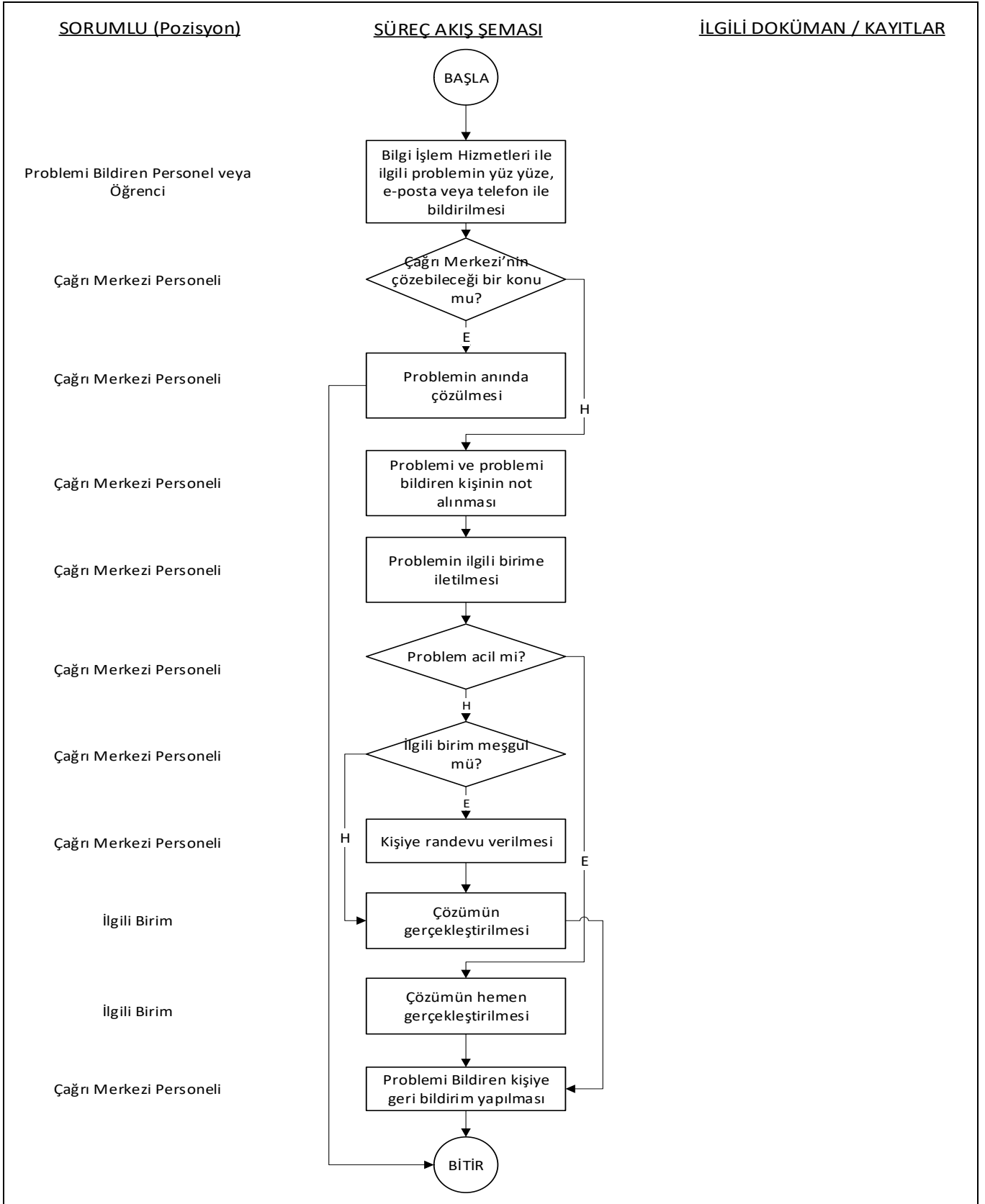




# ÇAĞRI MERKEZİ PROBLEM ÇÖZME SÜRECİ

Doküman No	SD.BİDB.012
Yayın Tarihi	31.10.2019
Rev.No/Tarih	0000/000000



**Hazırlayan**  
BİDB ÇALIŞMA BİRİMİ

**Onaylayan**  
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI



## ÇAĞRI MERKEZİ PROBLEM ÇÖZME SÜRECİ

Doküman No	SD.BİDB.012
Yayın Tarihi	31.10.2019
Rev.No/Tarih	0000/000000

### SÜREÇ TANIMLAMA KARTI

<b>SÜREÇ KODU:</b>	SD.BİDB.012									
<b>SÜREÇ ADI:</b>	ÇAĞRI MERKEZİ PROBLEM ÇÖZME SÜRECİ									
<b>SÜREÇ SAHİBİ: (Bölüm/Pozisyon/Kişi):</b>	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI									
<b>SÜRECİN AMACI:</b>	Bu sürecin amacı, Pamukkale Üniversitesi BİDB' de Çağrı Merkezi' ne yüz yüze, e-posta ve / veya telefonla bildirilen problemlerin zamanında, istenilen kalitede ve usulüne uygun olarak çözülmesidir.									
<b>SÜREÇLE İLGİLİ YASAL MEVZUAT/STANDART ADI/MADDESİ:</b>										
<b>SÜREÇLE İLGİLİ STRATEJİK PLAN HEDEFİ/GÖSTERGESİ:</b>	Çağrı Merkezi Problem Çözme Süreci ile ilgili 2019-2023 Stratejik Planında belirlenmiş bir hedef yer almamaktadır. Ancak bilgi sistemlerindeki hataların giderilmesi ve destek verilmesi için çağrı merkezi problem çözme sürecinin yürütülmesi gerekmektedir.									
