

Tek Noktadan Hizmet: Kullanıcı Merkezli Ortaklık

İlkay Holt, Bilgi Erişim Hizmetleri Müdürü
Murat Gülver, Bilgi Teknolojileri Destek Müdürü

45. Kütüphane Haftası 3 Nisan 2009

Organizasyonel Entegrasyon

- Birimler arası etkin iletişim
- Verimli karar süreci
- Daha az maliyetli çözümler
- Etkin personel ve zaman kullanımı

≡ Operasyonel entegrasyon

Fırsatlar

Kütüphane

- Kütüphane sistemi
- Teknik donanımlı personel
- Hizmetleri kullandıracak araçlara entegrasyon

Bilgi Teknolojileri

- Uzun saatler hizmet desteği
- İhtiyaca yönelik hizmet yaklaşımı
- Olanaklarını daha etkin kullandırma

Artan hizmet kalitesi
Kullanıcı memnuniyeti

Dikkat Edilecek Unsurlar

- Değişen roller
- Profesyonel kimlik
- Birleşen yetkinlikler
- Bütçeler

Tek Noktadan Hizmet

- Yardım Masası
 - İstek yönetimi
 - Servis odaklılık
 - Yanıt süresi & artan hizmet kalitesi
- Ölçülebilir hizmetler
 - Görev yönetimi
- Uzun saatler hizmet desteği

Call Logging - [Tüm Çağrılar - 1724 of 1724]

File Edit View Group Customer Solution Accessory Report AutoTask ITSM Window Help

Call ID: 00002022 Stopwatch: 0:02:05 Count: 1 Status: Atandı

ÖZYEGİN ÜNİVERSİTESİ Çalışan Ekranı Yeni Kişi CC Admin

Çağrı Sahibi Adı Soyadı: Tamer F9 Yılmaz F9 Sistem Kodu: tamery F9 Sicil No: Manager
E-posta: Tamer.Yilmaz@ozyegin.edu.tr Cep Tel: Diğer Tel:
Dahili: Bina/Oda: Birim: Dil Tercih:

Çağrıyı Açtıran Adı Soyadı: F9 Sistem Kodu: F9 Sicil No:
Dahili: Bina/Oda: E-posta:

Çağrı Takipçisi Adı Soyadı: F9 Sistem Kodu: F9 Sicil No:
Dahili: Bina/Oda: E-posta:

Çağrı Kayıt Ayırınlar (0) Görevlendirme (1) Notlar (0)

Etkinlik Hazırlık/ Destek Son Güncelleyen: Turgutn Tarih/Saat: 27.03.2009 10:30:22

Kaynak: Planlı birim işleri Kişisel Öncelik: 5 Acil değil Çağrı Durumu: Atandı Öncelik: 5 Acil değil F9
İstenen Tamamlama Tarihi: Beklet Bekletme Nedeni:
Sorum: 28/3/2009 Hüsnü Özyeğin Vakfı etkinlik talebi. Çözüm Açıklaması: Sonlanma Nedeni:
Çağrı Nedeni: Tamamla İlk seferde mi çözüldü? Anket: İsteğinize zamanında cevap verildi mi? Görüşleriniz:
Problemizin zamanında çözümlendi mi? Sunulan çözüm beklentilerinizi karşıladı mı? Size gereken ilgi ve anlayış gösterildi mi? Memnuniyet Dereceniz:

İlgili: BMBT Alanları Temizle
Konu: Ses- Görüntü Hizmet: Ses-Görüntü
Kategori/Ayrıntı: Etkinlik Hazırlık/ Destek Etkinlik Hazırlık/ Destek
Detay: Otomatik Görev Yarat
Alt Detay:

Açılış İsim: 27.03.2009 10:26:27 Kapanış: : :

