



SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

Süreç No <i>Process No</i>	BİM-10	Süreç Adı: <i>Process Name</i>	Teknik Servis Çözüm Aşamaları
		Süreç Sahibi <i>Process Responsible</i>	Donanım Destek Şube Müdürlüğü

Amaç: <i>Intention</i>	Teknik servis çözüm aşamaları
İçinde Yer Aldığı Süreç: <i>Upper Process Located In</i>	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Başlangıç Noktası: <i>Start Point</i>	Bilgisayar arızaları ve donanım desteği
Bitiş Noktası: <i>Finish Point</i>	Şube Müdürü'ne onaylatılarak görev sonlandırılır.

Girdileri <i>Inputs</i>	Çıktıları <i>Outputs</i>
Bilgisayar arıza iş süreci	Birimlerden gelen Bilgisayar arıza yazılım veya mevcut yazılımlarla ilgili arıza talebi, birim yetkilileri tarafından değerlendirilir.
arıza kaydı	Talep doğrultusunda sorun için arıza kaydı açılır.
sorunu tespiti	Yerinde bulunmayan talep değerlendirme dışı bırakılır. Talepte bulunan birime bilgi verilir. Talebin mevcut imkânlarla karşılanması değerlendirilir. Mevcut imkânlarla karşılanan talepler ilgili teknik birime havale edilir,
sorunu çözümü aşamaları	Bilgisayar arızaları donanımsal, yazılımsal ya da elektrik aksamlarından meydana gelebilir arızanın ne olduğu tespit edilir.
sorunu çözümü	Bilgisayar arızaları donanımsal, yazılımsal ya da elektrik aksamlarından meydana gelebilir arızanın ne olduğu tespit edilir. gerekli çözüm uygulanır
Şube Müdürü'ne onaylatılarak görev sonlandırılır.	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
Process No

BİM-10

Süreç Adı:
Process Name

Teknik Servis Çözüm Aşamaları

Süreç Sahibi
Process Responsible

Donanım Destek Şube Müdürlüğü

Kaynaklar /
Resources

Süreç Akışı / **Process Flow**

Sorumlu /
Responsible

Dokümanlar /
Documents

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: 2 / 4
Page Nr

SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

Süreç No
Process No

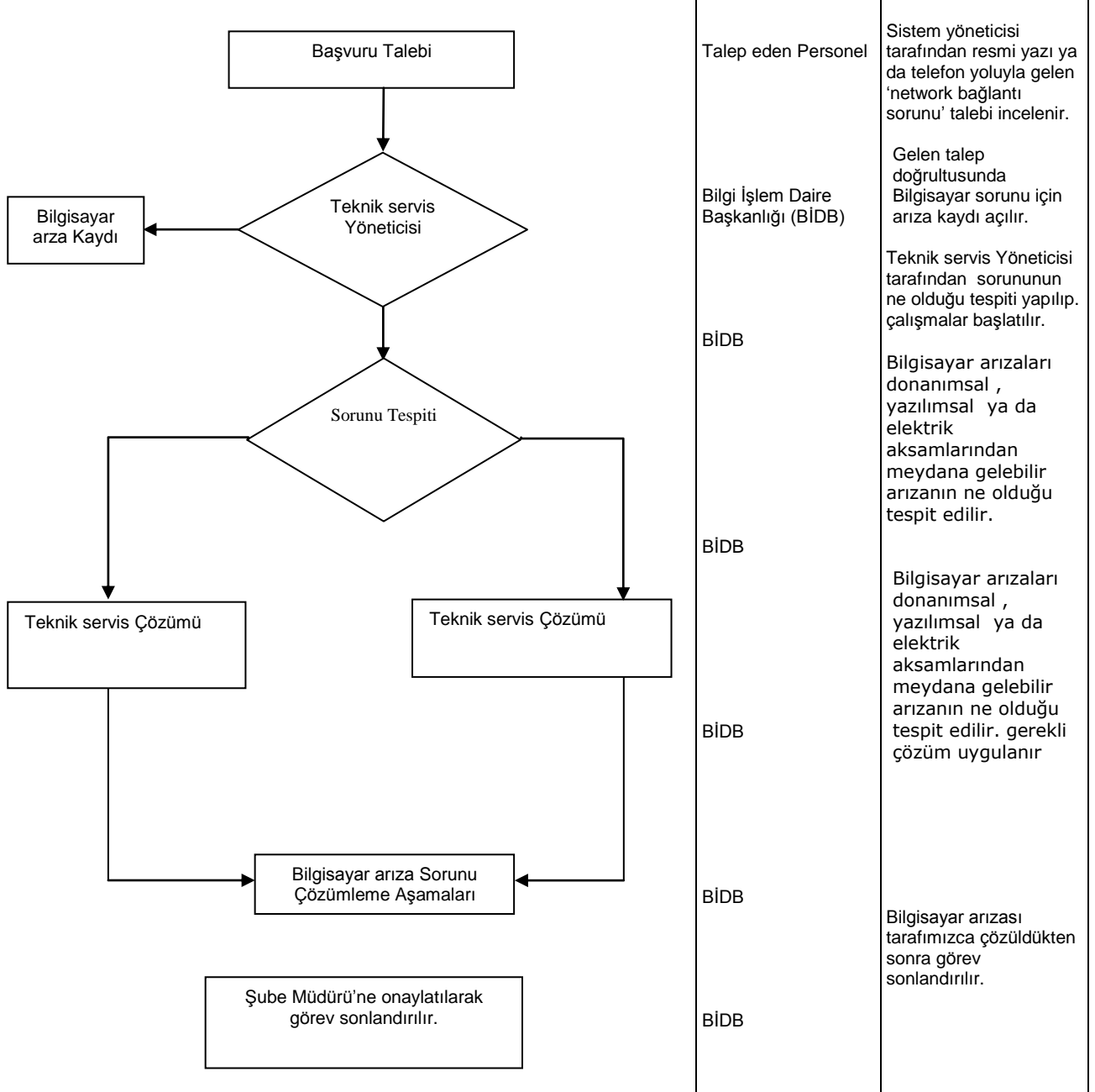
BİM-10

Süreç
Adı:
Process
Name

Süreç
Sahibi
Process
Responsible

Teknik Servis Çözüm 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 Bilgisayar sorunu için arıza kaydı açılır.

BİDB

Teknik servis Yöneticisi tarafından sorununun ne olduğu tespiti yapıp, çalışmalar başlatılır.

BİDB

Bilgisayar arızaları donanımsal, yazılımsal ya da elektrik aksamlarından meydana gelebilir arızanın ne olduğu tespit edilir.

BİDB

Bilgisayar arızaları donanımsal, yazılımsal ya da elektrik aksamlarından meydana gelebilir arızanın ne olduğu tespit edilir. gerekli çözüm uygulanır

BİDB

Bilgisayar arızası tarafımızca çözüldükten sonra görev sonlandırılır.

BİDB

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-10

Süreç
Adı:
Process
Name

Teknik Servis Çözüm 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