|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Süreç Bilgileri** | | | | | | |
| Kodu | |  | | | | |
| Adı | | Donanım Güncelleme Süreci | | | | |
| Türü | | Yönetim Süreci | | Temel Süreç | | 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 |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |