

	T.C. HALIÇ ÜNİVERSİTESİ İLETİŞİM DİREKTÖRLÜĞÜ ÇAĞRI MERKEZİ İŞ AKIŞI	Doküman No	İD.İA.023
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	1/1
İş Akış Adımları		Sorumlu	İlgili Dokümanlar
Çağrı Alınması / Yönlendirme Üniversite ile iletişim kurmak isteyen kişiler (Öğrenci, veli, potansiyel öğrenci, bakanlık ve kamu kurumları vb.) , çağrı merkezi numarasını arar. Otomatik yanıt sistemi devreye girer ve arayan kişiye, çağrı merkezine hangi departmana bağlanmak istediği sorulur.Arayan kişi doğru departmanı seçer veya müşteri hizmetlerine doğrudan yönlendirilir. Arayan Kişinin Bilgilerinin Alınması Çağrı merkezi çalışanı, arayan kişinin bilgilerini almak için gerekli soruları sorar. (Örneğin; ad, soyad, telefon numarası vs.) Eğer arayan kişi daha önce kayıtlıysa, sistem üzerinden geçmiş bilgileri görüntüler. (CRM ile kayıtlı bilgilere ulaşılabilir.) Arayan Kişinin Talebinin Dinlenmesi Arayan kişi, sorununu veya talebini açıklar. Çağrı merkezi çalışanı, arayan kişinin talebini doğru anlamak için aktif dinleme yapar. Gerekirse ek bilgi alınır. Çağrı merkezi sorunu çözdü mü? HAYIR EVET Arayan kişinin memnuniyeti sağlanmışsa, çağrı sonlandırılır. Arayan kişinin memnuniyeti sağlandıktan sonra, çağrı merkezi çalışanı arayan kişiye teşekkür eder, gerekli kapanış bilgilerini sunarak çağrıyı sonlandırır.		İletişim Direktörlüğü	Alo-Tech ve CRM

HAZIRLAYAN İletişim Direktörlüğü	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL İletişim Direktörü	ONAYLAYAN İletişim Direktörü
--	---	--