

## **Procedura Zgłaszania Problemów Technicznych**

### **1. Cel Procedury**

Celem niniejszej procedury jest ustalenie jasnych i skutecznych zasad zgłaszania problemów technicznych w firmie. Dzięki temu procesowi pracownicy będą mogli szybko i efektywnie zgłaszać wszelkie problemy techniczne, co pozwoli na ich sprawne rozwiązanie przez odpowiednie działy techniczne. Procedura ma na celu minimalizowanie przestoju w pracy oraz poprawę ogólnej wydajności firmy.

### **2. Zakres Procedury**

Procedura ta dotyczy wszystkich pracowników firmy, niezależnie od działu, w którym pracują. Obejmuje zarówno problemy związane z komputerami i oprogramowaniem, jak i sprzętem biurowym, takim jak drukarki, skanery, czy telefony. Procedura ma zastosowanie również do systemów sieciowych i serwerowych, które są kluczowe dla funkcjonowania firmy.

### **3. Zgłaszanie Problemu**

W przypadku napotkania problemu technicznego, pracownik powinien niezwłocznie zgłosić go poprzez system zgłoszeń technicznych dostępny na firmowym portalu intranetowym. Zgłoszenie powinno zawierać szczegółowy opis problemu, czas jego wystąpienia, oraz wszelkie kroki podjęte do tej pory w celu rozwiązania problemu. Dodatkowo, pracownik powinien załączyć wszelkie istotne zrzuty ekranu lub pliki, które mogą pomóc w diagnozie problemu.

### **4. Priorytetyzacja i Rozwiązanie**

Po otrzymaniu zgłoszenia, dział techniczny przystępuje do jego oceny i przypisania odpowiedniego priorytetu. Problemy krytyczne, które

uniemożliwiają dalszą pracę, są traktowane jako najwyższy priorytet i rozwiązywane w pierwszej kolejności. Problemy o niższym priorytecie, które nie mają natychmiastowego wpływu na pracę, są rozwiązywane zgodnie z harmonogramem ustalonym przez dział techniczny. Pracownik, który zgłosił problem, jest na bieżąco informowany o postępach w jego rozwiązywaniu.

## **5. Dokumentacja i Analiza**

Każde zgłoszenie problemu jest dokumentowane w systemie zgłoszeń technicznych. Po rozwiązaniu problemu, dział techniczny sporządza szczegółowy raport, który zawiera opis podjętych kroków oraz wnioski dotyczące przyczyn problemu. Raport ten jest archiwizowany i wykorzystywany do analizy trendów oraz zapobiegania przyszłym problemom. Regularnie przeprowadzane analizy pozwalają na identyfikowanie powtarzających się problemów i wprowadzanie odpowiednich środków zapobiegawczych.

### **Lista kontrolna:**

- Zgłoszenie problemu technicznego w systemie intranetowym.
- Dołączenie szczegółowego opisu problemu.
- Załączenie zrzutów ekranu lub plików pomocniczych.
- Otrzymanie priorytetu zgłoszenia od działu technicznego.
- Otrzymywanie regularnych aktualizacji o postępach w rozwiązywaniu problemu.
- Sporządzenie raportu po rozwiązaniu problemu.
- Analiza trendów i wniosków z raportu.

## **Procedura Oceniania Wydajności Pracowników**

### **1. Cel Procedury**

Celem niniejszej procedury jest ustanowienie jasnych i sprawiedliwych zasad oceny wydajności pracowników. System oceny wydajności ma na celu wspieranie rozwoju pracowników, identyfikowanie obszarów wymagających poprawy oraz nagradzanie za osiągnięcia. Procedura ta ma również na celu zapewnienie, że cele firmy są spójne z indywidualnymi celami pracowników.

## **2. Zakres Procedury**

Procedura ta obejmuje wszystkich pracowników firmy, zarówno tych na stanowiskach kierowniczych, jak i wykonawczych. Oceny wydajności są przeprowadzane regularnie, co najmniej raz w roku, i są podstawą do podejmowania decyzji dotyczących awansów, podwyżek oraz planów rozwojowych. Procedura uwzględnia również oceny okresowe, które mogą być przeprowadzane częściej, jeśli jest to uzasadnione.

## **3. Kryteria Oceny**

Ocena wydajności pracowników jest przeprowadzana na podstawie kilku kluczowych kryteriów. Obejmuje to realizację wyznaczonych celów, jakość wykonywanej pracy, umiejętności komunikacyjne, współpracę w zespole oraz inicjatywę i zaangażowanie. Każde kryterium jest oceniane według określonej skali, a wyniki są omawiane z pracownikiem podczas spotkania oceniającego. Pracownik ma również możliwość przedstawienia swoich osiągnięć oraz omówienia ewentualnych trudności.

## **4. Proces Oceny**

Proces oceny rozpoczyna się od samooceny, w której pracownik ocenia swoją wydajność w kontekście wyznaczonych celów. Następnie bezpośredni przełożony dokonuje oceny pracownika, korzystając z wcześniej ustalonych kryteriów. Spotkanie oceniające jest okazją do omówienia wyników oceny, wyrażenia oczekiwań na przyszłość oraz ustalenia planów rozwojowych. Po

zakończeniu spotkania, wyniki oceny są dokumentowane i przechowywane w aktach personalnych pracownika.

## **5. Działania Po Oceny**

Na podstawie wyników oceny, pracownik może otrzymać propozycje szkoleń i kursów, które pomogą mu w dalszym rozwoju zawodowym. W przypadku niskich wyników, ustalane są konkretne kroki naprawcze, które pracownik musi podjąć, aby poprawić swoją wydajność. Dodatkowo, pracownicy, którzy osiągnęli wysokie wyniki, mogą zostać wyróżnieni nagrodami finansowymi lub awansami. Regularne przeglądy wyników ocen wydajności pomagają w monitorowaniu postępów pracowników oraz dostosowywaniu strategii zarządzania talentami w firmie.

### **Lista kontrolna:**

- Przeprowadzenie samooceny przez pracownika.
- Ocena pracownika przez bezpośredniego przełożonego.
- Spotkanie oceniające z omówieniem wyników.
- Dokumentacja wyników oceny.
- Przedstawienie propozycji szkoleń i kursów.
- Ustalenie kroków naprawczych w przypadku niskich wyników.
- Monitorowanie postępów pracownika.

## **Procedura Zarządzania Projektami**

### **1. Cel Procedury**

Celem niniejszej procedury jest ustanowienie standardów zarządzania projektami w firmie. Skuteczne zarządzanie projektami jest kluczowe dla terminowej realizacji celów biznesowych oraz zapewnienia wysokiej jakości

dostarczanych produktów i usług. Procedura ta ma na celu ujednolicenie procesów projektowych oraz zwiększenie efektywności i przejrzystości działań projektowych.

## **2. Zakres Procedury**

Procedura obejmuje wszystkie projekty realizowane w firmie, niezależnie od ich wielkości i złożoności. Dotyczy zarówno projektów wewnętrznych, jak i zewnętrznych, realizowanych dla klientów. Procedura opisuje wszystkie etapy cyklu życia projektu, od inicjacji, poprzez planowanie, realizację, monitorowanie, aż po zakończenie i ocenę projektu.

## **3. Role i Odpowiedzialności**

Każdy projekt jest prowadzony przez kierownika projektu, który jest odpowiedzialny za jego całościowe zarządzanie. W skład zespołu projektowego wchodzi członkowie z różnych działów, w zależności od wymagań projektu. Kierownik projektu jest odpowiedzialny za tworzenie planów projektowych, zarządzanie zasobami, monitorowanie postępów oraz komunikację z interesariuszami. Zespół projektowy odpowiada za realizację zadań zgodnie z harmonogramem i wymaganiami jakościowymi.

