|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorumlu** | **İş Akışı Adımları** | **Faaliyet** | **İlgili Doküman** |
| PersonelDaire Başkanıİlgili BirimTalep Eden Personelİlgili Birimİlgili Birim | Eposta, telefon veya EBYS ile kişilerden veya birimlerden talep alınır. Birim amiri gelen talebe göre ilgili personeli görevlendirir.Sorunla ilgili açıklayıcı bilgiye ihtiyaç duyulursa talep eden kişi/birimden bilgi istenir veya bilgi verilir.Bilgi İşlem Daire Başkanlığına davet edilir.Talep edilen destek çevrimiçi sağlanabilir mi? **HAYIR** **HAYIR**Soruna yerinde mi müdahale gerekiyor? **EVET**Telefon veya uzak bağlantı ile problem çözülür.**EVET**Randevu verilip yerinde müdahale edilir. | Personel ataması yapıldıktan sonra veya kablolu bağlantı sağlanmadığında form doldurarak talepte bulunur.BİD Daire Başkanı EBYS veya elden aldığı formu ilgili birime yönlendirir.Yazılım ekibi kullanıcı açılmadıysa kullanıcı hesabını açar.Kullanıcı hesabı olup bağlantı sağlanamıyorsa çevrimiçi destek verilir.Teknik sorun olduğu durumlarda teknik birime yönlendirilir. Yerinde müdahale edilir.  | Eposta,EBYS gelen evrakRol ve sorumluluklar ProsedürüSistem Temini, Geliştirme ve Bakım ProsedürüEBYS giden evrakFiziksel ve Çevresel Güvenlik Prosedürü |