



# KABLOLU / KABLOSUZ AĞ ARIZA GİDERME SÜRECİ

Doküman No SD.BİDB.024

Yayın Tarihi 31.10.2019

Rev.No/Tarih 0000/000000

## SORUMLU (Pozisyon)

## SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

## İLGİLİ DOKÜMAN / KAYITLAR

Sistem ve Bilişim Ağları Şube Müdürü,  
Bilişim Ağları Şefi,  
Bilişim Ağları Personeli

Bilişim Ağları  
Personeli

Bilişim Ağları  
Personeli

Bilişim Ağları  
Personeli

Bilişim Ağları  
Personeli

REKTÖR

Taşıma ve  
Ulaştırma Şefi

Bilişim Ağları  
Personeli

Bilişim Ağları  
Personeli

Bilişim Ağları  
Personeli

BAŞLA

Arıza tipinin ve problem  
tanımının yapılması

Problem kullanıcı kaynaklı  
mı?

Kullanıcıya gerekli açıklamanın  
yapılması

A

Arızanın olduğu lokasyona  
gitmek için araç lazım mı?

H

Araç isteği için gerekli yazının  
hazırlanması

Araç isteğinin onaylanması

Araçın temin edilmesi

Gerekli cihazlar ve ekipmanlar ile  
arızanın giderilmesi

Elektrik ve enerji problemi var  
mı?

Arıza cihaz ya da aparatların  
değişimi ile çözülecek mi?

Cihaz üzerinde gerekli işlemlerin  
yapılması

Arıza kablolu ağ cihazında mı  
yoksa cihazın yönetiminden  
mi kaynaklı?

Cihaz kaynaklı

Cihaz yönetiminden kaynaklı

Merkezi kablolu ağ cihazları  
sunucularının ve sistem  
sunucularının kontrol edilmesi,  
gerekli işlemlerin yapılarak arızanın  
ortadan kaldırılması

A

Araç İstek Formu

Araç İstek Formu

BİTİR

A

Hazırlayan

BİDB ÇALIŞMA BİRİMİ

Onaylayan

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI



## KABLOLU / KABLOSUZ AĞ ARIZA GİDERME SÜRECİ

Doküman No	SD.BİDB.024
Yayın Tarihi	31.10.2019
Rev.No/Tarih	0000/000000

### SÜREÇ TANIMLAMA KARTI

SÜREÇ KODU:	SD.BİDB.024																											
SÜREÇ ADI:	KABLOLU / KABLOSUZ AĞ ARIZA GİDERME SÜRECİ																											
SÜREÇ SAHİBİ: (Bölüm/Pozisyon/Kişi):	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI																											
SÜRECİN AMACI:	Pamukkale Üniversitesi'nde kablolu / kablosuz ağlarda meydana gelen arızaların zamanında, istenilen kalitede ve usulüne uygun olarak giderilmesidir.																											
SÜREÇLE İLGİLİ YASAL MEVZUAT/STANDART ADI/MADDESİ:																												
SÜREÇLE İLGİLİ STRATEJİK PLAN HEDEFİ/GÖSTERGESİ:	Kablolu/ Kablosuz Ağ Arıza Giderme Süreci ile ilgili 2019-2023 Stratejik Planında belirlenmiş bir hedef yer almamaktadır. Ancak üniversitedeki kablolu / kablosuz ağlarda meydana gelen arızaların giderilebilmesi için bu sürecin yürütülmesi gerekmektedir.																											
SÜRECİN HEDEFİ/HEDEFLERİ:																												
1.																												
2.																												
3.																												
SÜRECİN PERFORMANS GÖSTERGELERİ:																												
	<table><thead><tr><th>İlgili Hedef No.su</th><th>Başlangıç Değeri</th><th>2019 -1</th><th>2019 -2</th><th>2020 -1</th><th>2020 -2</th><th>2021 -1</th><th>2021 -2</th><th>İzleme Sıklığı</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Kablolu/kablosuz Ağlar Arıza Giderme Süresi</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Yıllık</td></tr><tr><td>2.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	İlgili Hedef No.su	Başlangıç Değeri	2019 -1	2019 -2	2020 -1	2020 -2	2021 -1	2021 -2	İzleme Sıklığı	1. Kablolu/kablosuz Ağlar Arıza Giderme Süresi								Yıllık	2.								
İlgili Hedef No.su	Başlangıç Değeri	2019 -1	2019 -2	2020 -1	2020 -2	2021 -1	2021 -2	İzleme Sıklığı																				
1. Kablolu/kablosuz Ağlar Arıza Giderme Süresi								Yıllık																				
2.																												
SÜRECİN TEDARİKÇİLERİ:	Tüm Akademik Birimler, Tüm İdari Birimler																											
SÜRECİN MÜŞTERİLERİ/KULLANICILARI:	Tüm Akademik Birimler, Tüm İdari Birimler																											
SÜRECİN diğ er PAYDAŞLARI:																												
SÜRECİN temel GİRDİLERİ:	Arızalı kablolu / kablosuz ağ arızası bildirimleri																											
SÜRECİN ÇIKTILARI:	Giderilmiş kablolu / kablosuz ağ arızası																											
SÜREÇ İLE ETKİLEŞİMLİ DİĞ ER SÜREÇLER:	Değiştirilebilir Parça Temin Süreci																											

Hazırlayan  
BİDB ÇALIŞMA BİRİMİ

Onaylayan  
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI