

- 1. İAMAC:** Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Dairesi Çözüm Merkezinde gerçekleştirilen hizmetlerin usul ve esaslarını belirlemektir.
- 2. KAPSAM:** Bu talimat Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Dairesi Çözüm Merkezinde görev alan tüm personeli kapsar.
- 3. TANIMLAR:**

**KÜN** : Kapadokya Üniversitesini,  
**Rektör** : Kapadokya Üniversitesi Rektörünü,  
**Daire** : Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Dairesini

ifade eder.

#### **4. İŞLEM**

##### **4.1. Çözüm Merkezi Çalışma Esasları**

- 4.1.1.** Çözüm Merkezi, Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Dairesine bağlı olarak faaliyet gösterir.
- 4.1.2.** Çözüm merkezine gelen çağruları cevaplar ve bilgi taleplerini karşılar.
- 4.1.3.** İç ve dış paydaşların bilgi, istek, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını KÜN'ün kalite hedefleri ve talimatları doğrultusunda cevaplar,
- 4.1.4.** Ortaöğretim kurumu ziyaretleri, seminerler, canlı destek sistemi, fuar organizasyonları, öğrencilere uygulanmış envanterler, öğrenci adaylarının üniversiteyi ziyaretleri, öğrenci adayları tarafından yapılan aramalar ve sosyal medya üzerinden gelen talepler ile elde edilen iletişim bilgilerini KVKK'ya uygun şekilde alır ve bu doğrultuda aramalar yapar.
- 4.1.5.** Çözüm merkezine gelen aramalar CRM programının otomatik dağıtımçı vasıtasıyla çözüm merkezi çalışanına yönlendirilir.
- 4.1.6.** Yapılan aramaların nezaket kurallarına göre sonlandırılması sağlanır.
- 4.1.7.** Öğrenci/Öğrenci adaylarının bilgi talebi, ilgili birimlerle irtibata geçilerek, gerekli bilgi alındıktan sonra en kısa sürede geri dönüş yapılır.

## 4.2. Çözüm Süreçleri

### 4.2.1. Öğrencilerden Gelen Talepler

**4.2.1.1.** Çözüm asistanı, öğrencilerden gelen Öğrenci İşleri Dairesi ile ilgili çağruları ve Whatsapp mesajlarını karşılar ve öğrencinin işlem talebine göre daire tarafından hazırlanmış [Ek.1'deki](#) sık sorulan sorular doğrultusunda cevaplandırır veya CDS (ZOHO) üzerinden birime öğrencinin iletişim bilgileri ile birlikte talep açar.

**4.2.1.2.** Çözüm asistanı, öğrencilerden gelen Mali İşler Dairesi ile ilgili çağruları ve Whatsapp mesajlarını karşılar ve öğrencinin işlem talebine göre daire tarafından hazırlanmış [Ek.2'deki](#) sık sorulan sorular doğrultusunda cevaplandırır veya CDS (ZOHO) üzerinden birime öğrencinin iletişim bilgileri ile birlikte talep açar.

**4.2.1.3.** Çözüm asistanı, öğrencilerden gelen Açık ve Uzaktan Öğretim Birimi ile ilgili çağruları ve Whatsapp mesajlarını karşılar ve öğrencinin işlem talebine göre birim tarafından hazırlanmış [Ek.3'deki](#) sık sorulan sorular doğrultusunda cevaplandırır veya CDS (ZOHO) üzerinden birime öğrencinin iletişim bilgileri ile birlikte talep açar.

**4.2.1.4.** İlgili departmandaki CDS Operatörü, gelen talebi en fazla 24 saat içerisinde mail veya telefon yoluyla cevaplandırır ve talebi ZOHO üzerinden kapatır.

### 4.2.2. Öğrenci Adaylarından Gelen Talepler

**4.2.2.1.** Çözüm asistanı, öğrenci adaylarından gelen Öğrenci Adayları ile ilgili çağruları ve Whatsapp mesajlarını karşılar ve cevaplandırır.

**4.2.2.2.** Çözüm asistanı, öğrenci adaylarının belirli bir konuda işlem talebi varsa CDS (ZOHO) üzerinden ilgili birime öğrencinin iletişim bilgileri ile birlikte (Öğrenci Adayları) talep açar.

