

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, ERP sistemi üzerinde yaşanan süreç değişikliği, yeni süreç, iyileştirme ve süreç akışı ile ilgili yaşanan sorun ve aksaklıkları sınıflandırarak çözüm bulmak ve takibini yapmaktır.

2. KAPSAM

Bu Prosedür; Logos'da görevi gereği ERP kullanan tüm şirket içi ve dışı kullanıcıları kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Bilgi Sistemleri Grup Müdürlüğü: Prosedürün uygulanmasından sorumludur.

4. TANIMLAR

ERP: Kurumsal Kaynak Planlaması

Logos: ERP yazılımının adıdır

Anahtar Kullanıcı: İlgili alanın süreçlerine hakim ileri düzey ERP kullanıcısıdır.

ERP Komite Üyeleri: Mali İşler, Planlama , Üretim ve Bilgi Sistemleri Müdürlüğü

5. UYGULAMA

Sistemde herhangi bir kullanıcı problemle karşılaştığı ve kendi başına çözüm üretemediği durumda anahtar kullanıcıya başvurur. Anahtar kullanıcı ilgili probleme çözüm üretemediği takdirde;

1. Sorunun çözümü ile ilgili ise ERP Destek'e ticket açılır. Açılan ticket 24 saat içinde yanıtlanır. Yanıtlar kullanıcıya aşağıdaki şekilde iletilir.
 - a. Sorun çözümlenmiş ve geri bildirim verilmiştir.
 - b. Sorunun çözümü için konu Logos yazılım ekibine iletilmiştir.
 - c. Talep yeni süreç veya süreç iyileştirme kapsamındadır. İlgili süreç sahibi ile görüşülmelidir.
 - d. Hatalı ticket açılmıştır.
2. Süreç iyileştirme, süreç değişikliği veya yeni süreç ile ilgili bir değişiklik talebi var ise Anahtar Kullanıcı'ya başvurulur. Anahtar Kullanıcı'nın uygun bulması halinde ilişkisel olarak ERP Komite Üyeleri ile görüşerek yeni metodun gerekliliği belirlenir. Mevcut yeni durum için Anahtar Kullanıcı ERP Destek'e ticket açar. Komite üyeleri ile ilgili bilgiye **LS.UNI-034 ERP Komitesi Organizasyon Şeması**'ndan ulaşılır.

Yeni açılan ticketın önceliklendirilmesi ve iş takvimine alınması ERP Komitesi sorumluluğundadır. ERP Komite üyeleri her hafta Cuma günü saat 15:00 'da toplanır. Komite üyeleri acil durumlar için ayrıca bir Teams veya benzeri bir iletişim platformu üzerinden de iletişimde olur.

6. UYGULAMA-GELİŞTİRME ve TESTLERİ

Sistem geliştirmeleri ERP komitesinin belirlediği kişilerce test edilir ve canlıya alınır.

7. EĞİTİM ve YETKİNLİK TESTİ

Tüm ERP kullanıcıları için (Şirket içi ve Şirket dışı) herhangi bir güncelleme olması, değişiklik olması, bilgi eksikliğinin tespit edilmesi durumunda; gerekli eğitimler ve eğiticiler, komite üyeleri tarafından belirlenir. Alınan eğitimler sonrası etkinliğin ölçümü için de ayrıca test uygulanır. Anahtar kullanıcı ve son kullanıcıdan gelen geri bildirimler ERP komitesi tarafından değerlendirilir. Olası bir iyileştirme ihtiyacında ticket süreci başlatılır.

8. GERİ BİLDİRİM ve İYİLEŞTİRME

Son kullanıcı ve Anahtar kullanıcıdan aylık olarak geri bildirimler alınır. Bu geri bildirimler Komite tarafından kontrol edilir ve iyileştirme ve güncelleme ihtiyacı var ise Logos Yazılım firması ile görüşülür.

9. İLETİŞİM

Bir üst maddede karara bağlanan iyileştirme ve/veya güncellemelerin iletişimi eğitimler yoluyla sağlanır.

10. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği **PR.UNI-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**’nde belirtilmiştir.