



Process Classification Framework

چارچوب طبقه‌بندی فرآیند



13
Category



72
Process Group



327
Process

Version :
7.2.1
September 2018

OPERATING PROCESSES

1.0
Develop
Vision
and
Strategy

2.0
Develop and
Manage Products
and Services

3.0
Market
and Sell
Products and
Services

4.0
Deliver
Physical Products

5.0
Deliver
Services

6.0
Manage
Customer
Service

MANAGEMENT AND SUPPORT SERVICES

7.0 Develop and Manage Human Capital

8.0 Manage Information Technology

9.0 Manage Financial Resources

10.0 Acquire, Construct, and Manage Assets

11.0 Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency

12.0 Manage External Relationships

13.0 Develop and Manage Business Capabilities

Level 1 - Category

Represent the highest level of process in the enterprise, such as Manage customer service, supply chain, Financial Organization, and Human resource.

Level 2 - Process Group

Indicates the next level of processes and represents a group of process. Perform after sales repairs, Procurement, Accounts payable, Recruit/source, and Develop sales strategy are examples of process groups.

Level 3 – Process

A process is the next level of decomposition after process group. The process may include elements related to variants and rework in addition to the core elements needed to accomplish the process.

Level 4 - Activity

Indicates key events performed when executing a process. Examples of activities include Receive customer requests, Resolve customer complaints, and Negotiate purchasing contracts.

Level 5 – Task

Tasks represents the next level of hierarchical decomposition after activities. Tasks are generally much more fine grained and may vary widely across industries. Examples include: Create business case and obtain funding and Design recognition and reward approaches

سطح ۱ – دسته فرآیند

نشان‌دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است، مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تامین، مدیریت مالی، و منابع انسانی

سطح ۲ – گروه فرآیند

سطح بعدی فرآیند را نشان داده و شامل گروهی از فرآیندها می‌شود. مانند تعمیر پس از فروش، خرید، حساب‌های پرداختی، جذب/استخدام، و تدوین استراتژی فروش

سطح ۳ – فرآیند

یک فرآیند، سطح شکست بعد از گروه فرآیند می‌باشد. فرآیند ممکن است علاوه بر اجزاء اصلی موردنیاز فرآیند، شامل اجزائی مربوط به تغییرات و دوباره‌کاری در فرآیند نیز باشد.

سطح ۴ – فعالیت

رویدادهای کلیدی هستند که در اجرای یک فرآیند انجام می‌شوند. مانند دریافت درخواست مشتری، رفع ادعای مشتری، مذاکره قراردادهای فروش.

سطح ۵ – وظیفه

وظایف نشان‌دهنده سطح بعدی شکست در درختواره پس از فعالیت می‌باشند. وظایف معمولاً ریزتر بوده و ممکن است در صنایع مختلف با هم متفاوت باشند. مانند خلق طرح تجاری و دریافت اعتبار، طراحی رویکردهای شناسایی و پاداش‌دهی



فرآیندهای

6.0 Manage Customer Service

6.0 مدیریت خدمات مشتری

دسته فرآیند :

6.0



5

گروه فرآیند



27

فرآیند

Version :
7.2.1
September 2018

6.1 Develop customer care/customer service strategy (10378)

6.1 تدوین استراتژی مراقبت از مشتری/خدمت مشتری

- » **6.1.1 Define customer service requirements across the enterprise (20086)**
- » **6.1.2 Define customer service experience (20087)**
- » **6.1.3 Define and manage customer service channel strategy (20088)**
- » **6.1.4 Define customer service policies and procedures (10382)**
- » **6.1.5 Establish target service level for each customer segment (10383)**
- » **6.1.6 Define warranty offering (20089)**
 - 6.1.6.1 Determine and document warranty policies (16893)
 - 6.1.6.2 Create and manage warranty rules/claim codes for products (16890)
 - 6.1.6.3 Agree warranty responsibilities with suppliers (20090)
 - 6.1.6.4 Define warranty related offerings for customers (20091)
 - 6.1.6.5 Communicate warranty policies and offerings (12673)
- » **6.1.7 Develop recall strategy (20092)**

