|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri** |
| Kodu |  |
| Adı | Bilgi İşlem ARIZA DESTEK Süreci |
| Türü | ○Yönetim Süreci | ○Temel Süreç | ●Destek Süreç |
| Kategorisi | Bilgi Teknolojileri Yönetimi |
| Grubu | Donanım Destek Birimi |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| Bilişim Destek HizmetiDonanım ve yazılım olarak, Erciyes Üniversitesindeki destek süreçlerini kapsayan Bilgi İşlem Daire Başkanlığımızın unsurlarındandır.Bu kısımlarda, bilgisayar update, upgrade, lisans yükleme ve olası o sırada fark edilen yazılımsal ve donanımsal destek süreçleri insanların karşılaştığı sorunlara göre ilgilenerek elde olan malzeme ve yazılımlarla ile çözülmeye çalışılır.Süreç BİLİŞİM DESKTEK sistemine gelen yazı ve talepler ile başlar.Süreçte Bilişim destek içersine gelen işlerden DONANIM Grup kısmına gelen faaliyetler ayrıldıktan sonra, arıza ve durumlar etüt edilir ve etüte göre, gerekirse raporlanarak, gerekirse elimizdeki malzeme ve yazılımla çözüme kavuşturulacağı düşünülerek; yerinde, uzaktan ya da ilgili arızalı bilgisayarın Bilgi İşlem Daire Başkanlığına getirilmesi istenerek soruna müdahale edilir ve sorun çözülmeye çalışılır. |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | Bilgi İşlem Daire başkanlığı |
| Süreç Sorumluları | Bilgi İşlem Daire BaşkanıDonanım Destek Grubu Sorumlusu (Fatih KOÇ, M.Ali KARAGÖZ, Halit AKA) |
| Paydaşlar | Bilişim Uzmanları ve Teknisyenler |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | Destek Zamanı, Arızada kullanılan sarf malzemeler |
| Kaynaklar | İnsan Kaynakları |
| Çıktılar | Arızasız Çalışan Bilgisayar ve Çözülen Sorunlar |
| Etkilendiği Süreçler | İş Yoğunluğu ve Diğer ilgili işlerin varlığı |
| Etkilediği Süreçler | Üniversite Bilişim Destekleri |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | Arıza ve Destek Talebi Gelir | Halit AKA |
| F2 | Arıza - Destek Değerlendirmesi yapılır | Fatih KOÇ |
| F3 | Arıza Birimine Karar verilir. | Fatih KOÇ |
| F4 | 2. Arıza - Destek Etütü yapıır. | Fatih KOÇ |
| F5 | Arıza Türüne Karar verilir. Donanım / Yazılım | Fatih KOÇ |
| F6 | Donanım Arızası Yerinde Müdahale ile çözülüyor mu? | Fatih KOÇ |
| F7 | Donanım değişimi gerekli mi? Ve Donanım var mı? | Fatih KOÇ |
| F8 | Yazılım Arıza ve Destekleri yerinde mühahale ile çözülüyorsa, Destek yerine gidilir. | M.Ali Karagöz |
| F9 | Yazılım sırasında Format ihtiyacı varsa, Bilgisayar ve Donanım Resmi yazı ile Birime istenir ve çözüm burada gerçekleştirilir. | M.Ali Karagöz,Fatih KOÇ |
|  **Süreç Kontrol Noktaları** |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı |
| K1 | F3 | İlgili Arızanın kim tarafından yapılacağı, desteğin kim tarafından belirleneceği, durum ve koşullar çerçevesinde değerlendirilir. |
| K2 | F5 | Donanım arızası mı yazılım arızası mı netleştirilir. |
| K3 | F7 | Donanım varsa değişim yapılır, yoksa, donanım talep edilir. Arıza sıraya konur. |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
| Süreç Hedefi | Performans/İzleme Göstergesi | Yönü | Gösterge Birimi | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| **Arızasız bir Çalışma** | Arıza oranları | **→** | Performans | 1 Yıllık | Fatih KOÇ |
| **Arızaların indirgenmesi** | Arıza oranları | **→** | Performans | 1 Yıllık | Fatih KOÇ |
| **bakımların Riskleri Azaltması** | Arıza oranları | **→** | Performans | 1 Yıllık | Fatih KOÇ |