

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Müdürü**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

**REVİZYON DURUMU**

Revizyon No                      Revizyon Tarihi                      Açıklama

Hazırlayan	Kontrol Eden	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Müdürü**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

<b>Görev Unvanı</b>	Çağrı Merkezi Müdürü
<b>Çalıştığı Birim</b>	Çağrı Merkezi Birimi
<b>Bağlı Olduğu Birim</b>	Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
<b>Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler</b>	Tüm idari ve akademik birimler
<b>Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar</b>	Uzman Yardımcısı, Uzman
<b>Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi</b>	Genel sekreterlik tarafından görevlendirilen bir personel
<b>Mesai Saatleri</b>	08:00-17:00
<b>Deneme Süresi</b>	2 Ay
<b>Mesleki Bilgi ve Yetkinlikler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Çağrı merkezi operasyon süreçlerinin etkin şekilde yürütülmesini sağlamak, ekip yönetimini gerçekleştirmek ve operasyonel verimliliği artırmak.</li><li>• Ekip içi iş dağılımını organize etmek, performans takibini yapmak ve hedeflerin gerçekleşmesini sağlamak.</li><li>• Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik süreçleri yönetmek, gelen geri bildirimleri analiz ederek gerekli aksiyonları almak.</li><li>• Kriz anlarını ve operasyonel problemleri hızlı ve etkin şekilde çözmek, süreç sürekliliğini sağlamak.</li><li>• Raporlama ve performans analizlerini düzenli olarak hazırlamak, üst yönetime sunmak.</li><li>• Ekip motivasyonunu ve iş disiplini sürdürülebilir kılabilecek yönetim yaklaşımını uygulamak.</li><li>• Kurum içi birimler ile koordinasyonu sağlayarak operasyonel süreçlerin uyumlu ve verimli ilerlemesini sağlamak.</li></ul>
<b>Görevin Amacı</b>	Çağrı merkezi operasyonlarının etkin, verimli ve kurum standartlarına uygun şekilde yürütülmesini sağlamak; gelen çağrıların kaliteli hizmet anlayışıyla karşılanmasını, ekip performansının yönetilmesini ve müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliğini desteklemektir. Kurum içi iletişim süreçlerini koordine ederek operasyonel hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak amaçlanır.
<b>İşin Gerektirdiği Nitelikler</b>	<b>Eğitim</b> En az lisans mezunu olmak <b>Yabancı Dil</b> İyi seviye İngilizce bilgisi <b>Bilgisayar Bilgisi</b> Office Programları <b>Sektör Tecrübesi</b> En az 1 yıl tecrübeli

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Uygunluk Veren</b>	<b>Yayın Onayı</b>
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Müdürü**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

<b>İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi</b>	Bu pozisyon <b>Yüksek Düzeyde Gizlilik</b> gerektirir. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kurumsal sistemlere ait kullanıcı bilgileri, erişim yetkileri ve şifreler</li><li>▪ Sunucu, ağ ve veri tabanı bilgileri</li><li>▪ Kuruma ait yazılım, veri ve sistem altyapıları</li><li>▪ Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında kişisel veriler</li><li>▪ Tüm bilgi varlıklarının korunması ve yetkisiz erişimin engellenmesi esastır</li><li>▪ KVKK ve ISO 27001 kapsamında bilgi güvenliği kurallarına tam uyum esastır. Yetkisiz kişilerle bilgi paylaşımı kesinlikle yasaktır.</li></ul>
<b>Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar</b>	Ofis Ekipmanları <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bilgisayar (Masaüstü/Dizüstü)</li><li>▪ Sunucu ve ağ cihazları</li><li>▪ Yazıcı, tarayıcı</li></ul>
<b>Yasal Dayanak</b>	1. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu 2. 4857 sayılı İş Kanunu 3. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 4. Üniversitelerin ilgili yönetmelik, yönerge ve senato kararları 5. İşyeri Disiplin Yönergesi

**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

**Mevzuat, Kalite ve Kurumsal Uyum Yükümlülükleri**

- Kurumun misyon, vizyon, etik değerleri ve kurumsal iletişim standartlarına uygun çalışma kültürünü desteklemek.
- Operasyonel süreçlerin mevzuata, kalite standartlarına ve iç denetim kriterlerine uygunluğunu takip etmek.
- Hizmet süreçlerinde oluşabilecek uygunsuzlukları tespit ederek gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri planlamak.
- Kurum içi ve kurum dışı yazışma, bilgi paylaşımı ve raporlama süreçlerinde gizlilik ve kurumsal güvenlik ilkelerine uygun hareket etmek.
- Kalite, denetim ve akreditasyon süreçlerinde birimi adına gerekli veri, rapor ve operasyonel desteği sağlamak.
- Üniversite bünyesinde yürütülen kalite iyileştirme, süreç geliştirme ve kurumsal uyum çalışmalarına katkıda bulunmak.
- Çağrı merkezi süreçlerinde kullanılan sistem ve kayıtların kurum politikalarına uygun şekilde yönetilmesini sağlamak.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Müdürü**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

**Kişisel Verilerin Korunması ve Bilgi Güvenliği**

- Çalışan ve adaylara ait kişisel verileri Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) hükümlerine uygun şekilde işlemek ve korumak
- ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun hareket etmek
- Özlük dosyaları, performans kayıtları, ücret bilgileri, disiplin süreçleri, sözleşmeler ve hukuki belgelere ilişkin bilgilerin gizliliğini sağlamak
- Yetkisiz erişim, veri sızıntısı ve bilgi paylaşımını önleyici tedbirleri uygulamak
- Kurumsal yazılım sistemlerine erişim bilgilerini güvenli şekilde kullanmak ve saklamak

**Operasyonel Sorumluluklar**

- Çağrı merkezi operasyonlarının günlük işleyişini yönetmek ve sürekliliğini sağlamak.
- Gelen ve giden çağrı süreçlerinin hizmet standartlarına uygun yürütülmesini takip etmek.
- Çağrı performans göstergelerini (cevaplama süresi, kaçan çağrı, hizmet seviyesi vb.) izlemek.
- Ekip planlaması, vardiya düzeni ve operasyonel koordinasyonu sağlamak.
- Operasyonel aksaklıkları tespit ederek gerekli iyileştirme süreçlerini yürütmek.
- Çağrı merkezi sistemleri ve raporlama süreçlerinin etkin kullanımını sağlamak.
- Birimler arası iletişim ve yönlendirme süreçlerini koordine etmek.
- Operasyonel verileri analiz ederek yönetime düzenli raporlama yapmak.

**Yetkiler**

- Çağrı merkezi operasyonlarının işleyişini planlamak ve yönetmek.
- Ekip görev dağılımı ve vardiya düzenini oluşturmak.
- Personel performansına ilişkin değerlendirme ve geri bildirimde bulunmak.
- Operasyonel süreçlerde iyileştirme önerileri sunmak.
- İlgili birimlerle koordinasyon sağlayarak süreç yönetimini yürütmek.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Müdürü**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Çağrı Merkezi Müdürü, yukarıda yazılı olan bütün bu görevleri kanunlara ve yönetmeliklere uygun olarak yerine getirirken Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü'ne 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	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza