

# Istanbul Airport



## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

**SELAHATTİN BİLGİN**

**GENEL MÜDÜR**

IGA.AOCC.OSAP01	04	08.04.2024	Erdinç TEZCAN	Fatih MERE	Mehmet BÜYÜKKAYTAN	İnanç YAPAR
<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>REV</b>	<b>TARİH</b>	<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>		<b>KALİTE SİSTEMLERİ</b>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

### REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	30.05.2019	İlk Yayın	----
01	04.09.2019	Teknik Birim ibaresi eklendi IGA.AOCC.OSAP02 Teknik Çalışma İzin Prosedürüne atıf yapıldı IGA.AOCC.OSAP02.F02 İş Emri Formu eklendi Sürece ilave yapıldı İçerik güncellenmesi yapıldı	Madde 4, 6  Madde 6.1 c Madde 6.1 f  Madde 6.1 e, 6.2 f Madde 6.1 i, 6.2 h
02	25.06.2021	Prosedür içerisinde "AOCC Bakım Onarım Merkezi" olarak geçen tüm kısımlar "AOCC Teknik Operasyon Merkezi" olarak revize edilmiştir.  Amaç güncellendi.  Sorumluluklar güncellendi.  Tanımlar kısmında İş Emri Tanımı çıkarılmış, teknik birim tanımı revize edilmiş ve arizi bildirim tanımı prosedüre eklemiştir.  Referanslar Listesi kısımdan IGA.AOCC.OSAP02 İstanbul Havalimanı Teknik Çalışma İzin Prosedürü, IGA.AOCC.OPS04 İstanbul Havalimanı Teknik Çalışma İzin Prosedürü olarak revize edilmiştir.  AOCC Teknik Operasyon Merkezi Bölümü güncellendi. Bu bölüme iş yapım metotları ve iş akışlarının detaylı olarak tariflenmesi adına yeni maddeler eklenmiştir.  IGA.AOCC.OSAP01.F02 İş Emri Formu prosedür altından kaldırılarak IGA.AOCC.OSAP03 Teknik çalışma kayıtlarını sistem üzerinden yönetme ve işletme prosedürüne IGA.AOCC.OSAP03.F01 numarası ile eklendi.  İş akış süreci güncellendi.	Tüm prosedür  Madde 1  Madde 3  Madde 4  Madde 5  Madde 6.1  Madde 6.2 g  Madde 7



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

		IGA.AOCC.OSAP01.F03 AOCC Teknik Operasyon Vardiya Raporu prosedüre eklenmiştir.	Madde 8
03	18.01.2022	<p>Tanımlar kısmına Bildirim (sipariş), Arızı Bildirim (Sipariş), Çok Yüksek Öncelikli (Acil Müdahale Gerektiren) Bildirimler, Yüksek Öncelikli Bildirimler, Orta Öncelikli Bildirimler, Düşük Öncelikli Bildirimler tanımları eklenmiştir.</p> <p>AOCC Teknik Operasyon Merkezi tarafından alınan bildirimle ilgili Teknik Birime SAP sistemi üzerinden yönlendirilmesi maddesi güncellenmiştir.</p> <p>İş kaydı kapatılmadığı durumlarda belirlenen kişilere SAP sistemi otomatik mail ile bilgilendirme amaçlı süre aşım maili gönderileceği bilgisi eklenmiştir.</p> <p>AOCC Teknik Operasyon personelinin mola süreleri eklenmiştir.</p> <p>Müşteri Deneyim ve Hizmet Geliştirme Birimi Alt Yüklenici Çağrı Merkezine yapılan, Teknik birimleri ilgilendiren bildirimler ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>ARFF birimini direk ilgilendiren bildirimlerin AOCC Teknik Operasyon birim telefonlarına bildirilmesi ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>Bildirimlerin sesli ve yazılı olarak kaydedilmesi ile ilgili açıklama eklenmiştir.</p> <p>Müşteri Deneyim ve hizmet geliştirme birimi alt yüklenici çağrı merkezinden AOCC Teknik operasyon ortak mailine iletilen kayıtlar ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>Acil müdahale gerektiren bildirimler ile ilgili ekleme yapılmıştır.</p> <p>Yolcu yada 3 party müşterisi gibi kişilerden gelen bildirimler ile ilgili güncelleme yapılmıştır.</p>	<p>Madde 4.1</p> <p>Madde 6.1 a</p> <p>Madde 6.1 f</p> <p>Madde 6.1 q</p> <p>Madde 6.1 k</p> <p>Madde 6.1 l</p> <p>Madde 6.2 a</p> <p>Madde 6.2 b</p> <p>Madde 6.2 c</p> <p>Madde 6.2 d</p>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

