

YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ÇAĞRI MERKEZİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1 – (1) Bu yönergenin amacı, YTÜ eğitim ve öğretim hizmetlerinin tüm paydaşlara etkin bir şekilde ulaşmasını sağlamak ve öğrenci odaklı idare anlayışını güçlendirmek amacıyla oluşturulan Çağrı Merkezinin çalışma usul ve esaslarını belirlemektir.

Kapsam

Madde 2- (1) Bu yönerge Yıldız Teknik Üniversitesi Çağrı Merkezinin çalışma usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

Madde 3- (1) Bu yönerge; 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 14. Maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4 – (1) Bu yönergede geçen;

- a) Anons: Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,
- b) Cevaplanamayan/Kaybedilen Çağrı: Arayanın çağrı merkezi çalışanlarının yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir çalışana ulaşmadan telefonu kapatmasını,
- c) Cevaplanan Çağrı: Çağrı Merkezine gelen çağrının yanıtlanmasını,
- ç) Çağrı: İç ve dış paydaşların Yıldız Teknik Üniversitesinin görev, yetki ve sorumluluk alanındaki konular hakkında bilgi isteme, şikayet, başvuru, işlem vb. durumlarına ilişkin her türlü aramayı,
- d) Çağrı Merkezi: Çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği merkezi,
- e) Çağrı Merkezi Sorumlusu: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına bağlı olarak çalışan, Çağrı Merkezinin işleyişinden sorumlu personeli,

- f) Çağrı Merkezi Çalışanı: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan, gelen ve giden çağrıları ele alan ayrıca sistem üzerinden göndermiş olduğu taleplerini diğer personelle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen personeli,
- g) Otomatik Çağrı Dağıtıcısı: Çağrı Merkezinde kullanılan özel bir telefon sistemini, (Çağrıları otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, çalışanlara dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıt)
- h) Rektör: Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörü'nü,
- ı) Üniversite: Yıldız Teknik Üniversitesi'ni,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Görevler ve Çalışma Esasları

Çağrı Merkezinin Görevleri

Madde 5 – (1) Çağrı cevaplama işlemlerini yapmak.

(2) İç ve dış paydaşların bilgi, istek, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını paydaş memnuniyeti, kalite hedefleri ve talimatlar doğrultusunda gerçekleştirmek.

(3) İç ve dış paydaşlardan gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve eylem planı üretmek, paydaşlarla görüşmeler yapmak.

(4) Paydaşlarla, öncelikle telefonla olmak üzere, e-posta, anlık mesajlaşma programları, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları kullanılarak iletişimi gerçekleştirmektir.

Çalışma Esasları

Madde 6 – (1) Yıldız Teknik Üniversitesi Çağrı Merkezinin numarası 444 5 988 (444 5 YTU) olarak belirlenmiştir. Çağrı Merkezi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına bağlı olarak faaliyet gösterir.

(2) Çağrı Merkezine gelen aramalar anonsla karşılanır.

(3) Gelen çağrılar, çağrı merkezi çalışanına aktarılmadan önce Otomatik Çağrı Dağıtıcısı tarafından arayanın adı, soyadı / öğrenci ise öğrenci numarasını sorgulayarak kayıt altına ve sıraya alınır,

(4) Kayıt altına alınan çağrılar otomatik çağrı dağıtıcısı aracılığıyla çağrı merkezi çalışanına yönlendirilir.

(5) Çağrı merkezi çalışanı her türlü çağrıyı en kısa sürede cevaplandırır,

(6) Üniversitesinin yetki ve sorumluluklarına ilişkin olmayan çağrılar, uygun bir şekilde sonlandırılır,

(7) Sistemden kaynaklanan bir nedenle gelen çağrılarının cevaplanamaması halinde arayan kişiye geri dönüş yapılır,

(8) Anında cevaplanamayan çağrılar, ilgili birimlerle irtibata geçilip, bilgi alındıktan sonra en kısa sürede cevaplandırılır.

Çağrı Merkezi Sorumlusunun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Madde 7 – (1) Çağrı merkezi sorumlusunun görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Çağrı merkezi çalışmalarının etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak,
- b) Birimin personel ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,
- c) Çağrı merkezinin çalışmaları ile ilgili Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına bilgi sunmak,
- ç) Çağrı merkezi ile ilgili iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak amacıyla rapor ve projeler hazırlayıp Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına sunmak,
- d) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit etmek, giderilmesini sağlamak,
- e) Sisteme katılan yeni çağrı merkezi çalışanlarına kullanıcı adı ve şifreleri vermek, sistemden ayrılan çağrı merkezi çalışanlarının ise kullanıcı adı ve şifrelerini pasif hale getirmek,
- f) Sisteme yeni dâhil olan çağrı merkezi çalışanlarına gerekli eğitimleri vermek,
- g) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktır.

Çağrı Merkezi Çalışanının Görev ve Sorumlulukları

Madde 8 – (1) Çağrı merkezi çalışanın görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Konsollarına düşen her türlü aramayı en kısa sürede cevaplandırmak,
- b) Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle Çağrı Merkezi Sorumlusuna iletmek,

- c) Yıldız Teknik Üniversitesi yetki ve sorumluluklarına ilişkin olmayan çağrılarını uygun bir şekilde sonlandırmak,
- ç) Çağrı, kendisine aktarıldıktan sonra sistemden kaynaklanan bir sorun nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde arayan kişiye geri dönüş yapmak,
- d) Çağrı belirli bir konuda bilgi talebi ile ilgili ise diğer birimlerle irtibata geçerek, gerekli bilgi temin edildikten sonra sistem üzerinden dönüş gerçekleştirmek,
- e) Çağrı merkezi sorumlusu tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Veri Paylaşımı Ve Güvenliği

Veri Paylaşımı ve Güvenliği

Madde 9 – (1) Çağrı merkezinde kayıt altına alınan her türlü bilgi veya belgenin gizliliği esastır.

(2) Çağrı merkezi çalışanları, görevleri nedeniyle elde ettikleri bilgi veya belgeleri, ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen merciler dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük

Madde 10 – (1) Bu Yönerge Üniversite Senatosu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 11 – (1) Bu Yönerge hükümlerini Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörü yürütür.