

ASSİSTT A.Ş İLE MESLEKYÜKSEKOKULLARI
ARASINDA YAPILAN
‘ÜNİVERSİTELERLE İŞBİRLİĞİ PROTOKOLÜ’

Protokol Tarihi :

Taraflar

Madde 1- Bu protokol; bir tarafta AssisTT Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş(AssisTT) ile diğer tarafta **.MEHMET...AKİF...ERSOY.....** Üniversitesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü(Üniversite) arasında, düzenlenen işbirliği çerçevesindeki bölüm öğrencilerini, uygulamalı içerik programları ile yetiştirmek amacıyla aşağıdaki yazılı şartlar dahilinde düzenlenmiştir.

Tanımlar

Madde 2- Bu protokole, üniversite ile yapılacak işbirliği çerçevesinde yürütülecek faaliyetlere ilişkin usul, esas ve yükümlülükleri kapsamaktadır.

Bu protokol hükümlerinin uygulanmasında, AssisTT proje ekibi ile üniversite uhdesinde görev yapan Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölüm Başkanı yetkilidir.

Üniversitenin Tebligat Adresi

Madde 3- Kurumun tebligata esas adresi **MAKÜ, Sosyal Bilimler 440** olup,
Telefon No: **0248 213 4513**,
Faks No : **0248 213 4599**,
Elektronik posta adresi :'dir.

AssisTT'in Tebligat Adresi

Madde 4- İşbirliği yapılan kuruluşun tebligata esas adresi **ASSİSTT A.Ş GENEL MÜDÜRLÜK** olup,
Telefon No: **0216 666 44 44**,
Faks No :
Elektronik posta adresi : **isealim@assistt.com.tr**'dir.

Tarafların Yükümlülükleri

Madde 5.1 - AssisTT tarafından eğitimlere katılan öğrencilere; ders müfredatlarından ayrı olarak uygulamalı eğitimler, eğitim sonunda katılım belgesi, mezun olacak öğrenciler için isteğe bağlı staj programı ve işe alım süreçleri konusunda öncelik tanınacaktır.

Madde 5.2 - AssisTT tarafından, meslekle ilgili temel bilgilerin kazandırılması sağlanacaktır. Bu eğitim sektör profesyonelleri nezaretinde uygulanacaktır.

AssisTT tarafından, pratik eğitim bölümünde öğrencilere, teorik eğitim bölümünde verilen bilgilerin staj suretiyle işte uygulanması gösterilecek, öğrencilere mesleki beceri kazandırılarak iş hayatına ve teknolojiye uyumları sağlanacaktır.

AA

Madde 5.3 – Taraflar, birbirlerinden işbu işbirliği kapsamında herhangi bir mali talepte bulunmayacaklardır.

İşbu sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girmek üzere taraflarca, **15/12/2016** tarihinde imzalanmıştır.

Eğitim İçerikleri

Madde 6- Bu protokol kapsamındaki iş ve işlemlerin yürütülmesinde AssisTT'in hazırlayacağı eğitim programları şunlardır:

1. Çağrı Merkezi Nedir?
2. Çağrı Merkezi Terimleri ve Açıklamaları
3. Çağrı Merkezi Teknolojileri
4. Çağrı Merkezi Planlaması
5. Çağrı Merkezinde Yönetilebilir Alanlar
6. Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi
7. Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi
8. Ekip Yönetimi ve Liderlik
9. Çağrı Merkezi Operasyon Yönetimi
10. Çağrı Merkezi Organizasyon Yapısı
11. Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kariyer Süreçleri

ASSİSTT A.Ş YETKİLİSİ

Adı,Soyadı/Unvanı/İmzası

MEHMET AKİF ERJOL ÜNİ.
İŞBİRLİĞİ YAPILAN KURULUŞ

Adı,Soyadı/Unvanı/İmzası

Yrd. Doç. Dr Meral BEKTAŞ
Bölüm Başkanı