



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,  
Aydınlık Gelecek"

T.C.  
EGE ÜNİVERSİTESİ  
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI  
İŞ AKIŞ FORMU

Doküman No	BİDB/İAŞ/027
Yayın Tarihi	09.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

İLETİŞİM MERKEZİ YÖNLENDİRME - İŞ AKIŞ ŞEMASI

PUKÖ DÖNGÜSÜ	SORUMLU	İŞ AKIŞI	FAALİYET / AÇIKLAMA	DOKÜMAN / KAYIT
Planlama	Kişi / Birim	Başlangıç Talep	-İletişim merkezine destek birimine talep gelir.	Telefon
Uygulama	Sorumlu Personel	Talebin Alınması	-İletişim merkezi talebi alır.	Santral sistemi
Uygulama	Sorumlu Personel	İlgili birime Yönlendirilmesi	-İletişim merkezi gelen çağrıyı ilgili birime yönlendirir.	Telefon
Kontrol Etme	Sorumlu Personel	Hat meşgul mü?	-İletişim merkezi hat kontrol yapar.	Telefon
Uygulama	Sorumlu Personel	Evet Hayır Hat yönlendirmesi yapılır	-İletişim merkezi hat yönlendirmesi yapar.	Telefon
Önlem Alma	Sorumlu Personel	İlgili birimin telefon numarası paylaşılır Bitiş	-İletişim merkezi ilgili birimin telefon numarasını paylaşır.	Telefon

MEVZUAT

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu

HAZIRLAYAN

Hüseyin TEKİN  
Kalite Birim Sorumlusu Yrd.

KONTROL EDEN

Havva DEVECİ  
Kalite Birim Sorumlusu

ONAYLAYAN

Ümit DAŞTAN  
Bilgi İşlem Daire Başkanı V.