## **4. Etapy Zarządzania Projektem**

Proces zarządzania projektem rozpoczyna się od fazy inicjacji, w której definiowane są cele, zakres i interesariusze projektu. Następnie następuje faza planowania, podczas której tworzone są szczegółowe plany projektowe, obejmujące harmonogram, budżet oraz zasoby. W fazie realizacji zespół projektowy wykonuje zadania zgodnie z planem, monitorując postępy i wprowadzając niezbędne korekty. Faza monitorowania polega na ciągłym śledzeniu postępów projektu oraz raportowaniu do interesariuszy. Projekt

kończy się fazą zakończenia, w której następuje ocena rezultatów i dokumentowanie wniosków.

## **5. Narzędzia i Dokumentacja**

Zarządzanie projektami wymaga korzystania z odpowiednich narzędzi i dokumentacji. Firma stosuje systemy do zarządzania projektami, które umożliwiają śledzenie postępów, zarządzanie zasobami oraz komunikację w zespole. Każdy projekt ma swoją dokumentację, która obejmuje plan projektu, harmonogram, raporty postępów, ryzyka oraz wnioski po zakończeniu projektu. Dokumentacja jest archiwizowana i wykorzystywana do analizy i doskonalenia procesów zarządzania projektami.

### **Lista kontrolna:**

- Definiowanie celów i zakresu projektu.
- Określenie interesariuszy projektu.
- Tworzenie szczegółowych planów projektowych.
- Realizacja zadań zgodnie z planem.
- Monitorowanie postępów projektu.
- Regularne raportowanie do interesariuszy.
- Ocena rezultatów po zakończeniu projektu.
- Dokumentowanie i archiwizowanie wniosków z projektu.

## **Procedura Bezpieczeństwa Informacji**

### **1. Cel Procedury**

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie bezpieczeństwa informacji w firmie. Obejmuje to ochronę danych przed nieuprawnionym dostępem, utratą,

kradzieżą oraz zniszczeniem. Procedura ma na celu ustanowienie zasad i praktyk, które zapewnią integralność, poufność i dostępność informacji.

## **2. Zakres Procedury**

Procedura ta dotyczy wszystkich pracowników firmy, którzy mają dostęp do informacji i systemów informatycznych. Obejmuje wszystkie rodzaje danych, zarówno te przetwarzane elektronicznie, jak i w formie papierowej. Procedura uwzględnia również bezpieczeństwo fizyczne, ochronę sprzętu oraz politykę dostępu do informacji.

## **3. Zasady Bezpieczeństwa**

Kluczowe zasady bezpieczeństwa obejmują ochronę haseł, zarządzanie uprawnieniami dostępu oraz regularne aktualizacje oprogramowania. Pracownicy są zobowiązani do stosowania silnych haseł, które są regularnie zmieniane. Dostęp do informacji jest przyznawany na zasadzie minimalnych uprawnień, co oznacza, że pracownik ma dostęp tylko do tych danych, które są niezbędne do wykonywania jego obowiązków. Oprogramowanie i systemy są regularnie aktualizowane, aby zabezpieczyć je przed najnowszymi zagrożeniami.

## **4. Reagowanie na Incydenty**

W przypadku naruszenia bezpieczeństwa, firma stosuje określone procedury reagowania na incydenty. Każdy pracownik, który zauważy podejrzaną działalność lub naruszenie, powinien niezwłocznie zgłosić to do działu bezpieczeństwa. Dział bezpieczeństwa analizuje incydent, podejmuje odpowiednie kroki w celu minimalizacji szkód oraz dokumentuje wszystkie działania. Pracownicy są regularnie szkoleni w zakresie rozpoznawania i reagowania na zagrożenia bezpieczeństwa.

## **5. Audyty i Kontrole**

Firma regularnie przeprowadza audyty i kontrole bezpieczeństwa informacji. Audyty są przeprowadzane zarówno wewnętrznie, jak i zewnętrznie, przez niezależne firmy audytorskie. Celem audytów jest ocena skuteczności polityk i procedur bezpieczeństwa oraz identyfikacja obszarów wymagających poprawy. Wyniki audytów są analizowane, a na ich podstawie wprowadzane są odpowiednie środki naprawcze i zapobiegawcze. Regularne kontrole zapewniają, że standardy bezpieczeństwa są przestrzegane na co dzień.

