

## BİRİM FAALİYETLERİNE YÖNELİK İYİLEŞTİRME

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı web sayfasında bulunan iletişim telefonlarımız ve Destek Sistemi modülü aracılığı ile hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sunulmaktadır. Başlangıçta telefonlarla destek şeklinde başlayan destek hizmetlerimiz bu gün daha da geliştirilerek örnek bir uygulama haline getirilmiştir. Bu çalışma PUKO döngüsüne iyi bir örnek teşkil ettiği kanaatindeyiz.

Bilgi işlem destek sistemi ile Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından Karadeniz Teknik Üniversitesi hizmetine sunulan yazılımların eksik veya hatalı yönlerinin tespiti, raporlanması, takibi ve ilgili ekibe iletilmesi sağlanmakta ve problemin doğrudan çözülmesine yardımcı olmaktadır. Bu sayede yazılım, ağ, e-posta servisleri vb. ekiplere doğrudan gelen iletişim trafiği önemli ölçüde filtrelenerek azaltılmakta, ilgili birim ve servislerin daha verimli çalışmaları sağlanmaktadır. Bilgi işlem Destek Sistemi, çözümün yalnızca Daire Başkanlığımızı ilgilendiren isteklerle ilgilenmektedir. Kullanıcıların bunların dışında istekte bulunması halinde kullanıcıya isteğin olası çözümünü gerçekleştirecek birim konusunda da bilgilendirme yapılmakta ve çözüm konusunda katkıda bulunmaktadır.

İstekler <https://roundcube.ktu.edu.tr/hesk> adresinden doğrudan yapılmaktadır. Sisteminin daha kullanılabilir olmasını sağlamak için istekler kategorilere ayrılmıştır. Doğru kategori seçimi ile yapılan talep için daha hızlı geri dönüş alabilmektedirler. Kullanıcının hatalı kategori seçmesi durumunda istekler anlık takip edilerek kategori düzeltilmeleri yapılmakta ve uygun kategoriye aktarımı destek sistemi birimi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Destek Sistemi üzerinden 2023 yılı için 3481 talepte bulunulmuş 3464 tanesi çözüme kavuşturulmuştur. Bu talepler içerisinde personel e-posta talepleri 1311 adet ile ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada öğrencilerin stajla ilgili konularda başvuruları, üçüncü sırada yer alan VPN bağlantı talebi 302 dir.