|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri** |
| Kodu | S-1 |
| Adı | OPERATÖR İŞLEMLERİ SÜRECİ |
| Türü | [ ]  Yönetim Süreci | [ ]  Temel Süreç | [x]  Destek Süreç |
| Kategorisi | YAPI İŞLERİ VE TEKNİK HİZMETLER |
| Grubu | telefon santrali hizmetleri |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| Süreç Üniversitemize gelen çağrıların takip edilmesi ve cevap verilmesidir. Sürecin temel amacı gelen çağrıların hızlı, doğru bir şekilde ilgili abonelere aktarımıdır. Üniversitemiz santral hizmetlerinin ilgili yönetmeliğe uygun şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır. |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | Şube müdürü |
| Süreç Sorumluları |  Şube MüdürüTelefon Santrali Birim SorumlusuOperatörler |
| Paydaşlar | ŞahıslarFirmalarResmi KurumlarAkademik Personelİdari PersonelÖğrenciler |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | Gelen Aramalar |
| Kaynaklar | İnsan kaynağıTelefon Santral SistemiÜniversitelerde Akademik Teşkilat YönetmeliğiTelefon KonsoluDahili Telefon Listesi |
| Çıktılar | Çağrının ilgili aboneye aktarılması. |
| Etkilendiği Süreçler | Destek Süreçleri |
| Etkilediği Süreçler | Telefon SantRaline gelen çağrılar |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | Gelen Aramanın Santrale Düşmesi | Santral Operatör |
| F2 | Çağrı karşılama anonsu | Santral Operatör |
| F3 | Çağrı Karşılama Operatör | Santral Operatör |
| F4 | Gelen Aramayı Algılama  | Santral Operatör |
| F5 | Algılama Sonucuna göre ilgili birime yönlendirme | Santral Operatör |
| F6 | Görüşmenin sonlanması | Santral Operatör |
|  **Süreç Kontrol Noktaları** |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı |
| K1 | Girdi: F1, F3 | Gelen çağrıların doğru abonelere aktarımının sağlanması için abone değişiklikleri zamanında sisteme kaydedilmektedir. |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
| Süreç Hedefi | Performans/İzleme Göstergesi | Yönü | Gösterge Birimi | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| Telefon Hizmetlerinin tam, doğru ve zamanında karşılanması | Gelen tüm çağrıların cevap verilmeye çalışılmaktadır.  | **↑** | Geri bildirim puanı % değişim | Sürekli | Operatör Santral Birim Sorumlusu  |
| Gelen Çağrıların abonelere aktarımının yapılması | Gelen çağrıların yanlış abonelere aktarımı  | **↓** | Geri bildirim puanı % değişim | Sürekli | Operatör Santral Birim Sorumlusu  |