



MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

BİLGİ İŞLEM
DAİRE BAŞKANLIĞI

TANITIM

2015

İÇİNDEKİLER

1. TARİHÇE	2
2. ORGANİZASYON ŞEMASI	4
3. PERSONEL MEVCUT DURUM	5
4. AĞ VE İLETİŞİM HİZMETLERİ	6
5. SİSTEM ve SUNUCU HİZMETLERİ	8
6. SERTİFİKASYON VE EĞİTİM	8
7. ÜNİVERSİTEMİZ BÜNYESİNDE KULLANILAN YAZILIMLAR	10
8. BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI PROJELERİ	10
8.1. Tamamlanan Projeler	10
8.2. Devam Eden Projeler	11
8.3. Planlanan Projeler	13
9. SÜREÇ YÖNETİMİ	14
10. ISO 27001:2013 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ (BGYS)	14
11. ÇAĞRI MERKEZİ	14
11.1. Faaliyet Alanları	15
11.2. Çağrı Merkezi Süreçleri	15
11.3. Çağrı Merkezi Alman Eğitimler	15

1. TARİHÇE

Marmara Üniversitesi 1997 yılında Türk Telekom tarafından çekilen fiber optik kablo ile Göztepe Kampüsü Rektörlük Binasına kurulan sistem ile 2 Mbit bir hızla ilk defa UlakNet üzerinden internet bağlantısı gerçekleştirilmiştir.

Göztepe Rektörlük binası 2. katta çalışma alanları dâhil olmak üzere 50 m²' lik bir alanda hizmet veren bir birim kurulmuş ve "İnternet Merkezi" adı ile adlandırılmıştır. 1997 yılında 1 personel ve 3 öğrenci ile başlayan birim, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde ve Rektörlüğe bağlı ve resmi bir statüsü olmadan devam etmiştir. İlk yıllarda Mühendislik Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Teknik Eğitim Fakültesi ve Atatürk Eğitim Fakültesi ana binalarında olmak üzere sadece Göztepe Kampüsü'nde 2 sunucu (bir e-posta, bir web) ile hizmet vermiştir.

2000 yılı Temmuz ayından itibaren UlakNet'e yapılan başvurular ile Bahçelievler, Haydarpaşa (sadece Tıp Fakültesi), Acıbadem, Altunizade, Hastane ve Anadoluhisarı (sadece Almanca İşletme Bölümü) kampüslerinin doğrudan UlakNet' e bağlantıları gerçekleştirilmiştir.

ULAKBİM'in 1997'de kurularak üniversitelerin hizmetine sunduğu akademik ağı (UlakNet) kapasitesi bütçe imkanlarının elverdiği ölçüde tedrici bir şekilde artırılarak 2002 ortalarına kadar hizmet vermeye devam edilmiş ise de, bu tedrici iyileştirmelerle evrensel normları yakalaması olanaksız hale gelmiş ve bir sıçrama yapma zorunluluğu doğmuştur.

Bu yönde hazırlanan projenin desteklenmesine ve uygulamaya konmasına Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun 13 Aralık 2000 tarihli toplantısında karar verilmiş, Maliye Bakanlığı'nın onayı ile 2002 yılı ortalarında UlakNet iyileştirme projesine başlanmıştır. Bu amaçla; sağlanan yeni altyapı donanımı Eylül 2002 sonu itibariyle teslim alınmış, sistemin hizmete alınmaya başlaması da Kasım 2002 ortalarında gerçekleşmiştir. Mart 2003 tarihi itibarı ile yeni altyapı hemen hemen tamamen hizmete alınmış bulunmaktadır.

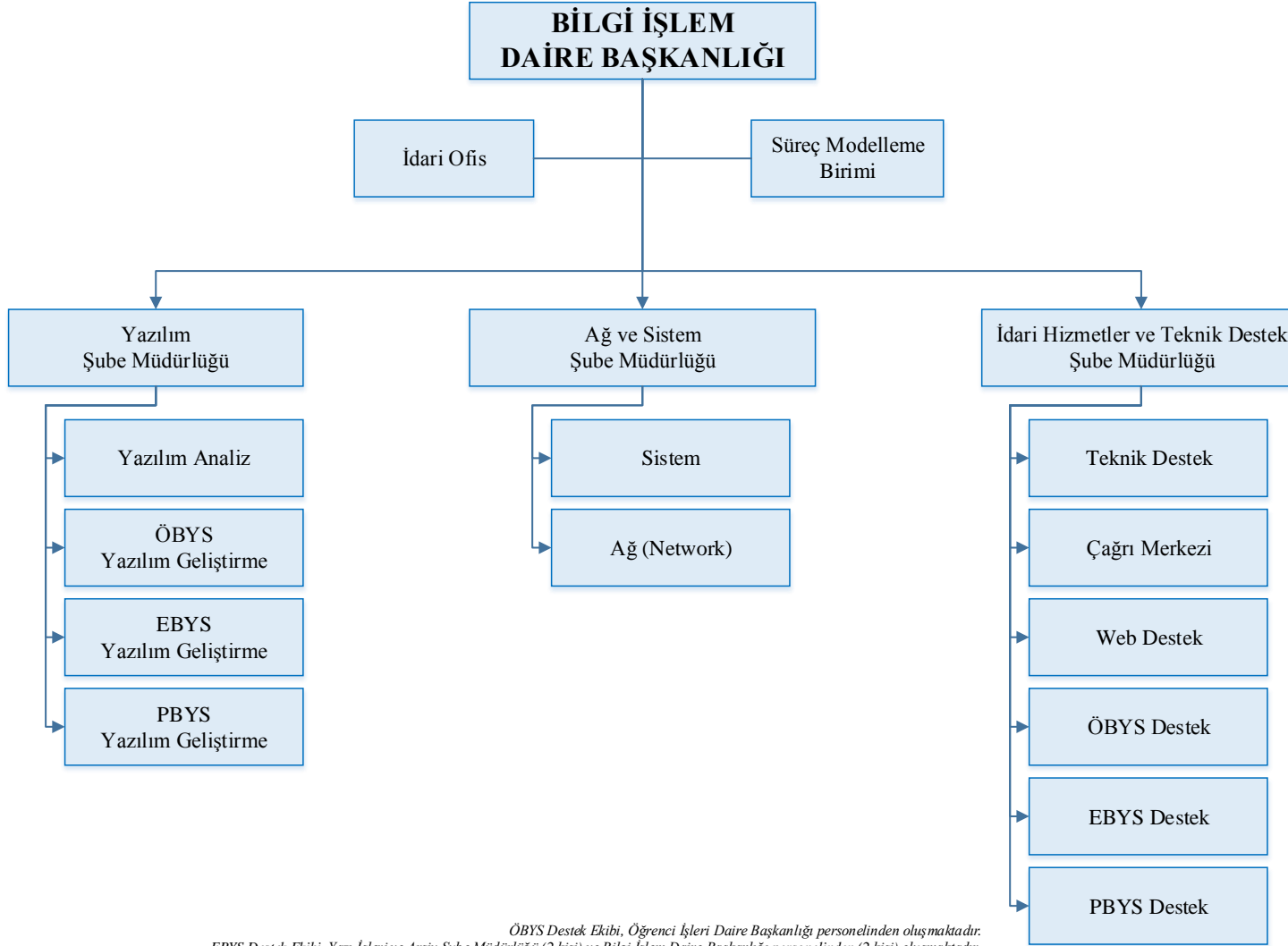
UlakNet' te yapılan bu iyileştirme sürecinde Marmara Üniversitesi'nin bu projeye paralel olarak gerçekleştirdiği "Marmara Üniversitesi Geniş Alan Ağları Alt Yapısını Oluşturma ve Geliştirme Projesi" Ekim 2002 tarihinde ihale edilmiştir. Aralık 2002 sonunda 2 Mbit olan bağlantı hızı Göztepe Kampüsü merkezli olarak 155 Mbit hıza kavuşmuştur. Ayrıca yetersiz olan kampüsler arası bağlantıda aynı proje ile yüksek hızlara çıkarılmıştır. Bahçelievler ve Haydarpaşa kampüsleri fiber optik bağlantı ile 34 Mbit ile Göztepe Kampüsü'ne bağlanmıştır.

2003 - 2005 yılları arasında bu bağlantılarla birlikte Sultanahmet, Nişantaşı, Beyazıt, Kartal, Başbüyük kampüslerinin Göztepe Kampüsü' ne bağlantıları gerçekleştirilmiştir.

2003 yılı sonunda "Marmara Üniversitesi Yerel Alan Ağları Alt Yapısını Oluşturma ve Geliştirme Projesi" ile kampüs içi ağların oluşturulmasına geçilmiştir. Bu projenin tamamlanması ile Marmara Üniversitesi 1997 yılında 300 bilgisayar ile internet bağlantısı varken 2006 yılında bu sayı 8000'e ulaşmıştır. 2006 yılı sonrası yapılan çalışmalar aşağıda maddelendirilmiştir.

- 2006- 300 Mbps internet hızına erişildi.
- 2007- Sunucu sayısı 20'ye ulaştı.
ÖBİM (Öğrenci Bilişim Merkezi) hizmete girdi.
- 2008- Metro Ethernet altyapısına geçildi.
- 2009- Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi çekirdek işlevleri ile hizmete alındı.
- 2010- Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi'ne yeni fonksiyonlar eklendi.
- 2011- Personel Bilgi Yönetim Sistemi devreye alındı.
- 2012- Donanımsal ve yazılımsal performans çalışması yapıldı. Evrak Takip Sistemi devreye alındı.
- 2013- Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi devreye alındı.
BAP Bilgi Yönetim Sistemi devreye alındı.
Online diploma doğrulama Sistemi devreye alındı.
Elektronik posta arayüzü yenilendi. hesap.marmara.edu.tr hizmete girdi.
Üniversite web sayfamız ve İçerik Yönetim Sistemimiz yenilendi.
- 2014- Tüm kampüslerimizde kablosuz ağ hizmeti devreye alındı.
Üniversitemiz 312 sunucuyla Veri Merkezi'ne kavuştu.
- 2015 (projeler kısmında yer almaktadır.)

2. ORGANİZASYON ŞEMASI

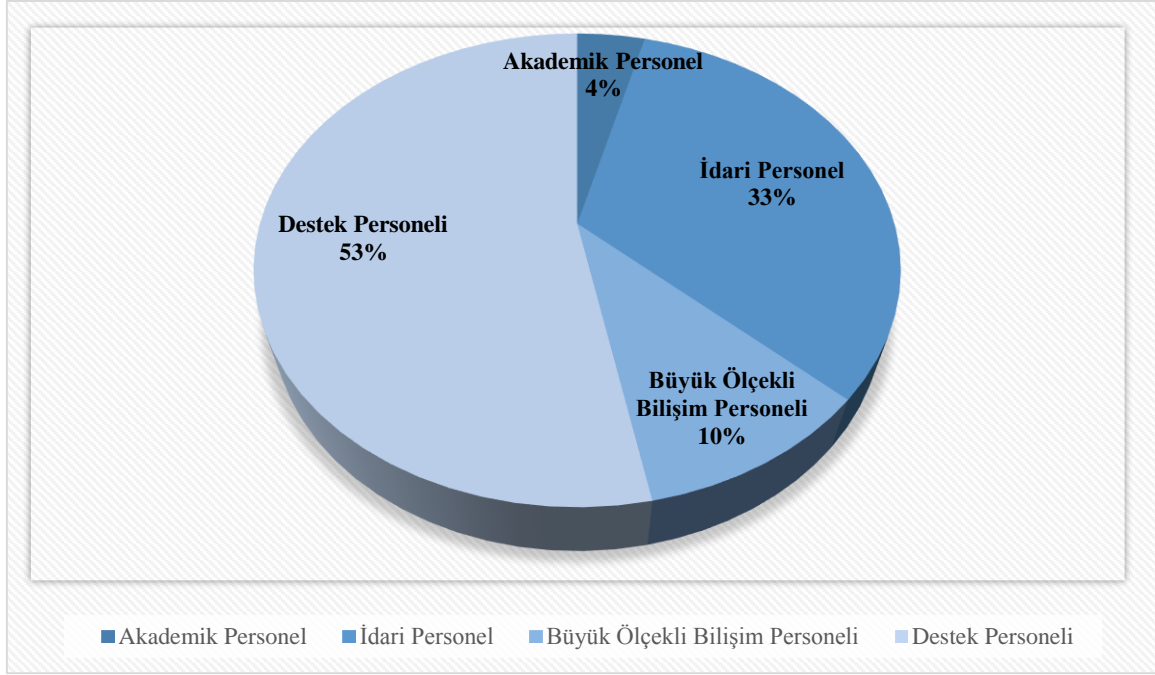


ÖBYS Destek Ekibi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin oluşmaktadır.
EBYS Destek Ekibi, Yazı İşleri ve Arşiv Şube Müdürlüğü (2 kişi) ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin (2 kişi) oluşmaktadır.

3. PERSONEL MEVCUT DURUM

M.Ü. Rektörlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, toplam 48 personeli ile faaliyetlerini yürütmektedir.