		<p>Çok yüksek ve yüksek öncelik durumlarının oluşmadığı durumlar ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>Sistem, ekipman önceliği ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>Açılan bildirim içerisinde kullanılacak malzeme bütçesi ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>DCR iş tipi ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>İç paydaşlar tarafından bildirilen kayıtlar ile ilgili madde eklenmiştir.</p> <p>Belli sürelerde iş kaydı kapatılmadığı durumlar ile ilgili madde güncellenmiştir.</p> <p>Tamamlanan faaliyetin uygunluk değerlendirilmesi ile ilgili bilgi eklenmiştir.</p> <p>Akış şemaları güncellenmiştir.</p> <p>IGA.AOCC.OSAP01.F03 AOCC Teknik Operasyon Vardiya Raporu kaldırılmıştır.</p>	<p>Madde 6.2 e</p> <p>Madde 6.2 f</p> <p>Madde 6.2 h</p> <p>Madde 6.2 i</p> <p>Madde 6.2 j</p> <p>Madde 6.2 k</p> <p>Madde 6.2 m</p> <p>Madde 7</p> <p>Madde 8</p>
04	08.04.2024	<p>AOCC birimi APOC olarak değiştirilmiştir.</p> <p>Sorumluluklar bölümünde ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili eklemeler yapılmıştır.</p> <p>Tanımlar ve Kısaltmalar revize edilmiştir.</p> <p>Referanslar Listesi güncellenmiştir.</p> <p>Uygulama bölümü güncellenmiştir.</p> <p>Teknik Hizmetler Yapı Onarım Müdürlüklerinin isimleri revize edilmiştir.</p> <p>Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Birimi Müşteri Deneyimi şeklinde revize edilmiştir.</p> <p>IGA.AOCC.OSAP01.F04 APOC Teknik Operasyon Vardiya Raporu eklenmiştir.</p>	<p>Tüm Doküman</p> <p>Madde 3</p> <p>Madde 4</p> <p>Madde 5</p> <p>Madde 6</p> <p>Madde 6.1</p> <p>Madde 6.1.k, 6.2.b</p> <p>Madde 8, 9</p>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

### ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim / Soyisim	İmza
Teknik Hizmetler	Sorumluluklar, Arıza ve Aksaklık Giderimi	Madde 3, 6.1, 6.2		
Hava Tarafı Operasyon	Operasyonu etkileyecek arıza aksaklık bildiriminin alınması	Madde 6.1		
Bilgi Teknolojileri	Sorumluluklar, IT ile ilgili aksaklık bildirimlerin aktarılması	Madde 3 Madde 6.1		
Müşteri Deneyimi	Bildirimlerin aktarılması	Madde 6.1, 6.2		

### İÇİNDEKİLER

<b>1. AMAÇ</b>	<b>1</b>
<b>2. KAPSAM</b>	<b>1</b>
<b>3. SORUMLULUKLAR</b>	<b>1</b>
<b>4. TANIMLAR VE KISALTMALAR</b>	<b>1</b>
<b>4.1. Tanımlar</b>	<b>1</b>
<b>4.2. Kısaltmalar</b>	<b>2</b>
<b>6. UYGULAMA</b>	<b>3</b>
<b>6.1 APOC Teknik Operasyon Merkezi</b>	<b>3</b>
<b>6.2 Faaliyetin Gerçekleştirilmesi</b>	<b>7</b>
<b>7. AKIŞ ŞEMASI</b>	<b>9</b>
<b>8. EKLER – KAYITLAR</b>	<b>10</b>
<b>9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ</b>	<b>10</b>



## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İstanbul Havalimanı sınırları içerisindeki teknik aksaklık ve arızaların bildirimine ilişkin esasların ve iş akışının belirlemektir. Bu prosedür; havalimanı yolcuları, iç ve dış paydaşları, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının havalimanı içerisinde tespit ettikleri teknik aksaklıklar için APOC Teknik Operasyon santralini aramaları durumunda santralde görevli personellerin görev ve sorumlulukları ile çalışma usullerinin açıklanmasıdır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, İstanbul Havalimanı sınırları içerisinde yaşanan tüm teknik aksaklıkların bildirim süreçlerini ve teknik olarak çözülme sürecini kapsamaktadır.

## 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden APOC Teknik Operasyon Merkezi sorumludur. Gelen çağrıların depolanması, kaydı, kayıt süresi ile ilgili uygulamalar Bilgi Teknolojileri Departmanı sorumluluğundadır. Oluşturulan bildirimlere ilişkin iş süreçleri Teknik Birimlerin sorumluluğundadır. İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.' de görev alan tüm personel bu prosedürün kullanıcılarıdır. Prosedürde belirtilen süreç sahipleri, koordinasyon sorumlulukları gereği dokümanı paraflarlar.

*APOC Teknik Operasyon Merkezi birimi tüm faaliyetlerinde; ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ne uygun hareket eder. Yüksek riskli faaliyet başlangıcı ve bitimi; ilgili Teknik Birim ve İSG Birimi ile koordineli, İGA.OHS.M01 İSG Yönetim Sistemi El Kitabında tanımlı süreçler ile iş birliğinde yürütülür.*

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

### 4.1. Tanımlar

**Arızı Bildirim:** Teknik onarım/aksaklık giderilmesi için tespitite bulunan arızaların ya da bilgi, istek, imalat, tasarım değişikliği (DCR), test ve atölye, kontrol ve onarım bildirim iş tipleri için çalışma başlatılması adına talepte bulunan kişi tarafından yapılan çağrıya ilişkin oluşturulan iş kaydı.

**Bildirim (Sipariş):** SAP PM modülü üzerinde kayıt edilen ve saklanan, ilgili teknik disipline yönlendirilen, yapılacak tüm süreçleri kapsayan doküman.