### **Lista kontrolna:**

- Stosowanie silnych haseł i ich regularna zmiana.
- Przyznawanie dostępu na zasadzie minimalnych uprawnień.
- Regularne aktualizacje oprogramowania.
- Zgłaszanie podejrzanych działań do działu bezpieczeństwa.
- Analiza incydentu przez dział bezpieczeństwa.
- Dokumentowanie działań związanych z incydemem.
- Regularne szkolenia pracowników z zakresu bezpieczeństwa.
- Przeprowadzanie audytów i kontroli bezpieczeństwa.

## **Procedura Obsługi Klienta**

### **1. Cel Procedury**

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie wysokiego poziomu obsługi klienta. Firma zobowiązuje się do dostarczania usług i produktów zgodnie z oczekiwaniami klientów, a także do szybkiego i skutecznego rozwiązywania wszelkich problemów i zgłoszeń. Procedura ma na celu ujednolicenie standardów obsługi klienta oraz zwiększenie satysfakcji klientów.

### **2. Zakres Procedury**



Procedura obejmuje wszystkich pracowników mających kontakt z klientami, niezależnie od działu, w którym pracują. Obejmuje to zarówno obsługę telefoniczną, mailową, jak i bezpośrednią. Procedura dotyczy wszystkich etapów kontaktu z klientem, od pierwszego kontaktu, poprzez realizację zamówienia, aż po obsługę posprzedażową.

### **3. Zasady Obsługi Klienta**

Kluczowe zasady obsługi klienta obejmują uprzejmość, profesjonalizm, szybkość reakcji oraz dokładność informacji. Pracownicy są zobowiązani do traktowania klientów z szacunkiem i empatią, słuchania ich potrzeb oraz dostarczania jasnych i dokładnych informacji. Szybkość reakcji na zgłoszenia i problemy klientów jest kluczowa dla utrzymania wysokiego poziomu satysfakcji.

### **4. Rozwiązywanie Problemów**

W przypadku zgłoszenia problemu przez klienta, pracownik powinien niezwłocznie przystąpić do jego rozwiązania. Procedura przewiduje określone kroki postępowania, w tym identyfikację problemu, jego analizę oraz proponowanie możliwych rozwiązań. Jeśli problem nie może zostać rozwiązany natychmiast, klient powinien być na bieżąco informowany o postępach. Wszystkie zgłoszenia są rejestrowane w systemie obsługi klienta, co umożliwia ich monitorowanie i analizę.

### **5. Feedback i Poprawa**

Firma regularnie zbiera feedback od klientów, który jest wykorzystywany do poprawy procesów obsługi. Klienci mogą wyrażać swoje opinie poprzez ankiety, formularze zgłoszeniowe oraz bezpośrednie kontakty z pracownikami. Na podstawie analizy zebranych opinii, firma wprowadza odpowiednie zmiany i

udoskonalenia w procedurach obsługi klienta. Regularne szkolenia pracowników w zakresie obsługi klienta zapewniają utrzymanie wysokich standardów usług.

**Lista kontrolna:**

- Traktowanie klientów z uprzejmością i szacunkiem.
- Szybka reakcja na zgłoszenia klientów.
- Dostarczanie jasnych i dokładnych informacji.
- Identyfikacja i analiza problemów zgłoszonych przez klientów.
- Proponowanie możliwych rozwiązań problemów.
- Informowanie klienta o postępach w rozwiązaniu problemu.
- Rejestrowanie zgłoszeń w systemie obsługi klienta.
- Zbieranie i analiza feedbacku od klientów.
- Wprowadzanie zmian na podstawie opinii klientów.
  - Regularne szkolenia pracowników z zakresu obsługi klienta.