

Atılım Üniversitesi

Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

Teknik Destek Uzmanı Görev Tanımı

Formal Doküman Detayları

Hazırlanma Tarihi	17 Eylül 2012	Yayın	Taslak
Hazırlayan	Ersun Ersoy		
Doküman Numarası			

Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti
29 Mart 2013	-	Bilgi İşlem Müdürlüğü, Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü olarak değiştirildi

Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Uzmanı, Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Teknolojileri son kullanıcılarına (öğrenciler, akademik/idari personel ve misafirler) Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü'nün görev ve sorumluluk alanı içinde bulunan konularda Teknik Destek Servisleri sağlamakla sorumludur. Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi Teknolojileri Teknik Destek ve Yardım Masası süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Uzmanı'nın, kendi 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 ve takım arkadaşlarına karşı olumlu ve uyumlu tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi Teknolojileri Teknik Destek Uzmanı'nın görev ve sorumlulukları, beş ana faaliyet çerçevesinde aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

I. Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi

1. İlgili prosedürlere göre önceden tanımlanmış ve duyurulmuş olan vardiyalara göre Bilgi Teknolojileri Yardım Masası faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
2. Son kullanıcılardan e-mail, telefon, web formları/uygulamaları veya yüz yüze konuşma yoluyla gelen vaka (hata/talep) bildirimlerinin kayıt altına alınması.
3. Vakaların ilgili politikalar ve kriterlere göre önceliklendirilmesi.
4. Birinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi, hataları en etkin şekilde gidermek / talepleri en etkin şekilde yerine getirmek için gereken teknik çalışmaların yapılması.
5. Birinci Seviye Teknik Destek vasıtasıyla çözülemeyen hata / yerine getirilemeyen taleplerin en kısa sürede, ilgili prosedürlere göre, İkinci Seviye Teknik Destek için eskale edilmesi.
6. Kapanan vakalarla ilgili olarak bildiri yapan son kullanıcıların haberdar edilmesi.
7. Birinci Seviye teknik Destek ile çözülen ve kapanan vakalarla ilgili olarak, daha sonra tekrar çıkabilecek benzer problemler için Problem Veritabanı'nın güncellenmesi, dokümantasyon çalışmalarının yerine getirilmesi.
8. Periyodik Yardım Masası raporlarının hazırlanması için verilerin sağlanması.

II. Saha Teknisyenliği Teknik Destek Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi

1. Son Kullanıcılara yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
2. Son kullanıcılara teknik eğitimlerinin verilmesi/bilgilendirme yapılması.
3. Kurumun ağ altyapısına yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
4. Kurumsal Kişisel bilgisayar donanımlarının, çevre birimlerinin, işletim sistemlerinin ve kurumsal uygulama yazılımlarının kurulumu ve yönetilmesi.
5. Kurum içinde kullanılan yazılımlara ve uygulamalara yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.

6. Laboratuvar sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
7. Sunucu sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
8. Veritabanı sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
9. Kurumun Bilgi Güvenliği Politikaları ve Prosedürleri doğrultusunda son kullanıcıların Bilgi Teknolojileri faaliyetlerinin denetlenmesi/yönlendirilmesi.
10. Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi gibi kurumsal bilişim sistemlerine gerekli teknik desteğin sağlanması.

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

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

V. Yöneticilerinin alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi