



Bilgi Teknolojisi (BT) Sınıfları Arıza Bildirim ve Takip Sistemi



BT Arıza Uygulaması KULLANIM KLAVUZU

Bilgi Teknolojisi (BT) Sınıfları Arıza Bildirim ve Takip Sistemi (BT Arıza), Genel Müdürlüğümüz Çağrı Merkezi kanalıyla Müdürlüğünüze bağlı bütün kurumlarda var olan Bilgi Teknolojisi (BT) Sınıflarına ilişkin oluşan arızaları elektronik ortamda ilgili firmalara bildirebileceğiniz ve daha önceden tarafınızdan bildirilmiş olan arıza kayıtlarını takip edebileceğiniz bir uygulamadır. Müdürlüğünüze bağlı bütün kurumlar tarafından girilecek arıza bilgileri ilgili firmaya doğrudan ulaştırılacak, aynı uygulama üzerinden kurumlar daha önce bildirmiş oldukları arızaların durumlarını da takip edebileceklerdir. Arızaya ilişkin en güncel durum bilgisi aynı zamanda kurumunuza ait KurumKodu@meb.k12.tr şeklindeki e-posta adresine de bildirilecektir.

BT Arıza Uygulaması ile okulunuzda kurulmuş bulunan Bilgisayar Labaratuvarlarındaki;

- Bilgisayar ve Çevre Birimleri
- Mobilya
- Altyapı

ile ilgili arızalarınızı iletebilirsiniz.

BT Arıza uygulaması ile açmış olduğunuz çağrılara ilişkin olarak;

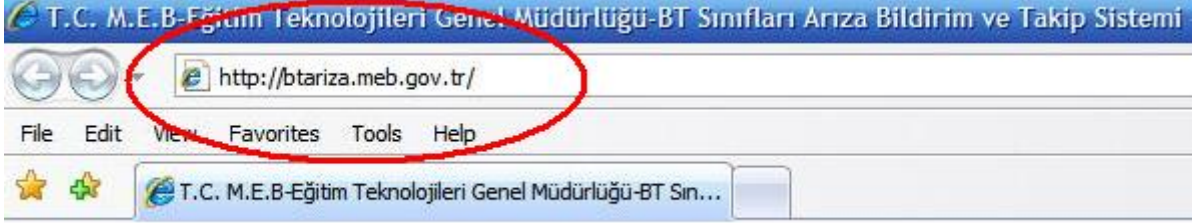
- Tekil bir çağrı numarası (ÇAĞRI-xxxx) alırsınız.
- Çağrılarınızın durumunu çağrı numarası ile elektronik ortamda takip edebilirsiniz.
- Çağrılarınız, sorumlu firmalara otomatik olarak sistem tarafından yönlendirilir ve firmaların gerçekleştirmiş olduğu işlemleri bu sistemden takip edebilirsiniz.



Bilgi Teknolojisi Sınıflarına ilişkin tüm arıza bildirimleriniz BT Arıza uygulaması aracılığı ile alınacaktır.

BT ARIZA UYGULAMASINA GİRİŞ

BT Arıza Sistemine Internet Explorer'ın adres çubuğuna www.btariza.meb.gov.tr yazarak ulaşabilirsiniz.



BT Arıza Uygulamasına girebilmek için Kullanıcı Adı ve Şifrenizi girmeniz gerekir.

BT Sınıfları Arıza Bildirim Sistemi

* Kullanıcı Adı :

* Şifre :



Her kurum Kullanıcı Adı olarak Kurum Kodunu kullanacaktır. Şifre olarak <http://ilsis.meb.gov.tr> adresindeki e-Taşınır modülünün ana sayfasında ekranın üst kısmında yer alan şifrenin kullanılması gerekmektedir.

BT ARIZA GENEL TANITIM

The screenshot shows the web application interface for the BT Sınıfları Arıza Bildirim Sistemi. The browser address bar shows "MEB-EĞİTEK-BT Sınıfları Arıza Bildirim Sistemi-Halk Eğiti...". The page features the Ministry of National Education (T.C. Milli Eğitim Bakanlığı) logo on the left and the EğiTek logo on the right. The main heading is "BT Sınıfları Arıza Bildirim Sistemi". Below the heading is a navigation menu with buttons for "Arıza Bildirimi", "Arıza Takip", "Çözüm Bul", "Şifre Değiştir", and "Çıkış". The main content area displays the following information:

MALATYA - MERKEZ Halk Eğitim Merkezi Ve Akşam Sanat Okulu
Sistem Haberleri Sistemimiz test aşamasındadır...

