|  |  |
| --- | --- |
| **Görev Unvanı:** | Teknolojik Destek Müdürü |
| **Üst Yönetici / Yöneticileri:** | Bilgi Teknolojileri Direktörü, Genel Sekreter |
| **Astları:** | Teknik Destek Kıdemli Uzmanı,Teknik Destek Uzmanı,Teknik Destek Uzman Yardımcısı, |
| **Vekalet Eden:** | Bilgi Teknolojileri Direktörü tarafından belirlenir. |
| **Görevin Kısa Tanımı:** | Teknolojik Destek ekibinin yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesi, eğitim öğretim unsurları içinde yer alan derslik ve bilgisayar laboratuvarları başta olmak üzere kurum içindeki kullanıcıların bilişim kaynaklarının planlanması, temin edilmesi, kullanımı, bakım ve onarımlarının yapılmasını sağlar. Kurum dışı destek ve bakım hizmeti alınan firmaların koordinasyonunu ve kontrolünü sağlar. |
| **Görev, Yetki ve Sorumluluklar:** | 1. Destek talep sistemini kurmak, yapılandırmak ve etkin şekilde yönetmek,
2. Gelen destek taleplerinin sınıflandırılması, önceliklendirilmesi ve yönlendirilmesini sağlamak,
3. Hizmet seviyesi (SLA) standartlarını belirlemek ve sürekliliğini sağlamak,
4. Teknik destek taleplerinin kayıt altına alınmasını ve çözüm süreçlerinin raporlanmasını sağlamak,
5. Akademik ve idari personele bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, projektör gibi donanımlar için yerinde destek sağlanmasını organize etmek,
6. Öğrencilerin dijital sistemlere (öğrenci bilgi sistemi, uzaktan eğitim platformları, e-posta, kablosuz ağ vb.) erişim problemlerine çözüm üretmek
7. Yeni kullanıcıların sistemlere tanımlanması, gerekli yazılımların yüklenmesi ve ilk kurulumların yapılmasını sağlamak,
8. Bilgisayar laboratuvarlarının teknik altyapısını kontrol etmek ve eksiklikleri gidermek,
9. Teknik destek envanterini (bilgisayar, yazıcı, monitör, donanım parçaları vb.) düzenli olarak güncellemek ve yönetmek
10. Bozulan cihazların onarımı, garanti takibi ve gerektiğinde değişimini organize etmek,
11. Lisanslı yazılımların kurulum ve güncellemelerinin teknik destek ekibi tarafından doğru şekilde yapılmasını sağlamak,
12. Teknolojik destek personelinin vardiyalarını ve görev dağılımlarını planlamak,
13. Ekibin gelişimini sağlamak için eğitim ihtiyaçlarını belirlemek ve uygulamak
14. Performans değerlendirmeleri yaparak hizmet kalitesini izlemek ve artırmak,
15. Yazıcıların kira sözleşmelerini ve alınan hizmeti takip ve kontrol etmek,
16. Kameralarda sorun rapor edilmesi durumunda bilgi teknolojileri kapsamında kontrollerinin yapmak ve arıza durumunu ilgili birime bildirmek,
17. Diğer BT ekipleriyle (sistem, ağ, güvenlik vb.) koordinasyon içinde çalışmak,
18. Kullanıcılara yönelik teknik duyuruları ve bilgilendirmeleri hazırlamak,
19. Teknik destekle ilgili periyodik raporlar hazırlayarak yönetime sunmak,
20. Görevlendirildiği takdirde verilen diğer tüm görev ve sorumlulukları yerine getirerek Üniversitenin genel başarısına katkıda bulunmak.
 |
| **Görevin Gerektirdiği Eğitim Düzeyi/Deneyim:** | * Tercihen Bilgisayar Teknolojileri, Bilişim Sistemleri veya ilgili lisans programlarından mezun,
* İlgili görev ve sorumluluk alanında en az 7 yıl deneyimli, tercihen eğitim sektörü veya özel/vakıf üniversitesi yöneticilik pozisyonunda tecrübe sahibi,
 |
| **Görevin Gerektirdiği Yetkinlikler:** | * Temel donanım bilgisi, Windows/MacOS sistemleri, Microsoft Office uygulamaları, uzaktan bağlantı yazılımları konusunda deneyimli,
* Helpdesk yazılımları (Zammad, Freshdesk, OTRS, Jira Service Desk vb.) kullanımı konusunda bilgi sahibi,
* İletişim becerileri güçlü, kullanıcı odaklı ve çözüm üretebilen,
* Yoğun iş temposuna ve takım çalışmasına uyumlu.
 |
| **Kurum İçi Kademesi:** | 3/17 |
| **ONAY (TEBELLÜĞ EDEN)** |
| **Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum.** **Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ve taahhüt ediyorum.****Ad-Soyad:** **Kadro Unvanı:****Tarih:** **İmza:**  |
| **ONAY (TEBLİĞ EDEN)** |
| **Ad-Soyad:** **Kadro Unvanı:****Tarih:** **İmza:**  |