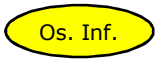
TYTUŁ
P.7.3. Procedura obsługi klienta
CEL PROCEDURY
Obsługa klienta zgodnie ze standardami przyjętymi w firmie
WSKAŹNIK(I) PROCEDURY
Terminowość realizacji zamówień - na poziomie min. 90%
WŁAŚCICIELE PODPROCESÓW
Koordynator BOK dla czynności 1-23
Właściciel dla czynności 24-47
Właściciel dla czynności 48-67

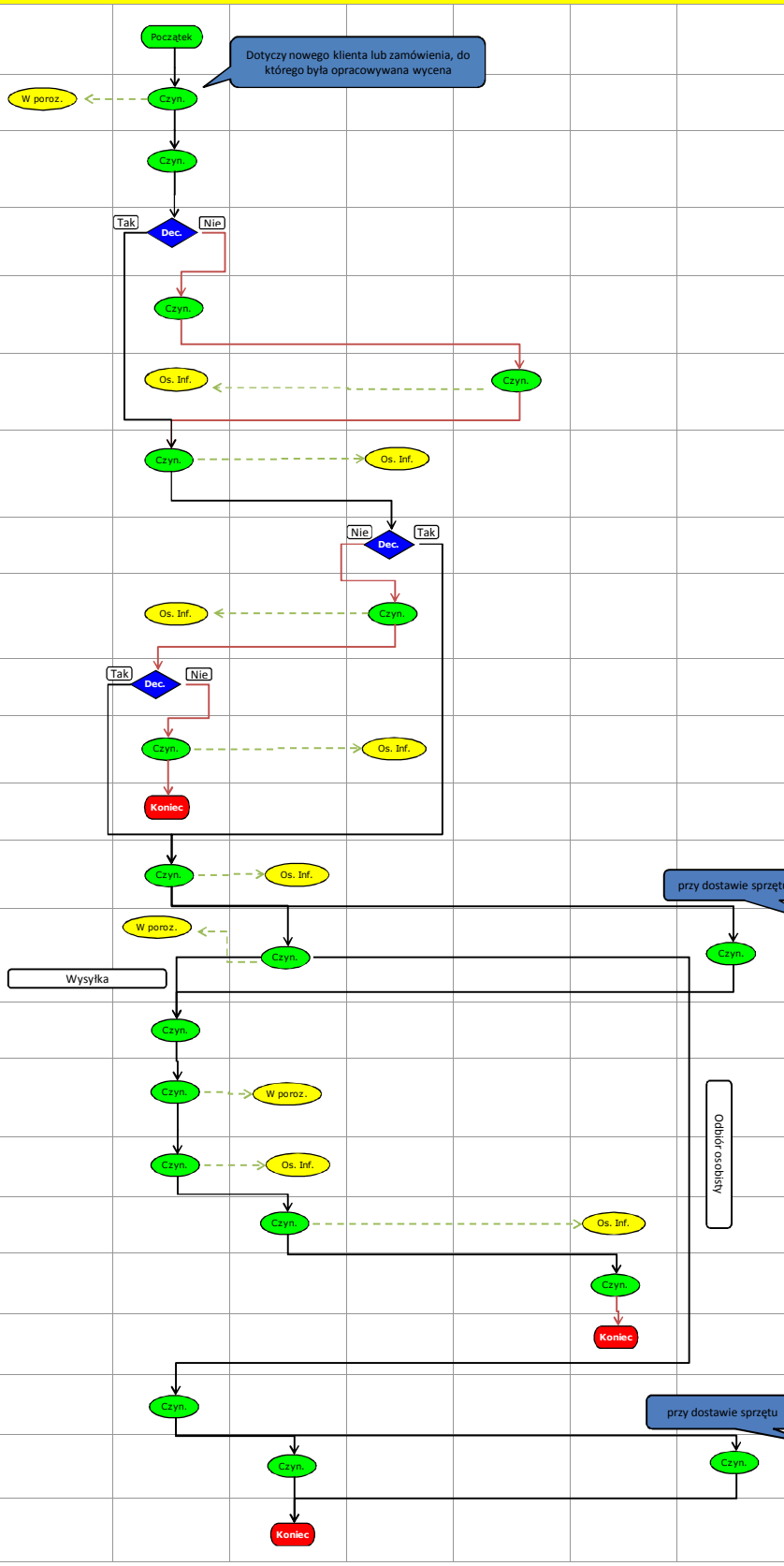
LEGENDA

	początek procedury
	koniec procedury
	podejmujący decyzje
	wykonawca czynności
	informowany o wykonaniu czynności lub podjęciu decyzji
	osoba z którą wykonuje się czynność lub podejmuje decyzje w porozumieniu
	przebieg czynności
	przebieg informacji

Sporządził:	Barbara Ciuśniak	Zatwierdzam:	Katarzyna Obłaza, Marek Obłaza
Wersja:	1	Data obowiązywania:	25-07-2012

Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.

