

OSTİM TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ÇAĞRI VE İLETİŞİM MERKEZİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM Başlangıç Hükümleri

Amaç

MADDE 1- (1) Bu yönergenin amacı, OSTİM Teknik Üniversitesi eğitim ve öğretim hizmetlerinin tüm paydaşlara etkin bir şekilde ulaşmasını sağlamak ve öğrenci odaklı idare anlayışını güçlendirmek amacıyla oluşturulan Çağrı ve İletişim Merkezinin çalışma usul ve esaslarını belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu yönerge OSTİM Teknik Üniversitesi Çağrı ve İletişim Merkezinin çalışma usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu yönerge; 4/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile 28/3/1983 tarihli ve 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununun ek 174 üncü maddesine ve 03/12/2018 tarihli ve 30614 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş bulunan OSTİM Teknik Üniversitesi Ana Yönetmeliğinin 11 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu yönergede geçen;

- a) Cevaplanamayan/Kaybedilen Çağrı: Arayanın Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanlarının yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir çalışana ulaşmadan telefonu kapatmasını,
- b) Cevaplanan Çağrı: Çağrı ve İletişim Merkezine gelen çağrının yanıtlanmasını,
- c) Çağrı: İç ve dış paydaşların OSTİM Teknik Üniversitesinin görev, yetki ve sorumluluk alanındaki konular hakkında bilgi isteme, şikayet, başvuru, işlem vb. durumlarına ilişkin her türlü aramayı,
- ç) Çağrı ve İletişim Merkezi: Çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği merkezi,
- d) Çağrı ve İletişim Merkezi Sorumlusu: OSTİM Teknik Üniversitesi Basın, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Daire Başkanını,
- e) Çağrı ve İletişim Merkezi Çalışanı: Çağrı ve İletişim 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 ve İletişim Merkezinde Üniversiteyi temsil için görevlendirilen personeli,
- f) Otomatik Çağrı Dağıtıcısı: Çağrı ve İletişim Merkezinde kullanılan telefon sistemini,
- g) Rektör: OSTİM Teknik Üniversitesi Rektörünü,
- ğ) Mütevelli Heyet: OSTİM Teknik Üniversitesi Mütevelli Heyetini,
- h) Üniversite: OSTİM Teknik Üniversitesini, 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 gerçekleştirmektedir.

Çalışma Esasları

MADDE 6- (1) OSTİM Teknik Üniversitesi Çağrı ve İletişim Merkezinin numarası (0312) 386 1092 olarak belirlenmiştir. Çağrı ve İletişim Merkezi, OSTİM Teknik Üniversitesi Basın, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Daire Başkanına bağlı olarak faaliyetlerini yürütür.

(2) Gelen çağrılar, çağrı merkezi çalışanına aktarılmadan önce Otomatik Çağrı Dağıtıcısı tarafından sıraya alınır,

(3) Kayıt altına alınan çağrılar otomatik çağrı dağıtıcısı aracılığıyla Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanına yönlendirilir.

(4) Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanı her türlü çağrıyı en kısa sürede cevaplandırır,

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

(6) Sistemden kaynaklanan bir nedenle gelen çağrılarının cevaplanamaması halinde arayan kişiye en kısa sürede geri dönüş yapılır,

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

Çağrı ve İletişim Merkezi Sorumlusunun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 7 – (1) Çağrı ve İletişim Merkezi sorumlusunun görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Çağrı ve İletişim Merkezi çalışmalarının etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak,

b) Birimin personel ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,

c) Çağrı ve İletişim Merkezinin çalışmaları ile ilgili olarak Genel Sekretere aylık rapor sunmak,

ç) Çağrı ve İletişim Merkezi ile ilgili iyi uygulama örneklerini takip etmek ve Çağrı ve İletişim Merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak amacıyla rapor ve projeler hazırlamak,

d) Çağrı ve İletişim Merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit etmek, giderilmesini sağlamak,

e) Sisteme katılan yeni Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanlarına kullanıcı adı ve şifreleri vermek, sistemden ayrılan Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanlarının ise kullanıcı adı ve şifrelerini pasif hale getirmek,

f) Sisteme yeni dâhil olan Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanlarına gerekli eğitimleri vermek,

g) Rektör ve Genel Sekreter tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktır.

Çağrı ve İletişim Merkezi Çalışanının Görev ve Sorumlulukları

MADDE 8 – (1) Çağrı ve İletişim Merkezi çalışanının 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 ve İletişim Merkezi Sorumlusuna iletme,

c) 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 ve İletişim Merkezi sorumlusu tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Veri Paylaşımı ve Güvenliği

Veri Paylaşımı ve Güvenliği

MADDE 9- (1) Çağrı ve İletişim Merkezinde kayıt altına alınan her türlü bilgi veya belgenin gizliliği esastır.

(2) Çağrı ve İletişim 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 Mütevelli Heyet tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 11 – (1) Bu Yönerge hükümlerini OSTİM Teknik Üniversitesi Rektörü yürütür.

Kabul Edildiđi Senato Toplantısının	
Tarihi	Sayısı
18.11.2024	139
Yürürlüğe Konulduđu Mütevelli Heyeti Toplantısının	
Tarihi	Sayısı
20.02.2025	84