

KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ
ÇÖZÜM MERKEZİ HİZMET ALIMI İŞİ
TEKNİK ŞARTNAMESİ

İŞİN KONUSU VE YAPILIŞ ŞEKLİ

MADDE 1:

Merkez tarafından, öğrenciler, mezunlar, aday öğrenciler ve rehber öğretmenler olmak üzere üniversiteden tüm hizmet alan ve bilgi talep edenlerin, taleplerinin doğru bir şekilde karşılanması ve iletilen sorunların çözülmesi için ilgili birimlere iletilmesi ve takibinin yapılması işidir.

GENEL HÜKÜMLER

MADDE 2:

- 2.1. Üniversiteye gelen telefonlar cevaplanarak bilgi talepleri karşılanacaktır.
- 2.2. Üniversite tarafından uygun görülen mesleki eğilim envanterleri ve sonradan eklenebilecek sınav kaygısı vb. envanterler temin edilecektir.
- 2.3. Üniversitenin talebi doğrultusunda temin edilen envanterlerin analizi ve sonuçlarının ortaöğretim kurumlarında görevli rehber öğretmenlere e-posta ve/veya yazılı olarak iletilmesini sağlayacak bir yazılım temin edilecek ve iş bitimi sonrası Üniversiteye devredilecektir.
- 2.4. Merkez görevlileri Üniversite tarafından belirlenen program doğrultusunda ve yönetici personel koordinatörlüğünde çeşitli illerde ortaöğretim kurumu ziyaretlerinde üniversite hakkında bilgi verme faaliyetlerinde bulunacak, fuar organizasyonlarına katılacaktır.
- 2.5. Ortaöğretim kurumu ziyaretleri, seminerler, canlı destek sistemi, fuar organizasyonları, envanterler, öğrenci adaylarının Üniversiteyi ziyaretleri ve aramaları, sosyal medya üzerinden talepleri ile elde edilen iletişim bilgileri doğrultusunda aramalar yapılacaktır.

YAPILACAK İŞLER VE UYGULANACAK ESASLAR

MADDE 3:

- 3.1. Çalıştırılacak personelle ilgili olarak;
 - 3.1.1. Bilgi verme işinde çalışacak 9 (Dokuz) çözüm asistanının yanı sıra bir yönetici asistanı görev alacaktır.
 - 3.1.2. Yönetici, il dışı faaliyetlerde ve arama işlerinde görevli çözüm asistanlarının sahada ve arama merkezindeki görevlerinin planlanması, organizasyonu, arama işlerinin yürütülmesi ile analiz işlerini yürütecektir. Hizmetlerinin yürütüldüğü ilde ve diğer illerde katılınan fuarlara, okul ziyaretlerine ve yukarıda sayılan tüm faaliyetleri günlük olarak Üniversiteye raporlayacaktır.
 - 3.1.3. Tüm personelin en az lisans mezunu olması gerekmektedir. Kapadokya Üniversitesi mezunu ve çalışanı olan personelde bu koşul aranmayacaktır. Çözüm asistanlarının tercihinde Üniversitenin görüşleri doğrultusunda seçilecek; adayların yukarıda belirtilen koşullarda eşit olması durumunda Kapadokya Üniversitesi mezunu olanlar öncelikli olacaktır. Çalışanların mezuniyet belgeleri dosyalarıyla birlikte teklif ekinde sunulacaktır. Yönetici asistanı için mezuniyet şartı aranmayacak olup; çalıştırılacak personel Üniversite tarafından belirlenecektir.
 - 3.1.4. Üniversite tarafından personelin görevden alınması talep edildiğinde, bu talebin İstekli tarafından uygun görülmesine müteakip en geç 3 gün içinde karşılanacaktır.
 - 3.1.5. Gerekli görülmesi halinde Üniversite, personel sayısında değişiklik yapabilecektir. Telefonla arama işlerini yürütecek çözüm asistanın artırılması talep edildiği takdirde, bu talep en geç 3 gün içerisinde İstekli tarafından yerine getirilecektir. Böyle bir talep olması halinde, İsteklinin bu elemanlar için talep edeceği ücret, aynı tarihte uygulayacağı ücretleri geçmeyecektir.
 - 3.1.6. İstekli, hizmeti 11 (Onbir) personel ile verecektir. Herhangi bir nedenle mevcut personel belirtilen sayının altına düştüğünde İstekli eksikliğini fazla mesai ile kapatabilir. Bu durumda ödemeler personel ve personelin maaşı üzerinden yansıtılan fazla mesai ücreti ile yapılacaktır. İsteklinin yeterli personel sayısının altına düştüğü durumlarda personel eksikliğinin tamamlanamaması durumu 10 (On) günü geçtiğinde veya bir akademik yıl içerisinde 3 (Üç) günden fazla 3 (Üç) kez eksik personele düştüğünde Üniversite ihaleyi

