

Tablo 1. Görev Tanımı Formu



T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
GÖREV TANIMI

Dokuman No :BGYS.GRV.21
İlk Yayın Tarihi : 07.01.2019
Revizyon Tarihi :
Revizyon No :

Görev Ünvanı	Yardım Masası Görevlisi
Üst Yönetici/Yöneticileri	Donanım ve İdari Şube Müdürü
Astları	-
Vekalet Eden	Birim Personeli
Görevin Kısa Tanımı	Gelen çağrılarını ilk alma/karşılama ve çözüm için ilgili destek gruplarına/servis sağlayıcılarına aktarma görev kapsamındadır.
Görev Yetki ve Sorumluluklar	<ul style="list-style-type: none"> Gelen çağrıyı karşılamak, Olay veya isteği kaydetmek, Olayı/isteği ilgili destek gruplarına/servis sağlayıcılara aktarmak, İstek yapılan konularda görevi dahilinde ise bilgi vermek, yardım etmek, Detaylı bilgi için ilgili personeli aramak, güncel ve doğru bilgi vermek ve çağrının durumu hakkında bilgilendirmek, Çağrının durumunu izlemek, Amirleri tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yerine getirmek, Çağrı çözümlendiği noktada personelden teyit alarak çağrıyı sonlandırmak.
Görevin Gerektirdiği Nitelikler	<ul style="list-style-type: none"> 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre atanmış olmak (yeterli personel olmadığı durumda sözleşmeli / geçici personel çalıştırılabilir)
<p>Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ve taahhüt ediyorum./...../.....</p> <p style="text-align: center;">Yardım Masası Personeli</p>	
<p style="text-align: center;">ONAYLAYAN/...../.....</p> <p style="text-align: center;">Bilgi İşlem Daire Başkanı</p>	