



SINOP ÜNİVERSİTESİ
İŞ AKIŞ ŞEMALARI
Teknik Destek İşlemleri

Doküman No	KYT-İAŞ-041
İlk Yayın Tarihi	01.08.2025
Revizyon Tarihi / No	04.02.2026
Sayfa No	1

İş Akışı	Sorumlu	Kayıt Ortamı / Dayanak
Akademik/İdari Personel veya ilgili birim tarafından Teknik Destek Talep Otomasyonu üzerinden arıza/istek kaydının oluşturulması.	Talep Sahibi (Personel)	Teknik Destek Talep Otomasyonu, EBYS
Otomasyona düşen talebin incelenerek niteliğinin belirlenmesi (Donanım, yazılım, Ağ vb.) ve iş planına alınması.	Saha Operasyonları ve Teknik Destek Ofisi Personeli	Teknik Destek Talep Otomasyonu
Sorun çözümü için gerekli donanım hazırlığının yapılması, yerinde veya uzaktan teknik müdahalenin gerçekleştirilmesi.	Saha Operasyonları ve Teknik Destek Ofisi Personeli	Teknik Destek Talep Otomasyonu, Taşınır Kayıt Sistemi
İşlem tamamlandıktan sonra testlerin yapılması ve yapılan işlemlerin otomasyon sistemine çözüm notu olarak girilmesi.	Saha Operasyonları ve Teknik Destek Ofisi Personeli	Teknik Destek Talep Otomasyonu
Otomasyon üzerinden kaydın kapatılması ve ilgili personele/birime sistem üzerinden otomatik durum bilgisinin iletilmesi.	Saha Operasyonları ve Teknik Destek Ofisi Personeli	Teknik Destek Talep Otomasyonu, EBYS
Periyodik olarak (yıllık) otomasyon verileri üzerinden arıza istatistiklerinin raporlanarak üst yönetime sunulması.	Saha Operasyonları ve Teknik Destek Ofisi Personeli	Teknik Destek Talep Otomasyonu Raporları