<b>SÜRECİN HEDEFİ/HEDEFLERİ:</b>										
1.										
2.										
3.										
<b>SÜRECİN PERFORMANS GÖSTERGELERİ:</b>										
	<table><thead><tr><th><i>İlgili Hedef No.su</i></th><th><i>Başlangıç Değeri</i></th><th><i>2019 - 1</i></th><th><i>2019 - 2</i></th><th><i>2020 - 1</i></th><th><i>2020 - 2</i></th><th><i>2021 - 1</i></th><th><i>2021 - 2</i></th><th><i>İzleme Sıklığı</i></th></tr></thead></table>	<i>İlgili Hedef No.su</i>	<i>Başlangıç Değeri</i>	<i>2019 - 1</i>	<i>2019 - 2</i>	<i>2020 - 1</i>	<i>2020 - 2</i>	<i>2021 - 1</i>	<i>2021 - 2</i>	<i>İzleme Sıklığı</i>
<i>İlgili Hedef No.su</i>	<i>Başlangıç Değeri</i>	<i>2019 - 1</i>	<i>2019 - 2</i>	<i>2020 - 1</i>	<i>2020 - 2</i>	<i>2021 - 1</i>	<i>2021 - 2</i>	<i>İzleme Sıklığı</i>		
1.										
2.										
<b>SÜRECİN TEDARİKÇİLERİ:</b>	Tüm Personel ve Öğrenciler									
<b>SÜRECİN MÜŞTERİLERİ/KULLANICILARI:</b>	Tüm Personel ve Öğrenciler									
<b>SÜRECİN diğER PAYDAŞLARI:</b>										
<b>SÜRECİN temel GİRDİLERİ:</b>	Problem Bildirimi									
<b>SÜRECİN ÇIKTILARI:</b>	Çözülmüş Problem									
<b>SÜREÇ İLE ETKİLEŞİMLİ DİĞER SÜREÇLER:</b>										

**Hazırlayan**  
BİDB ÇALIŞMA BİRİMİ

**Onaylayan**  
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI