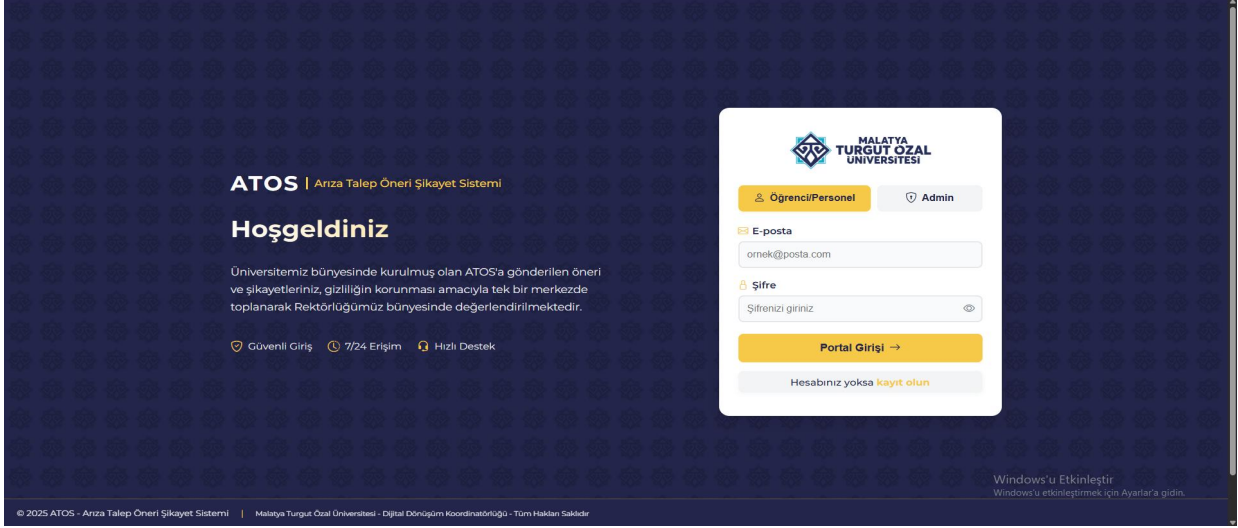


Arıza, Talep, Öneri ve Şikayet Sistemi – Detaylı Kullanım Kılavuzu

Bu doküman, Kurum içi iletişim ve problem çözme süreçlerini dijitalleştiren Arıza, Talep, Öneri ve Şikayet Sistemi'nin (ATOS) kapsamlı kullanım rehberidir. Kılavuz; Öğrenci, Personel, Birim Yöneticisi ve Sistem Yöneticisi (Admin) olmak üzere dört farklı kullanıcı profiline sistemi en verimli şekilde nasıl kullanacağını, ekran fonksiyonlarını ve iş akışlarını detaylandırır.

1. Giriş Ekranı ve Güvenlik



Sisteme erişim, veri güvenliğini sağlamak amacıyla rol tabanlı bir giriş mekanizması üzerine kurulmuştur. Kullanıcılar, sisteme dahil olmadan önce kendi statülerine uygun giriş kapısını seçmelidir.

Kimlik Doğrulama: Sisteme giriş, size özel tanımlanmış Kullanıcı Adı ve Şifre kombinasyonu ile gerçekleştirilir. Bu bilgiler, kişisel verilerinizi ve başvuru geçmişinizi korumak için şifrelenerek saklanır.

Rol Seçimi: Sistemde yetki karmaşasını önlemek adına 4 farklı giriş tipi bulunur:

- Öğrenci:** Akademik ve idari talepler için.
- Personel:** Kurum çalışanlarının iç talepleri ve bildirimleri için.
- Birim Yöneticisi:** Departman bazlı başvuruları yönetmek için.
- Admin:** Tüm sistemin genel yönetimi ve konfigürasyonu için.

Başarılı Giriş: Bilgiler doğrulandığında, sistem sizi otomatik olarak yetki seviyenize uygun Anasayfa arayüzüne yönlendirir. Hatalı giriş denemelerinde ise güvenlik uyarısı verilir.

2. Öğrenci Modülü

Öğrenci modülü, öğrencilerin kurumla olan etkileşimini hızlandırmak ve taleplerini şeffaf bir şekilde iletmelerini sağlamak için tasarlanmıştır.

