

 TED ÜNİVERSİTESİ	TEKNİK TALEP HİZMETLERİ			
	Doküman No	Yayın Tarihi	Rev. No / Rev. Tarihi	Sayfa No
	KYS-KL-05	14.02.2020	0 / -	1 / 3

Üniversite bünyesinde Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü ve İdari İşler Müdürlüğü tarafından sunulan teknik destek hizmetlerinin daha etkin verilmesini sağlamak ve hizmetlerdeki memnuniyet seviyesini artırmak amacı ile bazı teknik uygulamalar yapılmaktadır. Buna göre

- “Acil Teknik Talepler”in 7/24 ulaşılabilecek acil destek hattı kullanılarak iletilmesi,
- “Acil Teknik Talep” dışında kalan diğer tüm teknik hizmet taleplerinin, MyTEDU Portal aracılığıyla iletilmesi ve takip edilmesi,

mümkün olmaktadır. Bu düzenlemelere ilişkin detaylı bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Acil Teknik Talep Destek Hattı

Acil Teknik Talepler arasında

- Ders sırasında projeksiyon bağlantı arızası, genel kablosuz erişim problemi, elektrik kesintisi, ısıtma-soğutma sisteminin çalışmaması, çatı akıntısı ve diğer eğitim öğretim faaliyetinin durmasına neden olabilecek arızalar,
- Elektrik, gaz ve su kaçağı, asansör arızası, kopma/düşme riski olan ve yaralanmaya sebep olabilecek bina içi ve dışı donanımlar ve diğer iş güvenliği zafiyetleri,
- İdari bildirimler (Sigara Kullanımı, Yerleşke Giriş Çıkış, Araç Parkı Kullanımı, Güvenlik İhlali Bildirimleri, Posta ve Kargo İşlemleri, Araç Tahsis)
- Acil durum bildirimleri (İlkyardım, Yangın, Arama Kurtarma ve Tahliye, İş Kazası, Saldırı, Sabotaj vs.)

bulunmaktadır. “Acil Teknik Talep”lere yönelik başvurular (0312) 585 0 585 numaralı telefondan gerçekleştirilir. 7/24 esasına göre çalışan bu hat üzerinden iletilen talepler, mesai saatleri içerisinde danışma hizmeti veren idari destek görevlisi, mesai saatleri dışında ise güvenlik amiri tarafından alınır ve konusuna göre ilgili kişiye yönlendirilir. İlgili kişiler tarafından

- Yerleşkede bulunduğu mesai saatleri içerisinde veya mesai saatleri dışındaki planlı etkinlikler süresince çıkacak arızalara ivedilikle,
- Mesai saatleri dışındaki arızalara ise mümkün olan en kısa süre içinde

HİZMETE ÖZEL

 TED ÜNİVERSİTESİ	TEKNİK TALEP HİZMETLERİ			
	Doküman No	Yayın Tarihi	Rev. No / Rev. Tarihi	Sayfa No
	KYS-KL-05	14.02.2020	0 / -	2 / 3

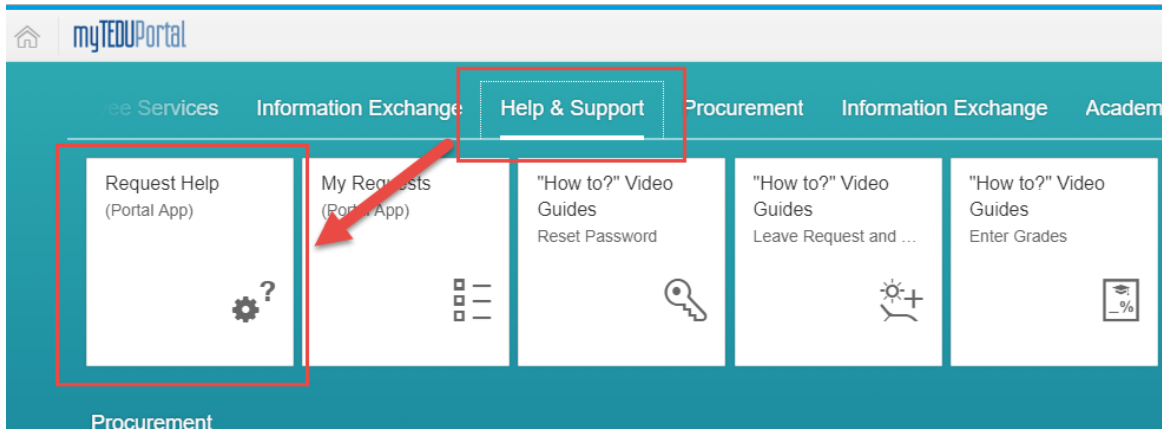
müdahale edilir.

Bu düzenlemelerin sürdürülebilirliği açısından “Acil Teknik Talep Destek Hattı”nın yukarıda tanımlanmış talepler dahilinde kullanılması gerekmektedir. “Acil Teknik Talep” kapsamına alınması önerilen teknik hizmetler gensek@tedu.edu.tr adresinden Genel Sekreterlik Ofisine iletilir.

Teknik E-Talep Sistemi

“Acil Teknik Talep” kapsamında olmayan diğer tüm teknik talepler için MyTEDU Portal içerisinde yer alan “Help & Support > Request Help” menüsü kullanılır. Seçilen kategorilere göre ilgili kişilere otomatik olarak talep iletilir. Bu sebeple talebin ilgili uzmana yönlendirilmesi ve hızlı bir şekilde işleme alınması adına, menüdeki “Talep Türü/Request Type”, “Level1/Düzyey1” ve “Level2/Düzyey2” kategorilerinin ihtiyacı doğru bir şekilde tarif edecek seçeneklerin işaretlenmesi gerekmektedir. Talep girişinde ve talep ile ilgili işlemler gerçekleştirilip talebin sistemsel olarak kapanmasını takiben talep sahibine otomatik bir bilgilendirme e-postası iletilir. Talep açıldıktan, talebin durumu MyTEDU Portal’de yer alan “Help & Support > My Requests” menüsünden takip edilir.

Teknik E-Talep Sistemi ile ilgili ekran görüntüsü aşağıda yer almaktadır.





TED ÜNİVERSİTESİ

TEKNİK TALEP HİZMETLERİ

Doküman No

Yayın Tarihi

Rev. No / Rev. Tarihi

Sayfa No

KYS-KL-05

14.02.2020

0 / -

3 / 3

TEDU Helpdesk Support Request

* Request Type: IT Support
* Level 1: Hardware
Level 2: Desk Phones
* Urgency: Medium

* Requested By: URODOPLU Umut Rodoplu

Reported By: URODOPLU Umut Rodoplu

* Short Description:

* Detailed Description (Please provide room number and phone number for further communication):

* Solution Feedback:

File Name Description Size

There are no attachments

Attach File.....

Save Request

HİZMETE ÖZEL