil. BT'nin bunu yaparken hizmet sunumuna devam etmek için daha az ve stratejik düzeyde katma değerli faaliyetlere daha fazla kaynak ayırması gerekiyor. Peki BT organizasyonu giderek artan karmaşıklığın getirdiği zorluklarla nasıl başa çıkabilir?

Sonuçta, BT'nin hizmet yönetimi denkleminin işletme tarafında son kullanıcılarla bilgilere daha verimli bir şekilde erişmesi ve bilgi paylaşmasının bir yolu olmalıdır. Hedef; kolektif kavrayışı artıran, karar almayı geliştiren ve BT organizasyonunun sorunları daha hızlı çözmesine yardımcı olan bir diyalog kurulmasını kolaylaştırmak amacıyla, BT yapınızla günümüzün son kullanıcı etkileşimleri arasında akıllıca bağlantı kurmaktır.

Bu makale, bu belirtilenler doğrultusunda bir yön çizerek kendinizinki gibi organizasyonlar için BT karmaşıklığının getirdiği zorlukları, çok büyük ölçüde geliştirilmiş BT performansı elde etme fırsatlarına dönüştüren, Yeni BT Tarzını yönetmeye yönelik yeni bir yaklaşımı ayrıntılı olarak açıklamaktadır.

## Hizmet yönetimine yeni bir yaklaşım

BT hizmetlerini Yeni BT Tarzına göre yönetmek, yeni bir yaklaşım gerektirir. Bu yeni yaklaşım, sorunları daha hızlı çözmek için ihtiyaç duyulan anlama yeteneğini elde etmeleri için her türlü veriye anında erişim sağlayarak BT ve son kullanıcılara güç verir. Buradaki amaç, sorun çözme ve karar vermede verilerden faydalanmaktır.

Büyük veri, BT'nin hizmet masasına dönüşümüne üç farklı yolla olanak sağlar:

- Büyük veri sosyal BT'yi iş bilgilerine dönüştürür.
- Büyük veri derinlemesine katıştırılmış bilgiler elde edilmesine olanak sağlar.
- Büyük veri uygulanabilir analizlerin temelini oluşturur.

Gelin bu kavramlara biraz daha yakından göz atalım.

### **Büyük veri sosyal BT'yi iş bilgilerine dönüştürür**

Sosyal medya desteği kullanıcıların çalışma alanında da, aynı evde olduğu gibi etkileşim kurmasına olanak sağlar, ancak tek bir sohbetle elde edilecek bilgilerin daha fazlasında yararlanabilir misiniz?

Büyük veri etkileşimleri yakalamanıza ve görüşme, sohbet, sesli posta, e-posta ve diğer ortamlardan bilgiler elde ederek, eşsiz bir iş perspektifi aracılığıyla kurumsal bilgi birikiminizi genişletmenize fırsat sağlar. Artık uzman bir kullanıcının yanında oturmanız şart değil, hatta bu kişi muhtemelen farklı bir kıtada yaşıyor. Artık bu uzman kullanıcının uzmanlığını elde etme, kaydetme ve organizasyon genelinde yararlanma becerisine sahipsiniz.

Destek çözümünüz, sosyal BT yönetimini büyük veri teknolojisiyle bir araya getirdiğinde, son kullanıcıların yaşamı kolaylaşır. Destek deneyimi, adeta Facebook gibi tüketiciye uyarlanmış hale gelir. Sürükleyici ve keyifli olur. Kullanıcılar BT bilgilerine, tıpkı kendi yaşamlarında olduğu gibi erişebilir ve bilgi paylaşabilir. Birbirlerine ve kendi sorunlarını çözmede kendilerine yardım edebilirler. Ayrıca sorularının yanıtlarına, kuyruğa girecek olan bir destek talebinde bulunmayı içeren eski yöntemle göre çok daha hızlı ulaşabilirler.

Yönetici perspektifinden bakıldığında, sosyal BT yaklaşımına geçiş yapmak, BT organizasyonunun işletme geneline serpiştirilmiş parçalı bilgileri birleştirmesine ve bu bilgilerden yararlanmasına olanak sağlar. Büyük veri olmadan sosyal medya sonuçlarını, daha verimli ve üretken bir hizmet masası oluşturmak için etkili bir şekilde kullanamazsınız.

### **Büyük veri derinlemesine katıştırılmış bilgiler elde edilmesine olanak sağlar**

Büyük veri, görünüşte yalnızca “veriden” ibarettir, “büyük” olması bir şey ifade etmez. Hizmet masasıyla ilgili açık bir değer taşımaz. Ancak, doğru analiz araçlarına sahip olduğunuzda, büyük veri, farklı kaynaklardan elde edilen yapılandırılmış ve yapılandırılmamış verileri aralarında ilişkiler kurarak birleştirmenize olanak sağlar. Katıştırılmış bilgileri açığa çıkarabilir ve bunlara bir iş bağlamı katarak anlamlı ve konuyla ilgili sonuçlar üretebilirsiniz.

Arama işlevi, kullanıcılarınızın ve destek ekibinin büyük veriden bilgi çıkarmasını sağlayan geçittir. Her şeyin işe yaramasını sağlayan şeydir. Arama sonuçları birbiriyle karıştırılmıştır, böylece en iyi sonucu bulmak için Google'da, TechNet'te ve diğer yerlerde ayrı ayrı arama yapmanıza gerek kalmaz. Doğru bir büyük veri yaklaşımıyla, sonuçlar derecelendirmelere göre bir araya getirilerek ekibinizin bağlantılı zeka oluşturmaya yardımcı olur.

Doğru araçlara sahip olduğunuzda, arama sonuçlarınız tüm kullanıcılar genelinde önceliklendirilir ve böylece yapısal olarak geliştirilen bir büyük veri yaklaşımı elde edilir. Sonuçlar iş kullanıcılarınıza dayanarak sıralandığından doğru yanıtları doğru zamanda elde etme olasılığınız artar. Bu yaklaşım kullanıcıların sorunları doğrudan ele alması için daha fazla fırsat yaratarak hizmet masası kuyruğundaki sorun bileti sayısını azalttığından, kendi kendine hizmet bir gerçeklik haline gelir.

### **Büyük veri uygulanabilir analizler için temel sağlar**

Büyük veri, işletmede BT'nin radarından kaçan BT sorunları olduğu durumlarda bile uygulanabilir analizlere olanak tanır. Bu sorunlar, iş kullanıcılarının üretkenliğine zarar verebilir. BT doğrudan kavrayışa sahip olmadığı için, sorunların düzeltilmesi uzun sürebilir. Bu süre boyunca, kullanıcılar yanıt aramaya devam eder.

Belirli bir sorun tüm kullanıcıları etkiliyorsa, çarpan etkisi söz konusudur. Kullanıcılardan biri yanıt bulsa bile, çalışanların her biri herhangi bir zamanda aynı sorunla karşı karşıya gelerek yanıt aramak için aynı verimsiz yolu takip etmek zorunda kalabilir.

Analizler ve kullanıcı sorgularını yakalayan büyük veri becerisi sayesinde, hizmet masası temsilcileriniz düzeni tespit edebilir ve sorun olarak bildirebilir. BT kuruluşundaki çalışanlar, başka kullanıcıların aynı sorunla karşı karşıya kalmaması için sorunu ayırıştırarak çözümleyebilir. Hizmet masanızda çağrılarını yanıtlarken böyle proaktif bir yaklaşım benimsemek, hizmet kalitesini yükseltir ve müşteri memnuniyetini artırır.

BT, kullanıcıların ne aradıklarını görmek için trendleri takip edebilir. Çok sayıda kullanıcı desteklenmeyen yeni bir aygıt hakkında makale arıyorsa, BT bu aygıtın popüleritesinin arttığını görerek bu konuda son kullanıcıların erişebileceği makaleler ekleyebilir. Ayrıca, yeni aygıtın hizmet kataloglarında sunulması göz önüne alınabilir veya kendi aygıtını kendin getir (BYOD) uygulaması kapsamında onaylanmış kılavuzlar eklenmesi düşünülebilir. Bunların tümü, müşteri memnuniyetinin yanı sıra hem kullanıcıların hem de hizmet masası temsilcilerinin üretkenliğini artırır.

### Doğru araçla her şey mümkün

Sonuç olarak, doğru araç, bağlantılı zeka zincirindeki son halkayı oluşturur. Bu araç, kullanıcıların aradıkları bilgiye hızlı ve etkin bir şekilde erişmelerini sağlamak için akıllı bir arama işlevi içermelidir. Araç, resimler ve ses dosyaları dahil farklı veri türlerini yorumlayabilmeli ve arama sonuçlarını öngörülebilir olarak bulunarak sunulmalıdır. Araç, sorgulara yanıt olarak sunduğu veri sonuçlarında proaktif olmalı ve öneriler vermemelidir.