2.1. Öğrenci Anasayfa ve Yeni Başvuru Oluşturma

The screenshot shows the ATOS student dashboard. The header includes the ATOS logo and the text "Hoş Geldiniz, Test Öğrenci". The main content area is divided into four summary cards: "TOPLAM BAŞVURU" (7), "YENİ BAŞVURU" (1), "İŞLEMDE" (0), and "ÇÖZÜLDÜ" (4). Below these is a table of "Son Başvurular" (Recent Requests) with columns for "Başvuru No", "Konu", "Birim", "Durum", "Tarih", and "İşlemler". The table contains five rows of data, each with a "Detay" button. The footer includes copyright information and a Windows logo.

Başvuru No	Konu	Birim	Durum	Tarih	İşlemler
2025-000011	DENEME	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	11.10.2025 18:12	Detay
2025-000007	Derslikler	Battalgazi Meslek Yüksekokulu	YENİ	28.08.2025 12:43	Detay
2025-000005	deneme5	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	17.08.2025 23:18	Detay
2025-000004	deneme4	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	17.08.2025 13:23	Detay
2025-000003	deneme3	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	17.08.2025 13:23	Detay

1. Öğrenciler İçin Anasayfa

Öğrenciler sisteme giriş yaptıklarında, kullanıcı dostu bir kontrol paneli (dashboard) ile karşılaşılır. Bu alan, hem yeni işlem başlatmak hem de geçmişi izlemek için merkezi bir noktadır.

Anasayfa Genel Bakış: Giriş yapıldığında, öğrenci en son oluşturduğu başvuruların özet durumlarını (örn: "İşleme Alındı", "Cevaplandı") anında görebilir. Bu, acil durumların takibini kolaylaştırır.

The screenshot shows the ATOS student dashboard with the "Yeni Başvuru" (New Request) form open. The form includes fields for "Konu" (Subject), "Açıklama" (Description), "Başvuru Türü" (Request Type), "Birim" (Department), "Oncelik" (Priority), and "Dosya Ekle" (Attach File). The "Başvuru Türü" dropdown is set to "Başvuru Türü Seçin". The "Birim" dropdown is set to "Birim Seçin". The "Oncelik" dropdown is set to "Düşük". The "Dosya Ekle" section has a "Dosyaları Seç" button and a "Dosya seçilmedi" message. The form also includes "Başvuruyu Gönder" and "İptal" buttons. The footer includes copyright information and a Windows logo.

2. Öğrenciler İçin Yeni Başvuru Oluşturma Safası

Yeni Başvuru Süreci: "Yeni Başvuru" butonuna tıklandığında detaylı bir form açılır. Başvurunun doğru birime ve doğru önem derecesiyle iletilmesi için şu alanlar dikkatle doldurulmalıdır:

- Konu:** Başvurunun kısa ve anlaşılır özeti.

- Açıklama:** Talebin tüm detaylarının yazıldığı alan.
- Başvuru Türü:** Öğrenciler için üç temel seçenek sunulur: Talep (Belge, izin vb.), Şikayet (Hizmet aksamaları vb.) ve Öneri (İyileştirme fikirleri).
- Gönderilecek Birim:** Sorunun ilgili olduğu departman (Öğrenci İşleri, Bilgi İşlem vb.) seçilir.
- Öncelik Derecesi:** Durumun aciliyetini belirtir.
- Dosya Ekleme:** Dilekçe, ekran görüntüsü veya fotoğraf gibi kanıtlayıcı belgeler sisteme yüklenebilir.

2.2. Başvurularım, Takip ve Bildirim Yönetimi

Başvuru No	Konu	Birim	Durum	Öncelik	Tarih	İşlemler
2025-000011	DENEME	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	Düşük	11.10.2025 18:12	🔍
2025-000007	Derslikler	Battalgazi Meslek Yüksekokulu	YENİ	Yüksek	28.08.2025 12:43	🔍
2025-000005	deneme5	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	Yüksek	17.08.2025 23:18	🔍
2025-000004	deneme4	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	Düşük	17.08.2025 13:23	🔍

3. Öğrenciler İçin Başvurularım Sayfası

Başvuru sonrası süreç, şeffaflık ilkesi gereği adım adım izlenebilir.

Başvuru Arşivi: "Başvurularım" sekmesi, öğrencinin sisteme kaydolduğu günden itibaren yaptığı tüm başvuruları listeler. Bu liste üzerin

Başvuru No	Konu	Birim	Durum	Öncelik	Tarih	İşlemler
2025-000011	DENEME	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	Düşük	11.10.2025 18:12	🔍
2025-000007	Derslikler	Battalgazi Meslek Yüksekokulu	YENİ	Yüksek	28.08.2025 12:43	🔍
2025-000005	deneme5	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	Yüksek	17.08.2025 23:18	🔍
2025-000004	deneme4	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	ÇÖZÜLDÜ	Düşük	17.08.2025 13:23	🔍

en hangi başvurunun hangi aşamada olduğu filtrelenebilir.

4. Öğrenciler İçin Başvuru Detay Sayfası

Detaylı İnceleme: Herhangi bir başvurunun üzerine tıkladığında, o başvuruya ait tüm tarihçe, birim yöneticisinin verdiği cevaplar ve işlem notları görüntülenir.

The screenshot shows the 'Bildirimler' (Notifications) page in the ATOS system. The page features a dark blue sidebar with navigation links: 'Ana Sayfa', 'Yeni Başvuru', 'Başvurularım', and 'Bildirimler'. The main content area has a header with 'Bildirimler' and a 'Tümü Okundu' button. Below the header, there are three summary cards: 'TOPLAM BİLDİRİM' (136), 'DURUM GÜNCELLEMELERİ' (40), and 'MESAJLAR' (0). The main area displays a list of notifications, each with a bell icon, a status (e.g., 'Çözüldü', 'İşlemde', 'Cevaplandı'), a date, and a time. The footer includes copyright information and a Windows logo.

5. Öğrenciler İçin Bildirimler Sayfası

Anlık Bildirimler: Başvurunuz bir yönetici tarafından okunduğunda veya cevaplandığında, sistem sol alttaki "Bildirimler" alanına anlık uyarı düşer. Böylece öğrenci sürekli sayfayı yenilemek zorunda kalmadan gelişmelerden haberdar olur.

The screenshot shows the 'Profil' (Profile) page in the ATOS system. The page features a dark blue sidebar with navigation links: 'Ana Sayfa', 'Yeni Başvuru', 'Başvurularım', and 'Bildirimler'. The main content area has a header with 'Profil' and a 'Test Öğrenci' button. Below the header, there is a profile card with a person icon, the name 'Test Öğrenci', and the email 'ogrenci@example.com'. Below the card, there are four statistics: 'Toplam Başvuru' (7), 'Çözülen Başvuru' (4), 'İşlemde' (0), and 'Yanıt Bekliyor' (0). The right side shows a form for 'Profil Bilgileri' (Profile Information) with fields for 'Ad Soyad', 'E-posta Adresi', 'Telefon Numarası', and 'Birim'. There is also a 'Şifre Değiştir' (Change Password) section with fields for 'Mevcut Şifre', 'Yeni Şifre', and 'Yeni Şifre (Tekrar)'. The bottom right shows a 'Değişiklikleri Kaydet' (Save Changes) button. The footer includes copyright information and a Windows logo.

6. Öğrenciler İçin Profil Sayfası

Profil Yönetimi: Kişisel bilgilerin güncellendiği alandır. İletişim bilgilerinin doğru olması, birimlerin öğrenciye ulaşabilmesi açısından kritiktir.

3. Personel Modülü

Personel modülü, kurum çalışanlarının hem kendi ihtiyaçlarını hem de kurumun altyapısal sorunlarını raporlamaları için özelleştirilmiştir.

3.1. Personel Başvuru Ekranı ve Arıza Bildirimi

7. Personeller İçin Yeni Başvuru Sayfası

Personeller, kurumun işleyişini sürdüren kişiler oldukları için, öğrenci modülüne ek olarak teknik ve altyapısal sorunları bildirme yetkisine de sahiptirler.

Genişletilmiş Başvuru Türleri: Personeller; Talep, Şikayet ve Öneri seçeneklerine ek olarak Arıza bildiriminde bulunabilirler. Bu seçenek, bozulan ekipmanlar (projeksiyon, bilgisayar, klima vb.) veya bina sorunları (elektrik, su vb.) için kullanılır ve sistemde genellikle daha yüksek öncelikli olarak işlenir.

İş Akışı: Personel anasayfasında son başvurularını takip ederken, "Yeni Başvuru" sayfasında ilgili birimi (örn: Teknik İşler) seçerek arıza kaydı oluşturabilir.

Dosya Eklemenin Önemi: Özellikle arıza bildirimlerinde, arızalı cihazın fotoğrafının sisteme yüklenmesi, teknik ekibin sorunu daha hızlı tespit edip hazırlıklı gelmesini sağlar.