6.1.1 « تعریف الزامات خدمت مشتری در سراسر سازمان

6.1.2 « تعریف تجربه خدمت مشتری

6.1.3 « تعریف و مدیریت استراتژی کانال خدمت مشتری

6.1.4 « تعریف سیاست‌ها و رویه‌های خدمت مشتری

6.1.5 « تدوین سطح خدمت هدف برای بخش‌های مشتری

6.1.6 « تعریف پیشنهاد گارانتی

6.1.6.1 تعیین و مستندسازی سیاست‌های گارانتی

6.1.6.2 خلق و مدیریت کدهای اصول/شکایت برای محصولات

6.1.6.3 توافق با تامین‌کنندگان درباره مسئولیت‌های گارانتی

6.1.6.4 تعریف پیشنهادات مرتبط با گارانتی برای مشتریان

6.1.6.5 اطلاع‌رسانی سیاست‌ها و پیشنهادات گارانتی

6.1.7 « تدوین استراتژی فراخوان

6.2 Plan and manage customer service contacts (10379)



6.2 برنامه‌ریزی و مدیریت تماس‌های خدمات مشتری

- » **6.2.1 Plan and manage customer service work force (10387)**
 - 6.2.1.1 Forecast volume of customer service contacts (10390)
 - 6.2.1.2 Schedule customer service work force (10391)
 - 6.2.1.3 Track work force utilization (10392)
 - 6.2.1.4 Monitor and evaluate quality of customer interactions with customer service representatives (10393)
- » **6.2.2 Manage customer service problems, requests, and inquiries (10388)**
 - 6.2.2.1 Receive customer problems, requests, and inquiries (10394)
 - 6.2.2.2 Analyze problems, requests, and inquiries (13482)
 - 6.2.2.3 Resolve customer problems, requests, and inquiries (10395)
 - 6.2.2.4 Respond to customer problems, requests, and inquiries (10396)
 - 6.2.2.5 Identify and capture upsell/cross-sell opportunities (16928)
 - 6.2.2.6 Deliver opportunity to sales team (16937)

- « **6.2.1 برنامه‌ریزی و مدیریت کارمندان خدمات مشتری**
 - 6.2.1.1 پیش‌بینی حجم تماس‌های خدمات مشتری
 - 6.2.1.2 زمانبندی کارمندان خدمات مشتری
 - 6.2.1.3 ردیابی قابلیت استفاده از کامندان
 - 6.2.1.4 پایش و سنجش کیفیت تعاملات مشتری با نمایندگان خدمات مشتری
- « **6.2.2 مدیریت مسائل، درخواست‌ها، و استعلام خدمات مشتری**
 - 6.2.2.1 دریافت مسائل، درخواست‌ها، و استعلام‌های مشتری
 - 6.2.2.2 تجزیه و تحلیل مسائل، درخواست‌ها، و استعلام‌ها
 - 6.2.2.3 حل مسائل، درخواست‌ها، و استعلام‌های مشتری
 - 6.2.2.4 پاسخ‌دهی به مسائل، درخواست‌ها، و استعلام‌های مشتری
 - 6.2.2.5 شناسایی و اخذ فرصت‌های فروش مکمل/بیش‌فروشی
 - 6.2.2.6 ارائه فرصت‌ها به تیم فروش

6.2 Plan and manage customer service contacts (10379)



6.2 برنامه‌ریزی و مدیریت تماس‌های خدمات مشتری

- » **6.2.3 Manage customer complaints (10389)**
 - 6.2.3.1 Receive customer complaints (10397)
 - 6.2.3.2 Route customer complaints (10398)
 - 6.2.3.3 Resolve customer complaints (10399)
 - 6.2.3.4 Respond to customer complaints (10400)
 - 6.2.3.5 Analyze customer complaints and response/redressal (19072)
- » **6.2.4 Process returns (20094)**
 - 6.2.4.1 Authorize return (10364)
 - 6.2.4.2 Process return and record reason (20095)
- » **6.2.5 Report incidents and risks to regulatory bodies (12840)**

- « **6.2.3 مدیریت شکایات مشتری**
 - 6.2.3.1 دریافت شکایات مشتری
 - 6.2.3.2 تعیین مسیر شکایات مشتری
 - 6.2.3.3 حل شکایات مشتری
 - 6.2.3.4 پاسخ‌دهی به شکایات مشتری
 - 6.2.3.5 تجزیه و تحلیل شکایات مشتری و پاسخ/اجبران آن
- « **6.2.4 پردازش برگشت‌ها**
 - 6.2.4.1 صدور مجوز بازگشت
 - 6.2.4.2 پردازش بازگشت و ثبت علت آن
- « **6.2.5 گزارش‌دهی رویدادها و ریسک‌ها به نهادهای قانونی**

6.3 Service products after sales (12658)



6.3 ارائه خدمات پس از فروش

- » **6.3.1 Register products (20605)**
- » **6.3.2 Process warranty claims (12669)**
 - 6.3.2.1 Receive warranty claim (20096)
 - 6.3.2.2 Validate warranty claim (12671)
 - 6.3.2.3 Investigate warranty issues (20097)
 - 6.3.2.3.1 Define issue (20098)
 - 6.3.2.3.2 Schedule field service (12677)
 - 6.3.2.3.3 Request and receive defective part (12678)
 - 6.3.2.3.4 Investigate issue/perform root cause analysis (20099)
 - 6.3.2.3.5 Receive investigation result/ recommendation for corrective action (20100)
 - 6.3.2.4 Determine responsible party (20101)
 - 6.3.2.5 Manage pre-authorizations (20102)
 - 6.3.2.6 Approve or reject warranty claim (12668)
 - 6.3.2.7 Notify originator of approve/reject decision (20103)
 - 6.3.2.8 Authorize payment (20104)
 - 6.3.2.9 Close claim (20105)
 - 6.3.2.10 Reconcile warranty transaction disposition (12667)
- » **6.3.3 Manage supplier recovery (20106)**
 - 6.3.3.1 Create supplier recovery claims (20107)
 - 6.3.3.2 Negotiate recoveries with suppliers (20108)

« **6.3.1 ثبت محصولات**« **6.3.2 پردازش شکایات گارانتی**

- 6.3.2.1 دریافت شکایات گارانتی
- 6.3.2.2 صحنه‌گذاری شکایات گارانتی
- 6.3.2.3 بررسی موارد گارانتی
 - 6.3.2.3.1 تعریف موارد (گارانتی)
 - 6.3.2.3.2 زمانبندی خدمات کارگاه (یا تعمیرگاه)
 - 6.3.2.3.3 درخواست و دریافت قطعات معیوب
 - 6.3.2.3.4 بررسی مورد/انجام تحلیل علت ریشه‌ای
 - 6.3.2.3.5 دریافت نتایج بررسی/پیشنهادات برای اقدام اصلاحی
- 6.3.2.4 تعیین بخش مسئول
- 6.3.2.5 مدیریت پیش از مجوز
- 6.3.2.6 تصویب یا رد شکایت گارانتی
- 6.3.2.7 اطلاع به شروع‌کننده درباره تصمیم تصویب/رد
- 6.3.2.8 صدور مجوز پرداخت
- 6.3.2.9 بستن شکایت
- 6.3.2.10 تسویه نقل و انتقال تراکنش گارانتی
- « **6.3.3 مدیریت جبران تامین‌کننده**
- 6.3.3.1 تدوین شکایات جبران تامین‌کننده
- 6.3.3.2 مذاکره با تامین‌کنندگان برای جبران

» 6.3.4 Service products (10218)

6.3.4.1 Confirm specific service requirements for individual customer (10320)

6.3.4.1.1 Process customer request (10324)

6.3.4.1.2 Create customer profile (10325)

6.3.4.1.3 Generate service order (10326)

6.3.4.2 Identify and schedule resources to meet service requirements (10321)

6.3.4.2.1 Create resourcing plan and schedule (10327)

6.3.4.2.2 Create service order fulfillment schedule (10328)

6.3.4.3 Provide service to specific customers (10322)

6.3.4.3.1 Organize daily service order fulfillment schedule (10330)

6.3.4.3.2 Execute product repair (10331)

6.3.4.3.3 Manage service order fulfillment (10332)

6.3.4.4 Ensure quality of service (10323)

6.3.4.4.1 Identify completed service orders for feedback (10334)

6.3.4.4.2 Identify incomplete service orders and service failures (10335)

6.3.4.4.3 Solicit customer feedback on services delivered (10336)

6.3.4.4.4 Process customer feedback on services delivered (10337)

« 6.3.4 خدمات محصول

6.3.4.1 تایید الزامات خدمات ویژه برای مشتریان شخصی

6.3.4.1.1 پردازش درخواست مشتریان

6.3.4.1.2 ایجاد پروفایل مشتری

6.3.4.1.3 ایجاد سفارش مشتری

6.3.4.2 شناسایی و زمانبندی منابع جهت برآورده ساختن الزامات خدمت

6.3.4.2.1 تدوین برنامه و زمانبندی منبع‌یابی

6.3.4.2.2 تدوین زمانبندی تکمیل سفارش مشتری

6.3.4.3 ارائه خدمات به مشتریان ویژه

6.3.4.3.1 سازماندهی روزانه زمانبندی تکمیل سفارش خدمات مشتری

6.3.4.3.2 اجرای تعمیر محصول

6.3.4.3.3 مدیریت تکمیل سفارش خدمات مشتری

6.3.4.4 کسب اطمینان از کیفیت خدمات

6.3.4.4.1 شناسایی سفارش‌های خدمات کامل‌شده برای فیدبک

6.3.4.4.2 شناسایی سفارش‌های خدمات کامل‌نشده و خدمات شکست‌خورده

6.3.4.4.3 درخواست فیدبک مشتری نسبت به خدمات دریافت‌شده

6.3.4.4.4 پردازش فیدبک مشتریان نسبت به خدمات دریافت‌شده

6.4 Manage product recalls and regulatory audits (20110)



6.4 مدیریت فراخوان‌های محصول و ممیزی‌های قانونی

- » **6.4.1 Initiate recall (20111)**
- » **6.4.2 Assess the likelihood and consequences of occurrence of any hazards (20112)**
- » **6.4.3 Manage recall related communications (20113)**
- » **6.4.4 Submit regulatory reports (20114)**
- » **6.4.5 Monitor and audit recall effectiveness (20115)**
- » **6.4.6 Manage recall termination (20116)**

- « **6.4.1 آماده‌سازی فراخوان**
- « **6.4.2 ارزیابی احتمال و پیامدهای وقوع هر خطری**
- « **6.4.3 مدیریت ارتباطات مرتبط با فراخوان**
- « **6.4.4 ارسال گزارشات قانونی**
- « **6.4.5 پایش و ممیزی اثربخشی فراخوان**
- « **6.4.6 مدیریت بستن فراخوان**

6.5 Evaluate customer service operations and customer satisfaction (20595)



6.5 سنجش عملیات خدمات مشتری و رضایت مشتری

« 6.5.1 ارزیابی رضایت مشتری نسبت به رسیدگی به مسائل، درخواست‌ها، و اعلام‌ها

6.5.1.1 درخواست فیدبک مشتری نسبت به تجربه خدمات مشتری

6.5.1.2 تجزیه و تحلیل داده‌های خدمات مشتری و شناسایی فرصت‌های بهبود

6.5.1.3 ارائه فیدبک مشتری به مدیریت محصول در رابطه با تجربه خدمات مشتری

« 6.5.2 ارزیابی رضایت مشتری نسبت به رسیدگی به شکایات مشتری و رفع آن

6.5.2.1 درخواست فیدبک مشتری نسبت به رسیدگی به شکایت و رفع آن

6.5.2.2 تجزیه و تحلیل داده‌های شکایات مشتری و شناسایی فرصت‌های بهبود

6.5.2.3 شناسایی شکایات مشترک مشتریان

» 6.5.1 Measure customer satisfaction with customer problems, requests, and inquiries handling (10401)

