# SÜREÇ EL KİTABI
*Process Manual*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Süreç No** ***Process No*** | **BİM-01** | **Süreç Adı:** ***Process Name*** | Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| | | **Süreç Sahibi** *Process Responsible* | Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü |

| | |
|---|---|
| **Amaç:** *Intention* | Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| **İçinde Yer Aldığı Süreç:** *Upper Process Located In* | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı |

| | |
|---|---|
| **Başlangıç Noktası:** *Start Point* | Network Bağlantısının Kesilmesi |
| **Bitiş Noktası:** *Finish Point* | Şube Müdürü'ne onaylatılarak görev sonlandırılır. |

| **Girdileri** *Inputs* | **Çıktıları** *Outputs* |
|---|---|
| Network bağlantısının kesilmesi | Sistem yöneticisi tarafından resmi yazı ya da telefon yoluyla gelen 'network bağlantı sorunu' talebi incelenir. |
| Network arıza kaydı | Talep doğrultusunda bağlantı sorunu için arıza kaydı açılır. |
| Bağlantı sorunu tespiti | Sistem yöneticisi tarafından network bağlantı sorununun hangi 'LAN' da olduğu tespiti yapılıp çalışmalar başlatılır. |
| Bağlantı sorunu çözümleme aşamaları | Bağlantı sorunun kablo, priz, patch kablo, elektrik, switch ve konfigürasyon vs… tarafından olduğu tespit edilir. |
| Bağlantı sorunu çözümü metot 1 | Networkte çıkan bağlantı sorununun birden çok nedeni vardır; bir ya da birden çok bilgisayara bulaşmış bir virüs tarafından network trafiği tıkanabilir. |
| Bağlantı sorunu çözümü metot 2 | Kabinet ve kullanıcıların bilgisayarlarına giden kablolardan kaynaklı sorunlar olabilir. Yeni kablo değişimi veya onarımı yapılarak sorun sistem yöneticisi tarafından çözülür. |
| Şube Müdürü'ne onaylatılarak görev sonlandırılır. | Sorun sistem tarafından kaynaklanıyor ise sistemde bulunan cihazların (switch) donanım ve yazılımı sistem yöneticisi tarafından incelenerek çözülür. İnternet bağlantı sorunu tarafımızca çözüldükten sonra görev sonlandırılır. |

| **Performans Ölçüm Kriterleri** *Performance Measurement Criteria* | **Birimi** *Unit* |
|---|---|
| İşlerin Zamanında yapılması | Zaman / Adet |
| Kayıtların Düzenli Tutulması | Adet |
| Şikayet Sayısı | Adet |

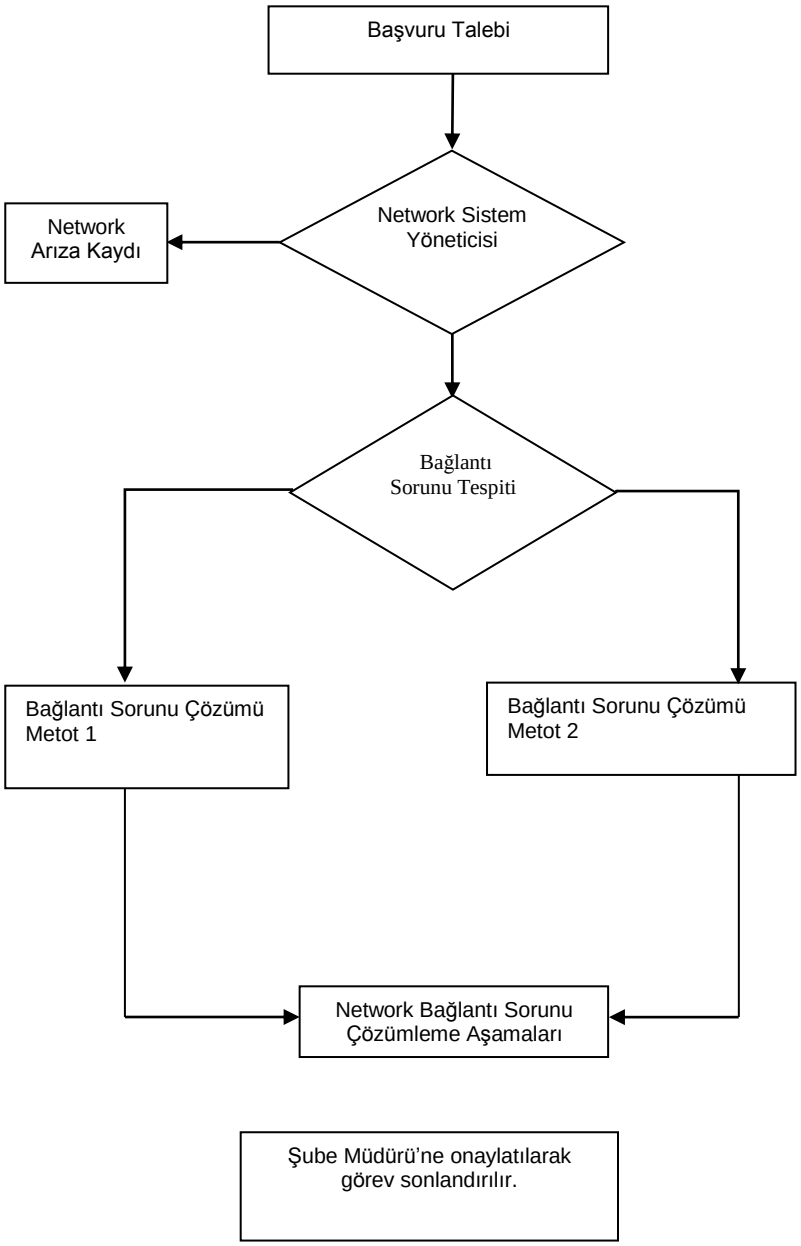
| **Hazırlayan** *Prepared By* | **Onaylayan** *Approved By* | **Yayın Tarihi:** 26.10.2018 *Issue Date* |
|---|---|---|
| Yönetim Temsilcisi *Management Representative* | REKTÖR YARDIMCISI/vice-rector | **Revizyon No:** 00 *Revision Nr* |
| | | **Sayfa No:** 1 / 4 *Page Nr* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Süreç No**<br>***Process No*** | **BİM-01** | **Süreç Adı:**<br>***Process Name*** | Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| | | **Süreç Sahibi**<br>*Process Responsible* | Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

| **Kaynaklar** / *Resources* | **Süreç Akışı** / *Process Flow* | **Sorumlu** / *Responsible* | **Dokümanlar** / Documents |
|---|---|---|---|

| **Süreç No** ***Process No*** | **BİM-01** | **Süreç Adı:** ***Process Name*** | Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
|---|---|---|---|
| | | **Süreç Sahibi** *Process Responsible* | Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü |




| | |
|---|---|
| Talep eden Personel | Sistem yöneticisi tarafından resmi yazı ya da telefon yoluyla gelen 'network bağlantı sorunu' talebi incelenir. |
| Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (BİDB) | Gelen talep doğrultusunda bağlantı sorunu için arıza kaydı açılır. |
| BİDB | Sistem Yöneticisi tarafından network bağlantı sorununun hangi 'LAN' da olduğu tespiti yapılıp. Ayrıca LAN'da kullanılan cihazın tespiti de yapılarak çalışmalar başlatılır. |
| BİDB | Bağlantı sorununun kablo, priz, patch kablo, elektrik, switch ve konfigürasyon vs… tarafından olduğu tespit edilir. |
| BİDB | Metot 1: Networkte çıkan bağlantı sorununun birden çok nedeni vardır; bir ya da birden çok bilgisayara bulaşmış bir vürüs tarafından network trafiği tıkanabilir. |
| BİDB | Metot 2: Kabinet ve kullanıcının bilgisayarlarına giden kablolardan kaynaklı sorunlar olabilir. Yeni kablo değişimi veya onarımı yapılarak sorun sistem yöneticisi tarafından çözülür. |
| BİDB | İnternet bağlantısı sorunu tarafımızca çözüldükten sonra görev sonlandırılır. |