

شناسنامه فرآیند

(۱) عنوان فرآیند: پشتیبانی یا ایجاد اتوماسیون یا اینترنت			
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 checked="" type="checkbox"/> اجرایی (Do) <input checked="" type="checkbox"/> نظارتی (Check) <input checked="" type="checkbox"/> اقدامات اصلاحی (Action) <input checked="" type="checkbox"/>			
(۴) شرح فرآیند : فرآیند پشتیبانی یا ایجاد اتوماسیون یا اینترنت با بررسی اینکه آیا هدف ایجاد اتوماسیون است یا پشتیبانی از آن، شروع می‌شود. اگر هدف پشتیبانی از اتوماسیون باشد، کارشناس سایت پس از دریافت درخواست متقاضی جهت پشتیبانی، آن را بررسی و جهت رفع رسیدگی می‌نماید و در نهایت به متقاضی اطلاع می‌دهد. در صورتی که هدف ایجاد اتوماسیون باشد، متقاضی نامه ایجاد اتوماسیون یا اینترنت را به معاونت اداری مالی دانشگاه ارسال نموده و از آنجا به واحد ICT دانشگاه ارجاع داده می‌شود. واحد ICT پس از دریافت نامه و بررسی لازم آن را به دبیرخانه ارسال می‌کند. دبیرخانه پس از دریافت نامه، نامه اطلاعات ایجاد شده را به معاون اجرایی دانشگاه ارسال می‌نماید؛ و از آنجا برای کارشناس سایت فرستاده می‌شود. کارشناس سایت پس از دریافت نامه، به شخص و سپس به متقاضی اطلاع رسانی می‌کند و سپس این فرآیند پایان می‌پذیرد.			
(۷) فرآیند یا فعالیت های پی آیند		(۶) فرآیند یا فعالیت های پیش نیاز	
واحد متولی	عنوان فرایند یا فعالیت	واحد متولی	عنوان فرایند یا فعالیت
کارشناس سایت	آموزش کاربران	واحد ICT دانشگاه	بررسی و ایجاد زیر ساخت مناسب
کارشناس سایت	انجام اقدامات اصلاحی در صورت بروز مشکلات	کارشناس سایت	یکپارچه کردن سیستم

(۱) لیست فعالیت های مرتبط با فرآیند

ردیف	نام فعالیت	نوع فعالیت ^۱	انجام دهنده فعالیت
۱	پشتیبانی یا ایجاد؟	دروازه	متقاضی
۲	ارسال نامه ایجاد اتوماسیون یا اینترنت به دفتر معاونت اداری مالی دانشگاه	وظیفه	متقاضی
۳	دریافت نامه ایجاد اتوماسیون یا اینترنت از متقاضی	وظیفه	معاونت اداری مالی دانشگاه
۴	ارجاع نامه به ICT دانشگاه	وظیفه	معاونت اداری مالی دانشگاه
۵	دریافت نامه و بررسی	وظیفه	ICT دانشگاه
۶	ارجاع نامه به دبیرخانه	وظیفه	ICT دانشگاه
۷	دریافت نامه و ارسال نامه اطلاعات ایجاد شده به معاون اجرایی دانشکده	وظیفه	دبیرخانه
۸	دریافت نامه اطلاعات ایجاد شده	وظیفه	معاون اجرایی دانشکده
۹	ارجاع نامه اطلاعات دریافت شده به کارشناس سایت	وظیفه	معاون اجرایی دانشکده
۱۰	دریافت نامه و اطلاع رسانی به شخص	وظیفه	کارشناس سایت
۱۱	اطلاع رسانی به متقاضی	وظیفه	کارشناس سایت
۱۲	پایان	رخداد	
۱۳	دریافت درخواست متقاضی جهت پشتیبانی	وظیفه	کارشناس سایت
۱۴	بررسی و رسیدگی به مورد	وظیفه	کارشناس سایت
۱۵	اطلاع رسانی به متقاضی	وظیفه	کارشناس سایت
۱۶	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	اطلاعات افراد	ایجاد اتوماسیون	دبیرخانه
۲	سیستم طراحی شده	ایجاد اتوماسیون	کارشناس سایت
۳	ایجاد زیرساخت شبکه مناسب اینترنت	ایجاد اتوماسیون	کارشناس سایت
۴	درخواست متقاضی	ایجاد اتوماسیون	واحد متقاضی
خروجی های فرآیند			
ردیف	عنوان خروجی ها	نام فرآیند مقصد	نام واحد مقصد
۱	سیستم اتوماسیون	ایجاد اتوماسیون	کارشناس سایت
۲	شناسه و پسورد کاربر	ایجاد اتوماسیون	کارشناس سایت
۳	ارتقاء سیستم اتوماسیون	پشتیبانی از اتوماسیون	کارشناس سایت
۴	بانک اطلاعاتی یکپارچه	ایجاد اتوماسیون یا اینترنت	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	معاون اجرایی دانشکده	پشتیبانی با ایجاد اتوماسیون یا اینترنت	دریافت نامه اطلاعات ایجاد شده از دبیرخانه و ارجاع به کارشناس سایت	عدم انجام درست وظایف محول شده	اجرای صحیح و به موقع فرآیند پشتیبانی با ایجاد اتوماسیون یا اینترنت
۲	دانشگاه الزهرا	کارشناس سایت	پشتیبانی با ایجاد اتوماسیون یا اینترنت	دریافت درخواست متقاضی جهت پشتیبانی - بررسی و رسیدگی به مورد و اطلاع رسانی به متقاضی - دریافت نامه اطلاعات ایجاد شده و اطلاع رسانی به شخص و متقاضی	-عدم دانش کافی کارشناس در پاسخگویی به درخواست -عدم انجام وظایف در زمان مقرر	فرآیند مربوطه بدون اشکال و به موقع طی شود
۳	دانشگاه الزهرا	متقاضی	پشتیبانی با ایجاد اتوماسیون یا اینترنت	- نامه ایجاد اتوماسیون یا اینترنت به دفتر معاونت اداری مالی دانشگاه ارسال می کند -درخواست پشتیبانی از کارشناس سایت	-عدم تشخیص درست برای تطابق ایجاد اتوماسیون و شرایط زیر ساخت	-رسیدگی به درخواست در کمترین زمان -پشتیبانی درست و به موقع