



SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

| | | | |
|--------------------------------------|---------------|---|--|
| Süreç No <i>Process No</i> | BİM-11 | Süreç Adı: <i>Process Name</i> | İnternet Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| | | Süreç Sahibi <i>Process Responsible</i> | Donanım Destek Şube Müdürlüğü |

| | |
|--|--|
| Amaç: <i>Intention</i> | İnternet Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| İçinde Yer Aldığı Süreç: <i>Upper Process Located In</i> | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı |

| | |
|---|---|
| Başlangıç Noktası: <i>Start Point</i> | İnternet Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| Bitiş Noktası: <i>Finish Point</i> | Şube Müdürü'ne onaylatılarak görev sonlandırılır. |

| Girdileri <i>Inputs</i> | Çıktıları <i>Outputs</i> |
|---|--|
| İnternet bağlantısının kesilmesi | Sistem yöneticisi tarafından resmi yazı ya da telefon yoluyla gelen 'İnternet bağlantı sorunu' talebi incelenir. |
| İnternet arıza kaydı | Talep doğrultusunda bağlantı sorunu için arıza kaydı açılır. |
| Bağlantı sorunu tespiti | Sistem yöneticisi tarafından İnternet bağlantı sorununun hangi 'LAN' da olduğu tespiti yapıp çalışmalar başlatılır. |
| Bağlantı sorunu çözümleme aşamaları | Bağlantı sorununun kablo, priz, patch kablo, elektrik, switch ve konfigürasyon vs... tarafından olduğu tespit edilir. |
| Bağlantı sorunu çözümü metot 1 | İnternet 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 <i>Performance Measurement Criteria</i> | Birimi <i>Unit</i> |
|---|------------------------------|
| İşlerin Zamanında yapılması | Zaman / Adet |
| Kayıtların Düzenli Tutulması | Adet |
| Şikayet Sayısı | Adet |

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

SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

| | | | |
|--------------------------------------|---------------|---|--|
| Süreç No <i>Process No</i> | BİM-11 | Süreç Adı: <i>Process Name</i> | İnternet Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları |
| | | Süreç Sahibi <i>Process Responsible</i> | Donanım Destek Şube Müdürlüğü |

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

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kaynaklar / <i>Resources</i> | Süreç Akışı / <i>Process Flow</i> | Sorumlu / <i>Responsible</i> | Dokümanlar / <i>Documents</i> |
|--|---|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| Hazırlayan <i>Prepared By</i> | Onaylayan <i>Approved By</i> | Yayın Tarihi: 26.10.2018 <i>Issue Date</i> |
| Yönetim Temsilcisi <i>Management Representative</i> | REKTÖR YARDIMCISI/vice-rector | Revizyon No: 00 <i>Revision Nr</i> |
| | | Sayfa No: 2 / 4 <i>Page Nr</i> |

SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

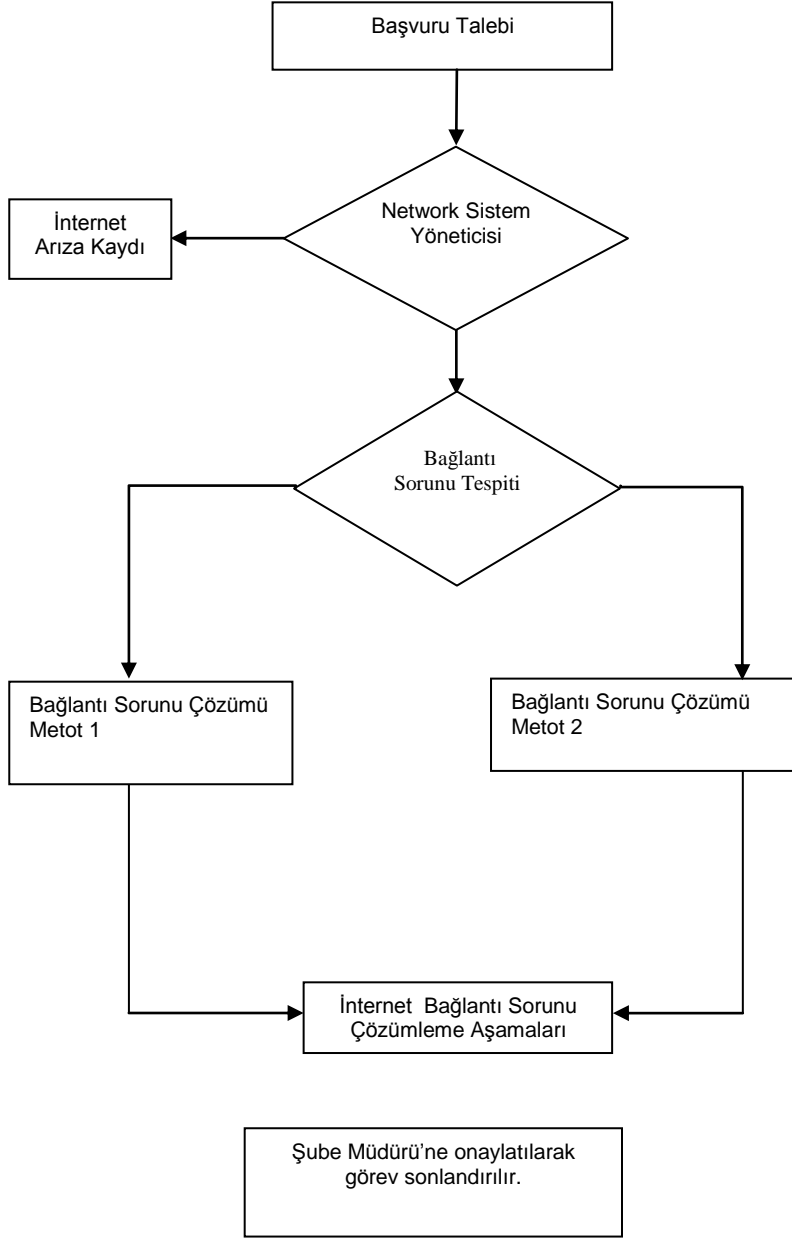
Süreç No
Process No

BİM-11

Süreç
Adı:
Process
Name
Süreç
Sahibi
Process
Responsible

İnternet Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları

Donanım Destek 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 yapılır. 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: İnternette çıkan bağlantı sorununun birden çok nedeni vardır; bir ya da birden çok bilgisayara bulaşmış bir virüs 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 bağlantı sorunu tarafımızca çözüldükten sonra görev sonlandırılır.

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: 3 / 4

Page Nr

SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

Süreç No
Process No

BİM-11

Süreç
Adı:
Process
Name

İnternet Bağlantı Sorunu Çözümleme Aşamaları

Süreç
Sahibi
Process
Responsible

Donanım Destek Şube Müdürlüğü

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: 4 / 4
Page Nr