|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Süreç Bilgileri** | | | | | | | | | | | | | |
| Kodu | | | S-1 | | | | | | | | | | |
| Adı | | | OPERATÖR İŞLEMLERİ SÜRECİ | | | | | | | | | | |
| Türü | | | Yönetim Süreci | | | Temel Süreç | | | | 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 Müdürü  Telefon Santrali Birim Sorumlusu  Operatörler | | | | | | | | | |
| Paydaşlar | | | | Şahıslar  Firmalar  Resmi Kurumlar  Akademik Personel  İdari Personel  Öğrenciler | | | | | | | | | |
| **Süreç Unsurları** | | | | | | | | | | | | | |
| Girdiler | | | | Gelen Aramalar | | | | | | | | | |
| Kaynaklar | | | | İnsan kaynağı  Telefon Santral Sistemi  Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği  Telefon Konsolu  Dahili 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 | |