## Dönüştürücü hizmet yönetimi için teknoloji

BT hizmetlerini Yeni BT Tarzına göre yönetmek amacıyla, destek ekibinizin ve son kullanıcılarınızın sorunları çözmek üzere ihtiyaç duydukları kavrayışı elde etmek için büyük miktarda yapılandırılmış ve yapılandırılmamış veriye hemen erişmesine olanak tanıyan teknolojilere ihtiyaç duyarsınız.

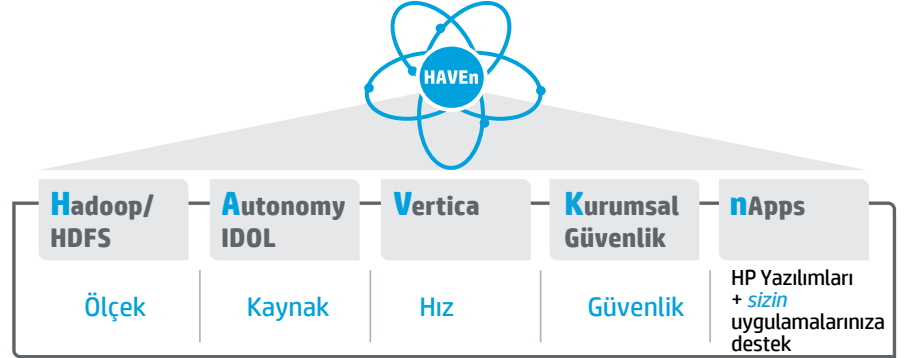
İşte bu noktada HP HAVEn devreye girer. HP HAVEn, büyük veri için endüstrinin ilk kapsamlı, ölçeklenebilir, açık ve güvenli platformudur. Peki, HP HAVEn BT hizmet yönetiminin dönüştürülmesini nasıl sağlar? Bu sorunun yanıtı HP Service Anywhere ile doğrudan ilişkilidir. Güçlü, ölçeklendirilebilir ve kullanımı kolay olan HP Service Anywhere, HP HAVEn teknolojisini içeren bulut tabanlı bir hizmet masası çözümüdür.

Bu çözüm, BT organizasyonunuzun daha geniş bir kaynak yelpazesinden daha büyük bir veri evrenini yakalamasını ve bu verileri daha iyi ve etkin sorun çözümü için kullanmasını sağlar. Böyle bir erişim, kuruluşunuzun günümüzün BT ortamının sürekli değişen ve büyüyen karmaşıklığına yanıt verirken daha çevik olmasına olanak sağlar. İster SharePoint e-postası, blog, wiki, sosyal medya içeriği, ister bilgi tabanlı belgeler söz konusu olsun, neredeyse hiçbir veri kaynağı göz ardı edilmez.

### HP HAVEn teknolojisinin temel bileşenleri

- Hadoop—her çeşitkaynakta elde edilen büyük miktardaki verinin uygun maliyetli saklanması için
- Autonomy IDOL—çok büyük miktardaki yapılandırılmamış kişi bilgisinin işlenerek kavrayış elde edilmesi için
- Vertica—ölçeklendirilebilir ve çok hızlı veri analizleri için
- Kurumsal güvenlik—çok büyük miktarda güvenlik ve olay yönetimi verisinin toplanması, saklanması ve analiz edilmesi için
- nApps—bu platformdan yararlanan uygulamaların oluşturulması ve çalıştırılması için

Şekil 1. HP HAVEn teknolojisine genel bakış



En önemlisi, HP HAVEn dahili veya harici çeşitli kaynaklardan veri getirmenizi sağlayan bağlayıcılara sahiptir.