Arıza Bildirimi: Arıza ve isteklerinizi Arıza Bildirimi Bölümünden yapabilirsiniz. İstenilen bilgileri kaydettikten sonra oluşturulacak Çağrı Takip Numarası ile bildirdiğiniz arızayı takip edebilirsiniz.

Arıza Takip: Daha önce bildirmiş olduğunuz arızaları Arıza Takip bölümünden takip edebilirsiniz. Açık olan çağrılarınız Açık Arıza Bildirimleri sekmesinde, çözülmüş çağrılar ise Kapanmış Arıza Bildirimleri bölümünde yer almaktadır.

Çözüm Bul: Arıza Bildirimi yapmadan önce, en sık yaşanan problemler ve bu problemlerin çözümlerinin yer aldığı çözüm veri tabanından araştırma yapmak için Çözüm Bul bölümünü kullanabilirsiniz.

Bildirmiş olduğunuz arızalara ilişkin gelişmeleri 180446@meb.k12.tr adlı e-posta adresinizi kontrol ederek de takip edebilirsiniz.

BT SINIFLARI ARIZA BİLDİRME SERVİSİNE HOŞ GELDİNİZ.

Sisteme bağlandığınızda, ilk ekranda genel açıklamalar yer almaktadır.

- | | |
|------------------------|--|
| Arıza Bildirimi | → Yeni çağrı açmak için |
| Arıza Takip | → Daha önce açtığınız çağrıları takip etmek için |
| Çözüm Bul | → Size yardımcı olacak bilgilere ulaşmak için |
| Şifre Değiştir | → Şifrenizi değiştirmek için |
| Çıkış | → Bağlantınızı kapatmak için |

ARIZA BİLDİRİMİ

BT Arıza'da açacağınız çağrının Çağrı Merkezi tarafından en kısa sürede çözülebilmesi için bazı temel bilgileri girmeniz gerekmektedir.

Yeni Arıza Bildirimi

Adınız - Soyadınız : *

Kurum Telefonu : *
312 1234567 şeklinde, sizinle iletişim kurabileceğimiz bir telefon numarası giriniz.

Cep Telefonunuz :

Proje Adı : *

Yüklenici Firma : datateknik

Arıza Kategorisi : *

Alt Kategorisi : *

Seri No :
(Arızalı ürünün Seri Numarası'nı ya da Firma Referans Numarası'nı giriniz.)

Arıza Özeti : *

Arıza Detayı :

Bağlantı ayarlarını yapmamıza rağmen yazıcıdan çıktı alamıyoruz. Bu konuda yardımınızı rica ediyoruz.

Önünde "*" ifadesi bulunan alanları doldurmanız zorunludur.

Ekleniler

Bilgileri girdikten sonra KAYDET tuşuna basınca Sistem Çağrı Numarasını üretecektir.

BT Sınıfları Arıza Bildirim Sistemi



KAYIT NO :ÇAĞRI-01595
Yeni Kayıt Eklendi
Lütfen Çağrı Numarasını
Kaydediniz



Bildirdiğiniz çağrının Çağrı Merkezine ulaştığına dair bir e-posta mesajı gönderilecektir. Bu mesajda çağrı numaranızda bulunmaktadır.

Arıza bildirimindeki alanların açıklaması aşağıdadır.

