|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri** |
| Kodu | S-2 |
| Adı | TELEFON SANTRALİ ARIZA SÜRECİ |
| Türü | [ ]  Yönetim Süreci | [ ]  Temel Süreç | [x]  Destek Süreç |
| Kategorisi | YAPI İŞLERİ VE TEKNİK HİZMETLER |
| Grubu | telefon santrali hizmetleri |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| Süreç Üniversitemiz kullanılan telefon makinalarının arızalarının giderilmesi işlemidir.  |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | Şube müdürü |
| Süreç Sorumluları |  Şube MüdürüTelefon Santrali Birim SorumlusuTeknik Personel |
| Paydaşlar | FirmalarResmi KurumlarAkademik Personelİdari PersonelÖğrenciler |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | Arızalı telefon makinası |
| Kaynaklar | İnsan kaynağıTelefon Santral SistemiTeknik Alet edavatlar |
| Çıktılar | Telefon Makinası. |
| Etkilendiği Süreçler | Destek Süreçleri |
| Etkilediği Süreçler | Telefon SantRaline gelen ÇAĞRILAR |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | İlgili birimlerden arızanın bildirilmesi | Şube müdürüTelefon Santrali birim sorumlusu |
| F2 | Arıza türünün belirlenmesi | Telefon Santrali birim sorumlusu İlgili Teknik Personel |
| F3 | Telefon makinasının santral atölyesine ulaştırılması | İlgili Teknik Personel |
| F4 | Makine tamirinin yapılması  | İlgili Teknik Personel |
| F5 | Arızası giderilen makinenin ilgili birime gönderilmesi ve bağlanması | İlgili Teknik Personel |
| F6 | Repertuardan Kontrol edilmesi ve ilgili birimin ana panosuna bakılması | İlgili Teknik Personel |
|  **Süreç Kontrol Noktaları** |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı |
| K1 | Girdi: F6 | Telefon makinasının Repertuardan kontrol edilmesi. |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
| Süreç Hedefi | Performans/İzleme Göstergesi | Yönü | Gösterge Birimi | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| Telefon Makinası arızasının hızlı ve zamanında yapılması | Arızaya en kısa sürede cevap verilmesi  | **↑** | Geri bildirim puanı % değişim | Sürekli | Operatör Santral Birim Sorumlusu  |