



**T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ İŞ ANALİZİ BELGESİ**

Doküman No :

77.00.00_IA_26

Yayın Tarihi :

12.01.2015

Revizyon Tarihi :

16.03.2015

Revizyon No :

4

Sayfa No:

1 / 3

Revizyon Tarihi	Yapılan Revizyon	Revizyon No
16.03.2015		3
16.03.2015		2
16.03.2015		1

	Adı - Soyadı	İmza
Hazırlayan	KALİTE YÖNETİMİ VE VERİ DEĞERLENDİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ ÖĞR. GÖR. MUSTAFA EGEMEN TANER	
Onaylayan	EKONOMETRİ DR. ÖĞR. ÜYESİ ÖNCÜ YANMAZ ARPACI	



T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ İŞ ANALİZİ BELGESİ

Doküman No :

77.00.00_IA_26

Yayın Tarihi :

12.01.2015

Revizyon Tarihi :

16.03.2015

Revizyon No :

4

Sayfa No:

2 / 3

1- Görev Unvanı :

Çağrı Merkezi Personeli

2- Çalıştığı Bölüm :

Eğitim Destek Şefliği

Bağlı Olduğu Pozisyon* (Kadro) :

Eğitim Destek Şefi

Yerine Bakacak Pozisyon* (Kadro) :

Eğitim Personeli

Kendisine Bağlı Pozisyonlar* (Kadrolar) :

3- İşin Tanımı

Daire Başkanlığının çağrı merkezi ile ilgili tüm işlerin istenen düzeyde yürütülmesi ve koordinasyonunun gerçekleştirilmesi

4- a. Görev, Yetki ve Sorumluluklar

- 1 - Çağrı Merkeziyle ilişkili tüm işlerin koordine edilmesi
- 2 - Gelen taleplerin kayıt altına alınarak Daire Başkanlığındaki ilgili birime iletilmesi
- 3 - Geliştirilmiş olan otomasyon sistemi için temel destek hizmetinin verilmesi
- 4 - Tüm idari, akademik personel ve öğrencilere gerekli şifrelerin verilmesi ve güncellenmesi
- 5 - Daire Başkanlığına gelen iş talep formlarının sisteme işlenmesi

4- b. Genel, Yetki ve Sorumluluklar

- 1 - Kalite ve standardı sağlamak üzere kanunlar ve mevzuat çerçevesinde belirlenen iş akışının ve işleyiş kurallarının uygulanması
- 2 - Pamukkale Üniversitesi kalite politikaları ve hedefleri doğrultusunda çalışılması
- 3 - Yürürlükteki kanun ve yönetmeliklere uygun olarak görevlerin gerçekleştirilmesi
- 4 - İş sağlığı ve güvenliği esaslarına uyulması
- 5 - Görevleri ve sorumluluklarının gerektirdiği rapor ve dokümanların hazırlanması ve Eğitim Destek Şefine sunulması

5 - Çalışma Koşulları

Çalışma Ortamı

Ergonomik koşulların sağlandığı ofis ortamı

Deneme Süresi

3 Ay

Çaba Düzeyi

Bedensel Çaba Düzeyi

Genellikle oturarak ve zaman zaman dolaşarak çalışmayı, büro araç ve gereçlerini kullanmayı ve normal mesai saatlerinde çalışmayı, gerekli görüldüğünde fazla mesaiye kalmayı gerektirir.

Zihinsel Çaba Düzeyi

Çalışma sırasında zaman zaman özenli dikkat gösterilmesini gerektirir.

6 - Doküman ve Raporlar

Kendisine Bağlı Kadrolardan

-

Kurum Dışına Hazırlanan

-



T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ İŞ ANALİZİ BELGESİ

Doküman No :

77.00.00_IA_26

Yayın Tarihi :

12.01.2015

Revizyon Tarihi :

16.03.2015

Revizyon No :

4

Sayfa No:

3 / 3

Bağlı Olduğu Kadro İçin

Çağrı Merkezi Kayıt Raporları
İş Talep Formları
Yıllık Faaliyet Raporu

7 - Genel Nitelikler

Özel Eğitim ve Sertifika

-

İşin Gerektirdiği Özellikler

Microsoft Office Programlarını kullanabilme
İletişim ve Takip Etme Becerisi
Yeniliklere Açık Olma

İş İlişkileri

Bilgi İşlem Daire Başkanı
Analiz ve Eğitim Şube Müdürü
Analiz ve Tasarım Şefi ve Personeli
Eğitim Destek Şefi
Eğitim Personeli
Birimdeki Şube Müdürleri, Şefler ve Personeller
Üniversitenin İdari ve Akademik Personeli

Cihaz ve Ekipmanlar

Bilgisayar
Yazıcı
Faks
Telefon

Eğitim

Önlisans

Deneyim

1 Yıl

Yabancı Dil

Yabancı dil bilgisi gerektirmez

8 - Sorumluluk Gereklikleri

Malzeme Makine Sorumluluğu

Kullanılan bilgisayar, yazıcı, faks ve telefondan sorumludur.

Gözetim Sorumluluğu

Gözetim sorumluluğu gerektirmez.

İş Sağlığı ve Güvenliği Sorumluluğu

İş sağlığı ve güvenliğinden sorumludur. Derecesi:1