Lp.	Czynność	Pracownik DH	Pracownik BOK	Magazynier	Klient	Dostawca	Kurier	Doradca do spraw technicznych	Zapisy	Wytyczne, źródła danych
										"" - temat ustaleń wewnętrznych w CRM
	Klient na towary handlowe									
1	*Przyjecie zamówienia od klienta*		Początek							**F.7.2.6., mail, "Zamówienia od Klientów"**
2	*Uzupełnienie danych kontrahenta, uwag i szczegółów zamówienia*		Czyn.						**Firma**	**"Aktualizacja cen"**
3	*Sprawdzenie dostępności asortymentu potrzebnego do realizacji zamówienia*		Czyn.							**Firma**
4	*Czy posiadamy potrzebne towary handlowe?*		Dec.							
5	*Nie - zamówienie towarów u dostawców*		Czyn.						**System informatyczny, mail**	**"Zamówienia do dostawców towarów handlowych"**
6	*Potwierdzenia zamówienia przez dostawcę*		Os. Inf.			Czyn.			**mail**	
7	*Potwierdzenie zamówienia, ustalenie daty realizacji zamówienia i przekazanie ustaleń do klienta*		Czyn.		Os. Inf.				**Firma - potwierdzenie zamówienia mail, fax**	
8	*Czy klient akceptuje warunki zamówienia?*				Dec.					
9	*Nie - kontakt z BOK z zapytaniem o możliwość częściowej realizacji zamówienia*		Os. Inf.		Czyn.				**mail, tel, faksem, osobiście**	
10	*Czy jest możliwość częściowej realizacji zamówienia?*		Dec.							
11	*Nie - poinformowanie klienta o braku możliwości częściowej realizacji*		Czyn.		Os. Inf.					
12	*Koniec*		Koniec							
13	*Przekazanie kopii potwierdzenia zamówienia do magazynu*		Czyn.	Os. Inf.				przy dostawie sprzętu		
14	*Przygotowanie towaru do wydania albo wysyłki*		W poroz.	Czyn.				Czyn.	**CRM - gwarancja**	**Firma - potwierdzenie zamówienia, "Magazyn"**
15	*Przygotowanie faktury*		Czyn.						**Faktura**	
16	*Wystawienie listu przewozowego na podstawie spakowanych paczek*		Czyn.	W poroz.					**List Przewozowy**	
17	*Przekazanie faktury i listu przewozowego do magazynu*		Czyn.	Os. Inf.						
18	*Przekazanie przesyłki kurierowi*			Czyn.			Os. Inf.			
19	*Odebranie przesyłki i podpisanie protokołu przekazania towaru*						Czyn.		**Protokół przekazania towaru**	
20	*Koniec*						Koniec			
21	*Wystawienie faktury*		Czyn.					przy dostawie sprzętu	**Faktura**	
22	*Wydanie towaru*			Czyn.				Czyn.	**CRM - gwarancja**	**"Podpis na fakturze"**
23	*Koniec*			Koniec						



Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.

