|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorumlu** | **İş Akış Süreci** | **Faaliyet** | **Dokümantasyon/Çıktı** |
| - | **Teknik Servis Hizmetleri Birimi**  **İş Akış Şeması Süreci** | - | - |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | **Talebin Alınması** | Kullanıcı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığındaki Online Teknik Hizmet Talep Formundaki gerekli bilgileri doldurur. | FRM-54  Hizmet Talep Formu |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | **Teknik Servis Programına Talep Düşer.** | Arıza Talebinin Donanımsal mı? Yazılımsal mı? Olduğuna karar verilir. | - |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | **Garantisi var mı?**  HAYIR  EVET | Birim garantiye gönderir. | - |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | HAYIR  EVET  **Yerinde Müdahale Mümkün mü?** | Teknik Servis Hizmet Birimine gönderilir. | - |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | EVET  HAYIR  **Arızalı Parça Var mı?** | Arızalı parça var mı belirlenir. Bilgi işlem de parça varsa takılır. Yoksa Birime bildirilir. Arızalı parçanın gelmesi beklenir. | - |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | HAYIR  **Arıza Çözüldü mü?**  EVET | Birim dışı hizmet alımı yapar. | - |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlgili Teknisyen | **Teslim** | Teknik servis hizmet talep programında sonlandırılır. | - |
| - | **Teknik Servis Hizmetleri Birimi**  **İş Akış Şeması Süreci Sonlandırılması** | - | - |