

**Задача:**

- 1.Подумай, как бы вы назвали данный процесс? Кто был бы его владельцем?
- 2.Какие граница процесса? Какой у него должен быть финиш?
- 2.Подготовьте блок-схему процесса

**Описание:**

Пользователи обращаются в поддержку по важным для них вопросам, где их консультируют специалисты поддержки.

Для проверки качества оказанной консультации отдел аналитики данных подготавливает выборки обращений, которые передает на разметку в отдел контроля качества.

По результатам разметки отдел контроля качества ставит задачи для отдела управления знаниями для внесения правок в регламенты, в отдел обучения для корректировки программы обучения/разработки специальных обучающих мероприятий и в отдел поддержки для проработки ошибок с исполнителями.