**El Terminali:** Aslen elle girilen verileri ya da barkod/RFID okuyucusu tarafından girilen verileri depolamak, işlemek üzerine tasarlanmış el bilgisayarıdır.

**Fiori:** SAP PM modül üzerinde kayıt edilen bildirimlerin teknik hizmetler birim personelleri tarafından el terminali yardımı ile izlenmesi ve sürece müdahale edilmesi için SAP sistemine



entegre çalışan uygulama.

**İnsan Sağlığı ve Güvenlik Riski Olan Bildirimler:** Elektrik çarpması, asansörde kalan olması, tavadan sarkan bir parça, çevre kazaları vb. İnsan Sağlığı ve güvenlik riskine direk etki eden bildirimler **Çok Yüksek** öncelikli (**Acil Müdahale Gerektiren**) bildirimlerdir.

**İşlemin/Mahalin Önemi Olan Bildirimler:** Bölgesel enerji kesintisi, ortak alanlarda ya da ofis gibi alanların tavanından, çatısından su akması, ofis vb. alanlarda kapı açılmaması kaynaklı içerde kalınması.

**SAP Plant Maintenance (SAP PM):** Tesis, bina ve ekipmanların bakım onarım süreçlerinin yönetimi ve işletimini kapsayan yazılım programı/yönetim modülü.

**Teknik Birim:** İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. bünyesinde teknik personel bulunduran Teknik Hizmetler Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı alt birimler.

**Uçuş Operasyonunu Direk Etkileyen Bildirimler:** Boarding sırasında masa ya da mahal enerjisinin kesilmesi, yolcu uçağa geçişi esnasında flb mahalin tavanından yoğun su akması, spring patlaması, uçağın körükten ayrılamaması, pist aydınlatma ve radarlarda yaşanan genel bazlı sorunlar vb. uçuş operasyonu direk etkileyen bildirimler **Çok Yüksek** öncelikli (**Acil Müdahale Gerektiren**) bildirimlerdir.

**Yolcudan Gelen Bildirimler:** Yolcu tarafından iletilen tüm bildirimler içeriğine bakılmaksızın yolcu memnuniyetinin sağlanması için aynı bölgede acil müdahale gerektiren başka bir bildirim olmaması durumunda yüksek öncelikte müdahale edilmesi gereken bildirimlerdir.

**3Party'den Gelen Memnuniyetsizlik Bildirimleri:** 3Party ait bir alanda tespit edilen bildirimde bildirim yapan kişiden aynı bildirim birden çok kez yapması ve memnuniyetsizliğin ifade ettiği durumlarda acil müdahale gerektiren başka bir bildirim yoksa yüksek öncelikte müdahale edilmesi gereken bildirimlerdir.

#### 4.2. Kısaltmalar

**APOC:** Airport Operations Center / Havalimanı Operasyon Merkezi

**ARFF:** Airport Rescue and Fire Fighting / Havalimanı Kurtarma ve Yangınla Mücadele

**CAPEX:** Capital Expenditures / Sermaye Harcamaları

**DCR :** Design Change Request / Tasarım Değişikliği Talebi

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliği

**OPEX:** Operational Expenditures / İşletme Maliyeti

**RFID:** Radio Frequency Identification / Radyo Frekansı Tanımlama

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

**SAS:** Special Airport System / Özel Havalimanı Sistemleri

**FLB:** Fixed Line To Boarding/ Sabit Yolcu Köprüsü

**FIDS:** Flight Information Display System (Uçuş Bilgi Görüntüleme Sistemi)

**CCTV:** Closed-circuit television / Kapalı Devre Tv Sistemi

**IVR:** Otomatik sesli yanıt sistemi

Diğer kısaltmalar "İGA.QS.QA02.L01 Yönetim Sistemleri Kısaltmalar Listesi"nde bulunmaktadır.

### 5. REFERANSLAR LİSTESİ

İGA.PRC.G01 Satınalma Prosedürü

İGA.AOCC.OPS04 İstanbul Havalimanı Teknik Çalışma İzin Prosedürü

İGA.OHS.M01 İSG Yönetim Sistemi El Kitabı

### 6. UYGULAMA

#### 6.1 APOC Teknik Operasyon Merkezi

İstanbul Havalimanı sınırları içerisinde yaşanan aşağıda belirtilen Teknik Birimleri ilgilendiren teknik aksaklıklara ve çalışmalara ait *arızı* bildirimlerinin alınması ve ilgili birime yönlendirilmesi APOC Teknik Operasyon Merkezi tarafından sağlanmaktadır. Arıza ve aksaklıklar, telefon yolu ile ilk tespit anında tespiti yapan kişi tarafından, Teknik Birimlerin kendilerinin yapacağı çalışma öncesinde sorumlu personeli tarafından APOC Teknik Operasyon Merkezi santrali aranarak bildirilmelidir. Bildirim içerisindeki, mahal, lokasyon ve irtibat bilgilerinin doğru verilmesi önem arz etmektedir.

GÜNCEL İRTİBAT BİLGİLERİ	
Dahili Hat	68888
Sabit Telefon	0212 891 88 88
GSM Telefon	0549 891 88 88 Kısa Kod: 8888
E-Posta	DG_AOCC_TECH_SC_TM (TECH2.SCTM@igairport.aero)





İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

**APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ  
BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ**

GMY	DİREKTÖRLÜK	MÜDÜRLÜK
TEKNİK HİZMETLER GMY	ELEKTRİK ELEKTRONİK SİSTEMLER DİREKTÖRLÜĞÜ	ELEKTRİK TERMİNAL MÜDÜRLÜĞÜ
		ELEKTRİK DIŞ SAHA MÜDÜRLÜĞÜ
		ELEKTRONİK SİSTEMLER MÜDÜRLÜĞÜ
	MEKANİK SİSTEMLER DİREKTÖRLÜĞÜ	MEKANİK TERMİNAL MÜDÜRLÜĞÜ
		MEKANİK DIŞ SAHA MÜDÜRLÜĞÜ
		MEKANİK SİST. OTO. MÜDÜRLÜĞÜ
		MEKANİK KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ
	SAS DİREKTÖRLÜĞÜ	PBB MÜDÜRLÜĞÜ
		LET MÜDÜRLÜĞÜ
		PBSS MÜDÜRLÜĞÜ
		BHS MÜDÜRLÜĞÜ
	ÇEVRE VE PEYZAJ DİREKTÖRLÜĞÜ	ÇEVRE VE SU ŞARTL. MÜDÜRLÜĞÜ
		ATIK SİST. OP. MÜDÜRLÜĞÜ
		PEYZAJ MÜDÜRLÜĞÜ
	YAPI ONARIM DİREKTÖRLÜĞÜ	TERMİNAL VE PIERLER HAVA TARAFI MÜDÜRLÜĞÜ
		OTOPARK VE TERMİNAL KARA TARAFI MÜDÜRLÜĞÜ
		DIŞ BİNALAR HAVA TARAFI MÜDÜRLÜĞÜ
		DIŞ BİNALAR KARA TARAFI MÜDÜRLÜĞÜ
		ÇATI CEPHE ÇELİK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
		YAPIM ONARIM ATÖLYESİ MÜDÜR YARDIMCILIĞI
	HAVA TARAFI ELEKTRİK ELEKTRONİK SİSTEMLER DİREKTÖRLÜĞÜ	AGL MÜDÜRLÜĞÜ
		CNS MÜDÜRLÜĞÜ
	ALTYAPI DİREKTÖRLÜĞÜ	ALTYAPI MÜDÜRLÜĞÜ

Tablo-1 Teknik Hizmetler GMY

- a.** APOC Teknik Operasyon Merkezi tarafından alınan bildirimde belirtilen APOC Bildirim Alma İş Akış şemasında belirtildiği gibi havalimanı operasyon şartlarında bildirimin uçuş operasyonuna direk etkisi, sağlık ve güvenliğe etki edebilecek risk durumu, bildirim yapılan mahalin/işlemin önemi ve yolcu/3party memnuniyetsizliği durumları seçilebilmesi için bildirimde etki alanı belirlenir. Belirlenen etki alanına göre bildirim öncelik durumu sistem tarafından otomatik atanır.

Etki Alanı Kodu	Etki Alanı Tanımı	Öncelik Durumu Tanımı
001	SAĞLIK VE GÜVENLİK RİSKİ	Çok Yüksek
002	UÇUŞ OPERASYONU DİREK ETKİ	Çok Yüksek
003	İŞLEMİN/MAHALİN ÖNEMİ	Yüksek
004	YOLCU MEMNUNİYETİ	Yüksek
005	3PARTY MEMNUNİYETİ	Yüksek

Tablo-2 Etki Alanı-Öncelik Durumu

Hizmete Özel / Restricted



*Bildirime etki alanı yok ise bildirim önceliği belirlenmesi Teknik Birimlerin prosedürlerinde belirlenen sebeplere göre yapılacaktır. Bildirimde seçilecek sebebe bağlı SAP sistemine yüklenen bu verileri sistem sebep-öncelik eşleşmesine göre bildirim otomatik atar. İGA.AOCC.OSAP03 Teknik Çalışma Kayıtlarını Sistem Üzerinden Yönetme ve İşletme Prosedürü'nde belirtilen esaslara göre düzenlenen arızı bildirim açıklama, mahal / varlık, ilgili departmanın sistemi, bildirim sebebi, etki alanı, iş tipi belirlenerek Teknik Birime SAP sistemi üzerinden yönlendirilir.*

