

	TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ EL KİTABI	Doküman Kodu	TAÜ_Bİ_02a
		Tarih	24.02.2021
		Sayfa No	1 / 3

SÜREÇ BAŞLIĞI	Arızalı Cihaz Onarımı	SÜREÇ NO TAÜ_Bİ_02a
SÜRECİN AMACI		
Birimlerden ve personelden gelen cihaz onarım taleplerinin çözüme kavuşturulmasını sağlamak		
SÜREÇ GİRDİLERİ		SÜREÇ ÇIKTILARI
Cihaz Onarım Talebi Arızalı Cihaz		Onarılmış Cihaz
İLGİLİ MEVZUAT		
KULLANILAN BELGELER		
İLGİLİ BİRİMLER		
Akademik birimler İdari birimler	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, TAÜ Birimleri	
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		
Kullanıcı donanım/cihaz arızası taleplerine yönelik çözüm süresi, problemin tekrarlama sıklığı		

SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan
Arızalı Cihaz Onarımı	Sümeyya SONGUR	Sebahattin BABUR

	TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ EL KİTABI	Doküman Kodu	TAÜ_Bİ_02a
		Tarih	24.02.2021
		Sayfa No	2 / 3

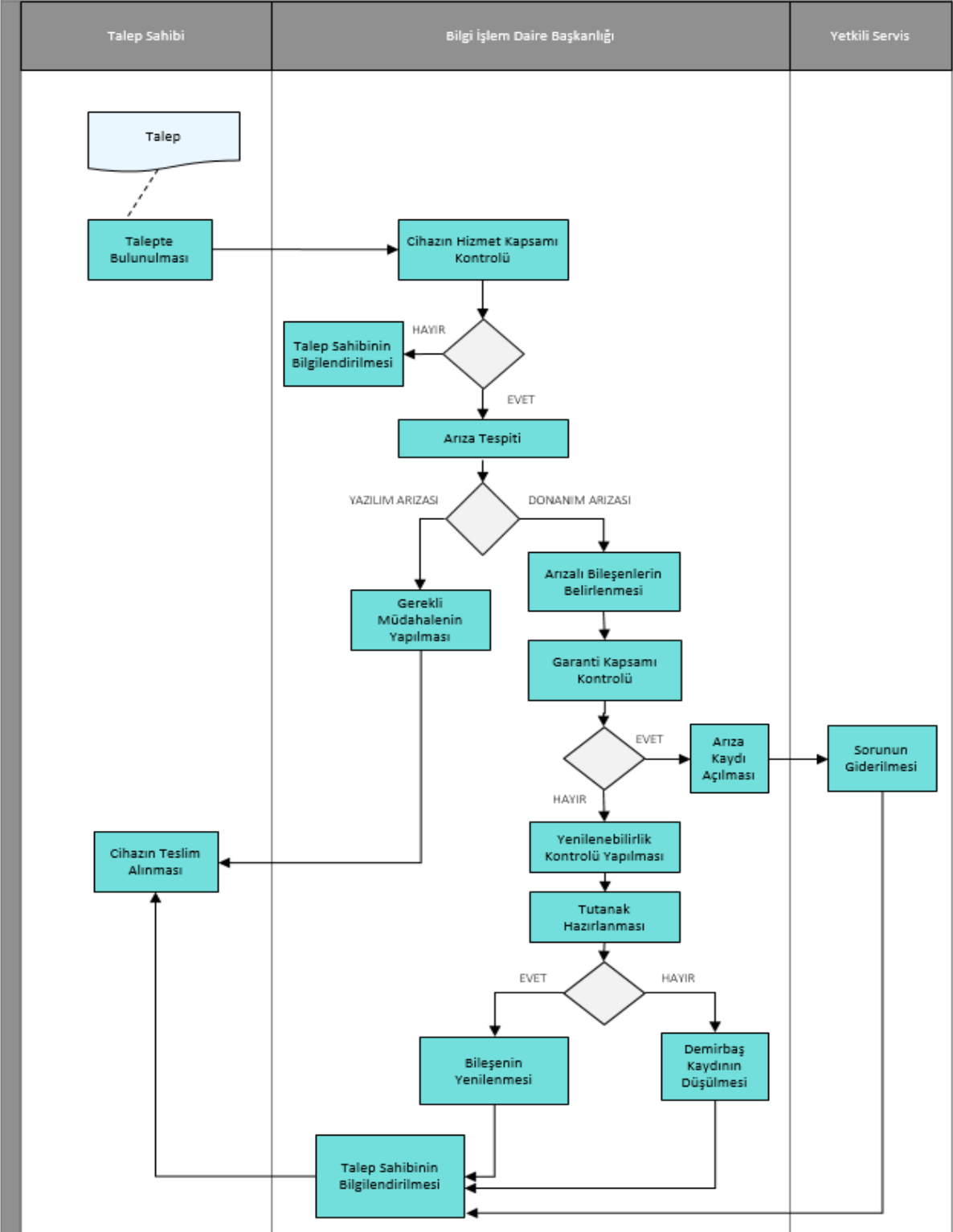
İŞ SÜREÇ TANIMI

1. Destek Paneli aracılığıyla onarım talebi yazılı olarak bilgi işlem personeline iletilir.
2. Donanım/cihaz hizmet kapsamında değilse kullanıcı bilgilendirilerek onarım başvuru talebi geri çevrilir.
Donanım/cihaz hizmet kapsamında ise personel tarafından arıza tespiti yapılır ve teslim tutanağı hazırlanır.
3. Teslim alınan cihaz ilgili personel tarafından incelenir. Sorunun donanımsal/yazılımsal kaynağı tespit edilir.
4. Eğer donanım arızası varsa ve cihaz/donanım garanti kapsamındaysa arıza kaydı açılarak yetkili servise gönderilir.
5. Donanım arızası olan cihazın garanti süresi dolmuş ise arızalı bileşenler için tutanak hazırlanarak yenisinin temini sağlanır. Eğer bu bileşenler ekonomik anlamda yenilenemiyorsa, demirbaş düşümüne uygunluk tutanağı hazırlanarak taşınır kayıt kontrol yetkilisine yönlendirilir.
6. Yazılımsal sorunlarda gerekli olan sistem kurulumu, virüs taraması, yazılım güncellemesi gibi gerekli müdahaleler yapılır, teslim hazır hale getirilir.
7. Onarılan cihaz ilgili birim tarafından görevlendirilen personele veya cihazın zimmetli olduğu personele teslim edilir.

SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan
Arızalı Cihaz Onarımı	Sümeyya SONGUR	Sebahattin BABUR

İŞ SÜREÇ MODELİ

Arızalı Cihaz Onarımı - İŞ SÜREÇ MODELİ



SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan
Arızalı Cihaz Onarımı	Sümeyya SONGUR	Sebahattin BABUR