|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Süreç Bilgileri** | | | | | | |
| Kodu | | Bidb-yazılım-01 | | | | |
| Adı | | Bilişim Destek Talebi | | | | |
| Türü | | Yönetim Süreci | | Temel Süreç | | Destek Süreç |
| Kategorisi | | Bilgi Teknolojileri Yönetimi | | | | |
| Grubu | | Yazılım | | | | |
| **Sürecin Özet Tanımı** | | | | | | |
| Bilişim destek süreci, Üniversitemiz birimlerinde görevli personellerin ya da Üniversitemiz öğrencilerinin bilisimdestek.erciyes.edu.tr adresinden talep oluşturması ile başlar. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Yazılım Grubu bünyesinde bulunan işlerle ilgili gelen taleplerin karşılanması ve problemlerin çözümünü sağlar. Sürecin temel amacı birimlerin, akademik personelin, idari personelin, öğrencilerin taleplerinin karşılanması ve problemlerinin çözümü noktasında hızlı ve doğru bir şekilde Yazılım ARGE Birimi - Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi tarafından destek vermektir. | | | | | | |
| **Süreç Katılımcıları** | | | | | | |
| Süreç Sahibi | | | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Yazılım ARGE Birimi - Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi | | | |
| Süreç Sorumluları | | | Talep Sahibi  Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı  Personel Daire Başkanlığı  Donanım ve Destek Birimi  Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  Yazılım AR-GE Birimi  Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi | | | |
| Paydaşlar | | | Akademik Personel  İdari Personel  Öğrenciler | | | |
| **Süreç Unsurları** | | | | | | |
| Girdiler | | | bilisimdestek.erciyes.edu.tr’den gelen destek talebi  OBİSİS, PEYOSİS, EĞİTMEN, KATALOG, BORDRO | | | |
| Kaynaklar | | | İnsan Kaynağı  Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  Yazılım AR-GE Birimi  Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi | | | |
| Çıktılar | | | Sorunun çözümü | | | |
| Etkilendiği Süreçler | | | Donanım ve Destek Biriminin ilgili süreci | | | |
| sonraki / Etkilediği Süreçler | | | Bilişim Destek Sistemini Gözden Geçirme Süreci | | | |
| **Süreç Faaliyetleri** | | | | | | |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | | | | Süreç Katılımcıları | |
| F1 | Başvuru sahibi tarafından Bilişim Destek Sistemi üzerinden destek talebi oluşturur. | | | | Başvuru Sahibi | |
| F2 | Gelen destek talebi ilgili birime aktarılır. | | | | Donanım ve Destek Birimi | |
| F3 | Gelen talep değerlendirilir ve ilgili çözüm üretilir. | | | | Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi  Yazılım AR-GE Birimi | |
| F4 | Talep sahibi Bilişim Destek Sistemi üzerinden bilgilendirilir ve talep sonlandırılır. | | | | Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi  Yazılım AR-GE Birimi  Talep Sahibi | |