

## ETKİLEŞİMLİ TAHTA ARIZALARINDA ÇAĞRI AÇMA VE ARIZA TAKİP SÜRECİ

1. Arıza kayıtları <https://fatihpys.eba.gov.tr/> adresinden oluşturulacaktır.
2. Garantisi bitmiş Vestel Faz1 ve Faz2 Etkileşimli Tahtaların (ET) sadece elektronik arızaları bu kanaldan açılacak olup, çerçeve ve mekanik arızalar bu kapsama dâhil değildir.  
*Arçelik ET'ler için ise sadece 0850 759 4444 numaralı çağrı merkezi üzerinden kayıt açılabilecektir.*
3. Arıza kaydı oluşturulurken sisteme MEBBİS kullanıcısı ile giriş yapılacaktır.

**Fatih PYS**  
Kullanıcı Girişi

Kullanıcı Adı veya Email

Şifre

89426 Güvenlik kodu

Giriş Yap

MEBBİS ile Giriş

PYS Çağrı Merkezi Numaraları  
0 850 202 26 32  
0 850 808 48 82

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı © 2020 Tüm hakları saklıdır

4. Giriş yapıldıktan sonra sağ alt köşedeki “+” simgesinden ya da ekranın üst tarafında yer alan “Yeni Çağrı Oluştur” sekmesinden arıza kaydı oluşturulabilir. Ayrıca daha önce okul tarafından açılmış olan çağrılar varsa “Donanım, Altyapı, Erişim” kategori seçimi yapılarak hangi türde arızaların açılmış olduğu listelenebilir.

The screenshot shows the user interface of the system. At the top, there is a user profile for Ahmet Mehmet Akif Ersoy O. Below the profile, there are three main navigation buttons: 'Yeni Çağrı Oluştur' (New Call Create), 'Toplam Tesis' (Total Facility), and 'Toplam Bina' (Total Building). The 'Yeni Çağrı Oluştur' button is highlighted with a red arrow. Below these buttons, there are two sections: 'ÇAĞRI LİSTESİ' (Call List) and 'TESİS LİSTESİ' (Facility List). The 'ÇAĞRI LİSTESİ' section is highlighted with a red arrow and contains a list of calls. One call is visible with details: '398896 | Arıza | ET-Hoparlör/Cızırtılı Ses/Patlak'. The 'TESİS LİSTESİ' section is also visible and contains a list of facilities. At the bottom right, there is a 'Yeni Çağrı Oluştur' button with a red arrow pointing to it.

5. Yeni arıza kaydı açma ekranında arıza kaydını oluşturan kişinin bilgilerini eksiksiz yazması ve özellikle okul idaresinden bir personelin bu arızayı oluşturması önemlidir. “Çağrı açıklaması” bölümünde okulda bulunan tüm etkileşimli tahta arızaları detaylıca ve sınıf belirterek yazılmalıdır. Bir çağrı oluşturulduktan sonra mevcut çağrı süreci tamamlanıncaya kadar sistem başka bir çağrı oluşturmaya izin vermeyecektir.

The screenshot shows the 'Yeni Çağrı Ekle' (Add New Call) form. The form has a red header with the title 'Yeni Çağrı Ekle'. Below the header, there are two main sections: 'Arıza' (Fault) and 'Talep/Şikayet' (Request/Complaint). The 'Arıza' section is active and contains several fields: 'Tesis \*' (Facility), 'Bina \*' (Building), 'Envanter' (Inventory), 'Çağrı Sahibi (İsim Soyisim) \*' (Call Owner (Name Surname)), 'Çağrı Sahibi (Telefon) \*' (Call Owner (Phone)), 'Çağrı Sahibi (Eposta) \*' (Call Owner (Email)), and 'Çağrı Açıklaması' (Call Description). The 'Çağrı Açıklaması' field is highlighted with a red arrow and contains the text: '5 A sınıfı tahta açılmıyor, 6 B sınıfı dokunmatik çalışmıyor, 7 D sınıfı usb girişi çalışmıyor.' Below the form, there is a 'Görev Dosyası' (Task File) section with a button to upload a file. A message below the button states: 'Görev Dosyası dosya(lar) bulunmamaktadır. Dosya yüklemek için yükleme butonunu kullanabilir veya sürükleyip bırakarak yüklemeyi yapabilirsiniz.'

