



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	01.10.2026/3
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, Teknik Servis Personeli	Talep eden 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 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 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		
HAZIRLAYAN			ONAYLAYAN	
Öğr.Gör. Selçuk KURT			Cemal PAMUK Daire Başkanı	