

|                                                                                   |                                                                                  |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | T.C.                                                                             | Doküman Kodu    | İMY-BİL-SR-02 |
|                                                                                   | DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ                                                         | Yayın Tarihi    | .././....     |
|                                                                                   | İZMİR MESLEK YÜKSEKOKULU                                                         | Revizyon Tarihi | .././....     |
|                                                                                   | BİLGİ İŞLEM VE TEKNİK DESTEK BİRİMİ                                              | Revizyon No     | -             |
|                                                                                   | Personel Donanım (Bilgisayar/Yazıcı)<br>Arıza Giderme ve Lojistik Desteği Süreci | Sayfa No        | 1 / 2         |

| Süreç Parametresi         | Açıklama / Detaylar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Süreç Adı                 | Personel Donanım (Bilgisayar/Yazıcı) Arıza Giderme ve Lojistik Desteği Süreci                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Süreç Sahibi / Sorumlusu  | Teknik Destek Birimi Personeli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Sürecin Amacı             | İzmir Meslek Yüksekokulu bünyesindeki tüm idari ve akademik personel bilgisayarları ile yazıcı/fotokopi cihazlarının donanımsal ve yazılımsal arızalarını gidermek; periyodik bakımlarını yapmak, Ayniyat Saymanlığı üzerinden toner temini ve değişim işlemlerini yürütmek.                                                                                                                                                                                      |
| Süreç Girdileri           | <ul style="list-style-type: none"><li>Ünv. Destek Birimi Arıza Takip Paneli üzerinden personelin oluşturduğu arıza/toner kayıtları</li><li>İdari ve akademik birimlerden gelen yazıcı ve bilgisayar bakım talepleri</li><li>Ayniyat Saymanlığı depo envanterinde bulunan toner, kartuş ve bilgisayar yedek parça verileri</li></ul>                                                                                                                               |
| Süreç Çıktıları           | <ul style="list-style-type: none"><li>Donanımsal/yazılımsal arızaları giderilmiş, bakımı tamamlanmış personel bilgisayarları</li><li>Ağ tanımlamaları yapılmış, toner değişimi tamamlanarak çalışır duruma getirilmiş kurumsal yazıcılar</li><li>Ayniyat Saymanlığından talep edilen donanım ve sarf malzemesi (bilgisayar, yazıcı, kablo vb.) talep listeleri</li><li>Arıza Takip Paneli üzerinde "Çözüldü" olarak kapatılan ve raporlanan iş emirleri</li></ul> |
| Süreç Tetikleyicisi       | Akademik/idari personelin bilgisayar veya yazıcı arızası yaşaması ve bu durumu Ünv. Destek Birimi Arıza Takip Paneli üzerinden sisteme girmesi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kullanılan Sistemler      | Ünv. Destek Birimi Arıza Takip Paneli, EBYS (BELGENET), Kurumsal E-Posta Sistemi, MS Office                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| İlgili Birimler ve Roller | <p><b>Hazırlayan:</b> Teknik Destek Birimi Personeli (Arıza tespiti, bilgisayar/yazıcı bakımı, toner değişimi ve parça taleplerinin hazırlanması)</p> <p><b>Kontrol/Onay:</b> Yüksekokul Sekreteri (Servis/parça alım onayları), Ayniyat Saymanlığı (Toner ve malzeme çıkış onayı)</p> <p><b>Koordinasyon:</b> İdari ve Akademik Birimler, Rektörlük Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (Garanti/servis süreçleri koordinasyonu için)</p>                               |

|                                                                                   |                                                                                  |  |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|---------------|
|  | T.C.                                                                             |  | Doküman Kodu    | İMY-BİL-SR-02 |
|                                                                                   | DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ                                                         |  | Yayın Tarihi    | .././....     |
|                                                                                   | İZMİR MESLEK YÜKSEKOKULU                                                         |  | Revizyon Tarihi | .././....     |
|                                                                                   | BİLGİ İŞLEM VE TEKNİK DESTEK BİRİMİ                                              |  | Revizyon No     | -             |
|                                                                                   | Personel Donanım (Bilgisayar/Yazıcı)<br>Arıza Giderme ve Lojistik Desteği Süreci |  | Sayfa No        | 2 / 2         |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Süreç Adımları</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Üniv. Destek Birimi Arıza Takip Paneline düşen idari ve akademik personel bilgisayar/yazıcı arıza taleplerinin günlük olarak incelenmesi ve öncelik sırasına göre tasnif edilmesi.</li> <li>2. İlgili birim personeli ziyaret edilerek arızalı bilgisayarın veya yazıcının başında fiziki/yazılımsal kontrol ve arıza tespitinin yapılması.</li> <li>3. Yazılımsal arızaların (sürücü hatası, virüs, ağ bağlantı kopması vb.) yerinde müdahale ile çözülmesi; donanımsal arızaların (RAM, disk, anakart arızası vb.) belirlenmesi.</li> <li>4. Donanımsal parça değişimi veya toner ihtiyacı olması halinde, gerekli sarf malzemesinin Ayniyat Saymanlığından resmi onay ve imza karşılığında teslim alınması.</li> <li>5. Yazıcı ve fotokopi cihazlarının toner değişimlerinin yapılması; bilgisayarlara yeni donanım parçalarının monte edilerek cihazın stabil çalışır duruma getirilmesi.</li> <li>6. Kurumsal yazıcıların idari/akademik personelin bilgisayarlarına ağ üzerinden doğru bir şekilde tanımlanması ve test çıktısı alınarak kontrol edilmesi.</li> <li>7. Arızası giderilen ve bakımı tamamlanan cihazların son durumunun Arıza Takip Paneli üzerine işlenerek iş emrinin kapatılması, personelin bilgilendirilmesi.</li> </ol> |
| <b>Riskler ve Kontroller</b> | <p><b>Risk:</b> Ayniyat Saymanlığında kritik tonerlerin veya bilgisayar yedek parçalarının (SSD disk, RAM vb.) tükenmesi nedeniyle personel arızalarının günlerce giderilememesi ve idari/akademik işlerin durması riski.</p> <p><b>Kontrol:</b> Teknik Destek personeli tarafından her ayın son iş günü Ayniyat Saymanlığı ile birlikte "Sarf Malzeme Stok Takip Kontrolü" yapılması; stok seviyesi kritik sınırın altına düşen toner ve donanım parçaları için ders kayıt ve sınav dönemlerinden en az 1 ay önce yeni alım talebinin Müdürlüğe sunulması.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Hazırlayan                                                             | Kontrol Eden                                                                                                                                    | Onaylayan                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| İlgili Birim Sorumlusu<br><br>Adı Soyadı Ünvanı<br><b>e-imzalıdır.</b> | İlgili Birim Amiri Adı Soyadı Ünvanı<br><b>e-imzalıdır.</b><br><br>Kalite Koordinatörlüğü<br>Yetkilisi Adı Soyadı Ünvanı<br><b>e-imzalıdır.</b> | İlgili Üst Düzey Yönetici<br><br>Adı Soyadı Ünvanı<br><b>e-imzalıdır.</b> |