Eğitim talep 90328.docx

Call Description OzunHeat

Özyeğin University Helpdesk Self Service Web Pages - Mozilla Firefox

Doğya Düzen Görünüm Geçmiş Yer İmleri Araçlar Yardım

http://helpdesk.ozyegin.edu.tr/heatwebGUI/ozunweb.wgx

En çok ziyaret edilenler İlk Adım Haberler

My Incidents - Last 50

Incident ID	Incident Desc
00001897	Projeksiyon Sorunu 103 nolu sınıf.
00001874	Ayla hanımın pda senkronizasyon sorunu .
00001824	205 nolu sınıfta projeksiyon görüntü sorunu.
00001818	Ayşe Genç'in bilgisayar ve telefonun oda içerisinde
00001804	Yeni işe başlayan personel Işık Tabay için pc temin et
00001791	Nasuhi beyin Notebooktaki docking st. sökölüp Pinar
00001751	Işık Tabay personel hesap açılışı.
00001670	Toshiba ofisindeki havalandırma çalışmıyor.
00001476	Helpdesk ihlal malleri hd-opt@ozyegin adresinden ba
00001443	3.kat 2.poe switchde 336 nolu port ipphone vlan nin.
00001336	Yeni personel işe başlama işlemleri.
00001334	Yeni personel işe başlama işlemleri. Nuray Özişik.
00001327	Yeni personel işe başlama işlemleri. Ali Beba
00001251	Yeni personel işe başlama işlemleri. Gonca Bedel
00001230	Deneme.
00001165	From: Müge Belbes Sent: Thursday, November 27, 2
00001152	z: _cesitli bilgi&belgeler\ou telefon ve adres bilgileri _
00001081	Sinan Tan . Yeni personel hesap açılışı.
00001080	Meltem Temizel. Yeni personel hesap açılışı.
00001079	Tekin Ertan. Yeni personel hesap açılışı.
00001058	From: Bahar Basim [mailto:gbbasim@yahoo.com] Sei
00001057	-----Original Message----- From: Ali Ozer Ercan [mailt
00001030	Yeni personel hesap açılışı.
00001029	Yeni personel hesap açılışı.
00001028	Yeni personel işe başlama işlemleri.İsmail Arı
00001022	Yeni personel işe başlama işlemleri.
00001006	Yeni personel hesap açılışı.
00001005	Yeni personel hesap açılışı.
00001004	Yeni personel hesap açılışı.
00001003	Yeni personel hesap açılışı.
00001002	Yeni personel hesap açılışı.
00001001	Yeni personel hesap açılışı.
00001000	Yeni personel hesap açılışı.
00000999	Yeni personel hesap açılışı.

Welcome İsin Sarioz (İşins)

Helpdesk Self Service [Logout](#)

Announcements | Incident Details

Info

Incident ID	00001897	Incident Status	Kapalı
Customer	İsin Sarioz	Received Time	2009-03-19 14:08:47
Reported by		Target Time	2009-03-24 11:08:00
Owner		Closed Time	2009-03-23 16:41:27
Severity	3 - Önemli		

Incident Description

Projeksiyon Sorunu 103 nolu sınıf.

Solution

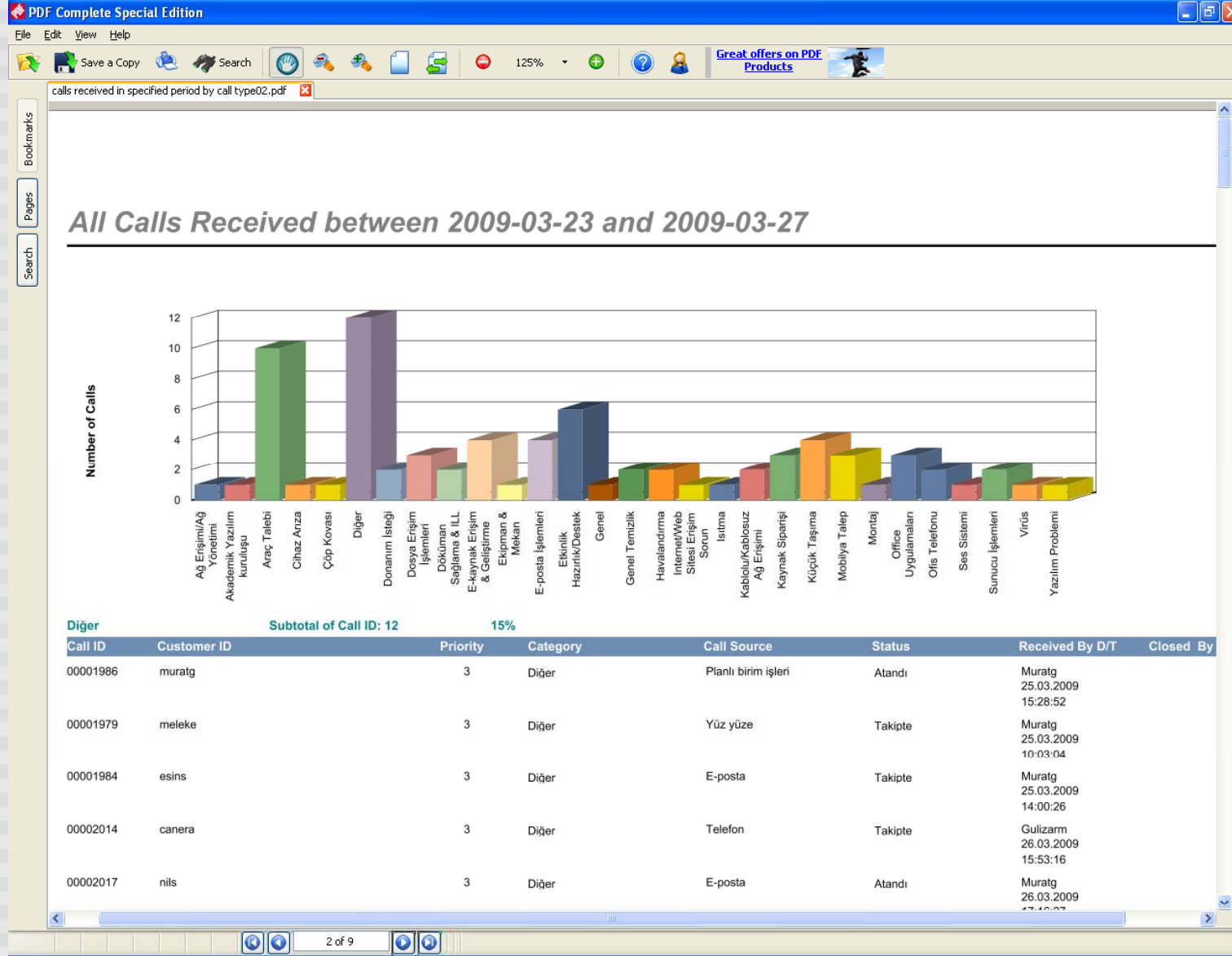
İşlem yapılmadı.

