

**IŞIK ÜNİVERSİTESİ
ÇAĞRI MERKEZİ YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu yönergenin amacı, Işık Üniversitesi 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 Işık Üniversitesi Çağrı Merkezinin çalışma usul ve esasları ile çağrı merkezinde çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarını 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 dahil olduktan sonra, bir çalışana ulaşmadan telefonu kapatmasını,
- (c) Çağrı: İç ve dış paydaşların Işık Üniversitesinin görev, yetki ve sorumluluk alanındaki konular hakkında bilgi isteme, şikayet, başvuru, işlem vb. durumlarına ilişkin her türlü aramayı,
- (ç) Çağrı Merkezi: Çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği merkezi,
- (d) Çağrı Merkezi Sorumlusu: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına bağlı olarak çalışan, Çağrı Merkezinin işleyişinden sorumlu personeli,
- (e) 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 imkanlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen personeli,
- (f) 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),
- (g) Rektör: Işık Üniversitesi Rektörünü,
- (ğ) Senato: Işık Üniversitesi Senatosunu,
- (h) Üniversite: Işık Üniversitesini,

ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM
Görevler, Çalışma Esasları ve Sorumluluklar**

Çağrı merkezinin görevleri

- MADDE 5** - (1) Çağrı cevaplama işlemlerini yapmak,
- (2) İç ve dış paydaşların bilgi, istek, şikayet, öneri vb. içerikli çağrılarını paydaş memnuniyeti, kalite hedefleri ve talimatlar doğrultusunda gerçekleştirmek,
 - (3) İç ve dış paydaşlardan gelen çağrılarını 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) Işık Üniversitesi Çağrı Merkezinin numarası 444 0799 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 teknolojinin 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 dahil olan çağrı merkezi çalışanlarına gerekli eğitimleri vermek,
 - (g) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktır.

Çağrı merkezi çalışanın 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) Üniversitenin yetki ve sorumluluklarına ilişkin olmayan çağrıları 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 görüşme ve bu yolla elde edilen bilginin gizliliği esastır. Çağrı merkezi çalışanı bu gizliliği Üniversite içinde ve dışında korumakla yükümlüdür.
- (2) Çağrı merkezi çalışanları, görevleri nedeniyle elde ettikleri her türlü kişisel veriyi, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca veri işleyen sıfatı ile işler; ancak Kanunun ve görevinin gerektirdiği kapsam ve amaçla, görevin ifasının gerekli kıldığı kişiler ve birimlerle paylaşır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük

- MADDE 10** - (1) Bu Yönerge Senatoda kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

- MADDE 11** - (1) Bu Yönerge hükümlerini Rektör yürütür.