**4.2.2.3.** Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Dairesindeki Öğrenci ve Aday İşleri Sorumlusu, gelen talebi en fazla 24 saat içerisinde mail veya telefon yoluyla cevaplandırır ve talebi ZOHO üzerinden kapatır.

### **4.2.3. Mezunlardan Gelen Talepler**

- 4.2.3.1.** Çözüm asistanı, mezun öğrencilerimizden gelen Mezun İlişkileri ile ilgili çağrılarını ve Whatsapp mesajlarını karşılar ve cevaplandırır.
- 4.2.3.2.** Çözüm asistanı, mezun öğrencilerimizin belirli bir konuda işlem talebi varsa CDS (ZOHO) üzerinden ilgili birime öğrencinin iletişim bilgileri ile birlikte (Kariyer Yönetimi ve Mezun İlişkileri Ofisi) talep açar.
- 4.2.3.3.** İlgili departmandaki CDS Operatörü, gelen talebi 24 saat içerisinde mail veya telefon yoluyla cevaplandırır ve talebi ZOHO üzerinden kapatır.

### **4.3. Çözüm Merkezi Sorumlusu**

Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler yönergesi uyarınca Öğrenci ve Aday İlişkileri Sorumlusu, Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanı tarafından görevlendirilir ve aşağıdaki görevleri yerine getirir;

- 4.3.1.** Çözüm merkezinin çalışma usul ve kurallarını belirlemek.
- 4.3.2.** Çözüm merkezi çalışmalarının etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak.
- 4.3.3.** Birimin personel ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek.
- 4.3.4.** Çözüm merkezinin çalışmaları ile ilgili sorun, dilek ve öneri durumlarını sürekli takip etmek ve daire başkanına bir rapor halinde sunmak.
- 4.3.5.** Çözüm merkezi ile ilgili iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çözüm önerileri sunmak.
- 4.3.6.** Çözüm merkezinin altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit etmek ve giderilmesini sağlamak.
- 4.3.7.** Çözüm merkezine yeni dahil olan personele gerekli eğitimleri vermek.
- 4.3.8.** Daire başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.
- 4.3.9.** Gelen ve giden aramaların raporunu günlük, haftalık ve aylık olarak daire başkanı ve koordinatöre iletmek.

### **4.4. Çözüm Asistanı**

Çözüm Asistanı aşağıdaki görevleri yerine getirir;

- 4.4.1.** Üniversiteye gelen her türlü aramayı en kısa sürede cevaplandırmak.

- 4.4.2.** Bu talimatın ilgili maddelerinde belirlenmiş usuller ile temin edilen iletişim bilgileri doğrultusunda arama yaparak aday öğrencileri bilgilendirmek.
- 4.4.3.** Görevlendirildiği CRM programında gelen aramayı karşılayarak, yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle çözüm merkezi sorumlusuna iletmek.
- 4.4.4.** Gelen veya giden aramada, sistemden kaynaklanan bir sorun nedeniyle aramanın kesilmesi halinde arayan kişiye geri dönüş yapmak.
- 4.4.5.** Öğrencilerimizin belirli bir konuda bir bilgi talebi varsa, ilgili birimlerle irtibata geçilerek, gerekli bilgi alındıktan sonra en kısa sürede dönüş gerçekleştirmek.
- 4.4.6.** Mezun öğrencilerin, kariyerleri hakkında bilgi toplanacak mevcut verileri güncellenerek mezunlara yönelik üniversite duyularını iletmek.
- 4.4.7.** Üniversiteye kayıt olma hakkı olan öğrencilerin, kayıt işlemleri hakkında bilgilendirmek.
- 4.4.8.** Üniversitenin uygulama ve araştırma merkezlerinin faaliyetleri hakkında talep edenlere bilgilendirme yapmak.
- 4.4.9.** Üniversite tarafından belirlenen program doğrultusunda ve çözüm merkezi sorumlusu koordinatörlüğünde çeşitli illerde ortaöğretim kurumu ziyaretlerinde üniversite hakkında bilgi verme faaliyetlerinde bulunmak ve fuar organizasyonlarına katılmak.
- 4.4.10.** Çözüm merkezi sorumlusu tarafından verilecek benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.