 ULUSLARARASI NAKİYYAT TAAH. TİC.LTD.ŞTİ.		Son Kullanıcı Destek (Yardım Masası) Prosedürü	
DOKÜMAN NO	GTEK-00	İLK YÜRÜRLÜK TARİHİ	02.09.2023
REV. TARİHİ	--	REV. NO	00

Son Kullanıcı Destek (Yardım Masası) Prosedürü

1. AMAÇ:

ALP ÖZLER ULUSLARARASI NAK. TAAH. TİC. LTD. ŞTİ. bünyesinde işe başlayacak personelin Bilgi İşlem ihtiyaçlarının belirlenmesi, kurulum ve teslimatı, mevcut yapıdaki kullanıcıların performansının artırılması, sistem sürekliliğinin sağlanabilmesi ve Bilgi İşlem ile ilgili taleplerin nasıl iletileceği ile ilgili yöntemleri anlatmak amacıyla bu politika hazırlanmıştır.

2. KAPSAM ve SORUMLULAR:

Bu politikanın uygulanması Bilgi İşlem Departmanı kapsamakta olup, kontrolünden Bilgi İşlem Müdürü sorumludur.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

4. UYGULAMA :

4.1. Bilgi Teknolojileri İhtiyaçlarının Tespiti ve Teslimi Süreci

4.1.1. **Bilgi Teknolojileri İhtiyaçlarının Tespiti Süreci:** Kurum bünyesinde işe başlayacak personelin yazılım ve donanım ihtiyaçları Bilgi İşlem Departmanı tarafından belirlenir. Kullanıcının bulunduğu departman, görev tanımı gibi etkenler göz önünde bulundurularak belirlenen ihtiyaçlar mevcut stok durumu ile karşılaştırılır. Eğer stoklarda belirlenen özelliklerde envanter varsa teslim edilir ve **Bilgi İşlem Envanter yazılımına** işlenir. Eğer yoksa yine ERP üzerinden Satınalma talebi yapılır. Teknik özellikleri belirtilen ürünlerin satın alma departmanı tarafından oluşturulan maliyet listesi üzerinde uygunluk tespiti yapılır. Sonrasında gelen ürünlerin kurulumları; **"Kullanıcı Profillerine Göre Standart Programlar Prosedürü" dokümanına** uygun bir şekilde, Bilgi Teknolojileri departmanı tarafından yapılır ve gerekirse **"Onaylı Programlar Listesi"** dokümanına eklenir.

4.1.2. Bilgi İşlem Envanterlerinin Teslimi

4.1.2.1. Kurum bünyesinde işe başlayacak personel için tahsis edilen bilgisayar, Bilgi İşlem Departmanı tarafından kurulur. Kullanıcının oturum açma ismi tanımlanır ve ilk giriş şifresi belirlenir.


4.1.2.2. Kurum bünyesinde işe başlayacak personel için tahsis edilen yazıcı ve diğer çevre birimleri, bilgisayarına kurulduktan ve kullanıma hazır hale getirildikten sonra kullanıcıya teslim edilir.

4.1.2.3. Teslim edilen Bilgi İşlem envanterleri "Bilgi İşlem Ekipmanları Zimmet Takibi Prosedürü" dokümanına uygun olarak zimmet süreci tamamlanır.

4.2. Geliştirme ve Güncelleme Süreci

Kurum bünyesinde bulunan Bilgi İşlem envanterleri, gelen talepler ve ihtiyaçlar doğrultusunda güncellenir. Donanım ve yazılım ihtiyaçları departmanlardan gelen talep doğrultusunda değerlendirilir ve uygun görüldüğü takdirde onay için yönetime iletilir. Onaylanan talepler için Satın Alma süreci başlar. Satın Alma sürecinin sonrasında Bilgi İşlem Departmanı gerekli güncellemeleri gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
----------------------------------	--------------------------

 ULUSLARARASI NAKLİYAT TAARH, TİC. LTD. ŞTİ		<i>Son Kullanıcı Destek (Yardım Masası) Prosedürü</i>	
DOKÜMAN NO	GTEK-00	İLK YÜRÜRLÜK TARİHİ	02.09.2023
REV. TARİHİ	--	REV. NO	00

Son Kullanıcı Destek (Yardım Masası) Prosedürü

4.3. Kullanıcı ve Sistem Destek Süreci

4.3.1. Uzaktan Destek Süreci

Kurum Bilgi İşlem Departmanı birimi sorumlusu tarafından üstlenilen çağrı bilgisayar sistemleri veya yazılım ile alakalıysa, öncelikle çağrıyı açan kullanıcının bilgisayarına bağlanması amaçlanır. Çağrı açılan bilgisayara ulaşılabiliyor ise uzak destek talebi gönderilir. Uzak destek talebi gönderilen bilgisayarda çağrıyı açan kullanıcı bilgisayarına erişim hakkı verebilir veya reddeder. Erişim verildiyse ilgili bilgisayardaki sorun, Bilgi İşlem Uzmanı tarafından tespit edilir ve çözüm aşamasına geçilir. Uzak destek talebi gönderilen bilgisayara ulaşılamıyorsa eğer Bilgi İşlem Departmanı Network biriminden destek alınır. Çözülemeyen Problemler için yerinde "Madde 4.3.3" de belirtilen süreç işletilir.

4.3.2. Yerinde Destek Hizmeti

Kurum Bilgi İşlem Departmanı Sorumlusu tarafından üstlenilen çağrı eğer uzaktan çözilemiyorsa yerinde destek süreci başlar. Bunlar, bağlantı ya da fiziksel donanım arızaları olabilir. Böyle bir durumda kullanıcının yanına gidip destek verilir. Eğer sorun yerinde çözülebiliyorsa hızlıca çözülür. Eğer çözilemiyorsa bilgisayar, printer, telefon vb. envanter merkezde bakılmak üzere alınır. Kullanıcıya bilgi verilir. Eğer ürünler dışarıya servise gönderilecekse, servis formları ilgili firmalardan alınır ve saklanır. Servis süresi boyunca kullanıcı bilgilendirilir. Ürünler gelir gelmez testleri yapılır ve kullanıcıya teslim edilir.

4.3.3. Çağrı Kaydının Kapatılması

Portal üzerinde açılan çağrı kaydı, sorunun çözülmesi kanısına varıldığında Bilgi İşlem Uzmanı tarafından AlpSys portal üzerinden verilen cevap ile kapatılır. Çağrıyı açan kullanıcı sorununun çözülmediğini düşünüyorsa yeni bir talep oluşturarak çağrının açık kalmasını sağlayabilir. Süreç bu durumda "Madde 4.3.3" de belirtildiği şekilde ilerlemeye devam eder.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR