



# SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

<b>Süreç No</b> <i>Process No</i>	<b>BİM-12</b>	<b>Süreç Adı:</b> <i>Process Name</i>	Telefon Arızası ve Çözüm Aşamaları
		<b>Süreç Sahibi</b> <i>Process Responsible</i>	Donanım Destek Şube Müdürlüğü

<b>Amaç:</b> <i>Intention</i>	Telefon arızası ve çözüm aşamaları
<b>İçinde Yer Aldığı Süreç:</b> <i>Upper Process Located In</i>	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

<b>Başlangıç Noktası:</b> <i>Start Point</i>	Telefon arızası
<b>Bitiş Noktası:</b> <i>Finish Point</i>	Şube Müdürü'ne onaylatılarak görev sonlandırılır.

<b>Girdileri</b> <i>Inputs</i>	<b>Çıktıları</b> <i>Outputs</i>
Telefon arıza iş süreci	Sistem yöneticisi tarafından resmi yazı ya da telefon yoluyla gelen 'Telefon bağlantı sorunu' talebi incelenir.
Telefon arıza kaydı	Talep doğrultusunda bağlantı sorunu için arıza kaydı açılır.
Telefon sorunu tespiti	Sistem yöneticisi tarafından Telefon bağlantı sorununun hangi bölümde olduğu tespiti yapıp çalışmalar başlatılır.
Bağlantı sorunu çözümü aşamaları	Bağlantı sorununun kablo, priz, patch kablo, elektrik, switch ve konfigürasyon vs... tarafından olduğu tespit edilir.
Bağlantı sorunu çözümü metot 1	Telefon çıkan bağlantı sorununun birden çok nedeni vardır; Santral bölümü switch ya da telefon kablosu priz de sıkıntı olabilir
Bağlantı sorunu çözümü metot 2	Telefon kullanıcıların Telefon a 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. Telefon bağlantı sorunu tarafımızca çözüldükten sonra görev sonlandırılır.

<b>Performans Ölçüm Kriterleri</b> <i>Performance Measurement Criteria</i>	<b>Birimi</b> <i>Unit</i>
İşlerin Zamanında yapılması	Zaman / Adet
Kayıtların Düzenli Tutulması	Adet
Şikayet Sayısı	Adet

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

# SÜREÇ EL KİTABI

Process Manual

Süreç No Process No	BİM-12	Süreç Adı: Process Name	Telefon Arızası ve 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

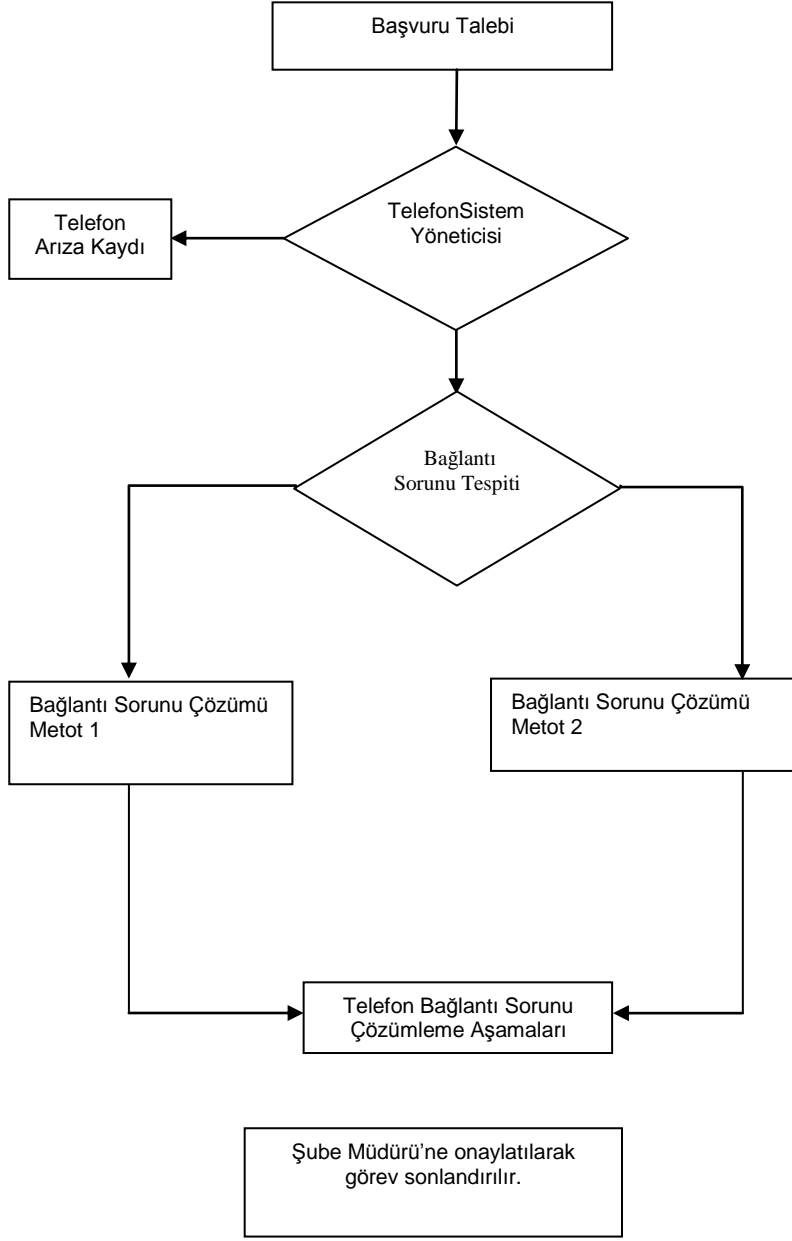
BİM-12

Süreç  
Adı:  
Process  
Name

Telefon Arızası ve Çözüm Aşamaları

Süreç  
Sahibi  
Process  
Responsible

Donanım Destek Şube Müdürlüğü



Talep eden Personel

Sistem yöneticisi tarafından resmi yazı ya da telefon yoluyla gelen 'Telefon bağlantı sorunu' talebi incelenir..

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (BİDB)

Talep doğrultusunda bağlantı sorunu için arıza kaydı açılır.

BİDB

Sistem yöneticisi tarafından Telefon bağlantı sorununun hangi bölümde olduğu tespiti yapıp çalışmalar başlatılır.

BİDB

Telefon çıkan bağlantı sorununun birden çok nedeni vardır; Santral bölümü switch ya da telefon kablosu priz de sıkıntı olabilir

BİDB

Metot 1: Telefon çıkan bağlantı sorununun birden çok nedeni vardır; Santral bölümü switch ya da telefon kablosu priz de sıkıntı olabilir.

BİDB

Metot 2: Telefon kullanıcıların Telefon a 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.

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-12

Süreç  
Adı:  
Process  
Name

Telefon Arızası ve 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