



T.C.  
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
Çağrı Merkezi Sorun Çözme İş Süreci

SORUMLULAR	SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI	DOKÜMAN
Üniversite Personeli / İlgili Birim	<p>Sorunun Teknik Servise telefonla bildirilmesi</p>	Arıza Bildirim Formu
Teknik Servis Personeli	<p>Sorun telefonla uzaktan çözülebilir mi?</p>	
Teknik Servis Personeli	<p>Evet</p>	
Teknik Servis Personeli	<p>Kullanıcıdan uzaktan yardım programının kurmasının istenmesi</p>	Uzaktan yardım programı
Teknik Servis Personeli	<p>Uzaktan yardım iletişiminin başlatılması</p>	
Teknik Servis Personeli	<p>Sorun Çözüldü mü?</p>	
Teknik Servis Personeli	<p>Hayır</p>	
Teknik Servis Personeli	<p>Sorunlu ürünün Teknik Servise gönderilmesinin istenmesi</p>	
	<p>SERVİSE GELEN ARIZALI ÜRÜN İŞ SÜRECİ</p>	
	<p>Sorun giderildi</p>	

HAZIRLAYAN  
Öğr.Gör.Volkan KAPUCU

ONAYLAYAN  
Gülsüm ÖZÇELİK  
Daire Başkanı V.