

# Atılım Üniversitesi

## Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

### Teknik Destek Grup Lideri Görev Tanımı

#### Formal Doküman Detayları

<b>Hazırlanma Tarihi</b>	30 Mayıs 2012	<b>Yayın</b>	Taslak
<b>Hazırlayan</b>	Ersun Ersoy		
<b>Doküman Numarası</b>			

#### Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti
11 Temmuz 2013		Bilgi İşlem Müdürlüğü ifadesi Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü ifadesi ile değiştirildi

#### Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Grup Lideri'nin sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Teknolojileri son kullanıcılarına (öğrenciler, akademik/idari personel ve misafirler) Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Departmanı'nın görev ve sorumluluk alanı içinde bulunan konularda teknik destek servisleri sağlamak,
- Teknik Destek Uzman'larından oluşan ekibin operasyonel yönetimini sağlamak

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi Teknolojileri Teknik Destek ve Yardım Masası süreçleri, prosedürleri ve politikaları ile Teknik Destek Ekibi'nin personel yönetimi çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Grup Lideri'nin, kendisinin ve yönetiminde bulunan Teknik Destek Ekibi'nin, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine, takım arkadaşlarına ve yönetimi altında bulunan Teknik Destek Ekibi üyelerine karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Grup Lideri'nin görev ve sorumlulukları, altı ana faaliyet çerçevesinde, aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

## **I. Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Faaliyetlerinin Operasyonel Yönetiminin Yerine Getirilmesi**

1. Haftalık veya aylık BT Yardım Masası vardiya çizelgelerinin hazırlanması, ilgili kişilere duyurulması, vardiyaların ilgili personel tarafından yerine getirildiğinin kontrolü, acil durumlarda vardiyaların boş kalmaması için geçici personel atamalarının yapılması; vardiyaları gerçekleştiren Teknik Destek Uzmanları'nın koordinasyonu.
2. Son kullanıcılardan e-mail, telefon, web formları veya yüz yüze konuşma yoluyla gelen vaka (hata/talep) bildirimlerinin kayıt altına alındığının kontrolü.
3. Vakaların ilgili politikalar ve kriterlere göre önceliklendirildiğinin kontrolü.
4. Birinci Seviye Teknik Destek görevlerinin Teknik Destek Ekibi üyeleri tarafından yerine getirildiğinin kontrolü.
5. Birinci Seviye Teknik Destek vasıtasıyla çözülemeyen hata / yerine getirilemeyen taleplerin en kısa surede İkinci Seviye Teknik Destek için eskale edildiğinin kontrolü; Birinci ve İkinci Seviye Teknik Destek arasındaki iletişim ve koordinasyonun sağlanması; açık kalan vakaların takibi.
6. Teknik Destek Uzmanları ile son kullanıcılar ile arasındaki iletişimin sağlanması, son kullanıcılara verilen servis kalitesinin kontrolü.
7. Yönetim eskalasyonunun başlatıldığı durumlarda, eskalasyonun ilgili tüm kişilere ulaşım ulaşıldığının takibi.
8. Kapanan vakalarla ilgili olarak bildiri yapan son kullanıcıların haberdar edildiğinin kontrolü.
9. Problem Veritabanı'nın güncellendiğinin kontrolü.

10. Periyodik Yardım Masası raporlarının hazırlanması, raporlardan elde edilen sonuçlara göre ilgili düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin uygulanmasının kontrolü.

## **II. Saha Teknisyenliği (Field Engineering) Teknik Destek Faaliyetlerinin Operasyonel Yönetiminin Yerine Getirilmesi**

1. Saha Teknisyenlerinin vakalara atanması/görevlendirilmesi, koordinasyonu, çalışmalarının takibi.
2. Saha Teknisyenleri ile son kullanıcılar ile arasındaki iletişimin sağlanması, son kullanıcılara verilen servis kalitesinin kontrolü.
3. Son Kullanıcılara yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin kontrolü.
4. Kullanıcıların eğitimlerinin düzenlenmesi ve verilmesi.
5. Kurumun ağ altyapısına yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin kontrolü.
6. Kurumsal Kişisel bilgisayar donanımlarının ve işletim sistemlerinin / kurumsal uygulama yazılımlarının kurulumu ve yönetilmesinin kontrolü.
7. Laboratuvar sistemlerine, Sunucu Sistemlerine, Veritabanı Sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde verilen kurumsal teknik destek servislerinin kontrolü.
8. Kurumun Bilgi Güvenliği Politikaları ve Prosedürleri doğrultusunda son kullanıcıların Bilgi Teknolojileri faaliyetlerinin denetlenmesi/yönlendirilmesi.
9. Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi gibi kurumsal bilişim sistemlerine verilen teknik desteğin kontrolü.

## **III. Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Uzmanlarının Personel Yönetiminin Yerine Getirilmesi**

1. Ekip üyelerine, işlerin uyumlu, huzurlu ve koordinasyon içinde götürülmesi konusunda liderlik edilmesi, takım ruhunun sağlanması; ekip üyelerinin güçlü yönlerinin ve geliştirmesi gereken yönlerinin düzenli aralıklarla değerlendirilmesi, iç ve dış kaynaklarla gelişimlerinin sağlanması, gereken tedbirlerin alınmasında bir üst yönetime öneriler sunulması.
2. Ekip üyeleri ile birlikte dönemsel performans hedeflerinin belirlenmesi ve dönem sonunda performans değerlendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
3. Ekip üyelerinin görevlerini, Bilgi İşlem Departmanı süreçleri, politikaları, standartları ve prosedürleri ile uyum içinde yerine getirmelerinin sağlanması.
4. Ekip üyelerinin ihtiyaç duyduğu teknik eğitimlerin belirlenmesi ve eğitim önerilerinin bir üst yönetime sunulması.

## **IV. Akademik ve idari birimlerin günlük operasyonel çalışmalarında, süreç iyileştirme çalışmalarında veya projelerinde ihtiyaç duydukları Bilgi Teknolojileri desteğinin sağlanması.**



**V. Dış kaynak sağlanarak yürütülen Bilgi İşlem projelerinde, ilgili alt-yüklenici/iş ortağı firmalarla işlerin yüksek performans, uyum ve iyi ilişkiler içinde yürütülmesi, alt-yüklenici firma çalışmalarının denetlenmesi.**

**VI. Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.**