| | | | |
|---|---|---|---|
| | **KTÜN BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI** | Doküman No | **BİDB-PRS-01** |
| | | Yayın Tarihi | **10.08.2017** |
| | | Revizyon Tarihi/No | **14.11.2021-01** |
| | **TEKNİK SERVİS PROSESİ** | Sayfa No | **1/1** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **PROSESİN AMACI** | Teknik Servis Hizmetleri | | | |
| **KAPSAMI** | Üniversitemizin bilişim hizmetlerinin teknik destek işini kapsar | | | |
| **GİRDİLERİ** | Bilişim hizmetleri ile ilgili talepler | | **ÇIKTILARI** | Talebe uygun teknik desteğinin verilmesi |
| **KAYNAKLAR** | **İNSAN**<br>Görevli personel | **ÇALIŞMA ORTAMI**<br>Ofis Alanları | **ALTYAPI**<br>Bilgisayar, Yazıcı, Tarayıcı, Kablo, Projeksiyon | |
| **ETKİLEDİĞİ PROSES** | Kalite El Kitabı 4.4-4.4.1 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri Maddesinde tanımlanmıştır | **ETKİLENDİĞİ PROSES** | Kalite El Kitabı 4.4-4.4.1 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri Maddesinde tanımlanmıştır | |
| **PERFORMANS KRİTERLERİ** | Talebin uygunluğu, Teknik desteğinin verilmesi | | | |
| **KONTROL KRİTERLERİ** | Talebin gerçekleştirilmesi | | | |
| **GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU** | 1 yıl | **PROSES HEDEFİ** | Proses Şartlarına % 100 Uygunluk | |
| **PROSES SORUMLUSU** | Daire Başkanı, Şube Müdürü | | | |

| SORUMLU | PROSES AKIŞ PLANI | KONTROL KRİTERLERİ | SAKLAMA ŞEKLİ | TAKİP SORUMLUSU |
|---|---|---|---|---|
| Daire Başkanı, Şube Müdür, Teknik Servis Grubu | Bilişim hizmetleri alanında üst yönetim ve birimlerden gelen taleplerin değerlendirilmesi | Talep Uygunluğu | Bilgisayar | Teknik Servis Grubu |
| Daire Başkanı, Şube Müdür, Teknik Servis Grubu | Talebi uygun görülen işlerin çalışmasını planlamak | Planlama | Bilgisayar | Teknik Servis Grubu |
| Daire Başkanı, Şube Müdür, Teknik Servis Grubu | Planlaması yapılan teknik destek işi ilgili gerekli çalışmanın başlatılması | Çalışma | Bilgisayar | Teknik Servis Grubu |
| Daire Başkanı, Şube Müdür, Teknik Servis Grubu | Çalışması tamalanan teknik destek talebi ile ilgili kontorllerin yapılması ve ilgili birime bilgi verilmesi | Kontrol | Bilgisayar | Teknik Servis Grubu |

| | |
|---|---|
| **RİSKLER** | Uygunsuz taleplerin gelmesi, Teknolojik uygunsuzlar |
| **FIRSATLAR** | Farklı iş taleplerinin teknik destek grubunun gelişimine katkısı |

| Hazırlayan | Onaylayan | |
|---|---|---|
| Kalite Temsilcisi<br>Ali Can AKDENİZ | Daire Başkanı<br>Mehmet DEMİR | **Sayfa No 1/1** |