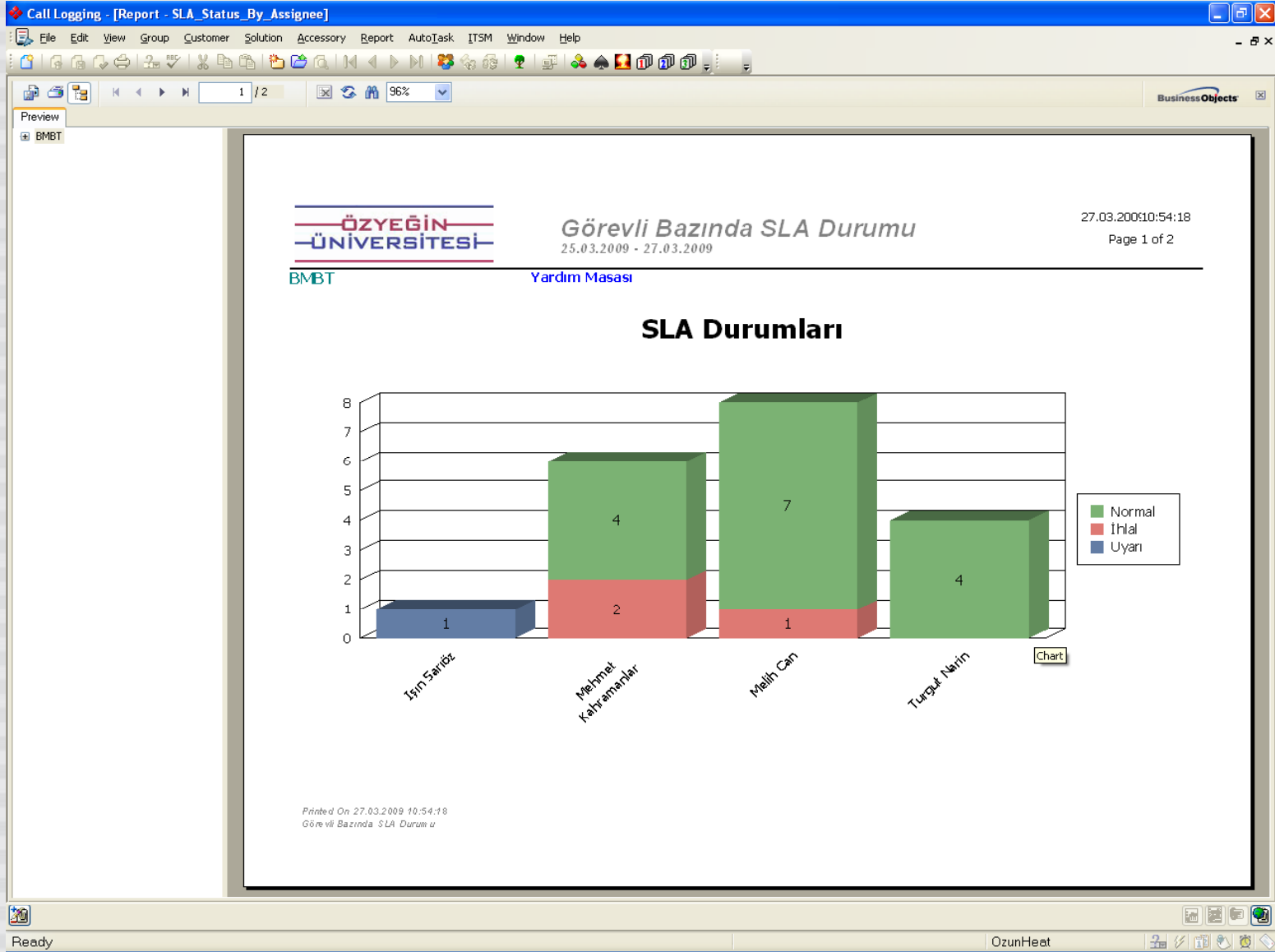
Journal Notes

Entry Date	Entry Time	Created By	Entry Text
------------	------------	------------	------------

[Fill Post Incident Survey](#) [Add Journal Note](#)

Tamam





Özyeğin University Helpdesk Self Service Web Pages - Mozilla Firefox

Doğya Düzen Görünüm Geçmiş Yer İmleri Araçlar Yardım

http://helpdesk.ozyegin.edu.tr/heatwebGUI/ozunweb.wgx

En çok ziyaret edilenler İlk Adım Haberler

Post Incident Survey for 00001818

Please respond

Have we responded your request on time?
 Yes No No Feedback

Have we resolved your issue/problem on time?
 Yes No No Feedback

Was the solution provided satisfactory?
 Yes No No Feedback

Was the help desk team kind and understanding?
 Yes No No Feedback

Your Feedback (first 250 characters will be saved)

Overall Satisfaction Rate: A-Excellent

Submit Cancel

Welcome Isin Sarioz (isins)

Helpdesk Self Service [Logout](#)

Announcements | Incident Details

Info

Incident ID	00001818	Incident Status	Kapalı
Customer	Isin Sarioz	Received Time	2009-03-16 15:54:43
Reported by		Target Time	2009-03-24 09:54:00
Owner		Closed Time	2009-03-18 17:29:27
Severity	4 - Az Önemli		

Incident Description

Ayşe Genç'in bilgisayar ve telefonun oda içerisinde yer değiştirilmesi.

Solution

Talep karşılanmıştır.

Journal Notes

Entry Date	Entry Time	Created By	Entry Text
------------	------------	------------	------------

Fill Post Incident Survey Add Journal Note

My Active Incidents

My Incidents - Last 50

Create Incident

Tamam

İletişim

- Fakülte Kütüphanecisi
 - Kontak kişi
 - İhtiyaç analizi
 - Koleksiyon (yazılım, e/kaynak) geliştirme
- Bilgi Okuryazarlığı Programları
 - Oryantasyonlar
 - Araştırma kaynakları
 - Teknoloji kullanımı



Merhaba;

Sizlere bir hatırlatma yapmı olan özel klasörünüzdeki ve olarak yedekleri alınmakta alınmamaktadır. Bu anlam kaybolmasına neden olabilir DVD üzerine almanız mümkü

Bu konuda yardıma ihtiyacı

Hello;

Information Services carried . It is not possible to back u are any issues with your o local drive, your files may b DVD.

If you need assistance on l extension below.

Library

libinfo@ozyegin.edu.tr
0 216 559 21 55

[360Search](#), kütüpl arama motoru kul bu arama motorur istiyoruz. Commu gideni işaretleyere katılabilirsiniz. Ka kitap seti hediye e

[Anket](#) 16 Mart 20

[360Seach](#) is a too simple search eng representative of process by choosi [survey](#) or by sugg among the partici

[The survey](#) period

Library

libinfo@ozyegin.edu.tr
0 216 559 21 55



Merhaba,

Posta kutunuzun limitini aşmamak için başvurabileceğiniz pek çok yöntem olduğunu biliyor muydunuz? [Linki](#) tıklayarak size yardımcı olacak birkaç ipucuna ulaşabilirsiniz.

Dear Colleagues;

Here are some great tips to keep your mailbox under control . [Click here](#) for tips to help you reduce your mailbox size.

ÖZYEGİN UNIVERSITY INFORMATION SERVICES

For further information contact:

Library

libinfo@ozyegin.edu.tr
0 216 559 21 55

Helpdesk

helpdesk@ozyegin.edu.tr
Ext: 2222

Ext: 2222

Eđitime Teknolojik Destek

- Teknik ekipmanların kütüphaneden ödünç verilmesi
 - Laptop, doküman kamera, pointer, video kamera vb.
- Ders Yönetim Sistemi (CMS)
- Community Space

Son söz

- Beraber daha etkin çalışma
- Daha etkin kaynak yönetimi
- Gelişen hizmetler
- Daha kaliteli hizmet /ölçülebilir
- Artan memnuniyet