4. Birim Yöneticisi Modülü

Birim yöneticileri, kendilerine atanan departmanın (Birim) sorumlusudur ve gelen başvuruları çözümlenmekle yükümlüdür.

4.1. Yönetici Paneli ve Gelen Başvuruları Yönetme

The screenshot displays the ATOS management dashboard. The top navigation bar includes the ATOS logo and the user's name, 'Test Birim Admin'. The dashboard features four summary cards: 'TOPLAM BAŞVURU' (7), 'YENİ BAŞVURU' (1), 'İŞLEMDE' (0), and 'ÇÖZÜLDÜ' (4). Below these is a table of recent requests with columns for request ID, requester, unit, subject, type, priority, status, date, and actions.

BAŞVURU NO	BAŞVURAN	BİRİM	KONU	BAŞVURU TÜRÜ	ÖNCELİK	DURUM	TARİH	İŞLEMLER
2025-000011	Test Öğrenci	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	DENEME	TALEP	DÜŞÜK	ÇÖZÜLDÜ	11.10.2025 18:12	Detay
2025-000009	Test Birim Admin	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	asdasdas	ARIZA	DÜŞÜK	YENİ	28.09.2025 18:48	Detay
2025-000005	Test Öğrenci	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	deneme5	TALEP	YÜKSEK	ÇÖZÜLDÜ	17.08.2025 23:18	Detay
2025-000004	Test Öğrenci	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	deneme4	ÖNERİ	DÜŞÜK	ÇÖZÜLDÜ	17.08.2025 13:23	Detay
2025-000003	Test Öğrenci	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	deneme3	TALEP	DÜŞÜK	ÇÖZÜLDÜ	17.08.2025 13:23	Detay

8. Birim Yetkilisi İçin Anasayfa

Birim Yöneticisi ekranı, operasyonel verimlilik odaklıdır. Yönetici giriş yaptığında, biriminin performansını bir bakışta görebilir.

Gelen Kutusu: "Gelen Başvurular" sayfası, sadece o yöneticinin yetkili olduğu birime (Örn: Kütüphane Daire Başkanlığı) yönlendirilen talepleri içerir. Diğer birimlerin verileri burada görünmez, bu da veri gizliliğini ve odaklanmayı sağlar.

Filtreleme ve Sıralama: Yönetici, gelen yüzlerce başvuruyu "Öncelik Derecesine" (Yüksekten Düşüğe) veya "Tarihe" göre sıralayarak acil konulara öncelik verebilir.

4.2. Etkili Cevaplama Sistemi ve Hızlı Yanıt Şablonları

The screenshot shows the 'Hızlı Yanıtlarım' (My Quick Responses) section of the ATOS dashboard. It includes a form to create a new quick response with fields for 'Başlık' (Title), 'Kategori' (Category), and 'İçerik' (Content). Below the form is a table of existing quick responses with columns for title, category, content, creator, date, and actions.

Başlık	Kategori	İçerik	Oluşturan	Tarih	İşlemler
test11	Genel	test11	Test Birim Admin	26.08.2025 21:32	Düzenle Sil

9. Birim Yetkilisi Hazır Cevaplar Sayfası

Verimliliği artırmak adına sistem, yöneticilere gelişmiş cevaplama araçları sunar. **Detaylı Analiz:** Yönetici, başvuruyu incelerken kullanıcının eklediği dosyaları görüntüleyebilir ve sorunun kaynağını anlamak için geçmiş başvurulara göz atabilir.

10. Birim Yetkilisi Hazır Cevaplar Sayfası

Hızlı Yanıtlar (Şablonlar): Sıkça sorulan sorular (örn: "Kayıt dondurma tarihleri ne zaman?", "Yemekhane saatleri nedir?") için yönetici, her seferinde aynı metni yazmak yerine önceden tanımladığı şablonları kullanabilir.

Nasıl Çalışır? Yönetici, "Hızlı Yanıtlar" menüsünden Başlık ve İçerik girerek şablonu veritabanına kaydeder. Cevaplama anında tek tuşla bu metni forma aktarır.

Kategori Yönetimi: Yönetici, yetkili olduğu birimleri kategorize edilmiş başlıklar halinde görüntüleyerek iş bölümü yapabilir.

