

İYİLEŞTİRME ÖRNEKLERİ

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 örnektir.

Destek Sistemi üzerinden 2022 yılı için 2467 talepte bulunulmuştur. Bu talep sayısı 2023 yılında 329 olduğu görülmektedir. Bu durumun sebebinin yapılan geri bildirimler ile programda yapılan iyileştirmeler sonucu taleplerin karşılandığını görmekteyiz.

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 ise 302 VPN bağlantı talebidir.

Microsoft tarafından eğitim kurumlarına sağlanan Office 365 hizmetindeki OneDrive depolama kotası ile ilgili güncelleme yapılmıştır.

Ulusal Akademik Ağ(ULAKNET) üzerinden ana yerleşke altyapımıza sunulan internet hızı yıllar itibari ile kademeli artırılarak 23.10.2023 tarihinde 3000Mbps hıza yükseltilmiştir. Aynı iyileştirmeler kampüs dışı birimlerimiz için de sağlanmıştır.

KTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından açık kaynak kodlu owncloud projesini kullanan, bulut tabanlı dosya barındırma ve paylaşım servisi bulut.ktu.edu.tr adresinden kullanıma sunulmuştur.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi sistemi çalışmaları yapılmıştır.

EBYS programı kurulumuna yönelik rehber hazırlanmıştır.

Birimde görevli tüm personele **Kamu Etik Sözleşmesi** imzalatılarak özlük dosyasına konulmuştur.

Nitelikli Elektronik Sertifika Yenileme Yönergesi ile personel bilgilendirilmiştir.

E-posta talebi ve Şifre Değiştirme İşlemleri Akademik ve idari personelimizin resmi e-posta talepleri <https://destek.ktu.edu.tr/index.php?a=add&category=2> adresini üzerinden alınmaktadır.

Resmi e-posta hesaplarının şifre değişikliği ve resetleme işlemleri <https://bfs.ktu.edu.tr/self-service/> adresinden yapılabilmektedir.

Üniversitemiz akademik ve idari personelleri virüslü e-postalar konusunda bilgilendiriler.

IBM SPSS Statistics 22 programının kurulumu ile ilgili teknik desteği spss.ktu.edu.tr adresinden sağlanmaktadır.

Üniversitemiz Netcad yazılımı için lisans anlaşması yapmıştır. Bu programı kullanmak isteyen öğrenci ve akademisyenlerimiz bilgi işlem web sayfasında bulunmaktadır.

Bilgi Yönetim Sistemi(BYS) giriş işlemi bilgi güvenliği kapsamında yapılan çalışma ile 2 faktörlü kimlik doğrulama 12.03.2024 tarihi itibari ile kullanıma başlanılmıştır.

Endüstri Mühendisliği Bölümünde yürütülecek olan akademik çalışmalarda ve lisans eğitimlerinde kullanılmak üzere Simio Paket programının tam sürümü ile ilgili kurulum desteği verilmiştir.

Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında denetim ve 1. Gözetim tetkiki yapılmıştır.

Görevde yükselme sınavı başvurularının BYS sistemi üzerinden alınması.

İhale dışındaki mal ve hizmet alımları ile yapım işleri teklif alma ve değerlendirme sisteminin geliştirilmesi. (Üzerinde çalışılıyor)

4-B Sözleşmeli Personel alımının online.ktu.edu.tr üzerinden gerçekleştirilmesi. Personel dairesinin ilan ve başvuruların kontrolünü BYS sistemi üzerinden denetlenmesi.

Akademik Yükselme ve Akademik İlan Başvuru Sistemi geliştirilmiştir. Online KTÜ uygulaması altında yayına alınmıştır.

Üniversite bünyesinde spor sahalarını ve salonlarını online olarak kiralama ve ödeme sistemi geliştirilmiş BYS ve Online KTÜ sistemlerinde devreye alınmıştır.

Eğitim ve Kurs modülü geliştirilerek Yabancı Diller Fakültesi'nin yayınlamış olduğu kurs ilanları bu sistem modül kullanıcılara sunulmuştur. Kullanıcılar bu kurslara ait ilanları görüntüleyip kredi kartıyla online olarak ödeyip başvuru yapabilmektedir. Bu sistem hem Online KTÜ hem de BYS tarafında aktif olarak kullanılmaktadır.

İlişik kesmek isteyen öğrencilerin kütüphane borç ödemelerini online olarak yapabilmeleri için BYS sistemi altında öğrenci kütüphane borç ödeme modülü geliştirilmiştir.

696 Sayılı KHK kapsamında taşeron işçilikten daimi işçi kadrosuna geçen personellerin maaş bordrolarını detaylı görüntülemeleri için Bilgi Yönetim Sistemine "Maaş Bordro" sayfası eklendi.

Üniversite personelimize uluslararası makale yazım süreçlerinde yabancı dil konusunda düzeltme hizmeti vermek üzere rektörlük tarafından akademik yazım destek birimi oluşturulmuştur. Bu birimin süreçlerinin işleyişinde kullanılmak üzere Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden üniversite personelinin talep oluşturması ve bu taleplerin birim tarafından değerlendirilmesi ve cevaplandırılması sürecini içeren "Akademik Yazım Desteği" adlı uygulama eklenmiştir.

Öğrencilerimizin ve staj komisyonlarının staj süreçlerini yürütebilmesi için Bilgi Yönetim Sistemine "Staj Yönetim Sistemi" geliştirilmektedir.

Karadeniz Teknik Üniversitesi, Kanuni Yerleşkesi	Adres
61080 Ortahisar / Trabzon / TÜRKİYE	
+90 462 377 14 00	Telefon
bim@ktu.edu.tr	E-posta
www.ktu.edu.tr/bilgisistem	Web