

شناسنامه فرآیند

(۱) عنوان فرآیند: پشتیبانی نرم افزار			
متولی فرآیند: سایت دانشکده			
(۲) نوع فرآیند: اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input checked="" type="checkbox"/> درون کارکردی <input checked="" type="checkbox"/> بین کارکردی <input checked="" type="checkbox"/>			
(۳) ماهیت فرآیند: برنامه ریزی (Plan) <input type="checkbox"/> اجرایی (Do) <input type="checkbox"/> نظارتی (Check) <input checked="" type="checkbox"/> اقدامات اصلاحی (Action) <input checked="" type="checkbox"/>			
(۴) شرح فرآیند : فرآیند پشتیبانی نرم افزار با توجه کارشناس سایت نسبت به اینکه آیا پشتیبانی به صورت دوره ای است یا موردی آغاز می گردد. در صورتی که موردی باشد، کارشناس سایت در آن واحد، هم به امور دانشجویان در سایت رسیدگی می کند و هم از طرفی درخواست های پشتیبانی را که صورت شفاهی دریافت کرده، چک می نماید و بررسی می کند که آیا نیاز به مراجعه حضوری وی دارد؟ در صورت نیاز به محل مراجعه و سرویس مورد نیاز را ارائه می دهد و در صورتی که به حضور وی نیازی نباشد، از طریق ریموت شدن با سیستم مشکل را رفع و خدمات مورد نیاز را ارائه می دهد. در صورتی که پشتیبانی نرم افزار به صورت دوره ای باشد، کارشناس سایت بین هر ترم، علاوه بر بررسی موارد نرم افزاری، موارد سخت افزاری مانند وضعیت کلاس ها، ویدئو پروژکتورها، تلویزیون ها و... را بررسی می کند. در صورتی که مشکلی وجود داشته باشد، آن را رفع نموده و در غیر اینصورت پشتیبانی وی به صورت دوره ای تکرار می شود. در پایان همه مراحل ذکر شده، کارشناس سایت با ارائه گزارش کار به معاون اجرایی، به فرآیند پشتیبانی نرم افزار خاتمه می دهد.			
(۶) فرآیند یا فعالیت های پیش نیاز		(۷) فرآیند یا فعالیت های پی آیند	
عنوان فرایند یا فعالیت	واحد متولی	عنوان فرایند یا فعالیت	واحد متولی
درخواست پشتیبانی	متقاضی	محاسبه هزینه مربوط به پشتیبانی	مالی
		تماس با شرکت ارائه دهنده نرم افزار	کارشناس سایت

(۱) لیست فعالیت های مرتبط با فرآیند

ردیف	نام فعالیت	نوع فعالیت ^۱	انجام دهنده فعالیت
۱	آیا نرم افزار دوره ای است یا موردی؟	دروازه	کارشناس سایت
۲	بین ترم	رخداد	کارشناس سایت
۳	چک کردن موارد نرم افزار	وظیفه	کارشناس سایت
۴	آیا مشکل وجود داشت؟	دروازه	کارشناس سایت
۵	رفع مشکل	وظیفه	کارشناس سایت
۶	ارائه گزارش کار به معاون اجرایی	وظیفه	کارشناس سایت
۷	رسیدگی به امور دانشجویان در سایت	وظیفه	کارشناس سایت
۸	دریافت درخواست پشتیبانی به صورت شفاهی	وظیفه	کارشناس سایت
۹	آیا نیاز به مراجعه حضوری دارد؟	دروازه	کارشناس سایت
۱۰	مراجعه و ارائه سرویس	وظیفه	کارشناس سایت
۱۱	رفع مشکل و ارائه خدمت از طریق ریموت شدن با سیستم	وظیفه	کارشناس سایت
۱۲	پایان	رخداد	

^۱ شامل انواع رخداد (Event)، وظیفه (Task)، زیرفرآیند (Sub Process)، دروازه (Gateway)

۳) ورودی ها و خروجی های فرآیند

ورودی های فرآیند			
ردیف	عنوان ورودی ها	نام فرآیند مبدأ	نام واحد مبدأ
۱	کارشناس آموزش دیده	آموزش ضمن خدمت	منابع انسانی
۲	نرم افزار خرید شده	تهیه نرم افزار	کارشناس سایت
۳	نصب و راه اندازی نرم افزار	راه اندازی سیستم	واحد ICT
خروجی های فرآیند			
ردیف	عنوان خروجی ها	نام فرآیند مقصد	نام واحد مقصد
۱	ثبت دفعات و دلیل مراجعه جهت پشتیبانی	پشتیبانی نرم افزار	کارشناس سایت
۲	به روز رسانی نرم افزار	پشتیبانی نرم افزار	کارشناس سایت
۳	راه کار های کنترلی و اصلاحی	پشتیبانی نرم افزار	کارشناس سایت
۴	تغییر نرم افزار با توجه به شرایط درونی و محیطی سازمان	پشتیبانی نرم افزار	کارشناس سایت
۵	ارائه برنامه های کاربردی جهت پشتیبانی از خدمات نرم افزاری	پشتیبانی نرم افزار	کارشناس سایت

۴) فهرست ذینفعان داخلی و خارجی فرآیند

ردیف	نام سازمان	نام واحد سازمانی	نام فرآیند مربوطه	شرح نحوه تعامل	مشکلات موجود در تعامل با این ذینفع	انتظارات ذینفع
۱	دانشگاه الزهرا	کارشناس سایت	پشتیبانی نرم افزار	-چک کردن موارد نرم افزار و رفع مشکل -رسیدگی به امور دانشجویان در سایت	-عدم دانش کافی کارشناس در هنگام مواجهه با مشکل -عدم هماهنگی توان سخت افزار در پذیرش سخت افزار	-فرآیند پشتیبانی به سرعت و بدون مشکل طی شود -نرم افزار به درستی اجرا شود
۲	دانشگاه الزهرا	دانشجو	پشتیبانی نرم افزار	اطلاع به کارشناس و درخواست پشتیبانی	-عدم دانش در استفاده از نرم افزار -عدم اطلاع به کارشناس در صورت وجود مشکل و عمل خودسرانه	تسریع و بهبود کیفیت امور آموزشی با استفاده از نرم افزار