4.3. Raporlama, İstatistiksel Analiz ve Güvenlik Tedbirleri

11. Birim Yetkilisi Hazır Cevaplar Sayfası

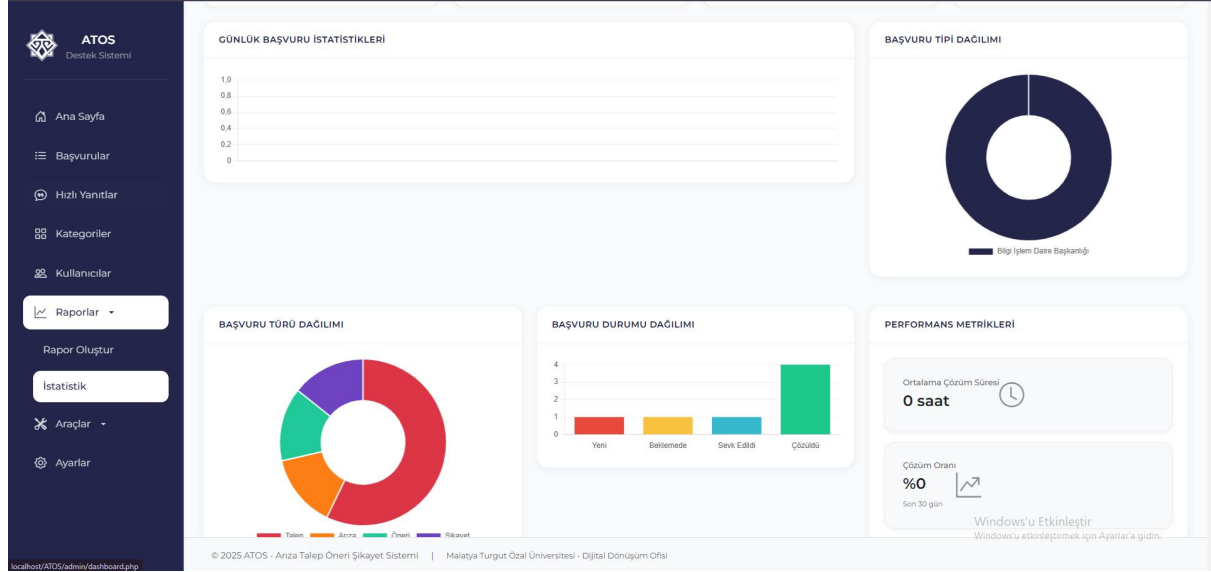
Yöneticinin stratejik kararlar alabilmesi için sistem veriyi bilgiye dönüştürür.

- Gelişmiş Raporlama:** Belirli tarih aralıkları seçilerek üç ana türde rapor üretilebilir:
- Başvuru Raporu:** Gelen tüm başvuruların dökümü.
- Performans Raporu:** Hangi personelin veya birimin ne kadar başvuruyu, ne kadar sürede çözdüğünü gösterir.
- Süre Raporu:** Başvuruların ortalama cevaplanma süresini analiz eder.

Görsel İstatistikler: Sayısal veriler, anlaşılması kolay grafiklere (Chart) dönüştürülür. Bu grafikler, birimin yoğunluk dönemlerini tespit etmeye yarar.

Güvenlik Yönetimi: Sistem güvenliğini tehdit eden veya spam başvuru yapan kullanıcılar için E-posta Yasaklama ve IP Yasaklama özellikleri mevcuttur. Bu yetki, sistemi kötüye kullanımlara karşı korur.

5. Admin (Sistem Yöneticisi) Modülü



Admin, sistemin "Süper Kullanıcısı"dır ve tüm yapının tepeden bakışını sağlayan en geniş yetkiye sahiptir.

5.1. Global Yönetim ve Merkezi Denetim

Admin kullanıcısı, kurumdaki tüm birimlerin trafiğini görebilir ve gerektiğinde müdahale edebilir.

© 2025 ATOS - Arıza Talep Öneri Sikayet Sistemi | Malatya Turgut Ozal Üniversitesi - Dijital Dönüşüm Ofisi

Tüm Birimlere Erişim: Birim yöneticileri sadece kendi alanlarını görürken, Admin "Öğrenci İşleri", "Bilgi İşlem", "Sağlık Daire" vb. tüm birimlere gelen başvuruları tek bir havuzda görüntüleyebilir.

Müdahale Yetkisi: Bir birim yöneticisinin izni olduğu veya sorunun çözülemediği durumlarda, Admin devreye girerek başvuruyu cevaplayabilir veya farklı bir birime yönlendirebilir.

Global Araçlar: Raporlama ve İstatistik modüllerini, tek bir birim için değil, tüm kurum geneli için çalıştırarak makro düzeyde analizler yapar.

