|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri**  |
| Kodu | Bidb-yazılım-07 |
| Adı | Yazılım Destek |
| Türü | [ ]  Yönetim Süreci | [ ]  Temel Süreç | [x]  Destek Süreç |
| Kategorisi | Bilgi Teknolojileri Yönetimi |
| Grubu | Yazılım |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| Yazılım Destek süreci, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na EBYS üzerinden veya diğer kanallardan gelen yazılım destek ihtiyacı talepleri ile başlar. Talep edilen Yazılım Birimi yazılımı inceleyerek değerlendirir. Gelen talebin incelenmesi sonucunda eğer Yazılım Destek ihtiyacı varsa Hata Destek Talebi mi? / Veri Talebimi ona bakılır. Hata Destek Talebi ise hata düzeltilir, hata için program geliştirme ihtiyacı varsa geliştirme yapılır ya da kullanıcıya gerekli yönlendirmeler yapılır. Gelen veri talebiyse veri talebi oluşturulur ya da kullanıcı veriyi kendisi sistemden alabiliyorsa yönlendirilir. Sürecin temel amacı Yazılım Destek aşamasında Yazılım Birimiz tarafından desteklenen yazılımlarda oluşabilecek hataları gidermek, talep edilen verileri sağlıklı, hızlı ve doğru bir şekilde oluşturup taleplere cevap vermektir. |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek Birimi |
| Süreç Sorumluları | Talepte Bulunan BirimBilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek Birimi |
| Paydaşlar | Akademik Personelİdari Personel |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | EBYS ve diğer (Telefon, E-mail, Bilişim Destek Sistemi, Bireysel Başvuru) |
| Kaynaklar | İnsan KaynağıÜniversite BirimleriBilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek Birimi |
| Çıktılar | Talep Edilen Veriler |
| Etkilendiği Süreçler | Yazılım analiz süreciResmi yazışma süreciYazılım geliştirme aşamasıTalep edilen verinin oluşturulma aşaması |
| sonraki / Etkilediği Süreçler | - |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na EBYS üzerinden veya diğer kanallardan gelen yazılım destek talepleri incelenerek Yazılım Birimi ile değerlendirilir. | Talepte Bulunan BirimBilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek Birimi |
| F2 | Talep yazılım destek  ihtiyacı ise Talep Hata Destek Talebi mi? / Veri Talebi mi? Kontrol sağlanır | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek Birimi  |
| F3 | Kullanıcı kaynaklı hatalı işlemse, kullanıcıya gerekli bilgilendirme yapılır ve eğitim verilir | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek Birimiİlgili Yazılım Kullanıcısı |
| F4 | Sistem ya da ağ kaynaklı hatalı işlemse, ilgili gruba bilgi verilir. | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek BirimiNetwork Birimiİlgili Yazılım Kullanıcısı |
| F5 | Gelen talep veri talebi ise veri talebi Yazılım Grubu ilgili personeli tarafından incelenir.  | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım Geliştirme ve Destek BirimiTalepte Bulunan Birimİlgili Yazılım Kullanıcısı |
| F6 | Talep edilen veri arayüzden alınabiliyorsa, kullanıcı bilgilendirilerek veri almasına yardımcı olunur. | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım Geliştirme ve Destek BirimiTalepte Bulunan Birimİlgili Yazılım Kullanıcısı |
| F7 | Talep edilen veri arayüzden alınamıyorsa, Yazılım arayüzünden alınamayan veri talebi istenilen formatta alınıp talep eden kişiye iletilir. | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım Geliştirme ve Destek BirimiTalepte Bulunan Birimİlgili Yazılım Kullanıcısı |
| F8 | Gelen talebe EBYS üzerinden yazı ile ya da diğer kanallar ile bilgi verilir.  | Bilgi İşlem Daire BaşkanlığıYazılım AR-GE BirimiYazılım Geliştirme ve Destek BirimiTalepte Bulunan Birimİlgili Yazılım Kullanıcısı |