6.5.1.1 Solicit customer feedback on customer service experience (11687)

6.5.1.2 Analyze customer service data and identify improvement opportunities (11688)

6.5.1.3 Provide customer feedback to product management on customer service experience (18126)

» 6.5.2 Measure customer satisfaction with customer- complaint handling and resolution (10402)

6.5.2.1 Solicit customer feedback on complaint handling and resolution (11236)

6.5.2.2 Analyze customer complaint data and identify improvement opportunities (11237)

6.5.2.3 Identify common customer complaints (11689)

6.5 Evaluate customer service operations and customer satisfaction (20595)



6.5 سنجش عملیات خدمات مشتری و رضایت مشتری

» **6.5.3 Measure customer satisfaction with products and services (10403)**

6.5.3.1 Gather and solicit post-sale customer feedback on products and services (11238)

6.5.3.2 Solicit post-sale customer feedback on ad effectiveness (11239)

6.5.3.3 Solicit customer feedback on cross-channel experience (20117)

6.5.3.4 Analyze product and service satisfaction data and identify improvement opportunities (11240)

6.5.3.5 Provide feedback and insights to appropriate teams (product design/development, marketing, manufacturing) (11241)

» **6.5.4 Evaluate and manage warranty performance (12672)**

6.5.4.1 Measure customer satisfaction with warranty handling and resolution (20118)

6.5.4.2 Monitor and report on warranty management metrics (12676)

6.5.4.3 Identify improvement opportunities (20119)

6.5.4.4 Identify opportunities to eliminate warranty waste (12674)

6.5.4.5 Investigate fraudulent claims (20120)

» **6.5.5 Evaluate recall performance (20121)**« **6.5.3 ارزیابی رضایت مشتری نسبت به محصولات و خدمات**

6.5.3.1 جمع‌آوری و درخواست فیدبک مشتری پس از فروش نسبت به محصولات و خدمات

6.5.3.2 درخواست فیدبک مشتری پس از فروش نسبت به اثربخشی تبلیغات

6.5.3.3 تجزیه و تحلیل داده‌های رضایت از محصول و خدمات و شناسایی فرصت‌های بهبود

6.5.3.4 ارائه فیدبک و دیدگاه‌ها به تیم‌های مرتبط (طراحی/توسعه محصول، بازاریابی، تولید/ساخت)

« **6.5.4 سنجش و مدیریت عملکرد گارانتی**

6.5.4.1 ارزیابی رضایت مشتری نسبت به رسیدگی به گارانتی و رفع آن

6.5.4.2 پایش و گزارش‌دهی متریک‌های مدیریت گارانتی

6.5.4.3 شناسایی فرصت‌های بهبود

6.5.4.4 شناسایی فرصت‌های حذف اتلاف‌های گارانتی

6.5.4.5 بررسی شکایات کلاهبرداری

« **6.5.5 ارزیابی عملکرد فراخوان**

منیجر اسلاید

Share Good Practice



ارائه‌دهنده :

- « اسلایدهای مدیریتی (مراجع معتبر)
- « دوره‌های آموزشی مدیریت
- « مشاوره مدیریت (فرآیند و استراتژی)

محسن مهیاری

- « مدیریت فرآیندی، تعالی سازمانی، و مدیریت تغییر
- « ۱۷ سال سابقه فعالیت در شرکت فولاد مبارکه
- « موسس و مدیرعامل شرکت مشاوره‌ای سامان سیستم سپاهان
- « <https://ir.linkedin.com/mohsenmahyari>
- « 0913 305 3935



کانال‌های ارتباط با ما :

www.managerslide.ir
info@managerslide.ir
031-3680 9550