

المسمى الوظيفي: موظف الدعم التقني	الإدارة: الإدارية
المدير المباشر: المدير الإداري	القسم: -
مسؤول على: -	الرمز:
الواجبات العامة	
<p>يجب على كل موظف ضمن الوكالة القبول والالتزام بتطبيق النقاط التالية:</p> <p>1- الالتزام بأداء المهام المحددة ضمن التوظيف الوظيفي وإتمامها بكفاءة وفعالية عالية.</p> <p>2- الالتزام بإعلام المدير المباشر بكافة الملاحظات عن العمل، والإعلام بحال مواجهة أي مشكلة أو الاضطرار للتقشير بسبب ظروف معينة.</p> <p>3- الالتزام بالاطلاع على النظام الداخلي وكافة الوثائق والتعليمات الرسمية الصادرة عن الوكالة وعدم مخالفتها.</p> <p>4- الالتزام بحضور جميع الاجتماعات الأساسية والمساهمة في تحقيق الغاية المثلى منها.</p> <p>5- الحفاظ على سلامة وأمن جميع العهد المسلمة من قبل الوكالة.</p> <p>6- إدارة الموارد (البشرية والمادية والتقنية...) واستخدامها بكفاءة وفعالية بما يتوافق مع الأهداف والأولويات.</p> <p>7- العمل على تطوير الذات بشكل منظم ووفق منهج متفق عليه مع الإدارة المباشرة لرفع كفاءة إنجاز المهمة ورفع سوية العمل.</p> <p>8- المساهمة بشكل استباقي وفعال في التطوير المستمر للوكالة من خلال إنجاز المهام بالشكل الأمثل ومتابعة كل ما هو جديد وتقديم الأفكار الخلاقة والمقترحات والملاحظات.</p> <p>9- احترام جميع الزملاء بمختلف المستويات والأعمار والأقسام وكافة جهات التعاون الخارجية وعكس أفضل صورة للوكالة.</p> <p>10- تشجيع العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق ونقل المعرفة وتبادلها والتعاون لتحقيق أفضل النتائج.</p> <p>11- الالتزام بالمهام الإضافية المقدمة من المدير المباشر والغير موجودة في الوصف الوظيفي والتي تحقق مصلحة الشركة وأهداف العمل.</p>	

نطاق العمل

إدارة الأمور التقنية ضمن الشركة والتحقق من عملها بشكل جيد وحل المشكلات المرتبطة بها في حال وقوعها بما يضمن استمرار عمل الشركة.

المهام والمسؤوليات

1- تقديم الدعم الفني:

الإجابة على استفسارات المستخدمين عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو أنظمة الدعم. تحديد وفهم مشاكل المستخدمين التقنية.

تقديم حلول فعالة وسريعة.

2- صيانة الأجهزة والبرامج:

تثبيت وإعداد الأجهزة (الحواسيب، الطابعات، الأجهزة الطرفية).

تحديث البرمجيات وإجراء الصيانة الوقائية بشكل دوري

إصلاح الأعطال التقنية للأجهزة أو البرمجيات خلال وقت يضمن عدم تعطل العمل داخل الشركة

3- تدريب المستخدمين:

تقديم الدعم والتدريب اللازمين للمستخدمين في حال تثبيت أنظمة أو برمجيات جديدة. توضيح كافة إجراءات الاستخدام والإجراءات الوقائية للأنظمة والتجهيزات الجديدة.

4- التوثيق والإبلاغ:

تسجيل التفاصيل المتعلقة بالمشاكل التي تم التعامل معها.

إعداد تقارير دورية عن الأعطال والحلول.

الاحتفاظ بسجلات لتحديثات الأنظمة أو البرامج.

5- متابعة المخزون وإدارة الأصول التقنية:

تقديم طلبات الصيانة الخارجية في حال وجودها.

تقديم طلبات الشراء الخارجية في حال وجودها.

القيام بعمليات الشراء الخارجية في حال الموافقة عليها.

6- تنفيذ النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات:

إعداد أنظمة النسخ الاحتياطي الدوري.

استعادة البيانات في حالة فقدانها نتيجة أعطال أو هجمات.

7- إدارة الأمان السيبراني:

مراقبة النشاطات المشبوهة على الأنظمة.

تطبيق سياسات الأمان مثل إعداد الجدران النارية (Firewalls) وحماية البيانات.

تثبيت وتحديث برامج مكافحة الفيروسات.

8- استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بُعد:

استخدام أدوات التحكم عن بُعد للوصول إلى أنظمة المستخدمين وإصلاح المشكلات.

مساعدة المستخدمين الذين يعملون عن بُعد في حل مشكلات الاتصال أو الأداء.

9- متابعة التقنيات الجديدة:

البقاء على اطلاع على التطورات التقنية والعمل على اقتراح تطويرها بما يحقق تطوير

وتسهيل العمل ويتمشى مع أحدث الابتكارات في مجال التكنولوجيا.

آلية جريان العمل

1- تحديد جدول التحقق والصيانة الدورية للأنظمة والتجهيزات الموجودة لدى الشركة.

2- تقديم طلبات الشراء/الصيانة الخارجية لـ "المدير الإداري" موضحة فيها كافة التفاصيل الفنية والمالية.

3- موافقة "المدير الإداري" ودفع المستحقات المطلوبة من قبل "المدير المالي".

4- تنفيذ عمليات الشراء/الصيانة/التثبيت.

5- تدريب المستخدمين وتوضيح كافة إجراءات الاستخدام والإجراءات الوقائية المرتبطة بها.

الملاحظات

- اتخاذ قرارات وأساليب الصيانة المناسبة التي تضمن استمرار/عودة سير العمل بالشكل المناسب.

- اختيار أنواع المنتجات المناسبة والملائمة للوظيفة المطلوبة وأماكن شراءها بالاتفاق مع الإدارة.

التواصل

الجهات الداخلية:

- المدير الإداري والمدير الإبداعي:
 - o استلام المهام الواجب العمل عليها.
- مدير الحسابات:
 - o استلام المستحقات والمستلزمات المالية لأداء المهام.
- الجهات الخارجية:
- الجهات المحددة بالاتفاق مع الإدارة لشراء المستلزمات الخارجية.

متطلبات المهمة

- المؤهلات العلمية:
 -
- الخبرات والمعارف:
 - خبرة في التعامل مع التجهيزات الالكترونية والتقنية والأنظمة البرمجية المستخدمة في الشركة.
 - معرفة بالأعطال الأساسية والمتكررة وآلية استكشافها والتعامل معها.
 - معرفة آلية تثبيت وتحديث البرمجيات المستخدمة ضمن الشركة.
- المهارات:
 - مهارات استكشف وتوقع المشكلات واتخاذ القرارات.
 - القدرة على العمل تحت ضغط وتحديد الأولويات والالتزام بالمواعيد النهائية.
 - الأمانة والمصادقية.

ظروف وبيئة العمل

- العمل ضمن مقر الشركة.
- إمكانية إجراء عمليات الصيانة والشراء خارج الشركة في الأماكن والأوقات المتفق عليها مع الإدارة.

ملاحظات إضافية

- التقارير:
 - تقارير عمليات الصيانة الدورية والطارئة.
 - تقارير عمل وجودة الأنظمة والتجهيزات الحديثة.
- ملاحظات إضافية للتقييم:

التاريخ

توقيع الموظف