



T.C. MALİYE BAKANLIĞI
İSTANBUL DEFTERDARLIĞI



İSTANBUL DEFTERDARLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ KURULUŞ GÖREV VE ÇALIŞMA ESASLARI İŞLEM YÖNERGESİ

- 1- İşlem Yönergesi
- 2- İş Akış Şeması
- 3- Talep/İşlem Özet Formu

01/EKİM/2015

1- İSTANBUL DEFTERDARLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ KURULUŞ, GÖREV VE ÇALIŞMA ESASLARI İŞLEM YÖNERGESİ

KURULUŞ

Madde 1: Kamu hizmetlerinin topluma etkin bir şekilde ulaşmasını sağlamak ve vatandaş odaklı idare anlayışını güçlendirmek adına, çağımızın gereklilikleri de göz önünde bulundurularak, Çağrı Merkezi oluşturulmasına Defterdarlık makamının 02.09.2015 tarih ve 85341 sayılı olurları ile karar verilmiştir.

Söz konusu çağrı merkezi Kartal Emlak Müdürlüğü bünyesinde oluşturulacak olup, ilk görevlendirilecek personeller Olur ile belirlenmiştir. Başka bir birime bağlanması da yine Defterdarlık Makamından alınacak Olur ile gerçekleştirilecektir.

MESLEK TANITIMI

Madde 2 : Çağrı Merkezi Temsilcisi çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yapan, çağrı cevaplayan, çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapan, iş organizasyonu yapan, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

Vatandaşların bilgi, işlem, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirir.

Vatandaşlardan gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve eylem planı üretir, vatandaşlarla belirli amaçlar doğrultusunda yapılacak dış aramaları gerçekleştirir.

Çağrı Merkezi Temsilcisi, çalışmalarını ofis ortamında gerçekleştirir. Müşteri ile çağrı merkezleri arasındaki iletişim; öncelikle telefonla olmak üzere, gerekmesi halinde e-posta, anlık mesajlaşma programları, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları ile temas kurulması sonucu oluşur

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

Madde3: ANONS (Announcement): Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI (Abandoned Call): Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

CEVAPLANAN ÇAĞRI (Answered Call): Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

ÇAĞRI (Call): Kamu kurumları hariç vatandaşların Defterdarlık görev ve yetki alanındaki konular hakkındaki bilgi isteme, şikâyet, başvuru/işlem durumlarına ilişkin her türlü çağrıyı

ÇAĞRI MERKEZİ/ÇM (Call Center): Kurumun temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla (resmi kurumlar hariç) olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “etkileşimlerini” yönettikleri, “insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “iletişim yönetim sistemlerini”,

ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (ACW- After-Call Work): Toparlama veya çağrı sonrası süreci (mümkün olduğunca çağrı esnasında çağrı merkezi temsilcisi tarafından anlık olarak gerekli kayıtların sistem üzerinde tutulması),

ÇAĞRIYI SESSİZE ALMA (Mute): Müşteri temsilcisinin zorunlu hallerde müşterinin ses duymaması için kullandığı tuşlamayı (müşteriyi bekletme amaçlı kullanılamaz),

DIŞ ARAMA (Outbound): Şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme v.s. ile ilgili olarak belirli faaliyetler için çağrı merkezi temsilcisinin vatandaşa telefon aracılığı ile ulaşmasını,

DIŞARIYI ARAMA (Agent Out Call): Bir çağrı merkezi temsilcisi tarafından dışarıya gerçekleştirilen aramayı,

GELEN TOPLAM ÇAĞRI (Offered Call): Sistemin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre müşteri temsilcisinin kullandığı sisteme gelen çağrılarının toplamını veya cevaplanan ve cevaplanamayan çağrılarının toplamını,

HATTA BEKLETME SÜRESİ (Hold Time): Çağrı müşteri temsilcisi tarafından karşılandıktan sonra müşterinin hatta bekletildiği sürenin toplamını,

KONUŞMA METNİ (Script): Telefonda gerçekleştirilen görüşmelerde, gerekmesi halinde belli bir standart ve kalitede hizmet vermek amacı ile yapılacak görüşmelere dair hazırlanan görüşme metinlerini (müşteri temsilcilerinin bu metinlere bağlı kalarak vatandaş ile görüşmesi beklenir).

KONUŞMA SÜRESİ (Talk Time): Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("merhaba" ile "güle güle" arasındaki süreyi içerir),

KULLANICI NUMARASI (Login ID): Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numarayı,

KUYRUK (Queue): Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin, e-posta mesajları),

ORTALAMA ÇAĞRI YANITLAMA HIZI (ASA - Average Speed of Answer): Tüm cevaplanan çağrılarının cevaplanmadan önceki bekleme sürelerinin toplam cevaplanan çağrı adedine bölünmesi ile hesaplanan hızı,

ORTALAMA ELE ALMA SÜRESİ (AHT - Average Handle Time): Belirli bir zaman dilimi için ortalama telefonun çalma süresi, ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamını,

OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI (ACD - Automatic Call Distributor): Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (çağrılarını otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır.

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ: Çağrı Merkezi personeli iş ve işlemlerini yöneten, sevk ve kontrolünü sağlayan idareci.

ÜST YÖNETİCİ: Müdürün bağlı olduğu sırası ile tüm amirleri (Defterdar/Defterdar yardımcısı)

SÜPERVİZÖR: Çağrı merkezi ve Müdürlükler irtibat için görevlendirilen yardımcı personelin bilgi işlem, teknik büro ve sistem kurucusu firma ile ilgili taleplerini organize etmek, gerekli teknik desteği sağlamak üzere görevlendiren uzman personel.

ÇAĞRI ALICI ve YÖNLENDİRİCİSİ (Çağrı merkezi Temsilcisi): Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan, gelen ve giden çağrıları ele alan ayrıca sistem üzerinden göndermiş olduğu taleplerini diğer personelle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeli, Çağrı Merkezi Temsilcisi

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜNÜN GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Madde 4: Çağrı merkezi müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,
- b) Birimin kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,
- c) Kendisine bağlı personelin disiplin ve diğer özlük hakları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek,
- ç) Görevli personelin yetersiz kalması halinde yeterli personelin görevlendirilmesini sağlamak üzere üst yönetime bildirimde bulunmak,
- d) Gerekli görevlendirmeleri yapmak
- e) Çağrı hizmetleri ile ilgili faaliyet ve verileri yıllık olarak derleyip, değerlendirilmek üzere rapor halinde üst yönetime sunmak
- f) Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve Süpervizör ile çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını koordineli biçimde sağlamak için rapor ve projeler hazırlayıp üst yönetime sunmak,

BİLGİ İŞLEM BİRİMİNİN GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Madde 5: Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosu Süpervizörün koordinasyonu altında aşağıdaki görevleri yapar.

- a) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,
- b) Bilgisayar ve sistemlerin montaj yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak, Sistem odasında bulunan tüm cihaz ve sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli önlemleri almak, arıza ve periyodik bakım

takiplerini yapmak, sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlemleri almak, gerekmesi halinde sistemi kuran firma ile irtibata geçmek

c) Sisteme katılan yeni kullanıcılara kullanıcı adı ve şifreleri vermek, sistemden ayrılan temsilci ve/veya yardımcının ise kullanıcı adını pasif hale getirmek. (Sistemde başta kullanıcı adı olmak üzere hiçbir kayıt ve/veya görüşme üst Yöneticinin onayı olmadan silinmeyecektir.)

d) Sisteme yeni dahil olan personele gerekli eğitimleri vermek.

ÇAĞRI MERKEZİ TEMSİLCİLERİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Madde 6 : Çağrı merkezi temsilcilerinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Konsollarına düşen Defterdarlık iş ve işleri ile ilgili her türlü aramayı cevaplandırmak,

b) Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle bilgi işlem bürosuna iletilmek üzere süpervizöre aktarmak

c) Çağrı mevzuata ilişkin bir bilgi istemeyi içeriyorsa vatandaşa anında cevap verme, çağrıyı sonlandırma

d) Çağrı Defterdarlık iş ve işlerine ilişkin değilse çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak ve kaydetmek

e) Çağrı, çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını, TC kimlik numarası ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,

f) Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,

g) Çağrı belirli bir konuda bilgi talebi ise Müdürlüklerle irtibata sistem üzerinden geçilerek, yardımcı personele konu aktarılacaktır. Yardımcı personel tarafından kendi biriminden gerekli bilgi temin edildikten sonra sistem üzerinden çağrı merkezi temsilcisine en kısa sürede bilgi dönüşü gerçekleştirilecektir. Vatandaş gelen bilgi doğrultusunda çağrı merkezi temsilcisi tarafından aranacaktır.

h) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

ÇAĞRI MERKEZİ YARDIMCI PERSONELİ

Madde 7: Çağrı merkezi yardımcı personelini görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Aktarılan çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,

b) Gelen çağrının görev alanına girip girmediğinin tespit edilmesi,

c) Bilgisayarına düşen çağrının en kısa zamanda cevaplandırılması için ilgili personelle iletişime geçilmesi

d) İletişime geçilen personelden alınan bilginin bilgisayar ortamına aktarılarak çağrı merkezine iletilmesi

ÇAĞRI MERKEZİ SERVİS SORUMLUSU

Madde 8: Müdür tarafından çağrı merkezi temsilcileri arasından görevlendirilen servis sorumlusu, servisin düzeninden sorumludur. Ayrıca öğle aralarında 30 dakikalık yemek molasının nasıl verileceğini düzenler. Mesai saatleri içinde çağrı merkezinin aktif olmasını sağlar. Yıllık izinler de Müdülden önce izin taleplerini inceler.

SORUMLULUK

Madde 9:

(1) Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden defterdara karşı sorumlu defterdar yardımcısı görevlendirilir.

(2) Çağrı merkezi müdürü, teknik altyapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden defterdar yardımcısına karşı sorumludur.

(3) Çağrı merkezi temsilcileri, Süpervizör ile bilgi işlem birimi çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

(4) İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Çağrı merkezi ile birimi arasındaki iletişimin hızlı ve doğru biçimde aktarılmasından sorumludur.

(5) Müdürlükte görevlendirilen çağrı merkezi yardımcı personeli, kendi idari amirine karşı sorumlu olup, birim müdürü isterse Çağrı merkezine haber vermek kaydı ile değiştirebileceği gibi, izinler de hizmetin aksamadan yürütülmesi için gerekli önlemleri almak zorundadır.

VERİ PAYLAŞIMI VE GÜVENLİĞİ

Madde 10: Çağrı merkezlerinde bulunan her türlü kişisel bilgi veya belgenin gizliliği esastır. Çağrı merkezi görevlileri (yardımcı personel dahil) görevleri nedeniyle elde ettikleri bu bilgi veya belgeleri, çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar.

Madde 11: Çağrı merkezine gelen talepler 24 saat içerisinde cevaplandırılmaya çalışılacak bu konuda yönergedeki tüm birimler konuya özen gösterecektir. Ayrıca EK-3 te belirtilen form şeklinde her hafta Bilgi İşlem tarafından hazırlanarak üst birimlere sunulacaktır.

Yürürlük

Madde 12 –Bu Yönerge yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 13 – Bu Yönerge hükümlerini İstanbul Defterdarı yürütür

2- ÇAĞRI MERKEZİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	Çağrı cevaplamak	D.2	Telefon ile giden çağrı araması yapmak	D.2.1	Müşteriyi arayarak kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar.
				D.2.2	Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet vs. için dış aramalar gerçekleştirir.
				D.2.3	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.
				D.2.4	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini işletmede hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.2.5	Çağrının içeriğine göre şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.2.6	Çağrı esnasında çağrıya odaklanır.
				D.2.7	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, ilgili birimlere yönlendirir.
				D.2.8	Çağrının niteliğine göre belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı sonlandırır.
		D.3	Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları cevaplamak (faks, sms, e-posta, anlık mesaj programı, sosyal medya)	D.3.1	Gelen bilgi, işlem, şikâyet, memnuniyet ve öneri çağrılarında yazılı ya da sözlü olarak temas kurar.
				D.3.2	Bilgi, işlem, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.3.3	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
				D.3.4	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapmak	E.1	İlk temasta sonuçlanmayan çağruların işlemlerini tamamlamak	E.1.1	Gelen bilgi, şikâyet, öneri ve memnuniyet taleplerini karşılar.
				E.1.2	Takım iş yükündeki beklenmedik değişikliklerde takım liderine bilgi verir.
				E.1.3	Talepleri çözümlmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta yolu, e-posta ile geri dönüş gerçekleştirir.
				E.1.4	Çözümeyen çağruları ilgili birime yönlendirir.
		E.2	Evrak işlemlerini gerçekleştirmek	E.2.1	Kontrol, arşivleme ve imha işlemlerini tanımlanmış prosedürlere uygun bir şekilde yapar.
				E.2.2	Tanımlanan iş süreçlerine göre ilgili çağruları ilgili müdürlüklerdeki sorumlu kişilere gönderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	F.1	Çağrı merkezi kurallarını uygulamak	F.1.1	İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında geçici ve/veya sürekli olarak görev alır.
				F.1.2	İdari amir tarafından belirtilen ara ve dinlenme sürelerine uyar.
				F.1.3	İdari amir tarafından belirlenmiş olan bilgi gizliliği ve güvenliği ilkelerine uyar.
D	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	G.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	G.1.1	Belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açar.
				G.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya ara yüzleri kullanıma hazır hale getirir.
		G.2	İşlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanarak kayıt altına almak	G.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit eder ve hızlı bir şekilde kullanır.
				G.2.2	Vatandaşın sorununu veya işlemini tamamlamak için vatandaşın bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
				G.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken vatandaş ile iletişimini korur.
		G.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlendiği hataları ilgililere bildirmek	G.3.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlendiği hataları ilgili birimlere bildirir.
				G.3.2	Vatandaş hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
				G.3.3	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneriler sunar.

3-TALEP/İŞLEM ÖZET FORMU

BİRİM BAZINDA CEVAPLANANLAR İSTATİSTİKLERİ

.../.../2015-.../.../2015

BİRİMİ/MÜDÜRLÜĞÜ	0-24 Saat Aralığında Cevap Verilenler	24-48 Saat Aralığında Cevap Verilenler	48 + Cevap Verilenler	Hiç Cevap Verilmeyenler
Muhasebe Md.				
Muhakemat Md.				
Personel Md.				
Kartal Emlak				
Kadıköy Emlak				
Beyoğlu Emlak				
Marmara Emlak				
Haliç Emlak				
Topkapı Emlak				
Anadolu Tespit Koord.				
Avrupa Tespit Koord.				
Kayım Bürosu				
Diğer Birimler				