



KAPADOKYA MYO

CANLI DESTEK SİSTEMİ KULLANIM TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-069
İLK YAYIN TARİHİ	MAYIS 2016
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA NO	1/5

1. **AMAÇ:** Bu talimatın amacı, KMYO'da Canlı Destek Sistemi kullanımının esas ve usullerini belirlemek, sistemin etkin bir şekilde kullanımını temin etmektir.

2. **KAPSAM:** Bu talimat, Canlı Destek Sistemi ile

a. İş ve dış paydaşların sorularına hızlı ve doğru şekilde cevap verilmesi,

b. İş ve dış paydaşlar tarafından iletilen sorunların çözüme kavuşturulması,

süreçlerinin yetkili kişilerce ve izlenebilir şekilde yürütülmesine ilişkin usulleri kapsar.

3. **TANIMLAR:**

KMYO :Kapadokya Meslek Yüksek Okulunu,

CDS : Yüksekokulun internet sitesi üzerinden dış ve iç paydaşların mesai saatleri içerisinde canlı olarak erişebildikleri, diğer saatlerde ise görüş, talep ve şikâyetlerini asenkron olarak ulaştırabildikleri Canlı Destek Sistemi uygulamasını,

İstek : CDS üzerinden iletilmiş soru, şikâyet ve talepleri

CDS Yöneticisi : Öğrenciden sorumlu müdür yardımcısı CDS Yöneticisi olarak görev yapar. CDS operatörlerinin uygulama üzerinden gelen istekleri iç ve dış paydaşların memnuniyetlerini esas alarak yanıtlıyıp yanıtlamadıklarını kontrol eder.

CDS Operatörü : Yüksekokul yönetimi tarafından CDS üzerinde oluşturulmuş her bir konu başlığı için ilgili birime iletilecek istekleri yanıtlamakla görevlendirilmiş yüksekokul personelini ifade eder.

4. **İŞLEM:**

4.1. Öğrenci Adayları Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Yüksekokula ait tanıtım materyalleri, internet sitesinin akademik faaliyetler dışındaki içeriği, yüksekokulun öğrenci alan veya alacak programları, söz konusu programlara ait kontenjan, taban puan, ücret, yerleştirme öncelikleri, burs-sosyal yardım vb. konular ile ilgili istekler öğrenci adayları konu başlığında yanıtlandırılır.
- Yüksekokul öğrenci adaylarının ve rehber öğretmenlerin istekleri bu konu başlığında toplanır.
- İlgili CDS yöneticisinin CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saatine kadar yanıtlandırır.
- Öğrenci adayı başlığına gelmiş istek göndericileri CDS operatörü tarafından iletişim veri tabanına eklenir.

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ



KAPADOKYA MYO

CANLI DESTEK SİTEMİ KULLANIM TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-069
İLK YAYIN TARİHİ	MAYIS 2016
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA NO	2/5

- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.

4.2. Öğrenci İşleri Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Yüksekokul öğrencileri ve öğretim elemanlarının ders yükü, muafiyet, kredi, not ortalaması, sınav sonucu ilanı, belge talepleri, akademik takvim, öğrencilik hakları, askerlik işlemleri, öğrenci işleri otomasyonu eğitim öğretim ve sınav yönetmeliği vb. konular ile ilgili istekler bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırılır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalinden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Müdürü Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Koordinatörü ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.3. Öğrenci İşleri – İstanbul Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- İstanbul yerleşkesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarından gelen bu talimatın 4.2. maddesi kapsamındaki istekler yine aynı madde belirtiler hususlar uyarınca bu konu başlığında yanıtlandırılır.

4.4. Öğrenci Evleri Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Öğrenci evlerinde konaklayan öğrencilerin, öğrenci evleri ile ilgili istekleri bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- Öğrenci evlerindeki tüm arıza ve teknik yetersizlik istekleri mutlaka CDS'ye yönlendirilir.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırılır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ



KAPADOKYA MYO

CANLI DESTEK SİTEMİ KULLANIM TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-069
İLK YAYIN TARİHİ	MAYIS 2016
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA NO	3/5