tek taraflı olarak fesih hakkına sahiptir. Bu süreler üniversitenin iş yoğunluğuna göre, Üniversitenin talebi doğrultusunda uzatılabilir. Eksik personel ile çalışılan dönemler yıl içerisinde personel sayısında artış yapıldığı dönemler mahsup edilerek hesaplanır.

3.2. Çözüm asistanlarının üniversitenin öğrencileriyle iletişimi kapsamında yürütülecek faaliyetler:

- 3.2.1. Kayıtlı öğrencilerin Üniversite duyuruları hakkında bilgilendirilmesi sağlanacaktır.
- 3.2.2. Mezun öğrencilerin bilgilendirilmesi ve çalışma durumlarına ilişkin bilgilerinin güncellenmesi yapılacaktır,
- 3.2.3. Yerleşen öğrencilerin, kayıt işlemleri hakkında bilgilendirilmesi sağlanacaktır.
- 3.2.4. Öğrencilerden gelen bilgi, istek, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını Kapadokya Üniversitesinin kalite hedefleri ve talimatları doğrultusunda cevaplandırılacaktır.
- 3.2.5. Üniversite tarafından verilecek benzer işlerin yürütülmesi yapılacaktır.

3.3. Çözüm asistanlarının üniversitenin aday öğrencileriyle iletişimi kapsamında yürütülecek faaliyetler:

- 3.3.1. Merkez görevlileri Üniversite tarafından belirlenen program doğrultusunda ve yönetici personel koordinatörlüğünde çeşitli illerde ortaöğretim kurumu ziyaretlerinde bulunacak, bu ziyaretler kapsamında üniversite hakkında bilgilendirme çalışmaları yapacak, fuar organizasyonlarına görevli olarak katılacaktır.
- 3.3.2. Merkez bünyesinde çalışan personel, 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 yapacaktır.
- 3.3.3. Üniversite adaylarının telefon, sosyal medya veya şahsen ilettikleri Üniversite hakkındaki soruları en doğru şekilde cevaplayacaktır.

3.4. Diğer paydaşlarla iletişim kapsamındaki faaliyetler:

- 3.4.1. İç ve dış paydaşların bilgi, istek, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını Kapadokya Üniversitesinin kalite hedefleri ve talimatları doğrultusunda cevaplandırılacaktır.
- 3.4.2. Üniversiteye bağlı merkezlerden ve bağlı kuruluşlardan hizmet alanlardan gelen taleplerin yerine getirilmesi için ilgili birimlerin haberdar edilmesi ve sonuçlarının takip edilmesi sağlanacaktır.
- 3.4.3. Üniversiteye bağlı merkezler ve bağlı kuruluşların tanıtılması için yürütülecek faaliyetlerin (telefon, medya, yüz yüze iletişim) yerine getirilecektir.
- 3.4.4. Üniversiteye bağlı uygulama ve araştırma merkezlerinin faaliyetlerinden yararlanmak isteyen kişiler bilgilendirilecektir.
- 3.4.5. Üniversite tarafından verilecek benzer işler yerine getirilecektir.

3.5. Yönetici asistanlığı kapsamında yürütülecek faaliyetler:

- 3.5.1. Çağrı Merkezi Yöneticisinin günlük çalışma programını, toplantılarını ve randevularını planlayacak ve takip edecektir.
- 3.5.2. Yöneticiye iletilen telefon, e-posta, yazışma ve talepleri karşılamak; önem ve aciliyet durumuna göre sınıflandırarak ilgili kişilere yönlendirecektir.
- 3.5.3. Çağrı merkezinin günlük faaliyetlerine ilişkin çağrı sayısı, cevaplanma oranı, bekleme süresi, kaçan çağrı, geri dönüş ve memnuniyet verilerini takip edecektir.
- 3.5.4. Günlük, haftalık ve aylık performans raporlarını hazırlamak veya raporların hazırlanması için gerekli verileri toplayacaktır.
- 3.5.5. Çağrı merkezi çalışanlarının vardiya, izin, rapor, görevlendirme ve devam durumlarına ilişkin kayıtların takibine destek olacaktır.
- 3.5.6. Toplantı gündemlerini hazırlamak, toplantı notlarını ve alınan kararları kayıt altına almak, kararların uygulanma durumunu izleyecektir.
- 3.5.7. Çağrı merkezi çalışanlarından gelen idari talepleri toplamak ve yöneticiye iletecektir.
- 3.5.8. İlgili birimlerle koordinasyon kurarak çağrı merkezine iletilen başvuru, talep, öneri ve şikâyetlerin sonuçlandırılmasını takip edecektir.

- 3.5.9. Sonuçlandırılmayan, geciken veya tekrar eden başvuruları belirleyerek yöneticiye bildirecektir.
- 3.5.10. Yönetici tarafından onaylanan duyuru, bilgilendirme ve çalışma talimatlarını personele iletecektir.
- 3.5.11. Çağrı merkezi sistemlerinde yaşanan teknik sorunları kayıt altına almak ve ilgili teknik birime bildirecektir.
- 3.5.12. Personelin kullanacağı güncel bilgi notları, sıkça sorulan sorular, çağrı senaryoları ve yönlendirme listelerinin düzenlenmesine destek olacaktır.
- 3.5.13. Hizmet kalitesini etkileyebilecek aksaklıkları belirlemek ve çözüm önerileriyle birlikte yöneticiye raporlayacaktır.
- 3.5.14. Eğitim, oryantasyon, değerlendirme ve hizmet içi gelişim faaliyetlerinin planlanmasına destek olacaktır.
- 3.5.15. Kurum içi ve kurum dışı yazışmaları, dosyaları ve raporları belirlenen dosyalama sistemine göre arşivleyecektir.
- 3.5.16. Kurumsal etkinlik, toplantı ve ziyaretlere ilişkin organizasyon işlerini yürütecektir.
- 3.5.17. Yöneticinin görevlendirmesi hâlinde çağrı merkezi faaliyetlerine ilişkin sunum, tutanak, tablo ve bilgilendirme metinlerini hazırlayacaktır.
- 3.5.18. Görev alanıyla ilgili mevzuatı, kurum içi düzenlemeleri ve iş süreçlerindeki değişiklikleri takip edecektir.
- 3.5.19. Yönetici tarafından verilen, görev alanıyla uyumlu diğer işleri yerine getirecektir.
- 3.5.20. Görev ile ilgili olarak gizlilik ilkesine bağlı kalarak yöneticisinin sorumlu olduğu tüm iş konularında destek verecektir.
- 3.5.21. Kurumun yürüttüğü tüm eğitim faaliyetleri hakkında detaylı bilgi sahibi olacak, öğrenci, aday öğrenci, diğer eğitim kurumları ve veliler gibi iletişim halinde olunan çevreden gelen bilgi taleplerin doğru bir şekilde cevaplayacak, fuar ve benzeri organizasyonlara katılarak kurumun doğru bir şekilde tanıtacaktır.
- 3.5.22. Öğrencilerin kayıt sürecinden başlayarak mezuniyete kadar ihtiyaç duyduğu tüm konularda destek verecek bilgi donamına sahip olarak öğrencilere destek olacaktır.
- 3.5.23. Mezun öğrencilerden gelen taleplerin karşılanması için yöneticisinin bilgisi dahilinde ilgili birimler ve kurumlar ile iletişim kurulacaktır.

Yukarıda belirtilen işlere ilişkin Üniversitenin talebi doğrultusunda günlük, haftalık, aylık olarak rapor verilmesi sağlanacaktır.