5.2. Kullanıcı Konfigürasyonu, Onay Süreçleri ve Sistem Ayarları

Sistemin yaşayan bir organizma olarak güncel kalmasını sağlayan ayarlar bu bölümde yapılır.

AD SOYAD	EMAIL	ANA BİRİM	KULLANICI TÜRÜ	BİRİM YETKİLERİ	ROL	DURUM	İŞLEMLER
test1 test1	test1@gmail.com	-	UNİVERSİTE DIŞI	-	ÖĞRENCİ	AKTİF	[İ] [D]
test test	testtest@example.com	Doğuşehir Vahap Küçük Meslek Yüksekokulu	ÖĞRENCİ	-	ÖĞRENCİ	AKTİF	[İ] [D]
Mehmet Yılmaz	eeeeeee@gmail.com	Hukuk Müşavirliği	PERSONEL	-	PERSONEL	AKTİF	[İ] [D]
Mehmet Yılmaz	bbbbbb@gmail.com	-	UNİVERSİTE DIŞI	-	PERSONEL	AKTİF	[İ] [D]
Mehmet Yılmaz	ccc@gmail.com	-	UNİVERSİTE DIŞI	-	ÖĞRENCİ	AKTİF	[İ] [D]
Nur Seda	newlifesda@gmail.com	Mühendislik ve Doğa Bilimleri	ÖĞRENCİ	-	ÖĞRENCİ	AKTİF	[İ] [D]

© 2025 ATOS - Arıza Talep Öneri Sikayet Sistemi | Malatya Turgut Ozal Üniversitesi - Dijital Dönüşüm Ofisi

Kullanıcı Yönetimi:

Liste ve Düzenleme: Kayıtlı tüm kullanıcılar listelenir. Admin, bir kullanıcının rolünü (Örn: Personeli Birim Yöneticisi yapmak) veya birimini değiştirebilir.

Yeni Kullanıcı Ekleme: Sisteme manuel olarak yeni idari personel veya yönetici eklenebilir.

The screenshot shows the 'Yeni Kullanıcı Oluştur' (Create New User) form in the ATOS system. The form is divided into two columns for user information. The left column includes fields for 'Ad Soyad' (Full Name), 'Şifre' (Password), 'Ana Birim' (Main Department), and 'Rol' (Role). The right column includes fields for 'Email', 'Telefon Numarası' (Phone Number), and 'Kullanıcı Türü' (User Type). There are 'Kullanıcı Oluştur' (Create User) and 'İptal' (Cancel) buttons at the bottom. The interface is in Turkish and includes a sidebar with navigation options like 'Ana Sayfa', 'Başvurular', 'Hızlı Yanıtlar', 'Kategoriler', 'Kullanıcılar', 'Raporlar', 'Araçlar', and 'Ayarlar'.

Onay Süreci: Kendi kendine kayıt olan yeni kullanıcıların (eğer sistem dışarıdan kayda açıksa) aktivasyon ve onay süreçleri buradan yönetilir; yetkisiz girişler engellenir.

The screenshot shows the 'Yeni Kullanıcılar' (New Users) management interface. It features a sidebar with navigation options and a main content area. The main content area includes a 'Yeni Kullanıcılar' header, a 'Kullanıcılar' button, and a 'Filtreleme ve Arama' (Filter and Search) section. Below this is a table titled 'Onay Bekleyen Kullanıcılar' (Users Awaiting Approval). The table has columns for 'Ad Soyad', 'Email', 'Telefon', 'Kullanıcı Türü', 'Birim', 'Kayıt Tarihi', and 'İşlemler'. A single user is listed with the following details: Ad Soyad: test1, Email: test1@gmail.com, Telefon: 05342034248, Kullanıcı Türü: Üniversite Dışı, Birim: -, Kayıt Tarihi: 28.08.2025 11:19, İşlemler: Öğrenci, Onayla, Reddet. There is a '1 Başvuru' (1 Application) button in the top right corner of the table area.

Sistem Ayarları (Birim Yapılandırması): Kurumun yapısı değiştiğinde sistem de buna uyum sağlar. Admin, veritabanı düzeyinde işlem yaparak:

Yeni açılan bir departman için Yeni Birim Ekleme

Kapanan bir departman için Birim Silme veya pasife alma işlemlerini gerçekleştirir. Bu değişiklikler anında başvuru formlarındaki birim seçim listelerine yansır.