|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Süreç Bilgileri** | | | | | | | | | | | | | |
| Kodu | | | S-2 | | | | | | | | | | |
| Adı | | | TELEFON SANTRALİ ARIZA SÜRECİ | | | | | | | | | | |
| Türü | | | Yönetim Süreci | | | Temel Süreç | | | | 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 Müdürü  Telefon Santrali Birim Sorumlusu  Teknik Personel | | | | | | | | | |
| Paydaşlar | | | | Firmalar  Resmi Kurumlar  Akademik Personel  İdari Personel  Öğrenciler | | | | | | | | | |
| **Süreç Unsurları** | | | | | | | | | | | | | |
| Girdiler | | | | Arızalı telefon makinası | | | | | | | | | |
| Kaynaklar | | | | İnsan kaynağı  Telefon Santral Sistemi  Teknik 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 müdürü  Telefon 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 | |