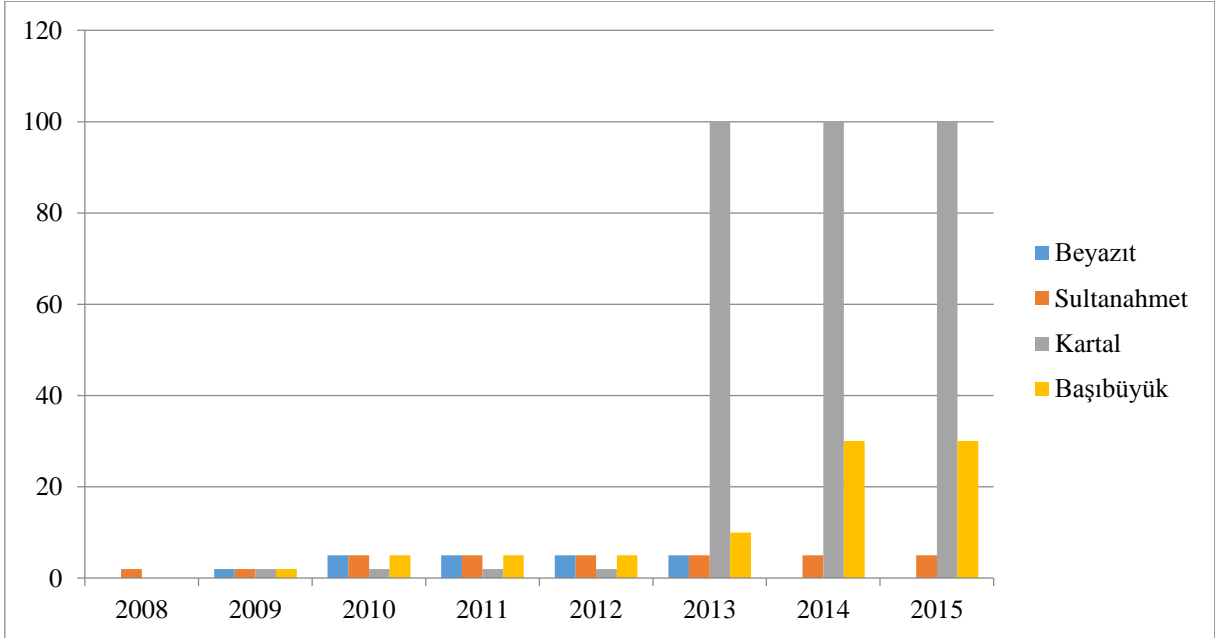
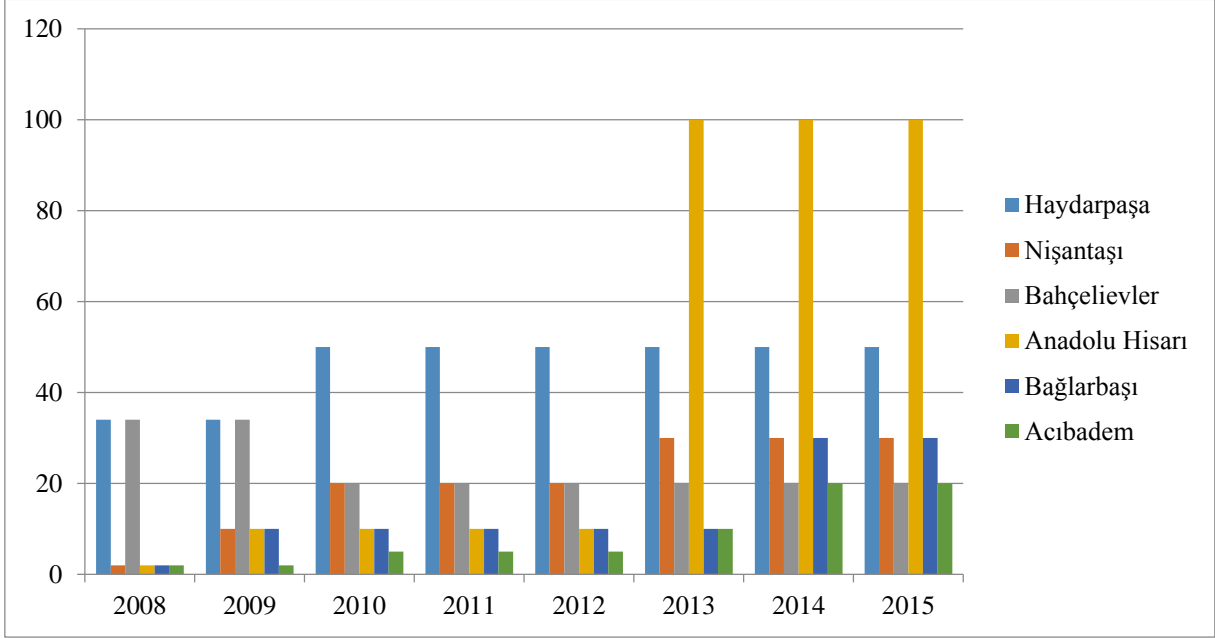
Personel Durumu*	
Akademik personel	1
İdari personel	16
Büyük Ölçekli Bilişim Personeli	5
Destek personeli	26



¹ Not: Veriler, 05.11.2015 tarihi itibarıyla geçerlidir.

4. AĞ VE İLETİŞİM HİZMETLERİ

Kampüslerin Bağlantı Hızları (Mbit)





Kablolu Ağ: Tüm yerleşkelerde 390 adet switch yönetimi yapılmaktadır.

Kablosuz Ağ: Üniversitemiz genelinde kablosuz ağ hizmeti vermeye başlanmış 694 adet kablosuz erişim noktası ile Üniversitemiz Türkiye'nin 2.büyük kablosuz ağı olmuştur.

Metro-Ethernet: 2014 yılı sonu itibariyle tüm yerleşkelerin metro-ethernet altyapısı devam etmektedir.

IPv6: IPv6 protokolü tüm network altyapısında kullanılmaya başlamıştır.

IP Yetkilendirme: 5651 sayılı Kanun çerçevesinde, kurumumuzca IP yetkilendirme sistemi geliştirilmiş ve kullanıma sunulmuş olup bu çerçevede tüm erişim kaynakları mevzuata uygun şekilde kayıt altına alınmaktadır.

5. SİSTEM ve SUNUCU HİZMETLERİ

Marmara Üniversitesi donanım parkı tüm yerleşkelerde hizmet veren, çeşitli kullanıcı kitlelerine yönelik çalışan ve çok çeşitli işlevleri yerine getiren sunucular içermektedir. Haftada 7 gün, günde 24 saat olmak üzere 365 gün kesintisiz olarak işletilen bu sunucularla ilgili daha detaylı bilgiler:

- 30 Adet Oracle Sunfire sunucu,
- 4 Adet Storage Array
- 2 oracle[1 clustered,1 standalone]
- 1 QNAP,
- 1 EMC [Clustered]
- 13 adet Dell Poweredge sunucu
- 6 Adet Hp Proliant sunucu
- 2 Adet Huawei

Bu sunuculardan 28 Adet sunucu üzerinde VMWare VSphere sanallaştırma yazılımı çalışmaktadır. Bu şekilde 38 Linux sanal makine, 5 BSD sanal makine ve 172 Windows sanal makine toplam 216 sanal makine çalışmaktadır.

Ayrıca 7 sunucuda açık kaynak kodlu sanallaştırma platformu olan Proxmox yazılımı da kullanılmaktadır ve 51 adet sanal makine bulunmaktadır.

6. SERTİFİKASYON VE EĞİTİM

Kurumsal SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi): Kurumsal SOME'ler, siber olayların önlenmesi veya zararlarının azaltılmasına yönelik olarak, kurumlarının bilişim sistemlerinin kurulması, işletilmesi veya geliştirilmesi ile ilgili çalışmalarda teknik ve idari tedbirler konusunda öneri sunarlar. Bununla ilgili olarak birimiz Kurumsal SOME ekibi oluşturulmuştur. Bu bağlamda gerekli SOME personel eğitimleri planlanmış ve eğitimin birinci aşaması alınmıştır.

Veri Merkezi ve Sistem Odası: Üniversitemiz sistem odasında bulunan sunucular düzenli olarak güvenlik açıklarına karşı test edilmekte ve güncel güvenlik tehlikeleri izlenmektedir. Gerekli görüldüğünde güncelleme veya güvenlik yamaları yapılmaktadır. Diğer birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda yeni sunucu alımları ve kurulumları yapılmıştır. Şu anda 130 adet sunucu çalışmaktadır.

Sanallaştırma: Sanallaştırma çalışmaları ve gerekli donanım alımları yapılmıştır. Aktif sunucuların sanallaştırma sunucularına aktarım çalışmaları devam etmektedir.

Lisanslama Çalışmaları: Microsoft ürünlerinin kampüs lisans anlaşması yapılmıştır. Kurumumuz ağını ve bilgilerini korumak amacıyla güncel virüs tehditlerine karşı da korunmalarını sağlayan, merkezi Kaspersky Antivirus Yazılımı alınmıştır. Üniversitemiz Mühendislik, Teknoloji, Teknik Eğitim ve Güzel Sanatlar Fakülteleri'nde kullanılmak üzere aynı anda 125 kişinin çalışabileceği merkezi AutoCAD Yazılımı alınmıştır. Üniversitemiz laboratuvarındaki bilgisayarların çalışma sistemi ve yazılımının, kullanıcı erişimi kısıtlanmadan korunmasını sağlayan Deep Freeze yazılımı alınmıştır. İstatistik işlemlerinde kullanılmak üzere SAS İstatistik program lisansı alınmıştır.

