

شناسنامه فرآیند

| | | | |
|---|--------------|---|--------------|
| (۱) عنوان فرآیند: پشتیبانی سخت 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 سخت افزار با درخواست پشتیبانی متقاضی از کارشناس سایت به صورت شفاهی ، آغاز می گردد. کارشناس سایت پس از دریافت درخواست، جهت بررسی به محل مراجعه نموده و بررسی می کند که آیا مشکل در محل رفع خواهد شد؟ در صورت رفع مشکل، پشتیبانی در محل صورت گرفته سپس بررسی می شود که آیا نیازی به قطعه دارد؟ و در صورت عدم رفع مشکل در محل، سخت افزار را به سایت انتقال داده و در آنجا به عیب یابی و رفع مشکل می پردازد؛ و سپس بررسی می کند که آیا نیازی به قطعه دارد؟ پس از بررسی نیاز به قطعه در هر دو وضعیت، کارشناس سایت گزارش قطعات مصرفی را به معاون اجرایی اعلام نموده و سخت افزار تعمیر شده را به متقاضی ارسال می کند. | | | |
| (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 |
| گارانتی سخت افزار | شرکت فروشنده | ثبت هزینه تعمیر و قطعات مصرفی سخت افزار | مالی |
| نصب و راه اندازی سخت افزار | سایت | بازدید و کنترل مجدد سخت افزار | کارشناس سایت |

(۱) لیست فعالیت های مرتبط با فرآیند

| ردیف | نام فعالیت | نوع فعالیت ^۱ | انجام دهنده فعالیت |
|------|--|-------------------------|--------------------|
| ۱ | درخواست پشتیبانی به صورت شفاهی از کارشناس سایت | وظیفه | متقاضی |
| ۲ | دریافت درخواست پشتیبانی به صورت شفاهی | وظیفه | کارشناس سایت |
| ۳ | مراجعه حضوری کارشناس جهت بررسی | وظیفه | کارشناس سایت |
| ۴ | آیا در محل رفع می شود؟ | دروازه | کارشناس سایت |
| ۵ | انجام پشتیبانی | وظیفه | کارشناس سایت |
| ۶ | انتقال به سایت | وظیفه | کارشناس سایت |
| ۷ | عیب یابی و رفع مشکل | وظیفه | کارشناس سایت |
| ۸ | آیا نیاز به قطعه دارد؟ | دروازه | کارشناس سایت |
| ۹ | اعلام گزارش قطعات مصرفی به معاون اجرایی | وظیفه | کارشناس سایت |
| ۱۰ | دریافت گزارش قطعات مصرفی | وظیفه | معاون اجرایی |
| ۱۱ | تحويل به متقاضی | 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 | راهنمای نصب سخت افزار | نصب و راه اندازی | کارشناس سایت |
| ۲ | سخت افزار خریداری شده | خرید سخت افزار | کارشناس سایت |
| ۳ | کارشناس نصب سخت افزار | نصب و راه اندازی | کارشناس سایت |
| ۴ | درخواست ارتقاء، تعمیر و رفع اشکال | پشتیبانی سخت افزار | کارشناس سایت |
| خروجی های فرآیند | | | |
| ردیف | عنوان خروجی ها | نام فرآیند مقصد | نام واحد مقصد |
| ۱ | سخت افزار تعمیر شده | پشتیبانی سخت افزار | کارشناس سایت |
| ۲ | ارتقاء، تعمیر و رفع اشکال | پشتیبانی سخت افزار | کارشناس سایت |
| ۳ | بهبود شاخص های ارزیابی در بازنگری سخت افزار | پشتیبانی سخت افزار | کارشناس سایت |
| ۴ | دریافت بازخورد | پشتیبانی سخت 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 | معاون اجرایی | پشتیبانی سخت افزار | گزارش قطعات مصرفی در پشتیبانی را از کارشناس سایت دریافت می کند | عدم موافقت با تهیه قطعات درجه یک | صرفه جویی در هزینه های پشتیبانی |
| ۲ | دانشگاه الزهرا | کارشناس سایت | پشتیبانی سخت افزار | بررسی و تشخیص اشکال توسط کارشناس رفع اشکال اعلام اشکال عمده اعلام گزارش قطعات مصرفی | -عدم فضای مناسب نصب تجهیزات ارتباطی و برق اضطراری -عدم وجود تجهیزات سخت افزاری مناسب -عدم وجود تجهیزات ارتباطی و شبکه مناسب -عدم دانش کافی کارشناس سایت | -فرآیند پشتیبانی سخت افزار به درستی و بدون مشکل طی شود -همکاری های لازم متقاضی و معاون اجرایی |
| ۳ | دانشگاه الزهرا | متقاضی در واحدها | پشتیبانی سخت افزار | درخواست پشتیبانی به صورت شفاهی | عدم دانش به روز | -درخواست پشتیبانی از طریق سیستم امکان پذیر باشد -درخواست پشتیبانی به سرعت پاسخ داده شده و مشکل در اسرع وقت و به صورت کامل رسیدگی شود |

