

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 Personeli
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"> <li>Gelen çağrıyı karşılamak,</li> <li>Olay veya isteği kaydetmek,</li> <li>Olayı/isteği ilgili destek gruplarına/servis sağlayıcılara aktarmak,</li> <li>Detaylı bilgi için ilgili personeli aramak, güncel ve doğru bilgi vermek ve çağrının durumu hakkında bilgilendirmek,</li> <li>Çağrının durumunu izlemek,</li> <li>Çağrı çözümlendiği noktada personelden teyit alarak çağrıyı sonlandırmak.</li> </ul>
Görevin Gerektirdiği Nitelikler	<ul style="list-style-type: none"> <li>657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre atanmış olmak (yeterli personel olmadığı durumda sözleşmeli / geçici personel çalıştırılabilir)</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ve taahhüt ediyorum. ...../...../.....</p> <p style="text-align: center;">Yardımcı Hizmetler Personeli</p>	
<p style="text-align: center;">ONAYLAYAN ...../...../.....</p> <p style="text-align: center;">Bilgi İşlem Daire Başkanı</p>	