|  |  |
| --- | --- |
| **Görev Unvanı:** | Teknik Destek Uzmanı |
| **Üst Yönetici / Yöneticileri:** | Teknolojik Destek Müdürü, Bilgi Teknolojileri Direktörü |
| **Astları:** |  |
| **Vekalet Eden:** | Teknolojik Destek Müdürü tarafından belirlenir. |
| **Görevin Kısa Tanımı:** | Üniversite eğitim öğretim unsurları içinde yer alan derslik ve bilgisayar laboratuvarları başta olmak üzere kurum içindeki kullanıcıların bilişim kaynaklarının kullanımı, bakım ve onarımlarını yapar. |
| **Görev, Yetki ve Sorumluluklar:** | 1. Kullanıcılardan gelen donanım, yazılım ve ağ sorunlarına yönelik talepleri karşılamak ve çözüm sağlamak, 2. Bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, projeksiyon cihazı gibi çevre birimlerinin kurulum, bakım ve arıza giderme işlemlerini gerçekleştirmek, 3. İşletim sistemi (Windows, macOS, Linux) kurulumu, güncellenmesi ve temel konfigürasyonlarını yapmak, 4. Ofis yazılımları (Microsoft Office, Zoom, Teams vb.) ile ilgili destek sağlamak, 5. Teknik destek taleplerini kayıt altına almak, takip etmek ve raporlamak (help desk sistemi üzerinden), 6. Kullanıcılara yönelik uzaktan destek sağlamak (TeamViewer, AnyDesk, vb. araçlar ile), 7. Ağ bağlantısı, internet erişimi, yazıcı paylaşımı gibi kullanıcı seviyesindeki temel ağ sorunlarını çözmek, 8. Teknik donanım envanterini takip etmek, gerektiğinde ilgili birimlere raporlamak, 9. Derslik, laboratuvar ve toplantı salonlarındaki bilgi işlem ekipmanlarının günlük kontrollerini yapmak, 10. Yeni kurulum ve sistem geçişlerinde kullanıcılara rehberlik etmek, 11. Teknik destek faaliyetlerine ilişkin dokümantasyon hazırlamak, 12. Kullanıcıları bilgilendirmek ve temel BT eğitimi sağlamak (ör. güvenli parola oluşturma, e-posta kullanımı vb.). 13. Görevlendirildiği takdirde verilen diğer tüm görev ve sorumlulukları yerine getirerek Üniversitenin genel başarısına katkıda bulunmak. |
| **Görevin Gerektirdiği Eğitim Düzeyi/Deneyim:** | * Bilgisayar Teknolojileri, Bilgi Teknolojileri, Elektronik Teknolojisi, Yönetim Bilişim Sistemleri veya ilgili alanlarda en az ön lisans, tercihen lisans mezunu, * Teknik destek veya help desk pozisyonlarında en az 3 yıl deneyime sahip, * Tercihen eğitim sektörü veya özel/vakıf üniversitesi tecrübe sahibi, |
| **Görevin Gerektirdiği Yetkinlikler:** | * Bilgisayar donanımı, yazılımı ve ağ temel bilgisine sahip, * Microsoft Windows işletim sistemleri ve Office uygulamaları konusunda yetkin, * Yazıcı, tarayıcı, ağ bağlantıları ve diğer çevre birimlerinde arıza tespiti ve çözüm kabiliyetine sahip, * Teknik arıza takibi, kayıt tutma ve raporlama süreçlerine hakim, * İyi iletişim becerilerine sahip, çözüm odaklı ve kullanıcı memnuniyetine önem veren, * Takım çalışmasına yatkın, yoğun iş temposuna ayak uydurabilecek, * Help desk yazılımlarına (Freshdesk, OTRS, ServiceDesk vb.) aşinalık, * Gerektiğinde fiziksel kurulum ve sahada aktif destek verebilecek. |
| **Kurum İçi Kademesi:** | 3/13 |
| **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:** | |