- b.** Arızı bildirim SAP sistemi üzerinden ilgili Teknik Birime dağıtılmasından sonraki süreçte iş öncelik durumu çok yüksek olandan düşük olana doğru iş öncelik durumlarına göre arızı bildirimlere müdahale edilmesi gerekmektedir. Teknik Hizmetler Bildirim Sistem Üzerinden Müdahale İş Akış Şemasında belirtildiği gibi yapılacak tepki ve müdahale Teknik Birim sorumluluğundadır.
- c.** Bildirimi SAP sistemine bağlı Fiori programı üzerinden alan ilgili Teknik Birimin sorumlusu, faaliyete başlanılacak bölgede sorumlusu olduğu Teknik Birime ait arıza, bakım, onarım işletme prosedürüne bağlı iş tipi bildirim talimatına ve ilgili olan bildirim için İGA.AOCC.OPS04 İstanbul Havalimanı Teknik Çalışma İzin Prosedürü'ne göre saha kontrolü ve değerlendirmesini yapar.
- d.** Teknik Birim sorumlusu tarafından tespit edilen işe farklı birimlerin katılımını uygun görmesi durumunda APOC Teknik Operasyon Merkezi'ni arayarak ilgili birimlere de bildirim açılmasını ve bu şekilde diğer birimlere de yönlendirilmesini sağlar.
- e.** Teknik Birim sorumlusu tespit ettiği işi el terminali üzerinden ya da telefon ile uygulama ekibine göndererek faaliyet emrini verir. Uygulama ekibi tarafından aksaklığa müdahale edilir. Müdahale bitiminde işin durumuna göre el terminali üzerinden iş durumu ve yapılan müdahale bilgisi SAP sistemine kaydedilir.
- f.** Bildirim birim yöneticileri tarafından belirlenen belli sürelerde iş kaydı kapatılmadığı durumlarda belirlenen kişilere SAP sistemi otomatik e-posta ile bilgilendirme amaçlı süre aşım e-postası gönderecektir. Bu sayede üst yöneticilerin bilgilendirilmesi ve çalışmaya müdahale etmeleri sağlanacaktır.
- g.** APOC Teknik Operasyon Merkezi tarafından kaydı alınmayan aşağıdaki teknik bildirimler için bildiren kişinin ilgili birime yönlendirilmesini sağlamak amacıyla irtibat bilgileri aktarılır.
- h.** Kartlı Geçiş, Turnike, CCTV, Telefon, Data, FIDS Ekranları, Interkom sistemleri ile ilgili tüm arıza ve tespitlerin APOC Teknik Operasyon Merkezi'ne iletilmesi durumunda, bildiren kişi bildirim Bilgi Teknolojileri Birimine iletmesi için bilgilendirilir.
- i.** APOC Teknik Operasyon Merkezi ilgili Teknik Birimlere gelen bildirimlerin müdahale durumlarına göre tamamlanma oranları, bildirim sayılarının oranı, arızanın neden kaynaklı olduğu, iş tiplerinin dağılımı, ekipman çalışma saatleri, müdahale süreleri raporları ve



adamxsaat performans ölçüm raporları karışık olarak günlük, haftalık, aylık olarak sunmaktadır. Ayrıca üst yöneticiler tarafından istendiğinde anlık raporlar vermektedir.

- j.** *APOC* Teknik Operasyon Merkezi'ne telefon ile ulaşan tüm görüşmeler ve saatler sistem tarafından otomatik olarak kaydedilir. Gelen çağrıların depolanması, kaydı, kayıt süresi ile ilgili uygulamalar Bilgi Teknolojileri Departmanı sorumluluğundadır.
- k.** Müşteri Deneyimi Birimi alt yüklenici çağrı merkezine yapılan Teknik Birimleri ilgilendiren bildirimler sadece havalimanına yolcu veya yolcu refakatçisi olarak gelmiş kişiler tarafından alınacak olup alınan bildirim mail yolu ile *APOC* Teknik operasyon ortak *e-postasına* iletir. İç ve dış paydaşlardan Müşteri Deneyim Birimi alt yüklenici çağrı merkezine bildirimde bulunulması durumunda arayan kişi *APOC* Teknik Operasyon birimine yönlendirilmesinin sorumluluğu çağrıyı alan personele aittir.
- l.** Mahalden ya da havalandırmadan yangın, duman, koku vb. ARFF Birimini direk ilgilendiren bildirimlerin *APOC* Teknik Operasyon Birim telefonlarına bildirilmesi durumunda gelen çağrıyı kapatmadan bildirimi yapan kişiyi direk olarak Yangın İhbar Birimi 12591-92 numaralı dahili hattına yönlendirme yapılacaktır. ARFF Birim personelleri tarafından yapılan değerlendirme, tespit veya sonuca göre Teknik Birimi ilgilendiren bir konu olduğu tespit edilir ise *APOC* Teknik Operasyon telefonları aranarak ilgili Teknik Birime kayıt açılması için bildirim yapılması gerekmektedir.
- m.** *APOC* Teknik Operasyon vardiya personelleri, alınan bildirimlere ilişkin bilgileri ve bildirimin açıldığı Teknik Birim tarafından yapılan müdahale durumlarını kimse ile mail, yazı ve sözlü olarak paylaşamaz. Bildirime ilişkin istenen bilgiler için ilgili Teknik Birimin sorumlusuna yönlendirme yapabilir. Yönlendirme sonrasındaki sorumluluk ilgili Teknik Birim sorumlusundadır.
- n.** *APOC* Teknik Operasyon vardiya personelleri gelen bildirimlere ilişkin süreçleri hiçbir Teknik Birimden *e-posta*, yazı ve sözlü olarak iş süreçlerini sorgulayamaz. Bildirimin ilgili Teknik Birime yönlendirilmesi sonrasındaki tüm iş durum süreçleri ilgili Teknik Birim sorumlularına aittir. *APOC* Teknik Operasyon vardiya personelleri iş sürecinde yaşanacak aksaklık, operasyonu etkileyen herhangi bir durum, müşteri şikayeti gibi sebep ile üst yöneticilerden gelen talep doğrultusunda Teknik Birim sorumlularından bildirime ait durum bilgisini alarak yöneticisine iletmekle sorumludur.
- o.** Arıza bildirim alınırken bildiren kişiden e-posta bilgisi alınması durumunda SAP sisteminden açılan arıza bildirime ait bilgiler sistemden otomatik olarak e-posta yolu ile bildiren kişiye iletilecektir. Bildirim açılırken bildirimde bulunan kişi iç paydaş ise sistemde kayıtlı e-posta adresine bildirime ait açıklama, durum bilgisi değişikliği ve son durumu e-posta yolu ile iletir. Aksaklığı *APOC* Teknik Operasyona bildiren kişi iç paydaşlarımızdan ise bildirimden alınan irtibat bilgileri ile saha personeli bildiren kişiye son durumunu ayrıca iletir.



