

Название процесса: «Обеспечение качества клиентской поддержки».

Владелец процесса: Руководитель отдела контроля качества.

Границы процесса:

- **Начало:** Пользователи обращаются в службу поддержки.
- **Конец:** Внедрение изменений в регламенты, программы обучения и проведение работы над ошибками с исполнителями.

Финиш: Положительная оценка эффективности корректирующих изменений, которая выражается в повышении качества оказываемых консультаций клиентам со стороны службы поддержки.

Блок-схема процесса:

