|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri** |
| Kodu |  |
| Adı | Donanım Güncelleme Süreci |
| Türü | [ ]  Yönetim Süreci | [ ]  Temel Süreç | [x]  Destek Süreç |
| Kategorisi | Bilgi Teknolojileri Yönetimi |
| Grubu | Donanım ve Destek |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| Fakülte bünyesindeki akademik ve idari personeller ile ortak alanlarda (sınıf, toplantı odası, kütüphane, konferans salonu) kullanılan bilgisayarların gerekli görüldüğünde donanımsal performanslarının arttırılmasına yöneliktir. |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | İlahiyat Fakültesi Dekanlığı |
| Süreç Sorumluları | Fakülte Bilgi İşlem Personeli |
| Paydaşlar | Akademik ve İdari Personel, Öğrenciler |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | Sözlü Talep, Dilekçe |
| Kaynaklar | İnsan Kaynağı (Süreç Sorumluları), Kullanıcı Donanımları, Yeni Donanım |
| Çıktılar | Talebin karşılanması, Lisanslı sistemi yenilenmiş bilgisayar, Yeni Donanımla güncellenmiş bilgisayar |
| Etkilendiği Süreçler |  |
| Etkilediği Süreçler |  |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | Sözlü talepler veya dilekçeler incelenir. | Akademik ve İdari Personel |
| F2 | Donanımsal testler yapılır. | Fakülte Bilgi İşlem Personeli |
| F3 | Test sonuçları Dekanlığa iletilir. | Fakülte Bilgi İşlem Personeli |
| F4 | Dekanlık kararı doğrultusunda gerekli donanımsal takviye yapılır. | Fakülte Dekanlığı, Fakülte Bilgi İşlem Personeli |

|  |
| --- |
| **Süreç Kontrol Noktaları** |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı |
| K1 | F1 | Sözlü talepler veya dilekçeler incelenir. |
| K2 |  |  |
| K3 |  |  |
| K4 |  |  |
| K5 |  |  |
| K6 |  |  |
| K7 |  |  |
| K8 |  |  |
| K9 |  |  |
| K10 |  |  |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
| Süreç Hedefi | Performans/İzleme Göstergesi | Yönü | Gösterge Birimi | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| Paydaş başvurularını hızlı, doğru ve çözüm odaklı bir yaklaşımla sonuçlandırmak | Başvuru sürecinden memnuniyet düzeyi | **↑** | % Değişim | 6 Aylık | Fakülte Bilgi İşlem Personeli |
|  | Başvuru sonuçlandırma süresi | **↑** | Gün% Değişim | 6 Aylık  | Fakülte Bilgi İşlem Personeli |
|  | Geri dönen (tekrarlanan) başvuru sayısı | **↓** | Sayı% Değişim | 6 Aylık | Fakülte Bilgi İşlem Personeli |
|  |  |  |  |   |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |