



SANTRAL BAKIM-ONARIM SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	Ses İletişim Hizmetleri	Performans Kriteri	Sistemin Kararlı ve Çalışır Durumda Kalmasını Sağlamak	Performans Hedefi	%85	Ölçüm Periyodu	Yılda 1
		F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
	Arızanın Tespiti (1)	1	Kullanıcı personelin telefonunun çalışmadığı bildirmesiyle çağrı başlar.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	1 Dakika
	Arıza Kaydı (2)	2	Kullanıcıya arızanın ne olduğu hakkında sorular sorularak , arızalı olan telefonun bilgileri alınır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	2 Dakika
	Arıza Sorun Tespiti (3)	3	Alınan bilgiler doğrultusunda arızanın merkez santralden'mi, kullanıcının yanına gidilerek makineda 'nı veya tesisattan'mı kaynakladığı araştırılır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	1 Saat
	Arıza Hangi Hattta? (Dış Hat / İç Hat) (4)	4	Arızalı hat ve problemi tespit edilir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	20 Dakika
	Arıza Çözümleme Aşamaları (4.1)	4.1	Arıza santralden kaynaklanıyor ise; merkez santralden çözümlenir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	15 Dakika
	4.2 Arıza çözüldümü	4.2	Arıza alt yapıdan kaynaklanıyor ise; alt yapı sorunu çözüm işlemi yapılır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	30 Dakika
	4.3 Arıza çözüldümü	4.3	Arıza telefon makinasından kaynaklanıyor ise; telefon makinesi tamir edilir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	1 Saat
	4.4 Arıza çözüldümü	4.4	Arıza kullanıcı hatasından ise; kullanıcı bilgilendirilir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	2 Dakika



SANTRAL BAKIM-ONARIM SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	Ses İletişim Hizmetleri	Performans Kriteri	Arıza Çağrı Kaydı	Performans Hedefi	%85	Ölçüm Periyodu	
F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman		
5	Arıza Çözümleme Aşamaları	Hangi dış hatta problem olduğu tespit edilir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	3 Dakika	
5.1	5.1 Arıza Çözüldü mü?	Arızalı olan dış hat santralden kaynaklanıyor ise merkez santralden çözümlenir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	15 Dakika	
5.2	5.2 Arıza Çözüldü mü?	Hat arızası Türk Telekom'dan kaynaklanıyor Türk Telekom'a arıza kaydı verilir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	2 Dakika	
5.3	5.3 Arıza Çözüldü mü?	Arıza dahili tesisattan kaynaklanıyor ise sorun birim içinde çözümlenir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	30 Dakika	
5.4	5.4 Arıza Çözüldü mü?	Arıza kullanıcı hatasından ise kullanıcı bilgilendirilir.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	2 Dakika	
6	Arızanın Çağrısının Kapatılması	Arıza giderildikten sonra gerekli testler yapılarak kullanıcıya bilgi verilir ve Kurumun dışarı ile bağlantısı sorunsuz hale getirilerek çağrısı kapatılır.	Arıza Tespit ve Bildirim Formu	Otomasyon Programı	Santral Sistem Yöneticisi	5 Dakika	