|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorumlu** | **İş Akışı Adımları** | **Faaliyet** | **İlgili Doküman** |
| Personel  Daire Başkanı  İlgili Birim  Talep Eden Personel  İlgili Birim  İlgili 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 sağlanmadığın  da 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 evrak  Rol ve sorumluluklar Prosedürü  Sistem Temini, Geliştirme ve Bakım Prosedürü  EBYS giden evrak  Fiziksel ve Çevresel Güvenlik Prosedürü |