

ÇAĞRI MERKEZİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

REVİZYON DURUMU

Revizyon No

Revizyon Tarihi

Açıklama

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Görev Unvanı	Çağrı Merkezi Uzman Yardımcısı
Çalıştığı Birim	Çağrı Merkezi Müdürlüğü
Bağlı Olduğu Birim	Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü
Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler	Tüm idari ve akademik birimler
Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar	-
Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi	Koordinatör tarafından görevlendirilen personel.
Çalışma Saatleri	08.00 – 17.00
Deneme Süresi	2 Ay
Alması Gereken Eğitimler	
Görevin Amacı	Çağrı merkezi süreçlerinde, müşteri hizmetleri deneyimini geliştirmek, sorunları hızlıca çözmek ve takımın verimli çalışmasına destek sağlamak amacıyla görev alır.
İşin Gerektirdiği Nitelikler	Eğitim Önlisans / Lisans mezunu Yabancı Dil İngilizce Bilgisayar Bilgisi Office Programları Tecrübesi 1-2 yıl Sektör Tecrübesi 1-2 yıl
İşin Gerektirdiği Özellikler	Mesleki gelişmelere ve yeniliklere açık olmak, Analiz ve sentez yapabilmek, İyi iletişim becerilerine sahip olma, Ekip çalışmasına yatkınlık, Etkili zaman yönetimi yapabilme becerisi, Geri bildirim ve gelişime açık olma.
İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi	Kurumla ilgili gizli kalması gereken bilgilerin gizliliğini sağlamak.
Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar	Bilgisayar Çağrı Kayıt Cihazları Yazıcı Ofis ekipmanları (telefon, toplantı araçları vb.)
Yasal Dayanak	2547 Yükseköğretim Kanunu 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu 4857 Sayılı İş Kanunu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- 2547 Yükseköğretim Kanunu, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi sistemden doğan yükümlülükleri yerine getirmek.
- Üniversite içinde/dışında tüm elektronik/matbu vb. ortamlarda depoladığı/işlediği kişisel veriler hakkında; Anayasanın 20'nci maddesindeki **“Özel Hayatın Gizliliği”** ve **“Kişisel Verilerin Korunması”** ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerini gözetmek, Üniversitenin bilgi yönetim sistemlerinden sadece kurumun tanımlanmış hizmetlerinin yerine getirilmesi amacıyla ve kendi iş ve işlemlerine esas olmak üzere ilgili kişilerin bilgilerini sorgulamak, bu bilgileri başka amaçlar için kullanmamak, bilgilerin hukuka ve dürüstlük kurallarına aykırı olarak işlenmesini önlemek, işlediği bilgilerin doğru ve güncel olmasına özen göstermek, bu verileri belirli, açık ve meşru amaçlarla işlemek, verileri işlendikleri amaca bağlı sınırlı ve ölçülü olarak işlemek, verileri ilgili mevzuatta öngörülen ve işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza etmek, verilerin hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve bilgilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini sağlamaya yönelik gerekli tedbirleri almak, veri sahibini 6698 sayılı **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** hükümlerine göre bilgilendirerek aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmek ve veri sahibinden açık rıza almak.
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına göre; biriminde bulunan gizli ve korunması gereken tüm bilgilerin Üst Yöneticiler veya iş akışında o bilgilere ulaşması gereken personeller haricinde tüm şahıslara karşı kapalı olmasını sağlamak, yetkisi olmayan kişiler tarafından bu bilgilere erişilmesini engelleyerek bu bilgilerin sızdırılmaması amacıyla gerekli tedbirleri almak, bilgi için gereken kaynakları tespit etmek ve risk oluşumunu tahmin etmek, bilginin sistematiksel kullanımını sağlayarak risk analizi yapmak, risk analizini yaptıktan sonra bu analize ilişkin derecelendirmeyi oluşturmak, meydana gelebilecek riskleri tespit ettikten sonra o risklere karşı kriterler belirlemek amacıyla risk derecelendirmeleri yapmak, risk yönetimini sağlamak, riski değiştirmek için alınacak tüm önlemlerin uygulanması için risk işlemlerini gerçekleştirmek, acil durumlara karşı önlem ve tedbirler almak, prosedürleri, prosesleri hazırlamak ve bunları kayıt altında tutmak, bilgi güvenliğine ilişkin tüm kontrolleri belirten açıklayıcı dokümanite edilmiş bilgiler oluşturmak,
- **İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Misyon, Vizyon ve Kalite Politikaları** doğrultusunda hareket etmek,
- Kanun ve yönetmelikler ilgili yaşanan değişiklikleri ve ulusal-uluslararası üniversitelerin düzenlemelerini takip etmek ve gerekli güncellemeleri sağlamak,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi kalite yönetim standartları doğrultusunda işleyişin ve hizmetlerin gerçekleşmesini sağlamak,
- Kurum içi veya kurum dışı resmi evrak ve yazışmaları gizlilik içerisinde yürütmek,
- Birimler arasında koordinasyonu sağlamak, çözüm sağlanması konusunda sürekli iletişimde olmak,
- Birimin tüm faaliyet alanını kapsayan raporları haftalık ve aylık olarak yapmak, gerekli düzeltici faaliyetleri planlamak,
- Tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili **“düzeltici faaliyet süreci”** ni başlatmak,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Kendi birimi ile ilgili iyileştirme faaliyetlerinin **PUKÖ (Planla-uygula-kontrol et-önlem al) iyileştirme tekniği** ile yapmak ve takip etmek,
- Kendi birimine ait stratejik hedef, vizyon-misyonunu İstanbul Nişantaşı Üniversitesi tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde hazırlamak ve o yıl içinde belirlenen periyotlarda takip etmek,
- Birimin stratejik hedefleri çerçevesinde kalite çalışmalarına katılmak,
- Görevlendirildiği üniversite kurul, konsey, komite, komisyon ve toplantılara etkin ve zamanında katılım sağlamak,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından ve bağlı oldukları yöneticiler tarafından planlanan zorunlu ve bölüme özel eğitim programlarına katılmak,
- Birimin tüm prosedür, talimat, yönerge, yönetmelik, iş akış şemalarından sorumlu olmak,
- Birim çalışanlarının görev dağılımını yapmak, disiplin ve iş birliği içerisinde çalışmalarını sağlamak,
- Birimin nitelikli ve niceliksel personel ihtiyacı belirlemek ve görüş bildirmek,
- Birim personelinin performans değerlendirmesini yapmak, terfi ile ilgili gerekli görüşlerini Genel Sekreterliğe iletmek,
- Birim çalışanlarının etkinliğinin ve yetkinliğinin artması için gerekli çalışmalar yapmak,
- Birimin çalışma düzenini belirlemek, çalışma düzeninde yaşanacak değişiklikleri zamanında bildirmek,
- Birim çalışanlarının izin planlamalarını yaparak Genel Sekreterlik onayına arz etmek,
- **EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)** sistemini etkin kullanmak ve kendisine bağlı çalışanların kullanmasını sağlamak,
- Birimin faaliyetlerini geliştirmek amacıyla yurt içi ve yurt dışı üniversitelerle ilgili gelişmeleri takip etmek,
- Birime tahsis edilen tüm demirbaşlardan sorumlu olmak ve aktif olarak kullanılmasını sağlamak,
- Kendisine verilen **Personel Kimlik Kartını** üzerinde bulundurmak ve işe giriş çıkışlarda okutmak,
- Birimde yapılan işlerle ilgili olarak 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında önlemler almak,
- İş Sağlığı Güvenliği Kurulu tarafından planlanan ve yapılan tatbikatlara katılmak ve destek vermek.
- Üniversitenin faaliyetleri kapsamında yönetmelik, yönerge, plan ve programı hazırlayıp Genel Sekreter onayına arz etmek ve uygulamak,
- Rektörlük ve Genel Sekreterlik Makamı tarafından yazılı ve/veya sözlü olarak verilen diğer görevleri yerine getirmek.
- Öğrenci ve velilerin çağrılarına hızlı ve profesyonel bir şekilde yanıt vermek.
- Öğrenci ve velilerin ihtiyaçlarını dinleyerek doğru bilgi ve destek sağlamak.
- Eğitimle ilgili tüm sorulara açıklayıcı yanıtlar vererek, velileri bilgilendirmek.
- Öğrencilerin ders programları, sınav tarihleri, sınav sonuçları gibi konular ile ilgili bilgi vermek.
- Öğrenci kayıt işlemleri hakkında bilgi sağlamak, başvuru süreciyle ilgili adımları açıklamak.
- Velilere öğrenci kaydı ve okula yerleştirme süreciyle ilgili rehberlik etmek.
- Öğrencilerin eğitim süreci hakkında gerekli bilgilendirmeleri yapmak