**Okul idaresinden bir personelin GSM numarasının yazılması önemlidir.**

**Bu alanda okuldaki Etkileşimli Tahta arızalarının tamamı sınıf ve arıza detayı içerecek şekilde yazılmalıdır.**

6. Arıza bildirimi yapıldıktan sonra okul tarafından açılmış olan çağrılar; yan panelde bulunan çağrılarım sekmesinden takip edilebilir.

Çağrılarım

Yeni Çağrı

Harita Detay

Arama yapmak için yazınız...

Ana Sayfa

Arıza Takip Sistemi

Çağrılarım

Yardım Merkezi

Dış Bağlantılar

Oluşturulan arızaların detayı bu sekmeden takip edilebilecektir.

ÇAĞRI TİPİ

Anıza

Talep/Şikayet

ÇAĞRI DURUMU

Yönlendirme bekleyenler

Devam Edenler

Onay Bekleyenler

Kapanan Çağrılar

ÇAĞRI KONUSU TÜRÜ

Altyapı

Erişim

Donanım

SLA DURUMU

Arama yapmak için aramak istediğiniz kelimenin ilk 3 harfini giriniz.

398896 | Arıza | ET-Hoparlör/Cızırtılı Ses/Patlak

Tesis/Bina : Mehmet Akif Ersoy O. 06.24.157.01 | 06.24.157.01 | Mehmet Akif Ersoy O.

Çağrı Tarihi : 25.06.2021 11:19

Çağrı Oluşturan : Ahmet

Yüklenici Firma/Sorumlu personel : Gazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi | Personel ataması bekleniyor

Çözüm Tarihi : Henüz çözüm bildirilmemiş

Çağrı Açıklaması : Deneme amaçlı açılmıştır, ilgili ET destek noktası işlem yapmadan kapatılabilir.

Son İşlem Tarihi/Durumu : 25.06.2021 11:19 | Yüklenici Ataması Yapıldı

Oluşturulan çağrı kaydının kısa detayı bu alanda görüntülenmektedir.

7. Oluşturulmuş çağrının detayına girildiğinde çağrı sürecinin detayları ile birlikte hangi aşamada olduğu görüntülenebilecektir.

398896 Kodlu Çağrı Detayı

Yönlendirme bekleniyor

İşlem yapılması bekleniyor

Çağrının kapanması bekleniyor

Kurum onayı bekleniyor

Oluşturulmuş çağrının süreç detayı bu bölümde görüntülenir

Çağrı Detayları

Geçen Süre : 1 Dakika

Çağrı Kodu: 398896

Çağrı Oluşturulma Tarihi: 25.06.2021 11:19

Çağrı Tipi: Arıza

Tesis: Mehmet Akif Ersoy O.

Çağrı Oluşturan: Ahmet

İl / İlçe: Ankara/Türkiye

Çağrı Sahibi Telefon: 0555

Bina: 06.24.157.01 | Mehmet Akif Ersoy O.

Çağrı Sahibi E-Posta: ahmet@gmail.com

Ürün Bilgisi: FAZZ\_ET\_VESTEL\_GRI

Çağrı Açıklaması: Deneme amaçlı açılmıştır, ilgili ET destek noktası işlem yapmadan kapatılabilir.

Envanter: 06.24.157.01.ET2.011 | 06.24.157.01.ET2.011

Çağrı Konusu: ET-Hoparlör/Cızırtılı Ses/Patlak

Yüklenici Firma: Gazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Çağrı Operasyon Geçmişi

Yazdır

Yüklenici Ataması Yapıldı

25.06.2021 11:19

İşlem Yapan : Ahmet

Geçen Süre : 1 Dakika

Çağrı Konumuna Uzaklık : Konum bulunamadı

Açıklama : Yenimahalle Şehit Mehmet Şengül Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi (20210319161310) yüklenicisine atama yapıldı.

Çağrı Oluşturuldu

25.06.2021 11:19