



شناسنامه فرآیند

کد مدرک: SA-FO-83

شماره ویرایش:

عنوان فرآیند: خدمات پس از فروش		مالک فرآیند: مدیر خدمات پس از فروش		نوع فرآیند: اصلی	
هدف فرآیند: افزایش رضایتمندی مشتریان از طریق آموزشهای لازم، نصب و راه اندازی و خدمات پشتیبانی محصولات است.					
مدارک مربوطه:		منابع:			
<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرائی فروش - فلوچارت رسیدگی به شکایات مشتریان - فلوچارت خدمات نصب و راه اندازی - فلوچارت خدمات تعمیرات 		<ul style="list-style-type: none"> - نیروی انسانی متخصص و باتجربه - منابع مالی - ابزار مورد نیاز خدمات پس از فروش 			
تعامل با فرآیندهای: مالی، تولید، کنترل کیفیت، برنامه ریزی، انبار، تضمین کیفیت، منابع انسانی					
ورودی واحدهای ذیل به واحد خدمات پس از فروش:			خروجی های واحد خدمات پس از فروش به:		
<ul style="list-style-type: none"> - مشتری: الزامات مشتری جهت ارائه خدمات، اطلاعات بازار از نمایشگاه و جهت برنامه پیش بینی فروش - انبار: گزارش ارسال کالا به مشتری - کنترل کیفیت: مستندات کیفی سفارش فروش، گزارش بررسی بازخوردهای مشتری - برنامه ریزی: زمان تحویل سفارش قطعی فروش، گزارش آماده شدن محصول، گزارش پیشرفت پروژه ها، گزارش موجودی اقلام خاص - تضمین کیفیت: استعلام شاخص ها و گزارش های دوره ای، برنامه ممیزی داخلی و خارجی - مالی: تضمین، تایید یا عدم تایید اطلاعات مالی مشتری، اطلاعات مالی پروژه، همکاری در تهیه قرارداد فروش - تولید: گزارش تایید یا عدم تایید بازرسی محصول نهایی (به عنوان نماینده مشتری) 		<ul style="list-style-type: none"> - مشتری: انجام بموقع خدمات، ارائه گزارش عملکرد، پاسخگویی به درخواستها و شکایتها - انبار: اعلام زمان ترخیص محصول - کنترل کیفیت: درخواست مستندات از واحد کنترل کیفیت - برنامه ریزی: سفارش قطعی و پیش بینی فروش - تضمین کیفیت: درخواست و گزارش های مربوطه - مالی: درخواست تضمین، درخواست اطلاعات مالی سفارش فروش، همفکری در تهیه قرارداد فروش - تولید: درخواست خدمات بازرسی محصول 			
شاخص پایش و اندازه گیری		معیار پذیرش		نوع گزارش	
درصد رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش		کسب حداقل ۷۰٪ امتیاز فرم رضایتمندی مشتریان		میله ای - روند	
مدت زمان انجام خدمات نصب راه اندازی		بیش از ۹۰٪ پروژه ها طی ۷ روز کاری از زمان ارائه درخواست مشتری		کارشناس خدمات پس از فروش	
نام و نام خانوادگی		سمت سازمانی		تاریخ و امضاء	
تهیه کننده					
تأیید کننده					
تصویب کننده					