

عنوان فرآیند: فروش خارجی و ارتباط با مشتری

هدف: فروش محصولات به خارج از کشور

مسئول فرآیند: مدیر صادرات

نوع فرآیند	منابع	ورودیها	ورودی از	خروجی	خروجی به
COP زیر فرآیند ندارد	منابع انسانی مدیر صادرات مدیر عامل تجهیزات: (کامپیوتر و و سایل ارتباطی، CDهای تبلیغاتی و آموزشی و کاتالوگ، سایت)	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
		موجودی انبار	فرآیند انبارش	درخواست جنس از انبار (حواله)	فرآیند انبارش و فرآیند برنامه ریزی تولید
		گزارش خرید	فرآیند خرید		
		سفارشات، مناقصات	مشتری	محصول	مشتری
		نظرات، شکایات پیشنهادات	مشتری	عدد سطح رضایت مشتری	فرآیند بهبود مستمر
				شکایات رسیدگی شده	مشتری
				کالای برگشتی جهت تعیین تکلیف	فرآیند پایش و اندازه گیری محصول
		رویه فروش خارجی و صادرات با کد: SHM-P4006	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		رویه ارتباط با مشتری با کد: SHM-P4001	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		درخواست خدمات (آموزشی، اجرایی)	مشتری	نحوه انجام خدمات (آموزشی و اجرایی)	فرآیند پشتیبانی فروش
		گزارش خدمات آموزشی انجام شده	فرآیند پشتیبانی فروش		
		Packing List محصولات ارسال شده	فرآیند انبارش	Packing List محصولات	مشتری
		رویه کنترل سوابق کیفی با کد: SHM-P2002	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		

نوع فرآیند	منابع	ورودیها	ورودی از	خروجی	خروجی به
		لیست سفارشات معوقه	فرآیند برنامه ریزی تولید		
		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: SHM-F 4026	$\geq 800$	سالانه	مدیر صادرات
حفظ بازار	نسبت تعداد بازارهای فعلی به تعداد بازارها در دوره قبل	$\geq 1$	شش ماهه	مدیر صادرات
شکایت مشتری	تعداد شکایت مشتری	$\leq 2$	شش ماهه	مدیر تضمین کیفیت
درصد درخواستهای از دست رفته	تعداد درخواستهایی که به حواله منجر نشده $\frac{\text{تعداد درخواستهای ارجاع شده به سیستم}}{100} \times 100$	$\leq 30\%$	شش ماهه	مدیر صادرات
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