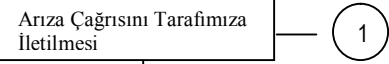
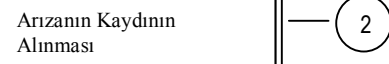
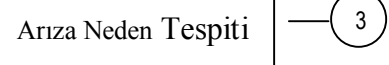
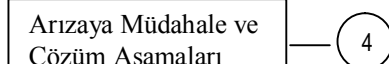
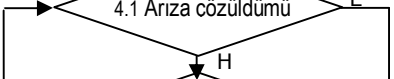
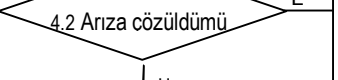
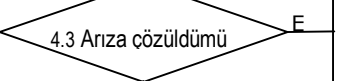
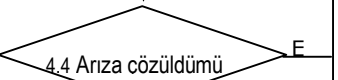





## BİLGİSAYAR DONANIM SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	Kurumun Bilgisayar Alt yapısı	Performans Kriteri	Arıza Cevap Sürelerinin İyileştirilmesi	Performans Hedefi	%85	Ölçüm Periyodu	Yılda 1
		F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
		1	Bilgisayara veya çevre birimlerinde arıza olan personel veya kullanıcı telefon yoluyla çağrısını bildirmesiyle çağrı başlar.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 Dakika
		2	Arıza çağrısını ilk alan B.İ.M. personeli tarafından sistemde arızanın kaydı oluşturulur. Bekleyen arıza listesine eklenir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 Dakika
		3	Arızaya müdahale edecek olan personel kullanıcı ile iletişime geçerek arızanın şekli, nedeni ve durumunun tespiti ile ilgili gerekli bilgileri alır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 – 10 Dakika
		4	Arızaya Müdahale ve Çözüm Aşamaları aşağıya sıralanmıştır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	
		4.1	Arıza telefonda kullanıcıya izah edilerek giderilecek ise; kullanıcı ile birlikte sorun çözülür.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 – 30 Dakika
		4.2	Telefonda çözümlenemez ise; kullanıcının bilgisayarına online bağlanılarak destek verilir ve sorun çözümlenir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 – 30 Dakika
		4.3	Uzaktan erişilemediği durumlarda arıza yerine gidilerek müdahale edilir ve sorun yerinde çözümlenir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 – 30 Dakika
		4.4	Donanımsal bir arızada ve parça değişimi gibi durumlarda arızalı cihaz Bilgi İşlem Teknik Servisine getirilerek sorun çözümlenir. Bilgi İşleme gelen cihazlara da rutin bakım yapılır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	1 – 30 Gün
		5	Arızayı çözümleneyen teknik personel gerekli ayrıntıları da belirterek sistemde açılmış olan arıza kaydını kapatır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Network Sistem Yöneticisi – Donanım Sistem Uzmanı – Donanım Teknisyeni	5 Dakika