

عنوان فرآیند: پشتیبانی فروش

هدف: برآوردن نیازهای آموزشی و خدماتی مشتریان

مسئول فرآیند: سرپرست پشتیبانی فروش

نوع فرآیند	منابع	ورودها	ورودی از	خروجی	خروجی به
COP (زیر فرآیند ندارد)	منابع انسانی کامپیوتر، وسایل ارتباطی، ویدیو پرژکتور CDهای آموزشی کاتالوگ، ابزار نصب CDهای معرفی محصولات دستورالعملهای نصب	ممیزی داخلی	فرآیند بهبود مستمر		
		اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	فرآیند بهبود مستمر	درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	فرآیند بهبود مستمر
		خدمات آموزشی	فرآیند آموزش	نیازهای آموزشی	فرآیند آموزش
		درخواست خدمات	فرآیند فروش و فرآیند صادرات	خدمات ارائه شده	مشتری
				گزارش خدمات ارائه شده	فرآیند فروش و فرآیند صادرات
		مشتری	نظرات، شکایات، پیشنهادات	عدد سطح رضایت مشتری	فرآیند بهبود مستمر
				شکایات رسیدگی شده	مشتری
		رویه ارتباط با مشتری با کد: SHM-P4001	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		رویه پشتیبانی فروش با کد: SHM-P4005	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		رویه کنترل سوابق کیفی با کد: SHM-P2002	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		سوابق تعیین تکلیف شده، مدارک اصلاح یا تهیه شده مدارک درون سازمانی و لیست راهنمای بایگانی سوابق	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
				توصیه بهبود و تغییرات موثر بر سیستم کیفیت	فرآیند بهبود مستمر
		کالاهای مورد نیاز	فرآیند انبارش	درخواست جنس از انبار	فرآیند انبارش

شاخص پایش و اندازه گیری	روش اندازه گیری	حدود قابل قبول	دوره تناوب	مسئول ارزیابی
رضایت مشتری	سطح رضایت مشتری مطابق فرم تعیین سطح رضایت مشتری از پشتیبانی فروش با کد: SHM-F4029	$\geq 500$	سه ماهه	سرپرست پشتیبانی فروش
تعداد سمینار برگزار شده	تعداد سمینار برگزار شده	$\geq 1$	شش ماهه	سرپرست پشتیبانی فروش
عدم انطباق ممیزی داخلی	تعداد عدم تطابق هر دوره ممیزی داخلی نسبت به دوره قبل	$\leq 1$	بعد از انجام هر دوره ممیزی داخلی	مدیر تضمین کیفیت