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza	İmza

**ÇAĞRI MERKEZİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

- Öğrencilerin veya velilerin eğitimle ilgili karşılaştığı sorunları dinleyip çözüm odaklı bir şekilde yanıtlamak.
- Öğrencilerin şikayetlerini kayıt altına alarak, uygun birimlere yönlendirmek.
- Velilere okul ücretleri, ödeme planları ve burs imkanları hakkında bilgi vermek.
- Acil durumlar veya öğrencinin eğitimle ilgili yaşadığı anlık sorunlarda hızla çözüm sağlamak.
- Çağrı merkezi sisteminde yapılan işlemleri takip etmek ve düzenli raporlar hazırlamak.
- Öğrenci ve veli geri bildirimlerini toplayarak, okul yönetimiyle paylaşmak ve hizmet süreçlerini iyileştirmek.

Çağrı Merkezi Uzman Yardımcısı, yukarıda yazılı olan bütün bu görevleri kanunlara ve yönetmeliklere uygun olarak yerine getirirken Genel Sekreter'e karşı sorumludur.

TEBLİĞ EDEN	
Tarih	
Ad ve Soyad	
Görevi/Unvanı	
İmza	

TEBELLÜĞ EDİLEN ÇALIŞAN	
<i>Tarafıma tebliğ edilen _____ sayfa “ _____ Görev, Yetki ve Sorumlulukları”nı elden bir nüsha olarak teslim aldım.</i>	
Tarih	
Ad ve Soyad	
Görevi/Unvanı	
İmza	

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza	İmza