



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS TARAMA SİSTEMLERİ ÇALIŞMA SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.08(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	1/ 4

Revizyon Tarihi	Yapılan Revizyon	Revizyon No
26.05.2021	Gözden geçirildi.Numaralandırmada revizyon yapıldı.	1



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS TARAMA SİSTEMLERİ ÇALIŞMA SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.08(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	2/ 4

1. AMAÇ: Bu sürecin amacı; **HBYS PROBEL** sistem yazılım ile entegre çalışan tarayıcı cihazlarının, tarama programı ile kullanımı esnasında oluşan yazılımsal sorunlar durumunda verilecek hizmet ile ilgili esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM: Bu süreç **HBYS PROBEL** sistem yazılım ile entegre çalışan tarayıcı cihazlarının, tarama programı ile kullanımı esnasında oluşan yazılımsal sorunlar durumunda yapılacak faaliyetleri kapsar.

3. KISALTMALAR

3.1. HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri

4. TANIMLAR

5. SÜREÇ SAHİBİ: Yazılım Destek Personeli

6. İHTİYAÇ DUYULAN GİRDİLER: Yazılımsal veya Sistemsel hatayı bildiren kullanıcılar (Doktor, Hemşire, Tıbbi Sekreter, Teknik Eleman Vs.), Hasta /Hasta yakını,

7. İHTİYAÇ DUYULAN AYRINTILI KAYNAKLAR:

7.1. Personel: Yazılım Destek Personeli

7.2. Donanım: Bağlantı Kurulacak Bilgisayar, Her tip tarayıcılar, Server, Dahili telefonlar, Yazılım Programları, İlgili Yazılımsal modüller, Yazılıma entegre olan cihazlar

7.3. Fiziki Alan: Çağrı merkezi ofisi, Dahili telefonlar, jeneratör, trafolar ve UPS odaları

7.4. Yazılım: İlgili Yazılımsal modüller yazılım

8. SÜREÇ KONTROLÜ:

Süreç kontrolü **HBYS** programına entegre olarak çalışan tarayıcı cihazlarının, tarama programı ile kullanımı esnasında aksaklık yaşanması durumunda oluşan yazılımsal, sistemsel sorunlar veya isteklerin bildirim şekliyle başlamaktadır.

Yazılımsal, sistemsel sorun yaşayan veya istekte bulunan kullanıcılar ilgili problemi Dâhili telefonlar aracılığı ile aracılığı ile çağrı merkezi ofislerine ulaşım sağlar. İlgili problem “Yazılım destek uzmanı” tarafından dinlenilip sorun tespiti yapılır. İlgili sorunun detayları anlık olarak kullanıcının ekranlarına bağlanarak (uzaktan destek programı aracılığı ile) veya ilgili yazılımsal program aracılığı ile çözülür.

9. ÇIKTI: HBYS tarayıcı cihazlarının ve tarama programının kesintisiz destek vermesi



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS TARAMA SİSTEMLERİ ÇALIŞMA SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.08(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	3/ 4

10. TEDARİKÇİLER: HBYS hizmeti alınan firma (PROBEL) ve firma elemanları, Doktor, Hemşire, Sekreter, Diğer kullanıcılar

11. BU SÜRECİN ÇIKTISINI KULLANAN TARAFLAR: Tüm hastane **HBYS** tarayıcı cihazları ve tarama programı kullanıcıları

12. SÜREÇ PERFORMANS KRİTERLERİ

12. 1. Kullanıcı gruplarının destek uzmanlarına ulaşabilir olması

13. İLGİLİ DOKÜMANLAR

13.1. İLGİLİ PROSEDÜRLER

13.1.1. HBYS Üzerinde Yapılan Çalışmalara Yönelik İşleyiş Prosedürü

13.2. BU SÜREÇLE İLGİLİ FORMLAR

13.2.1. HBYS MODÜLLERİ



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS TARAMA SİSTEMLERİ ÇALIŞMA SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.08(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	4/ 4

SORUMLULAR	HBYS TARAMA SİSTEMLERİ ÇALIŞMA SÜRECİ	DÖKÜMANLAR
------------	---------------------------------------	------------

