

Турфирма

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Техническая поддержка

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения	3
4	Ответственность	3
5	Описание процесса	3
5.1	Входы процесса	3
5.2	Выходы процесса:	3
5.3	Ресурсы процесса:	4
5.4	Блок-схема.....	4
5.5	Перечень основных управляющих воздействий:	4
5.6	Улучшение процесса:	5
5.7	Критерии результативности процесса:.....	5
6	Рассылка	5

1 Назначение карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса обеспечивает управление процессом «Техническая поддержка» с учетом требований, установленных ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

Цель процесса – обеспечение высококачественного обслуживания клиентов путем оперативного и эффективного решения их проблем.

2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по Технической поддержке в туристическом бизнесе. Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

3 Термины и определения, сокращения

Термины и определения:

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Документ – информация и соответствующий носитель.

Запись – документ, излагающий полученные результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Компетентность – продемонстрированная способность применять знания и навыки.

Сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

ДИ – должностная инструкция.

CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management).

4 Ответственность

Ответственность за разработку, проверку содержания, организацию согласования и утверждения данного документа, ввод в действие, внесение изменений, а также функционирование и соблюдение требований процесса, обеспечение результативности процесса, проведение корректирующих действий несет владелец процесса – Руководитель отдела технической поддержки.

5 Описание процесса

5.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Заявка на техническую поддержку	Заявка должна содержать описание проблемы, контактные данные клиента	Клиент, сотрудники компании
2.	Оповещение о сбоях в системе	Быстрое выявление и локализация проблемы	Системы мониторинга, сотрудники технической поддержки
3.	Запрос на консультацию по использованию системы	Подробности запроса, необходимость инструкции	Клиент или сотрудник компании

5.2 Выходы процесса:

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель (подразделение или процесс)
-------	---------------------	---------------------	---