Etki Alanı (Domain) Yönetimi: Üniversitemiz merkezi etki alanı oluşturulmuş ve idari birimlerimiz bu alana dâhil edilmiştir. Etki alanı sayesinde kullanıcı yetkileri tanımlanmış, bu sayede kullanıcıların sadece yetkileri içindeki bilgisayar ve kaynaklara erişmesi sağlanmıştır. Ayrıca bu yetkilendirme ile 2008/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde belirtilen lisanssız yazılım kullanılmaması konusuna uygun olarak idari kullanıcıların kendi bilgisayarlarına izinsiz olarak lisanssız yazılım kurmaları engellenmiştir. Etki alanında birimler içi dosya paylaşımına ilişkin gerekli yetkilendirmeler yapılarak merkezi dosya paylaşım sistemi oluşturulmuştur.

E-Posta Hizmeti: Akademik ve idari personelimizin kullandığı web tabanlı e-posta hizmeti devam etmektedir. Optimum kullanım sağlanarak akademik ve idari personel için eposta kotaları 2000 MB olarak verilmektedir. Ayrıca öğrencilere e-posta hizmeti de devam etmektedir. Bu hizmet, üniversite yönetimi ve birimlerinin istediklerinde tüm öğrencilere, belirli bir gruba ya da tek bir öğrenciye ulaşabileceği bir iletişim köprüsü görevini yerine getirmektedir. Halen aktif 40.000 kullanıcısı bulunmaktadır. SPAM denetim mekanizması ile SPAM olarak gelen e-postalar % 98 oranında engellenmektedir. Ayrıca mail grubu açılmasına olanak sağlanmıştır.

7. ÜNİVERSİTEMİZ BÜNYESİNDE KULLANILAN YAZILIMLAR

Laboratuvar Bilgisayarları Koruma Yazılımı: Üniversitemiz laboratuvarındaki bilgisayarların çalışma sistemi ve yazılımının, kullanıcı erişimi kısıtlanmadan korunmasını sağlayan Deep Freeze yazılımı lisansı güncellenmiştir.

Merkezi Antivirus Yazılımı: Kurumumuz ağını ve bilgilerini korumak amacıyla güncel virus tehditlerine karşı da korunmalarını sağlayan merkezi Kaspersky Antivirus Yazılımı lisansı güncellenmiştir.

Merkezi AutoCAD Yazılımı: Üniversitemiz Mühendislik, Teknoloji, Teknik Eğitim ve Güzel Sanatlar Fakülteleri'nde kullanılmak üzere aynı anda 125 kişinin çalışabileceği merkezi AutoCAD Yazılımı alınmıştır.

Microsoft Kampüs Lisans Anlaşması: Eğitim kurumlarının kişisel bilgisayarlarında Microsoft ürünlerinin en son sürümlerini kullanabilmelerine olanak sağlayan ve yıllık bir ücret ödeyerek anlaşma kapsamında lisans kullanım hakkı elde ettikleri ürünler ile bunların anlaşma süresi içerisinde çıkacak sürümlerini ek ücret ödemediği kullanabilme hakkı elde edecekleri Microsoft Kampüs Lisans Anlaşması Üniversitemizce güncellenmiştir.

<http://bidb.marmara.edu.tr/hizmetler/lisansliyazilimlar/> adresinde Üniversitemiz akademik ve idari personelinin kullanımına sunulan lisanslı yazılımlar sistemidir.

8. BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI PROJELERİ

8.1. Tamamlanan Projeler

- Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi v1
- Personel Bilgi Yönetim Sistemi v1
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi v1
- Maaş Bilgi Yönetim Sistemi
- Ders Yüğü Bilgi Yönetim Sistemi
- Kurum Koruma Güvenlik Yazılımı
- Elektronik Kaynaklara Uzaktan Erişim Sistemi
- Kimlik Paylaşım Sistemi
- Başvuru sistemi

- Kayıt Ücreti Online Ödeme
- Yurt dışı Öğrenci Seçme ve Yerleştirme İşlemi
- SGK Hizmet Takip Programı
- SGK Hizmet Takip Programı
- Marmara Üniversitesi Web Sayfası
- Marmara Üniversitesi Akademik Birim Web Sayfaları
- Marmara Üniversitesi İdari Birim Web Sayfaları
- E-Rehber Marmara
- İstenmeyen Posta (Spam Mail) Engelleme Sistemi
- Şifre Resetleme ve E-posta Oluşturma Sistemi
- Öğrencilere E-posta Hizmeti
- Marmara Üniversitesi Anket Sistemi
- Marmara Üniversitesi Bütçe Yönetim Sistemi
- Merkezi IP Yetkilendirme Sistemi
- IPv6 Sistemi
- Eduroam (kablosuz ağ kimlik denetleme sistemi)
- Kablosuz Ağ Erişim Sistemi
- Akademik Etkinlikler Portalı
- E-dergi
- Yatay Geçiş Başvuru Sistemi
- Takvim Sistemi
- Aday Öğrenci Bilgilendirme Portalı
- Lifelong Learning Programme
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Destek Portalı
- BYS E-posta Sistemi
- Mobil Uygulamalar