- p.** *APOC* Teknik Operasyon vardiya sorumlusu görevi devralırken IVR, telefon, bilgisayar, ekran gibi tüm teknik materyal ve programların fonksiyonlarını yerine getirip getirmediğini kontrol eder. Vardiyayı devir aldığı esnada veya vardiya süresi boyunca oluşacak herhangi bir aksaklıkta Teknik Birimlere bildirilerek sorunun giderilmesini sağlar. Arızanın operasyonel aksaklığa neden olabilecek durumda olması halinde, arıza durumu, e-posta yoluyla *APOC* Teknik Operasyon Şefi'ne bilgilendirilir. Gelen bildirimler ilgili vardiya sorumlusuna diğer iletişim kanalları üzerinden aktarılmaya çalışılır.
- q.** *APOC* Teknik Operasyon personeli, planlı ve istisnai durumlar dışında ofisi terk etmez, ofisi terk etmesi gereken durumda vardiya sorumlusundan izin alır ve karşılaştıkları iş ile ilgili sorunlarda vardiya sorumlusuna bilgi verir. Vardiya sorumlusunun sorumluluğunda minimum aktif 2 personel telefon ile bildirim almaya hazır olarak iritibat halinde olacak ve çalışma/mola sürelerine (30 dk öğle yemeği ve 90 dk genel ihtiyaç molası olmak üzere toplam 120 dk) riayet edecek şekilde görev yerini terk edebilir.
- r.** *APOC* Teknik Operasyon Merkezi Vardiya Sorumlu personeli vardiyası içerisinde gelen bildirimler, Teknik Birimlerinin aldığı ve alacağı aksiyonlar ile vardiyası içerisinde gerçekleşen faaliyetlere ilişkin durumları vardiya devrinde "İGA.AOCC.OSAP01.F04 *APOC* Teknik Operasyon Vardiya Raporu'na" kaydeder. Raporu *APOC* Nöbetçi Müdürlüğüne ve Teknik Operasyon Şefine e-posta yolu ile ileterek *APOC* ortak klasöründe arşivlenir.

## 6.2 Faaliyetin Gerçekleştirilmesi

- a.** İç ve dış paydaşlardan *APOC* Teknik Operasyon Birimi dahili, sabit ve GSM telefon hatları üzerinden gelen bildirimler alınırken, bildirimler sesli ve yazılı olarak kaydedilir.
- b.** Müşteri Deneyimi Birimi alt yüklenici çağrı merkezinden *APOC* Teknik Operasyon ortak e-postasına iletilen kayıtlar için SAP sisteminde açılan kaydın bildirim numarası paylaşılacak, Teknik Birimler tarafından yapılan müdahale sonrası işlem detayı aynı e-posta üzerinden sağlanacaktır.
- c.** *Bildirimi alan Teknik Operasyon vardiya personeli tarafından bildirime etki alanı durum belirlemesi Madde 7 APOC Teknik Operasyon Bildirim Alma ve Etki Alanı Belirleme Akış Şemasında belirtilen havalimanı operasyonuna ya da insan sağlığı güvenliğine etki edebilecek önem/risk aciliyet durumu akış şemasında belirlenen hususlar uyarınca Teknik Operasyon Şefi tarafından verilen eğitimler göz önüne alınarak etki alanı seçilecek ve yönlendirmesi sağlanacaktır. Havalimanı operasyonunu ya da insan sağlığı güvenliğini etkilemeyen bildirimler için şemada belirtilen akıştaki hususlar dikkate alınır. İnsan Sağlığı ve Güvenliği riski olan ya da uçuş operasyonunu direk etkileyen bildirimler acil müdahale gerektiren bildirim olarak kabul edilerek etki alanlarının seçiminde öncelik durumu Çok Yüksek olarak iş kaydı oluşturulacaktır.*
- d.** *Yolcudan gelen, 3party müşteri memnuniyetsizliği oluşturan, operasyonun etkilenmediği bölgelerde bildirim yapılan yerin ya da yapılacak işlemin ehemmiyeti olduğu durumlar bildirimin*



