

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DESTEK UZMANI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

GÖREV UNVANI	Bilgi Teknolojileri Destek Uzmanı
ÇALIŞTIĞI BİRİM	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü
BAĞLI OLDUĞU BİRİM	Genel Sekreterlik
BAĞLI OLDUĞU YÖNETİCİ	Bilgi Teknolojileri Direktörü
KENDİSİNE BAĞLI OLAN BİRİMLER / ÇALIŞANLAR	-
GEREKTİĞİNDE YERİNİ ALACAK KİŞİ	Bilgi Teknolojileri Direktörü tarafından belirlenecek bir kişi
ÇALIŞMA KOŞULLARI	Tam Zamanlı
ÇALIŞMA SAATLERİ	08:30 – 17:30
DENEME SÜRESİ	2 ay ve 6 ay
İŞİN TANIMI	Üniversite personeli (akademik ve idari), öğrenciler ve diğer kullanıcılara birinci seviye teknik destek sağlar. Bilgisayar donanımı, yazılımı, ağ bağlantıları, üniversite sistemleri (öğrenci bilgi sistemi, e-posta, Wi-Fi, öğrenme yönetim sistemleri vb.) ile ilgili sorunları çözer, kurulum ve bakım işlemlerini gerçekleştirir. Üniversitenin bilgi teknolojileri altyapısının sorunsuz çalışmasını destekler ve kullanıcı memnuniyetini ön planda tutar.
ALMASI GEREKEN EĞİTİMLER	
• Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator, CompTIA A+, Network+ veya benzeri IT destek sertifikaları • Sürekli gelişim için yeni teknolojiler (Windows/Mac güncellemeleri, bulut servisleri) konusunda periyodik eğitimler • Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve GDPR Eğitimi • Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenlik Farkındalık Eğitimi • İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Eğitimi • Yangın ve Acil Durum Tahliye Eğitimi • Üniversiteye Özgü Sistem ve Uygulama Eğitimleri • Teknik Gelişim Eğitimleri (Kurum Destekli) • Yeni Teknoloji ve Güncelleme Eğitimleri	
İŞİN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER	
EĞİTİM	• Üniversitelerin Bilgisayar Programcılığı, Bilgi Teknolojileri, Bilgisayar Mühendisliği veya ilgili bölümlerinden ön lisans veya lisans mezunu olmak.
YABANCI DİL	• İyi derecede İngilizce bilgisi (okuma, yazma ve konuşma); teknik dokümanları okuyabilmek, uluslararası yazılım/support kaynaklarını kullanabilmek ve yabancı uyruklu akademisyen/öğrencilere destek verebilmek için zorunlu.
BİLGİSAYAR BİLGİSİ	• Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Teams, Outlook) ileri düzey. • Windows 10/11 işletim sistemi yönetimi ve troubleshooting ileri düzey. • Temel ağ protokolleri (TCP/IP, DNS, DHCP), Active Directory kullanıcı yönetimi. • Yazıcı, tarayıcı, projektör gibi periferik cihaz kurulum ve bakımı. • Antivirüs yazılımları ve temel güvenlik araçları bilgisi. • Tercihen macOS ve mobil cihaz (iOS/Android) desteği.
TECRÜBESİ	• En az 5 yıl IT destek/helpdesk tecrübesi (tercihen eğitim kurumlarında veya büyük kurumlarda). • Kullanıcı destek ticket sistemi (örneğin, Jira, ServiceNow veya benzeri) kullanımı tecrübesi. • Donanım (PC, laptop, yazıcı, projektör) ve yazılım troubleshooting konusunda güçlü bilgi. • Temel ağ yönetimi (LAN, Wi-Fi, VPN) ve işletim sistemleri (Windows, macOS, Linux temel) bilgisi. • Kullanıcı odaklı problem çözme yeteneği ve hızlı öğrenme kapasitesi.

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DESTEK UZMANI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

İŞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER	
• Güçlü iletişim ve müşteri hizmetleri becerisi; sabırlı, empati kurabilen ve kullanıcı dostu yaklaşım. • Analitik düşünme ve hızlı problem çözme yeteneği. • Takım çalışmasına yatkın, sorumluluk sahibi ve stres altında çalışabilen. • Detay odaklı, dokümantasyon alışkanlığı olan. • Esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilen (üniversite etkinlikleri veya acil durumlar için).	
İŞİN GEREKTİRDİĞİ GİZLİLİK DÜZEYİ	• Yüksek düzey gizlilik; üniversite personel ve öğrenci verileri (kişisel bilgiler, akademik kayıtlar, finansal veriler) ile çalıştığı için KVKK ve GDPR uyumlu davranmak zorunlu. • Üniversite bilgi güvenliği politikalarına tam uyum, veri sızıntısı risklerini önleme sorumluluğu. • Gizli bilgilere erişimde yetki dışı kullanım yasak; ihlal durumunda disiplin cezası uygulanır.
KULLANILMASI GEREKEN CİHAZ VE EKİPMANLAR	• Kişisel bilgisayar (laptop/desktop), diagnostik araçlar (multimetre, kablo tester vb.). • Yazıcı, tarayıcı, projektör, akıllı tahta gibi üniversite ekipmanları. • Ağ cihazları (switch, router temel konfigürasyon araçları). • Ticket yönetim yazılımı, remote desktop araçları (TeamViewer, AnyDesk). • Mobil cihazlar (telefon, tablet) için test ekipmanları. • Güvenlik için VPN ve şifreleme araçları.

TEMEL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Kullanıcıların (akademik/idari personel, öğrenciler ve ziyaretçiler) teknik destek taleplerini telefon, e-posta, ticket yönetim sistemi (örneğin, Jira, ServiceNow, Zendesk veya üniversiteye özgü sistem), yüz yüze veya remote erişim yoluyla almak, kaydetmek, önceliklendirmek ve çözmek,
- Bilgisayar donanımı (PC, laptop, tablet, akıllı telefon) kurulumu, bakım ve onarımını yapmak; periferel cihazlar (yazıcı, tarayıcı, projektör, akıllı tahta, ses sistemleri) bağlantı ve konfigürasyonunu gerçekleştirmek,
- Yazılım sorunlarını gidermek: İşletim sistemi (Windows, macOS), Microsoft Office 365 uygulamaları, üniversiteye özgü sistemler (Öğrenci Bilgi Sistemi - OİS, Öğrenme Yönetim Sistemi - LMS gibi Moodle/Blackboard, e-posta, VPN) kurulum, güncelleme ve troubleshooting işlemlerini yürütmek,
- Yeni personel ve öğrencilerin bilişim hesaplarını (e-posta, Wi-Fi, domain hesabı, LMS erişimi) oluşturmak, şifre sıfırlamak, yetki atamak ve oryantasyon desteği vermek,
- Derslik, laboratuvar, toplantı odası ve konferans salonlarındaki teknik ekipmanların (projektör, akıllı tahta, video konferans sistemleri - Zoom/Teams) günlük kontrolünü yapmak, etkinlik öncesi hazırlık ve etkinlik sırasında teknik destek sağlamak,
- Ağ bağlantı sorunlarını (kablolu/kablosuz internet, Wi-Fi erişim noktaları, VPN bağlantıları) teşhis etmek ve birinci seviye çözüm üretmek; ileri düzey sorunları ağ ekibine escalate etmek,
- Antivirüs, güvenlik yamaları ve yazılım güncellemelerini kullanıcı cihazlarında uygulamak; temel güvenlik tehditlerini (phishing, malware) tespit edip kullanıcıyı bilgilendirmek,
- Donanım ve yazılım envanterini takip etmek, stok kontrolü yapmak, arızalı ekipmanların tamir/ değişim sürecini yönetmek,
- Tekrar eden sorunlar için kök neden analizi yapmak, çözüm önerileri geliştirmek ve bilgi bankası (knowledge base) katkı sağlamak,
- Üniversite etkinlikleri (sempozyum, sınav, mezuniyet) sırasında saha teknik desteği vermek ve nöbet tutmak (gerektiğinde mesai dışı),
- Active Directory, Azure AD veya üniversite domain sisteminde kullanıcı hesabı oluşturma, düzenleme, devre dışı bırakma, şifre sıfırlama ve grup üyeliği atama,

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DESTEK UZMANI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Standart yazılım paketlerinin (Office 365, antivirüs, üniversite uygulamaları) kullanıcı cihazlarına kurulum ve lisans yönetimi,
- Remote desktop araçları (TeamViewer, AnyDesk, Microsoft Remote Assistance) ile kullanıcı cihazlarına erişim ve müdahale etmek,
- Ticket yönetim sisteminde talepleri açma, kapatma, önceliklendirme, yönlendirme ve raporlama.
- Standart donanım değişiklikleri (RAM upgrade, HDD/SSD değişimi, periferel bağlantı) yapma ve onaylı satıcılarla koordinasyon,
- Acil durumlarda (sistem çökmesi, güvenlik ihlali şüphesi) üst yönetime doğrudan raporlama ve geçici çözüm uygulama,
- Üniversite bilgi güvenliği politikaları çerçevesinde sınırlı sistem loglarına erişim ve inceleme,
- Eğitim ve bilinçlendirme amaçlı kullanıcı gruplarına kısa teknik eğitimler verme (örneğin, Office 365 kullanımı, güvenli internet),
- Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA) kapsamında talepleri zamanında çözmek; kritik sorunlarda yanıt süresi (örneğin, 15 dakika) ve çözüm süresi hedeflerini karşılamak,
- Tüm müdahaleleri ticket sisteminde detaylı belgelemek, çözüm adımlarını kaydetmek ve raporlamak,
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK), GDPR ve üniversite bilgi güvenliği politikalarına tam uyum sağlamak; öğrenci/personel verilerine yetkisiz erişim, paylaşım veya sızıntı riskini önlemek,
- Kullanıcıları bilgi güvenliği konusunda bilinçlendirmek (phishing eğitimleri, güçlü şifre kullanımı vb.),
- Envanter doğruluğunu sağlamak, donanım etiketleme ve takip sistemini güncel tutmak,
- Ekip içi iş bölümü ve koordinasyonda aktif rol almak; vardiya, nöbet ve proje görevlerini sorumlu bir şekilde üstlenmek,
- Tekrar eden veya sistemik sorunları aylık/çeyreklik raporlarla üst yönetime bildirmek ve iyileştirme önerileri sunmak,
- Mesleki gelişimi takip etmek, yeni teknolojiler (örneğin, Windows 11 güncellemeleri, bulut tabanlı sistemler) hakkında kendini güncel tutmak ve sertifika almak,
- İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymak; elektrikli cihazlarla çalışırken güvenlik önlemlerini almak,
- Kullanıcı memnuniyetini ölçmek (anket veya feedback) ve hizmet kalitesini artırmak için geri bildirimleri değerlendirmek,
- Yöneticisinin vereceği benzer görevleri yerine getirmek,
- Kuruma ait yönerge, yönetmelik, politika ve prosedürlere uymak.

Tebliğ Eden		Tebliğ Edilen Çalışan	
Tarih	 / /	Tarih	 / /
Ad-Soyad		Ad-Soyad	
Görevi / Unvanı		Görevi / Unvanı	
İmza		İmza	