

	KTÜN BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	BİDB-PRS-01
		Yayın Tarihi	10.08.2017
	YAZILIM DESTEK PROSESİ	Revizyon Tarihi/No	13.11.2021-01
		Sayfa No	1/1

PROSESİN AMACI	Yazılım Destek		
KAPSAMI	Hizmeti devam eden yazılımların destek işin kapsar		
GİRDİLERİ	Hizmet sırasında ihtiyaç duyulan destek talepleri	ÇIKTILARI	İhtiyaca Uygun yazılım iyileştirme ve teknik destek
KAYNAKLAR	İNSAN Görevli personel	ÇALIŞMA ORTAMI Ofis Alanları	ALTYAPI Bilgisayar, Sunucu, Veri tabanı, Program
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	Talebe uygun yazılım iyileştirme ve teknik desteğinin verilmesi		
KONTROL KRİTERLERİ	Taleplerin ilgili yazılım ve teknik destek süreçlerine uygunluğu		
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, Yazılım Grubu	Yapımızda hizmeti devam yazılımların kullanımı ile ilgili teknik destek ve ihtiyaca uygun yazılım iyileştirme talepleri	Talep uygunluğu	Bilgisayar	Yazılım Grubu
Daire Başkanı, Şube Müdür, Yazılım Grubu	Talebe uygun teknik destek ve eğitimlerin verilmesi	Destek sürecine uygunluğu	Bilgisayar	Yazılım Grubu
Daire Başkanı, Şube Müdür, Yazılım Grubu	İlgili yazılım sürecine uygun yazılım iyileştirme ve modül geliştirme çalışmasının başlatılması	Yazılım gereksinime uygunluğu	Bilgisayar	Yazılım Grubu
Daire Başkanı, Şube Müdür, Yazılım Grubu	Yazılım iyileştirme ve modül çalışması tamamlanan taleplerin test süreçlerine tabi tutulması	Test süreçlerinin uygunluğu	Bilgisayar	Yazılım Grubu
Daire Başkanı, Şube Müdür, Yazılım Grubu	Test süreci tamamlanan taleplerin ilgili birimin kullanımına sunulması	Gerçekleştirme	Bilgisayar	Yazılım Grubu

RİSKLER	İlgili yazılımın işleyişine uygun olmayan taleplerin gelmesi ve teknik bilgi konusunda yetersizlik
FİRSATLAR	İlgili yazılımların daha optimize ve ihtiyaca uygun hale gelmesi

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa No 1/1
Kalite Temsilcisi Ali Can AKDENİZ	Daire Başkanı Mehmet DEMİR	