8.2. Devam Eden Projeler

- Yönergelerin oluşturulması
- Süreç Yönetim Sistemi projesi
- Web ve sistem (İçerik Yönetim Sistemi) projesi
- Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi v2 projesi
- Personel Bilgi Yönetim Sistemi v2 projesi

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi v2 projesi
- BAPKO v1 projesi
- Ders Yüğü projesi
- ABB (Akademik Bilgi Bankası) projesi
- YOKSIS Entegrasyonu
- KAYSIS Entegrasyonu
- HİTAP Entegrasyonu
- Taşınmaz Bilgi Yönetim Sistemi projesi
- Koruma Güvenlik ve Yapı İşleri Takibi Sistemi projesi
- Randevu Sistemi projesi
- LLP projesi
- Dokümantasyon Sistemi ve Veri Havuzu'nun oluşturulması
- Eğitim Yönetim Sistemi'nin oluşturulması
- Arşiv Sistemi'nin oluşturulması
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin (DÖF) belirlenmesi
- Faaliyetlere ilişkin aylık değerlendirmeler ve ihtiyaç dahilinde olan yönergelerin (BİDB için gerekli görülen tüm yönergeler) tespiti ve oluşturulması
- ISO27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin oluşturulması
- Süreç Yönetimi kapsamında süreç, prosedür, talimat ve iş akış şemalarının oluşturulması
- Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Büyük Ölçekli Bilgi İşlem Birimlerinde Sözleşmeli Bilişim Personeli İstihdamına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik'e istinaden üniversitemizde büyük ölçekli bilgi işlem personel sayısının artırılması
- Üniversitemiz kampüslerinin ULAKBİM fiber optik ağ yapısına geçilmesi
- Yeni düzenleme ile değişen 5651 sayılı Kanun'un getirdiğı yükümlülükleri yerine getirecek Bilgi İşlem altyapısının kurulması
- Üniversitemiz internet altyapısı için Band Genişliği Yönetim Sistemi'nin kurulması
- Üniversitenin tamamında kullanılan bilgisayarlarda merkezi kimlik doğrulama sistemine geçilmesi
- İdari personel için Virtual Desktop uygulamasına geçilmesi
- Üniversitemiz öğrencileri için elektronik yoklama sisteminin kurulması
- Bilgi Teknolojileri açısından yetkili eğitim merkezi olunması
- Tüm otomasyon sistemlerinin single sign-on sistemine geçilmesi
- Open Scholar sisteminin üniversite bünyesinde kullanılması

- Kurumun ihtiyaç duyduğu yazılım lisanslarının çoğaltılması
- Bilişim teknolojilerini konu alan periyodik bilgilendirme toplantılarının arttırılması
- E-posta sisteminin iyileştirilmesi ve kotasının yükseltilmesi
- Mevcut yazılımların mobil platformda uygulanabilir hale getirilmesi
- Mevcut web sayfalarının mobil platformda uygulanabilir hale getirilmesi
- Mevcut yazılımların entegre olabileceği bir yazılımın geliştirilmesi, performans yönetim sistemi ve risk yönetiminin yazılımsal olarak kurulması ve takip edilmesi
- Başkanlığımız bünyesinde tanıtım kitapçığı ve bülten çıkarılması
- Projelerin geliştirilmesi ve TeknoPark bünyesinde pazarlanmasının sağlanması
- Siber Olaylara Müdahale faaliyetleri

8.3. Planlanan Projeler

- Yönergelerin revize edilmesi
- Süreç Yönetimi kapsamında süreç, prosedür, talimat ve iş akış şemalarının oluşturulması
- ISO27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'ne geçilmesi
- Bulut Bilişim teknolojilerine geçilmesi
- ÖSYM Entegrasyonu
- E-devlet Entegrasyonu
- “Yazışma Usulleri ve Esasları” mevzuat değişikliğine göre EBYS Entegrasyonu
- BAPKO v2 projesi
- Karar Destek Yönetim Sistemi projesi
- ABYS (Akademik Bilgi Yönetim Sistemi) projesi
- Anket Bilgi Yönetim Sistemi projesi
- LLP projesi
- İçerik Yönetim Sistemi v2 projesi
- Yeni Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin (DÖF) belirlenmesi ve analiz edilmesi
- Çağrı Merkezi CTI Entegrasyonu
- Risk analizi ve verimlilik analizi çalışmalarının yürütülmesi
- BIDB hedeflerinin revize edilmesi
- BIDB hedeflerinin “Stratejik Plan” ve teknolojik gelişmelere uygun olarak etkinlik analizinin yapılması

9. SÜREÇ YÖNETİMİ

Birimimiz 2014 yılında Süreç Yönetimi çalışmalarına başlamış olup, Kamu İç Kontrol Standartları'na ve denetim raporları bulgu sonuçlarına göre yönerge, süreç, prosedür ve talimat çalışmalarını yürütmektedir. Dokümantasyon ve arşiv sistemini oluşturmuştur. Süreç Yönetimi kapsamında tüm dokümanlar revize edilmekte, ilgili prosedürlere uyum ve takip çalışmaları yürütülmektedir.