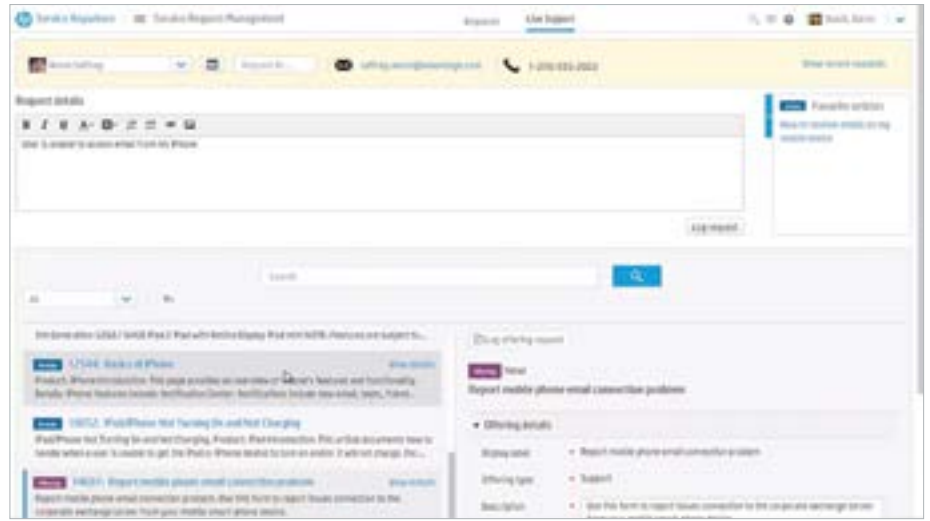
Ayrıca, gerektiğinde özel bağlayıcılar ekleyebilmeniz için bu motorların her birinde genişletilebilir bir çerçeve bulunur. Dahası, veri yönetimi alanındaki en gelişmiş en iyi uygulamalara göre anında arama ve analizler için veriler saklanır, düzenlenir ve kullanıma sunulur. Böylece veri bütünlüğü sağlanır ve ortamınızdaki verilerin %100'ünden yararlanmanız mümkün olur.

### Hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesi

HP Service Anywhere'deki işlevlerin büyük bölümü BT kaynaklarının serbest kalması ve böylece temsilcilerin daha büyük değer yaratan faaliyetlere odaklanmasını sağlamak için tasarlanmıştır. Örneğin, sosyal işbirliği ve kendi kendine yardım özellikleri destek talebi biletlerini başka yere yönlendirerek zaten çok yoğun çalışmakta olan temsilcilerin yükünün hafiflemesini sağlar.

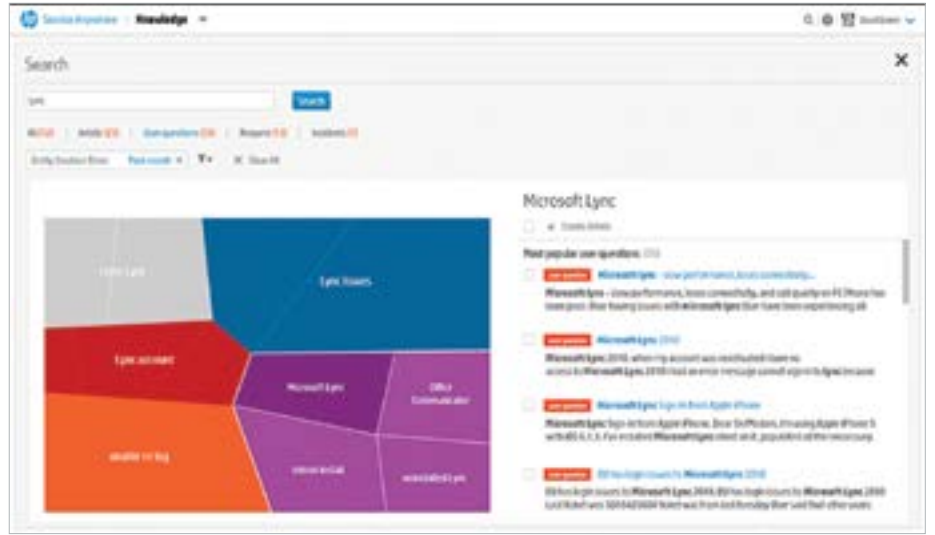
HP Service Anywhere, ayrıca, hizmet masasına gelen destek talebi biletleri için verimliliği ön planda tutar. Bu nedenle, çözüm sorunların tek seferde çözülmesi amacıyla temsilcilerin sorunları hızla önem sırasına koyup kategorilere ayırarak doğru alanı görevlendirmesi için ileri işlevler kullanılır.

HP Service Anywhere temsilcilerinizi son kullanıcılara da sunulan arama becerileriyle donatır. Örneğin, hizmet desteği sorunları araştırılırken, çözüm temsilciye mevcut destek talebi biletinin içeriğiyle ve temsilcinin uzmanlık profiliyle eşleşen, konuyla ilgili kullanıcı soruları sağlar. Sonuç olarak, bu ileri arama becerileri daha çevik bir hizmet masası oluşturmanızı sağlar. Destek personeliniz daha hızlı ve daha verimli çalışır, böylece son kullanıcı memnuniyeti artar.



Dahası, HP Service Anywhere, temsilcilerin konuyla ilgili bilgi içeren makaleler yazmalarını veya bu gibi makaleleri dışarıdan temin etmelerini ve uygun kullanıcı kitlesini belirlemek için izin kurallarını kullanmalarına olanak verir. Tüm içerik bir hizmet hiyerarşisi dahilinde sınıflandırılır ve daha sonra bilgi yönetimi akışına uygun olarak yönetilir. İçerik onayıyla ve yayınlara ilgili basamaklar içeren bu süreç, kuruluşunuzun kendine özgü gereksinimlerini karşılamak için yapılandırılabilir. Ayrıca, yayınlar üzerinde BT denetimini sürdürürken yazarlık yetkisini son kullanıcılara kadar genişletebilirsiniz.

Gelen destek talebi biletlerinin yalnızca son kullanıcı hizmet taleplerinden ibaret olmadığını unutmamak önemlidir. Temsilciler, zamanlarının büyük bölümünü değişiklik yönetimi biletlerine ayırırlar. HP Service Anywhere talep, olay, sorun veya değişiklik süreçleriyle ilgili geçmiş kayıtların tamamı hakkındaki verilere erişim sağlayarak temsilcilerin bu alandaki performanslarının artırılmasını da sağlar. Temsilciler, bu verileri farklı sorunlara yönelik olarak önceden mevcut olan çözümleri bulmak için kullanarak bir yandan kaliteyi artırırken, diğer yandan değişiklik yönetimi görevlerini hızla yerine getirebilirler. Dolayısıyla, bu veriler, temsilciler için paha biçilemez bir veri kaynağı oluşturur.



### Büyük veri uygulanabilir analizler için temel sağlar

Büyük veri, işletmede BT'nin radarından kaçan BT sorunları olduğu durumlarda bile uygulanabilir analizlere olanak tanır. Bu sorunlar, iş kullanıcılarının üretkenliğine zarar verebilir. BT doğrudan kavrayışa sahip olmadığı için, sorunların düzeltilmesi uzun sürebilir. Bu süre boyunca, kullanıcılar yanıt aramaya devam eder.

## Temel bilgiler

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, personel veriminin artırılması ve ilgilenilmesi gereken destek talebi bileti sayısının azaltılması için, kuruluşunuzun ihtiyacı olan şey katıştırılmış büyük veri teknolojisi aracılığıyla bağlantılı zekadır. Bağlantılı zeka BT personelinize, kullanıcılarınıza ve daha büyük ölçekte işletmenize doğru yanıtları sunmanın temel anahtarlarından biridir.

HP Service Anywhere, bağlantılı zekayı gerçeğe dönüştürür. Sosyal iletişimleri ve etkileşimleri iş bağlamında ele alarak şirket için paha biçilemez bir fikri mülkiyet oluşturur ve size işinizle aynı hızda ve akıllıca bu bilgiye erişme becerisi sağlar.

Güçlü doğal dil arama ve tüketici odaklı sosyal medya özellikleriyle desteklenen sosyal kendi kendine yardım portalı sayesinde, HP Service Anywhere kullanıcılarınızın kendilerine ve diğerlerine yardımcı olmalarını sağlar ve bir yandan kaliteyi yükseltirken, diğer yandan BT'ye gelen sorun ve destek talebi sayısını azaltır. Daha da iyisi, destek ekibinizle daha tüketiciye göre uyarlanmış bir anlayışla etkileşimde bulunma becerisi müşteri memnuniyetini artırabilir.

### Daha fazla bilgi için, bkz.

[hp.com/go/serviceanywhere](http://hp.com/go/serviceanywhere)  
[hp.com/go/HAVEN](http://hp.com/go/HAVEN)

**Güncelleştirmeler için kaydolun**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



İş arkadaşlarınızla paylaşın

