

شناسنامه فرآیند

(۱) عنوان فرآیند: پیشخوان خدمت			
متولی فرآیند: اداره آمار و اطلاعات			
(۲) نوع فرآیند: اصلی <input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> درون کارکردی <input type="checkbox"/> بین کارکردی <input type="checkbox"/>			
(۳) ماهیت فرآیند: برنامه ریزی (Plan) <input type="checkbox"/> اجرایی (Do) <input checked="" type="checkbox"/> نظارتی (Check) <input checked="" type="checkbox"/> اقدامات اصلاحی (Action) <input type="checkbox"/>			
(۴) شرح فرآیند :			
این فرآیند با دریافت درخواست توسط واحد مربوطه شروع می‌شود. اداره آمار و اطلاعات درخواست را بررسی می‌کند به واحد مربوطه راهنمایی‌های لازم (قابل انجام از طریق سامانه)را ارائه می‌دهد و فرآیند کنسل می‌شود. . واحد مربوطه فرآیند (قابل انجام از طریق پیشخوان خدمت) را ارسال می‌کند. تعریف فرآیند در سامانه گلستان توسط اداره آمار و اطلاعات انجام می‌گیرد. اگر پیاده‌سازی قابلیت جدید در دانشگاه امکان‌پذیر نباشد. شرکت پشتیبان سامانه بررسی لارم را انجام می‌دهد اگر تأیید نشود به اداره آمار و اطلاعات اعلام می‌شود و در اداره آمار و اطلاعات با اطلاع به واحد مربوطه فرآیند کنسل می‌شود و اگر توسط شرکت پشتیبان سامانه تأیید شود راهکار فنی مناسب جهت پیاده‌سازی فرآیند در سامانه ارائه می‌گردد. اداره آمار و اطلاعات برگزاری کارگاه آموزشی، تهیه راهنما و اطلاع به واحد درخواست‌کننده را به صورت موازی انجام می‌دهد. و با انجام تست و برطرف نمودن مشکلات توسط اداره آمار و اطلاعات فرآیند به پایان می‌رسد.			
(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
اداره آمار و اطلاعات	اطلاع به واحد درخواست کننده	واحد مربوطه	دریافت درخواست
اداره آمار و اطلاعات	انجام تست و برطرف نمودن مشکلات	اداره آمار و اطلاعات	بررسی درخواست

(۱) لیست فعالیت های مرتبط با فرآیند

ردیف	نام فعالیت	نوع فعالیت ^۱	انجام دهنده فعالیت
۱	دریافت درخواست	وظیفه	واحد مربوطه
۲	بررسی درخواست	وظیفه	اداره آمار و اطلاعات
۳	ارائه راهنمایی به واحد مربوطه	رخداد	اداره آمار و اطلاعات
۴	ارسال فرآیند	وظیفه	واحد مربوطه
۵	تعریف فرآیند در سامانه گلستان	وظیفه	اداره آمار و اطلاعات
۶	آیا پیاده سازی قابلیت جدید در دانشگاه امکان پذیر است؟	دروازه	اداره آمار و اطلاعات
۷	بررسی	وظیفه	شرکت پشتیبانی سامانه
۸	آیا تایید می شود؟	دروازه	شرکت پشتیبانی سامانه
۹	اعلام به اداره آمار و اطلاعات	وظیفه	شرکت پشتیبان سامانه
۱۰	اعلام به واحد مربوطه	رخداد	اداره آمار و اطلاعات
۱۱	ارائه راهکار فنی مناسب جهت پیاده سازی فرآیند در سامانه	وظیفه	شرکت پشتیبان سامانه
۱۲	برگزاری کارگاه آموزشی	وظیفه	اداره آمار و اطلاعات
۱۳	تهیه راهنما	وظیفه	اداره آمار و اطلاعات
۱۴	اطلاع به واحد درخواست کننده	وظیفه	اداره آمار و اطلاعات
۱۵	انجام تست و برطرف نمودن مشکلات	وظیفه	اداره آمار و اطلاعات

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

۲) ورودی ها و خروجی های فرآیند

ورودی های فرآیند			
ردیف	عنوان ورودی ها	نام فرآیند مبدأ	نام واحد مبدأ
۱	دریافت درخواست	پیشخوان خدمت	واحد مربوطه
۲	بررسی درخواست	پیشخوان خدمت	اداره آمار و اطلاعات
۳	ارائه راهنمایی به واحد مربوطه	پیشخوان خدمت	اداره آمار و اطلاعات
۴	ارسال فرآیند	پیشخوان خدمت	واحد مربوطه
خروجی های فرآیند			
ردیف	عنوان خروجی ها	نام فرآیند مقصد	نام واحد مقصد
۱	برگزاری کارگاه آموزشی	پیشخوان خدمت	اداره آمار و اطلاعات
۲	تهیه راهنما	پیشخوان خدمت	اداره آمار و اطلاعات
۳	اطلاع به واحد درخواست کننده	پیشخوان خدمت	اداره آمار و اطلاعات
۴	انجام تست و برطرف نمودن مشکلات	پیشخوان خدمت	اداره آمار و اطلاعات

۳) 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	اداره آمار و اطلاعات	پیشخوان خدمت	- ارائه راهنمایی به واحد مربوطه - اعلام به واحد مربوطه - اطلاع به واحد درخواست کننده	- تاخیر در ارائه راهنمایی به واحد مربوطه - تاخیر در اعلام به واحد مربوطه - تاخیر در اطلاع به واحد درخواست کننده	- ارائه راهنمایی به واحد مربوطه در اسرع وقت - اعلام به موقع به واحد مربوطه - اطلاع به واحد درخواست کننده در اسرع وقت
۲	شرکت پشتیبان نرم افزار		پیشخوان خدمت	- اعلام به اداره آمار و اطلاعات	- تاخیر در اعلام به اداره آمار و اطلاعات	- اعلام به اداره آمار و اطلاعات در اسرع وقت