Öngörülen prosedür çalışmalarının %85'i tamamlanmıştır.

10. ISO 27001:2013 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ (BGYS)

ISO 27001:2013 BGYS; bilgi güvenliği yönetimi için uluslararası bir standarttır. Bilgi güvenliği yönetim sürecini sistematik bir şekilde kurmak ve işletmek için spesifikasyonlar içermektedir. İş ve kontrat ilişkilerinde tarafların, birbirlerine karşı bilgi güvenliklerini yönetme kabiliyetini gösteren bir sertifikasyon içermektedir. Gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik standartları çerçevesinde oluşturulmuş olan sistem sayesinde kullanıcıların/çalışanların veri ve bilgiye sağlıklı bir şekilde ulaşması hedeflenmektedir.

ISO27001:2013 BGYS projesi kapsamında BGYS Politikası, Bilgi Güvenliği Prosedürü ve BGYS'ye bağlı alt politikalar oluşturulmuştur. ISO27001:2013 BGYS projesi kapsamlı bir proje olmasından dolayı detaylı bir analiz ve araştırma gerektirmiştir. İç Denetim Raporu ve Denetim Raporu bulgu sonuçları yürütülen faaliyetlere uyarlanmıştır. Proje planı hazırlanmıştır.

ISO27001:2013 BGYS projesi farkındalığını yaratmak ve yayılımını sağlamak adına çalışmalar hız kesmeden devam etmektedir.

11. ÇAĞRI MERKEZİ

Büyük ölçekli bilgi işlem birimi statüsünün kazanılması amacıyla kurulmuştur. Faaliyete geçirilen tüm projeler hakkında son kullanıcının sorunlarını almak ve çözmek için 2013 yılı başı itibariyle "Çağrı Merkezi Projesi"ne başlanmış ve yılsonu itibariyle Çağrı Merkezi aktif olarak hizmete açılmıştır. 2013 yılında sistem kurulum ve malzeme temini gerçekleştirilmiştir.

Bir yönetici, 10 çalışanı olan çağrı merkezi başta bilgi teknolojisi hizmetleri olmak üzere kurum için çağrı merkezi görevini yerine getirmektedir.

Çağrı Merkezi altyapısı; merkezi çağrı yöneticisi Media Server mantığı ile IP tabanlı çalışmaktadır. Sistem IP Telefon çözümü, IP, sayısal, DECT, kablosuz IP, analog telefonları desteklemekte, aynı anda çalıştırabilmektedir.

Çağrı Yöneticisi yazılımını Multi-Tenant yapıda olup aynı çağrı yöneticisi üzerinde farklı iş grupları, birimler için sanal PBX'ler atayabilmektedir, farklı iş gruplarına veya birimlere, farklı numara ve yönlendirme/yetkilendirme planları uygulanabilmektedir.

11.1. Faaliyet Alanları

- İlk Kayıt
- Yatay Geçiş / Dikey Geçiş
- Lisansüstü Öğrenim
- Çift Anadal / Yandal
- Mezuniyet İşlemleri
- Ders Kaydı İşlemleri
- Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi (BYS)
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Personel Bilgi Yönetim Sistemi (PBYS)
- Kullanıcı İşlemleri
- Teknik Destek
- E-Posta Hizmetleri

11.2. Çağrı Merkezi Süreçleri

Çağrı Merkezi süreçleri alanında uzmanlar ile oluşturulmuş olup 1,5 ay içinde tamamlanmıştır.

11.3. Çağrı Merkezi Alınan Eğitimler

Çağrı Merkezi çalışanları eğitimi 12 ana başlık halinde yapılmıştır. Eğitimler tamamlanmıştır. Yeni eğitimler belirlenecektir.

- Avaya Communication Manager
- Avaya Contact Recorder
- Avaya CMS
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Personel Bilgi Yönetim Sistemi (PBYS)

- Etkili İletişim
- Üniversite Tanıtım
- Çağrı Merkezi süreçleri
- Çağrı Merkezi scriptleri
- Raporlama
- Süreç Eğitimi
- Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Eğitimi

Hızlı ve etkili çözümler için öneri ve talepler, 0216 627 62 72 (0216-MARMARA) hattından çağrı merkezine ulaşmaktadır.