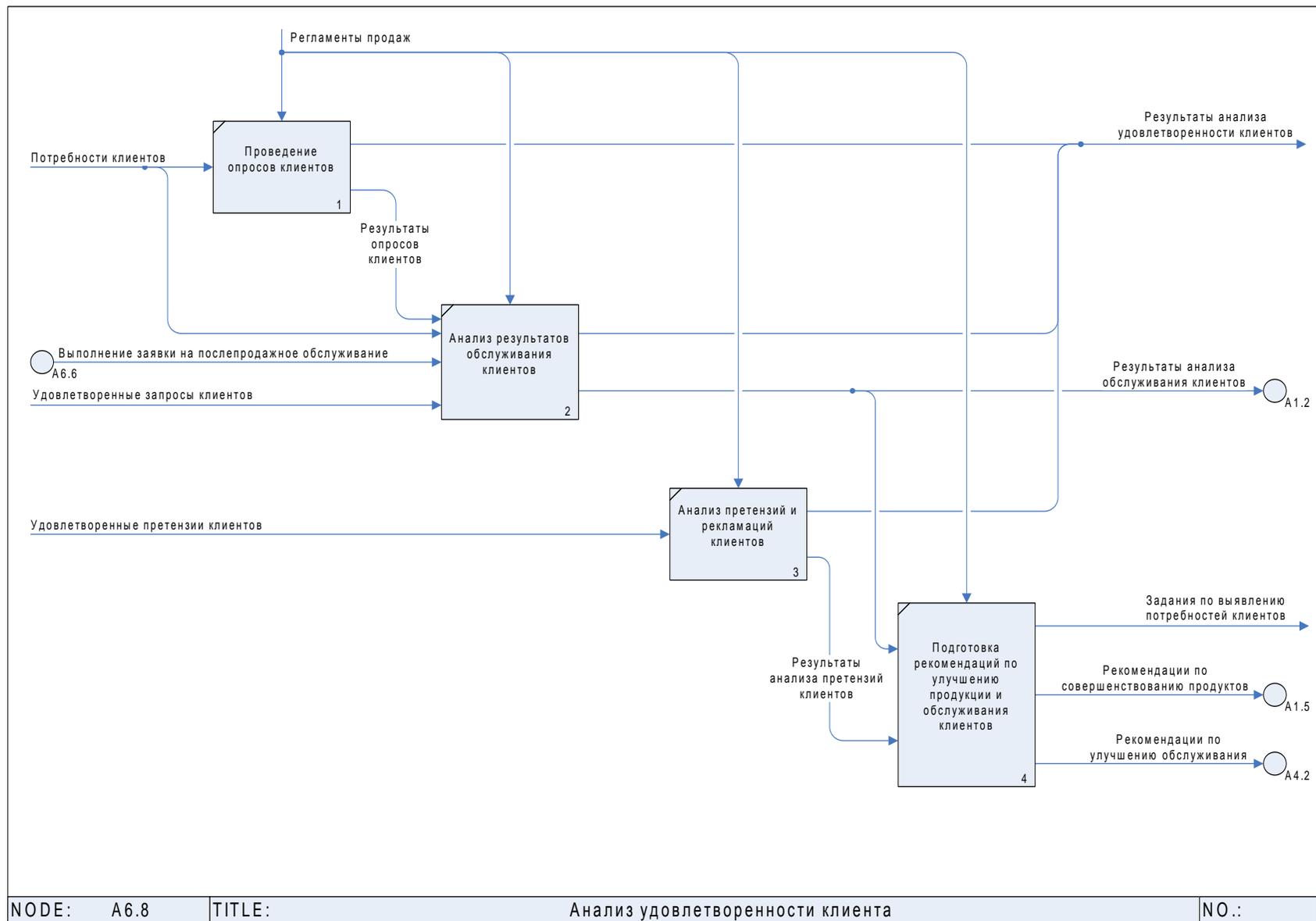


А6.8 Анализ удовлетворенности клиента



Владелец процесса

- Начальник отдела связей с общественностью и рекламы (Отдел связей с общественностью и рекламы)

Исполнители процесса

- Отдел связей с общественностью и рекламы (Департамент продвижения и продаж)

Входы процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Выполнение заявки на послепродажное обслуживание		Клиентский отдел	А6.6.3 Обеспечение послепродажного обслуживания
2.	Потребности клиентов	Потребность клиента	Клиентский отдел	А6.2.5 Уточнение условий по послепродажным обязательствам
3.	Удовлетворенные запросы клиентов	Запрос	Клиентский отдел	А6.5.2 Подтверждение состояния заказа
			Клиентский отдел	А6.5.4 Обслуживание запросов по счету
4.	Удовлетворенные претензии клиентов	Претензия	Клиентский отдел	А6.6.4 Удовлетворение претензий клиентов

Выходы процесса

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей	Клиентский отдел	А6.2.1 Выявление потребностей в продукции
2.	Результаты анализа обслуживания клиентов	Информация о клиенте	Группа внутреннего аудита	А1.2.1.3 Проведение аудитов
			Группа анализа внутренней среды	А1.2.3.2 Анализ удовлетворенности внешних потребителей
3.	Результаты анализа удовлетворенности клиентов		Аналитический отдел	А4.2.1 Прогнозирование поведения целевых сегментов
4.	Рекомендации по совершенствованию продуктов		Инвестиционный отдел	А1.5.1 Разработка технических и технологических целей

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
5.	Рекомендации по улучшению обслуживания	Рекомендация по улучшению обслуживания клиентов	Аналитический отдел	А4.2.6 Разработка стратегии продвижения

Управление процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Регламенты продаж		Группа оргразвития	А1.4.2 Корректировка бизнес-процессов и подсистем управления

Описание подпроцессов

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
1.	А6.8.1 Проведение опросов клиентов		Отдел связей с общественностью и рекламы	Вход	Потребности клиентов	Потребность клиента	Результаты анализа удовлетворенности клиентов	
				Управление	Регламенты продаж		Результаты опросов клиентов	Информация о клиенте
2.	А6.8.2 Анализ результатов обслуживания клиентов		Отдел связей с общественностью и рекламы	Вход	Выполнение заявки на послепродажное обслуживание		Результаты анализа обслуживания клиентов	Информация о клиенте
					Потребности клиентов	Потребность клиента	Результаты анализа удовлетворенности клиентов	
					Результаты опросов клиентов	Информация о клиенте		
					Удовлетворенные запросы клиентов	Запрос		
				Управление	Регламенты продаж			

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
3.	А6.8.3 Анализ претензий и рекламаций клиентов		Отдел связей с общественностью и рекламы	Вход	Удовлетворенные претензии клиентов	Претензия	Результаты анализа претензий клиентов	
				Управление	Регламенты продаж		Результаты анализа удовлетворенности клиентов	
4.	А6.8.4 Подготовка рекомендаций по улучшению продукции и обслуживания клиентов		Отдел связей с общественностью и рекламы	Вход	Результаты анализа обслуживания клиентов	Информация о клиенте	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей
					Результаты анализа претензий клиентов			Рекомендации по совершенствованию продуктов
				Управление	Регламенты продаж		Рекомендации по улучшению обслуживания	Рекомендация по улучшению обслуживания клиентов