Alan	Kullanım amacı
*Adınız Soyadınız	Çağrı ile ilgili olarak firmanın temas kurması gereken kişi
*Kurum Telefonu	Çağrı ile ilgili olarak iletişim kurulabilecek okul telefon numarası
Cep Telefonunuz	BT sınıflarında genellikle telefon bulunmadığı için Firmaların telefonla destek verebilmesi için ilgili kişiye ulaşabilecekleri cep telefonu numarası
Proje Adı	BT sınıfının kurulduğu Projenin adı
Yüklenici Firma	Seçilecek Projeye göre otomatik olarak gelecektir. <i>Yüklenici firma tanımlı değil ise, Çağrı Merkezini arayarak bu sorunu bildirmeniz gerekmektedir.</i>
Arıza Kategorisi*	Bildireceğiniz arızanın Ana Kategorisi. Çağrınızın daha hızlı işleme alınmasını sağlayacaktır.
Alt Kategorisi	Seçilen Ana Kategoriyeye bağlı olarak değişen alt kategoriler
Seri No	Firmanın doğru cihaza müdahale edebilmesi amacı ile varsa Seri Numarasının girilmesi faydalı olacaktır.
Arıza Özeti	4-5 kelime ile sorunun ana tanımı Örnek: Yazıcı çalışmıyor / Monitör arızalı / Kırık Sandalye
*Açıklama	Arızanın detaylı tanımı Bu alana mümkün olan en detaylı şekilde bilgi girilmelidir.
Dosya Ekle	Firmaya göndermek istediğiniz arızaya ilişkin bir ek doküman varsa buradan ekleyebilirsiniz.

ARIZA TAKİBİ

Bildirdiğiniz arızaların durumunu görmek için Arıza Takip'e giriniz.



Bildirdiğiniz Çağrı henüz çözülmemiş ise, Açık Arıza Bildirimleri sekmesinde, çözülmüş ise Çözülmüş Arıza Bildirimleri sekmesinde yer alacaktır.

1. AÇIK ÇAĞRILAR

- Açtığınız çağrılar aramak için listenin üzerinde bulunan alanlara kriterler girerek ARAMA tuşuna basınız.

Olay No	Kategori	Durumu	Açılma Tarihi	Açıklama
ÇAĞRI-01595	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Açık	15/05/2008 00:16:43	Yazıcıda problem var
ÇAĞRI-01053	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Açık	01/05/2008 11:56:14	bilgisayar arızası
ÇAĞRI-01031	Mobilya	Üzerinde Çalışılıyor	01/05/2008 11:43:00	dolap kırık
ÇAĞRI-00948	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Açık	01/05/2008 10:54:31	ARIZA
ÇAĞRI-00848	Mobilya	Açık	01/05/2008 09:34:35	askı kırık
ÇAĞRI-00763	Mobilya	Üzerinde Çalışılıyor	01/05/2008 08:55:56	masa da problem
ÇAĞRI-00742	Mobilya	Açık	01/05/2008 08:48:36	masa kırık
ÇAĞRI-00623	Altyapı	Açık	28/04/2008 12:34:57	deneme özeti deneme operatörü
ÇAĞRI-00597		Açık	17/04/2008 16:09:02	

- Listedeki çağrılara tıklayarak çağrı detayını görebilirsiniz.

Arıza Kaydı

Olay No : ÇAĞRI-01595 Arıza Kategorisi : Bilgisayar ve Çevre Birimleri

Durumu : Açık Alt Kategorisi : Lazer Yazıcı

Proje Adı : Kiem Seri No : S123456

Bildirilen Firma : datateknik Bildiren Kişi : Ali Çalışkan

Arıza Özeti : Yazıcıda problem var

Yapılan İşlemler Genel Bilgiler Eklentiler Çözüm

İşlem No	Durum	Başlangıç Tarihi	Başlangıç Saati
Açıklama :			
			Ekle

- c. Yapılan işlemler bölümünde bu bildirdiğiniz arıza ile ilgili yapılan işlemleri görebilirsiniz.

Yapılan İşlemler Genel Bilgiler Ekleniler Çözüm

İşlem No	Durum	Başlangıç Tarihi	Başlangıç Saati	Açıklama
000344	Arıza üzerinde çalışılıyor	15/05/2008	00:19:42	Yazıcıyla ilgili problemi anlamak üzere kurum yetkilisiyle görüşüldü. Telefonda çözüm bulunamadığı için teknik servis gönderilecek.

Açıklama :

Ekle

Yapılan İşlemler Genel Bilgiler Ekleniler Çözüm

İşlem No	Durum	Başlangıç Tarihi	Başlangıç Saati	Açıklama
000344	Arıza üzerinde çalışılıyor	15/05/2008	00:19:42	Yazıcıyla ilgili problemi anlamak üzere kurum yetkilisiyle görüşüldü. Telefonda çözüm bulunamadığı için teknik servis gönderilecek.
000345	Arıza giderildi	15/05/2008	00:28:00	Firmanın Çözüm Açıklaması: 'Teknik Müdahale İle Arıza Giderildi.'
000346	Arıza kaydı yeniden başlatıldı	15/05/2008	00:29:59	Arıza kaydı kurum yetkilisi tarafından yeniden açıldı.

Açıklama :

Ekle



Yapılan İşlemler bölümünde Açıklama alanına bilgi girdikten sonra Ekle tuşuna basarak siz de firmaya bilgi notu ekleyebilirsiniz.

- d. Genel Bilgiler bölümünde çağrınıza ait bilgiler yer almaktadır.

Yapılan İşlemler Genel Bilgiler Ekleniler Çözüm

Kurum Adı : Halk Eğitim Merkezi Ve Akşam Sanat Okulu İl - İlçe : MALATYA.MERKEZ

E-posta : 180446@meb.k12.tr Kayıt Tarihi : 15/05/2008 00:16:43

Telefon : 312 1234567 İşe Başlama Tarihi : 15/05/2008 00:22:01

Bildiren Kişi : Ali Çalışkan Bitiş Tarihi :

Cep Telefonu : 535 5555555

Bağlantı ayarlarını yapmamıza rağmen yazıcıdan çıktı alamıyoruz. Bu konuda yardımınızı rica ediyoruz.

Arıza Detayı :

- e. Ekleniler bölümünde, çağrınıza dosya eklemiş iseniz eklediğiniz dosyayı görürsünüz. Çağrınız açıkken gerekli olması halinde dosya ekleyebilirsiniz.

Yapılan İşlemler Genel Bilgiler Ekleniler Çözüm

#	Dosya Adı

Dosya Ekle

f. Açık Çağrılarda Çözüm Sekmesini boş olarak görürsünüz.

The screenshot shows the 'Çözüm' tab selected in the application. The 'Çözüm Özet'i' field is empty, and the 'Çözüm Detayı' field is also empty, indicating that no solution has been entered for the selected call.

2. ÇÖZÜLMÜŞ/KAPANMIŞ ÇAĞRILAR

The screenshot shows the 'Çözülmüş Arıza Bildirimleri' tab. Below the tab, there is a summary: 'Toplam 6 kayıt, 1-6 gösteriliyor'. Below this is a table with the following columns: Olay No, Kategori, Durumu, Açılma Tarihi, Açıklama, and Arama.

Olay No	Kategori	Durumu	Açılma Tarihi	Açıklama	Arama
ÇAĞRI-01995	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Çözüldü	15/05/2008 00:16:43	Yazıcıda problem var	
ÇAĞRI-01556	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Çözüldü	13/05/2008 16:03:45	dene	
ÇAĞRI-01038	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Çözüldü	01/05/2008 11:46:24	öğretmen bilg.pökmüş	
ÇAĞRI-01012	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Kapalı	01/05/2008 11:34:26	pc bozuk	
ÇAĞRI-00667	Mobilya	Çözüldü	01/05/2008 08:22:21	uo9u	
ÇAĞRI-00630	Bilgisayar ve Çevre Birimleri	Kapalı	30/04/2008 15:29:24	Yazıcıdan döküm alamıyorum	



Çözülen çağrılar otomatik olarak Çözülmüş/Kapanmış Çağrılar bölümüne geçer.

The screenshot shows the 'Çözüm' tab with the following text entered in the 'Çözüm Özet'i' field: 'Teknik Müdahale İle Arıza Giderildi.' The 'Çözüm Detayı' field contains the text: 'Yazıcı ayarları yapılarak sorun giderilmiştir.'

ÇÖZÜM BUL

Çözüm Bul'u seçiniz.

Çözüm Bul

Problem Özeti:

Problem Açıklaması:

Çözüm:

Kelimeye Göre Ara
 Kelimelere Göre Ara
 Tüm sözcüklerle ara




Çözüm Bul

Kaynak:

Problem Özeti:

Problem Açıklaması:

Çözüm:



Eğer tek bir kayıt varsa doğrudan gösterilir. Eğer birden fazla kayıt varsa liste şeklinde gelir.

* "Çözüm Bul" bölümü içerik olarak zaman içerisinde oluşacaktır.

ŞİFRE DEĞİŞTİRME

Kullandığınız şifreyi değiştirmek istediğinizde Şifre Değiştir bölümüne girerek yeni şifrenizi belirleyebilirsiniz.

Şifre Değiştir

Eski Şifre :

Yeni Şifre :

Yeni Şifre Tekrar :