



T.C.
UŞAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı



BİRİM GÖREV TANIMI			
Doküman Kodu	BİDB.GT.018	Revizyon Tarihi	-
Yürürlüğe Girdiği Tarih	01.10.2018	Revizyon No	00

Teknik Destek Hizmetleri Birimi Görev ve Sorumlulukları			
Teknik Servis	1.	Üniversitenin Teknik Hizmet İhtiyacının karşılanmasını sağlamak.	
	2.	Bilgisayar parçalarının araştırılması yapmak.	
	3.	Parçalarının alımı esnasında fiyat, kalite araştırması yaparak, teknik şartnamenin hazırlanması sağlamak.	
	4.	Fakültede eğitim amaçlı kullanılan diz üstü bilgisayar ve projektörleri akademik personele zimmetle verilmesi ve teslim alınması işlemlerini gerçekleştirmek.	
	5.	Teknik servisimize gelmesi gereken PC'lerin istenmesi, yazıcı kurulumu, ağ, internet, ağ kablosu vb. sorunlar için gerekli hizmetleri vermek.	
	6.	Garanti kapsamındaki PC ve donanımlarının tespit edilen arızaları kullanıcıya bilgi verilerek yetkili firmaya gönderilmek üzere kullanıcıya veya birimine teslim edilmesini sağlamak.	
Yardım ve Destek Masası	7.	Çağrı Merkezi ve Yardım Masası Üniversitenin ilgili birimleri ile koordineli çalışmalarını sağlamak.	
	8.	Çağrı Merkezi ve Yardım Masası Telefon Santrali Talimatına uygun olarak telefon görüşmelerini yapmak ve ilgili santralin ara yüz programını talimatta belirtilen hususlar doğrultusunda kullanmak.	
	9.	Yardım Masası; çağrı bazlı yürütülen/yönetilen tüm BT operasyonlarına/hizmetlerine ilişkin çağrı alma, açma/kaydetme, belirli sınırlar dahilinde çözüm getirme, yönlendirme, izleme, ölçümlene, raporlama ve kapatma işlemlerinin gerçekleştirildiği sistem ve bu sistem üzerinden verilen hizmettir.	
Hazırlayan	Kontrol	Onay	Sayfa
Ali AKBULUT	Merter KARACAN	Veli ÇAPALI	1 / 2



T.C.
UŞAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı



	<p>10. Yardım Masası, iletilen tüm çağrıların analizinin yapıldığı, destek kapsamı içindeki problemin çözümlendiği veya yönlendirildiği, “tek erişim noktası” olarak çalışan yerdir.</p> <p>11. Üniversite personelinden gelen çağrıları ilk alan/karşıllayan ve çözüm için ilgili destek gruplarına/servis sağlayıcılara aktarır. Bu kapsamda aşağıdaki görevleri yerine getirir:</p> <ol style="list-style-type: none">Gelen çağrıyı karşılar,Olay veya isteği kaydetmek,Olay/isteği ilgili destek gruplarına/servis sağlayıcılara aktarmak,Detaylı bilgi için ilgili personeli aramak, güncel ve doğru bilgi vermek ve çağrının durumu hakkında bilgilendirmek,Çağrının durumunu izlemek,Çağrı çözümlendiği noktada personelden teyit alarak çağrıyı sonlandırmak.
--	--

Hazırlayan	Kontrol	Onay	Sayfa
Ali AKBULUT	Merter KARACAN	Veli ÇAPALI	2 / 2