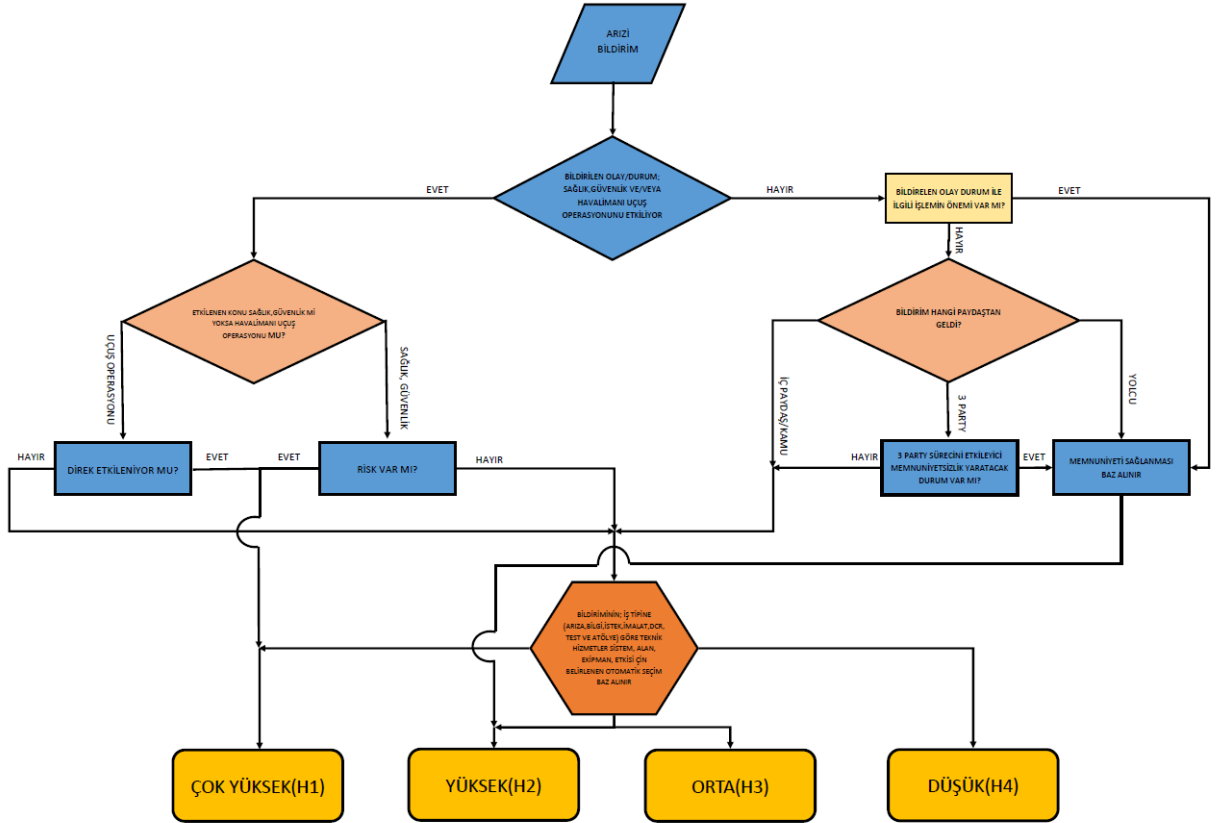
*etki alanı seçilerek yönlendirilmesi sağlanacaktır. Bu bildirimlere ait etki alanlarının seçiminde öncelik durumu yüksek olarak iş kaydı oluşturulacaktır.*

- e.** Bildirime etki alanı oluşmadığı durumlarda iş kaydı olası süreçte oluşabilecek işlem olarak kabul edilerek Teknik Hizmetler prosedürlerinde belirlenen bildirimin sistemlere göre oluşum sebebi öncelik durumlarına göre SAP sistemine eklenen veriler üzerinden yönlendirilecektir. Öncelik durumu tablodan otomatik olarak gelerek iş kaydı oluşturulacaktır.
- f.** Teknik Birimler tarafından yapılan bildirimlerinde bilgi, imalat, DCR iş tipi belirtilene göre iş kaydı oluşturulacaktır.
- g.** Bildirimlerin anlık görüldüğünde bildirilmesi gerekmekte olduğundan, telefon bildirimlerinin kısa tutulması ve bir sonraki bekleyen çağrının acil durum olma olasılığı göz önünde bulundurularak tek telefon görüşmesi ile en fazla 2 adet bildirim alınacaktır.
- h.** Ekipman/mahal kartlarına tanımlanan Opex/Capex bütçe pozları açılan bildirim içerisine otomatik tanımlanacak. Bildirim içerisinde kullanılacak malzemenin kartına tanımlanan Opex/Capex bütçe tipine göre sistem tarafından her malzemeye bütçe pozu otomatik olarak atanacaktır. Otomatik atanacak birim bütçe pozlarının sisteme tanımlanması için IT Birimi sorumlularına ve APOC Teknik Operasyon sorumlularına iletilmesi Teknik Birimlerin sorumlu yöneticileri tarafından sağlanacak, SAP sistemine buna göre girilecektir.
- i.** Teknik Hizmetler sorumluları tarafından DCR iş tipi için DCR proje kodu belirtilmesi istenecektir. DCR proje koduna tanımlanan Capex bütçe pozu bildirime otomatik atanacaktır. Bildirim içerisinde kullanılacak malzemenin kartına tanımlanan Opex/ Capex bütçe tipine bakmaksızın sistem tarafından her malzemeye DCR'a ait bütçe pozu otomatik olarak atanacaktır.
- j.** İç paydaşlar tarafından bildirilen kayıtlara ilişkin bildiren kişiden mail adres bilgisi sisteme girilmesi durumunda SAP sistemi otomatik mail ile bildirimi yapan kişiye durum bilgilendirmesi yapacaktır.
- k.** Bildirime müdahalede Teknik Birim yöneticileri tarafından belirlenen sürelerde iş kaydı kapatılmadığı durumlarda birimlerde belirlenen kişilere SAP sistemi otomatik e-posta ile bilgilendirme amaçlı süre aşım e-postası gönderecektir.
- l.** SAP sisteminde kayıt edilen bildirim ilgili Teknik Birime SAP sistemi üzerinden aktarıldığında İGA.AOCC.OSAP03 Teknik Çalışma Kayıtlarını Sistem Üzerinden Yönetme Ve İşletme Prosedürüne bağlı olarak sistem üzerinden otomatik "İGA.AOCC.OSAP03.F01 Arızı Bildirim Formu" üretilenektir. SAP sistemine erişim sağlanamadığı durumlarda oluşacak sıkıntıda sistem üzerinden bildirim oluşturulamaz ise Teknik Birimlerin ilgili vardiya sorumlusuna telefon ile aktarılacaktır. Teknik Birim sorumlusu telefon ile aldığı bildirimi ve çalışma bilgilerini İGA.AOCC.OSAP03.F01 Arızı Bildirim Formu'nun boş nüshasına kaydedecek. Sistem aktif

olduktan sonra iş emirlerinin sisteme kaydı için APOC Teknik Operasyon sorumlu personeline iletilerek kayıtları yapılacaktır.

**m.** Teknik Birim personelleri tarafından bildirim faaliyetleri bulunduğu birime ait gerekli uygulama prosedürü/talimatına ve İSG talimatına uygun olarak tamamlandıktan sonra, faaliyetin SAP sistemi üzerinden teknik olarak tamamlama işlemi gerçekleştirilir. Tamamlanan faaliyetin uygunluk değerlendirilmesi imza yetkisine sahip Teknik Birim üst yöneticisi tarafından yapılır ve SAP sistemi üzerinden onaylanır ise teknik olarak tamamlanan iş emirleri SAP İş Emri Log/Listesine eklenerek kaydolur. Teknik Birim üst yöneticisi tarafından onaylanmayan faaliyetler için iş tekrarı gerçekleştirilerek süreç döngüsü tekrarlanır.

## 7. AKIŞ ŞEMASI

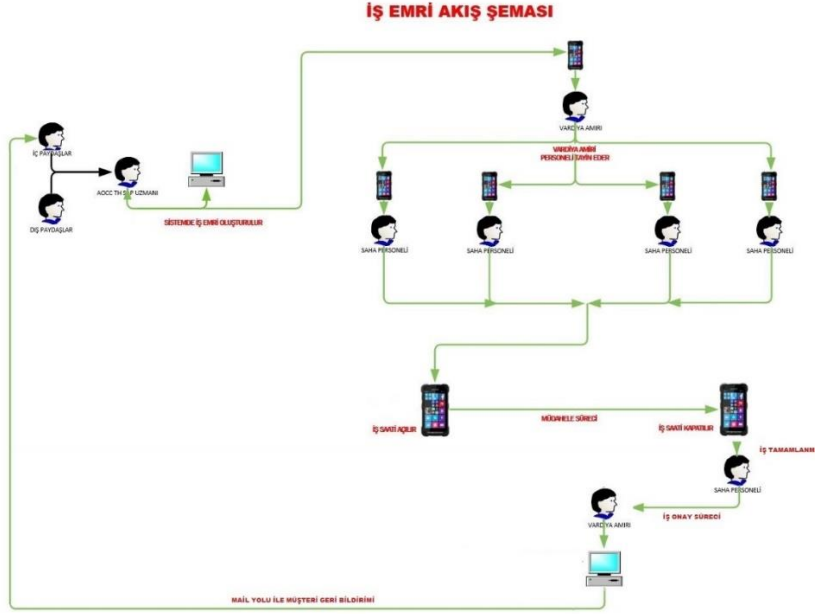


APOC Teknik Operasyon Bildirim Alma ve Etki Alanı Belirleme Akış Şeması



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## APOC TEKNİK OPERASYON MERKEZİ BİLDİRİM ALMA VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ



Teknik Hizmetler Bildirime Sistem Üzerinden Müdahale İş Akış Şeması

### 8. EKLER – KAYITLAR

IGA.AOCC.OSAP01.F01 Teknik İstek/Talep Formu Rev00

IGA.AOCC.OSAP01.F04 APOC Teknik Operasyon Vardiya Raporu Rev00

### 9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
Teknik İstek/Talep Formu	E	Ortak alan/ Süresiz	APOC Teknik Operasyon Merkezi Şefi
APOC Teknik Operasyon Vardiya Raporu	E	Ortak alan/ Süresiz	APOC Teknik Operasyon Merkezi Şefi