- Bir arızanın giderilmesine veya asgari teknik şartların yerine getirilmesine yönelik istekler FR-129 Teknik Hizmet Talep Formu ile ilgili teknisyene bildirilir. İsteğin yerine getirildiği aynı form üzerinden talep eden öğrenci ve teknisyenin imzası ile teyit edilmeden kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari birimin hata veya ihlalinden kaynaklanması, öğrencinin hak kaybına neden olması veya sağlığını tehlikeye atması olasılığının tespit edildiği durumlarda GYS yöneticisi, Kalite ve Program Geliştirme Biriminden bir temsilci ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.5. İdari İşler Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Dersliklerin-ofislerin-misafirhanelerin-sosyal alanların- tefrişi, iklimlendirilmesi, aydınlatılması, asgari teknik yeterliliğinin sağlanması ve korunması, öğrenci ve personel servisleri gibi yüksekokulunun idari/akademik faaliyetlerinin yerine getirilmesini sağlayan teknik destek hizmetlerine ilişkin istekler bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- İş sağlığı ve güvenliği konularını ilgilendiren teknik şartların yerine getirilmesine yönelik istekler FR-129 Teknik Hizmet Talep Formu ile ilgili teknisyene bildirilir. İsteğin yerine getirildiği aynı form üzerinden talep edenin ve teknisyenin imzası ile teyit edilmeden kapatılmaz.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığından dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari birimlerin hata veya ihlalinden kaynaklanması, öğrencinin-personelin hak kaybına neden olması veya sağlığını tehlikeye atması olasılığının tespit edildiği durumlarda GYS yöneticisi, Kalite ve Program Geliştirme Biriminden bir temsilci ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.6. Muhasebe Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- İç ve dış paydaşların tahakkuk, tahsilat, ödeme, ödemedan iade gibi konulara ilişkin istekleri bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ



KAPADOKYA MYO

CANLI DESTEK SİTEMİ KULLANIM TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-069
İLK YAYIN TARİHİ	MAYIS 2016
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA NO	4/5

- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığından dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari birimlerin hata veya ihlalden kaynaklanması, paydaşın veya yüksekokulun hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Yüksekokul Sekreteri, Yönetim Temsilcisi, Kalite Koordinatörü ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.7. Açık ve Uzaktan Öğretim Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Açık ve uzaktan metodu ile verilen dersler, söz konusu derslerin muafiyet-transfer işlemleri, açık ve uzaktan öğretim otomasyonlarına erişim, öğrenim kaynaklarına erişim, eğitim öğretim ve sınav yönetmeliği vb. konular ile ilgili istekler bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- Konu başlığında açılmış istekler öğrenci işleri birimi, muhasebe birimi ve bilgi işlem birimi ile eşgüdümlü olarak değerlendirilir.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saatine kadar yanıtlandırılır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığından dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda GYS yöneticisi, Kalite ve Program Geliştirme Biriminden bir temsilci ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.8. Bilgi İşlem Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Yüksekokuldaki bilgi işlem sisteminin işleyişi kapsamında;
 - Kullanıcıların eğitim ve idari amaçlı yazılımlara erişimi,
 - Yüksekokulun internet sayfasına erişim,
 - Öğrenciler ile idari ve akademik personelin internet ve ağ sistemlerine erişimi,
 - e-posta kullanıcılarının hesaplara erişimi,
 - Yüksekokulun laboratuvar, derslik vb. alanlarında kullanılan bilgisayar, akıllı tahta, projeksiyon cihazı, ses sistemi vb. teknolojik cihazların kullanımı,

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ



KAPADOKYA MYO

CANLI DESTEK SİTEMİ KULLANIM TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-069
İLK YAYIN TARİHİ	MAYIS 2016
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA NO	5/5

- İdari ve akademik personeller ile temsilci öğrencilerin kullanımına tahsis edilmiş bilgisayarlar ve çevre birimlerin kullanımı ile ilgili arıza bildirim, şikâyet ve talep içeren istekler bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığından dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda GYS yöneticisi, Kalite ve Program Geliştirme Biriminden bir temsilci ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.9. İstek ile Konu Başlığının Uyumsuzluğu:

- İstek sahipleri isteklerini uygun olmayan konu başlığında açmış olabilirler. Bu durumda CDS operatörü isteği olması gereken konu başlığına taşır.
- CDS operatörünün isteğin hangi konu başlığına taşınacağına karar veremediği durumlarda CDS yöneticisine bilgi verilir ve CDS yöneticisinin kararı doğrultusunda istek taşınır.

4.10. Diğer İletişim Kanalları ile İletilen Soru, Şikâyet ve Taleplerin İsteğe Dönüştürülmesi:

- info@kapadokya.edu.tr adresine iletilen soru, şikâyet ve talepler biri mesai başlangıcı biri bitişi olmak üzere gün içerisinde en az iki kez kontrol edilir ve söz konusu e-posta adresinden sorumlu CDS operatörü tarafından ilgili konu başlığına yönlendirilerek istek oluşturulur.
- rehberesor@kapadokya.edu.tr adresine iletilen soru, şikâyet ve talepler biri mesai başlangıcı biri bitişi olmak üzere gün içerisinde en az iki kez kontrol edilir ve söz konusu e-posta adresinden sorumlu CDS operatörü tarafından ilgili konu başlığına yönlendirilerek istek oluşturulur.
- Sosyal medya sayfaları üzerinden yapılan yazışmalar esnasında Tanıtım ve Halka İlişkiler Biriminin çalışma alanı dışındaki şikâyet veya talep ile karşılaşılması durumunda Halkla İlişkiler Asistanı tarafından muhatap ilgili konu başlığında istek oluşturması için yönlendirilir.

5. **SORUMLULUKLAR:** Bu talimatın uygulanmasından CDS operatörleri sorumludur.

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