Lp.	Czynność	Pracownik DH	Pracownik BOK	Magazynier	Klient	Dostawca	Kurier	Doradca do spraw technicznych	Zapisy	Wytyczne, źródła danych
										"" - temat ustaleń wewnętrznych w CRM
	Klient na nadruki									
24	Przyjecie zamówienia od klienta		Początek					W poroz.		mail, "Zamówienia od Klientów"
25	Uzupełnienie danych kontrahenta, uwag i szczegółów zamówienia	W poroz.	Czyn.	Dotyczy nowego klienta lub zamówienia, do którego była opracowywana wycena					Firma	F.7.2.6., "Aktualizacja cen"
26	Sprawdzenie dostępności asortymentu potrzebnego do realizacji zamówienia		Czyn.					W poroz.		Firma
27	Czy posiadamy potrzebne materiały eksploatacyjne?		Tak / Dec. / Nie							
28	Nie - zamówienie materiałów eksploatacyjnych u dostawców		Czyn.						System informatyczny, mail	"Zamówienia do dostawców towarów handlowych"
29	Potwierdzenia zamówienia przez dostawcę		Os. Inf.			Czyn.			mail	
30	Przekazanie zlecenia do realizacji		Czyn.					Os. Inf.	Firma - potwierdzenie zamówienia	
31	Przygotowanie wizualizacji nadruku	Wraz z potwierdzeniem zamówienia są przekazywane wszystkie materiały otrzymane od klienta (wzory, szkice, szczegóły etykiety)			Os. Inf.			Czyn.		
32	Czy klient akceptuje przygotowany wzór?				Tak / Dec. / Nie				mail	
33	Tak - wykonanie próbnego wydruku w celu kontroli poprawności etykiety	W przypadku gdy Pracownik DH ustalał z klientem szczegóły projektu etykiety						Czyn.	Serwer - wzór etykiety, CRM - nadruk TT	"Nadruk TT"
34	Czy wydrukowana etykieta jest poprawna?	W poroz.						Tak / Dec. / Nie		
35	Nie - korekta etykiety							Czyn.		
36	Tak - wykonanie nadruku zgodnie z ustaleniami							Czyn.		
37	Przekazanie informacji o zakończonym druku		Os. Inf.					Czyn.	Tel, mail	
38	Przygotowanie towaru do wydania albo wysyłki		Os. Inf. / Wysyłka	Czyn.						Firma - potwierdzenie zamówienia, "Magazyn"
39	Przygotowanie faktury		Czyn.						Faktura	
40	Wystawienie listu przewozowego na podstawie spakowanych paczek		Czyn.	W poroz.				Odbiór osobisty	List Przewozowy	
41	Przekazanie faktury i listu przewozowego do magazynu		Czyn.	Os. Inf.						
42	Przekazanie przesyłki kurierowi			Czyn.			Os. Inf.			
43	Odebranie przesyłki i podpisanie protokołu przekazania towaru						Czyn.		Protokół przekazania towaru	
44	Koniec						Koniec			
45	Dostarczenie do BOK zrealizowanego zamówienia							Czyn.		
46	Wystawienie faktury i wydanie towaru		Czyn.						Faktura	"Podpis na fakturze"
47	Koniec		Koniec							

Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.

Lp.	Czynność	Pracownik DH	Pracownik BOK	Magazynier	Klient	Dostawca	Kurier	Doradca do spraw technicznych	Zapisy	Wytyczne, źródła danych
										"" - temat ustaleń wewnętrznych w CRM
	Serwis									
48	*Przyjęcie zlecenia na naprawę*							Początek	**mail**	
49	*Przekazanie sprzętu do serwisu*				Czyn.				**F.7.3.1.**	**"Serwis - przyjęcie/wydanie urządzeń"**
50	*Oznaczenie sprzętu oraz jeżeli jest potrzeba wydanie sprzętu zastępczego*							Czyn.	**F.7.3.2.**	**"Serwis - przyjęcie/wydanie urządzeń"**
51	*Ocena stanu urządzenia i diagnoza usterki*							Czyn.	**CRM**	**"Serwis - zapisy w CRM"**
52	*Wycena elementów do wymiany oraz kosztów wykonania naprawy*							Czyn.	**CRM - wycena naprawy**	**"Serwis - zapisy w CRM"**
53	*Przesłanie sporządzonej wyceny do klienta*				Os. Inf.			Czyn.	**mail**	
54	*Czy klient akceptuje wycenę?*				Nie / Dec. / Tak				**mail, faks**	
55	*Nie - zwrot urządzenia do klienta*							Czyn.		
56	*Koniec*				Koniec					**"Serwis - przyjęcie/wydanie urządzeń"**
57	*Tak - wykonanie naprawy*				Klient może podjąć decyzję o naprawie tylko części elementów wykazanych w wycenie			Czyn.		**"Serwis - przekazanie sprzętu do serwisu ETISOFT"**
58	*Przekazanie informacji o zakończonej naprawie*		Os. Inf.		Os. Inf.			Czyn.	**mail, tel**	
59	*Przygotowanie sprzetu do wydania albo wysyłki*							Czyn.	**CRM - wykonane czynności, CRM - serwis**	
60	*Przygotowanie faktury*		Czyn. / Wysyłka						**Faktura**	
61	*Wystawienie listu przewozowego na podstawie spakowanych paczek*		Czyn.	W poroz.				Odbiór osobisty	**List Przewozowy**	
62	*Przekazanie faktury i listu przewozowego do magazynu*		Czyn.	Os. Inf.						
63	*Przekazanie przesyłki kurierowi*			Czyn.			Os. Inf.			
64	*Odebranie przesyłki i podpisanie protokołu przekazania towaru*						Czyn.		**Protokół przekazania towaru**	
65	*Koniec*						Koniec			
66	*Wydanie sprzętu na podstawie faktury wystawionej przez BOK*			W poroz.				Czyn.	**Faktura, CRM - wykonane czynności, CRM - serwis**	**"Serwis - przyjęcie/wydanie urządzeń", "Podpis na fakturze"**
67	*Koniec*			Koniec						

Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.