



**MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ**  
**Bilgi İşlem Daire Başkanlığı**  
**Teknik Servis Birimi**  
**Çağrı Merkezi Sorun Çözme İş Süreci**

T.C.

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| İlk Yayın Tarihi/Sayısı | 21.01.2021/1 |
| Revizyon Tarihi/Sayısı  | 18.04.2024/2 |
| Toplam Sayfa            | 1            |

| Sıra No                | Faaliyet İş Akışı                                                                                                                                       | Sorumlular                                       | Sürece Dahil Olan İç / Dış Birimler | Doküman / Kayıt / Mevzuat |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| 1                      | Sorunun telefon aracılığıyla teknik servise bildirilmesi                                                                                                | Üniversite Personeli,<br>Teknik Servis Personeli | Talep eden<br>Okul/Birim/Personel   | Arıza Bildirim Formu      |
| 2                      | Arıza/sorun telefonla uzaktan destek yardımıyla çözülebilecek ise bilgisayara uzaktan yardım programı kurulumu yaptırılarak sorunun çözülmesi sağlanır. | Teknik Servis Personeli                          | Talep eden<br>Okul/Birim/Personel   | Uzaktan Yardım Programı   |
| 3                      | Arıza/sorun uzaktan yardım ile çözülemediyse ve uzaktan çözülebilecek durumda değilse sorunlu ürünün form doldurularak servise getirilmesi iletilir.    | Üniversite Personeli, Teknik Servis Personeli    | Talep eden<br>Okul/Birim/Personel   | Arıza Bildirim Formu      |
| 4                      | Arızalı ürün için Servise Gelen Arızalı Ürün süreci başlatılır.                                                                                         | Teknik Servis Personeli                          |                                     |                           |
| 5                      | Arızaya kısa sürede çözüm üretilir ve ürün kullanıcısına teslim edilir.                                                                                 | Teknik Servis Personeli                          |                                     |                           |
| <b>HAZIRLAYAN</b>      |                                                                                                                                                         |                                                  | <b>ONAYLAYAN</b>                    |                           |
| Öğr.Gör. Volkan KAPUCU |                                                                                                                                                         |                                                  | Cemal PAMUK<br>Daire Başkanı        |                           |