

جزئیات بازنگری	تاریخ بازنگری	شماره بازنگری	سند بازنگری شده	
			کد فرم	کد روش اجرایی / دستورالعمل

۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل چگونگی نحوه آموزش مودیان میباشد.

۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل کارکنان میز خدمت و توسعه کسب و کار را در برمیگیرد.

۳- تعریف

۴- مراجع

۵- شرح

درخواست آموزش توسط میز خدمت ثبت میشود و مدیر عملیات پیشینه آموزش های برگزار شده را بررسی میکند.

با توجه به شرایط ۱ یا ۲... یا هر ۶ راه حل زیر را انجام میدهید.

۱- پیشنهاد ثبت صورت حساب به جای مودی

۲- برگزاری سمینار آموزشی و ثبت گزارش آموزش

کد سند: WI-BD-۰۱-۰۰۰	۲	ادرس شرکت
ویرایش: ۰۰		

۳- آموزش چندین بار انجام شده و انجام روش اجرایی مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی

Pr-DP-۰۱-۰۰

۴- آموزش توسط کارشناس توسعه کسب و کار در محل مشتری ثبت یک یا چند صورت حساب به جای مودی و آموزش همزمان وی و سپس گزارش آموزش انجام شده را ثبت میکنند.

۵- آموزش تلفنی توسط کارشناس مربوطه به مشتری و ثبت یک یا چند صورت حساب به جای مودی و آموزش همزمان وی و سپس گزارش آموزش انجام شده را ثبت میکنند.

۶- آموزش حضوری مودی و ثبت یک یا چند صورت حساب به جای مودی و آموزش همزمان وی و سپس گزارش آموزش انجام شده را ثبت میکنند.

- پس از ثبت صورت حساب توسط مودی مدیر عملیات گزارشهای آموزش ثبت شده را بررسی میکند و با عملکرد مودی پس از آموزش مقایسه میکند و تصمیم میگیرد که مودی به آموزش بیشتری احتیاج دارد یا سمینار آموزشی برگزار کند و یا اینکه اقدامات کافی است.

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل به عهده واحد عملیات میباشد.
- مسئولیت اجرای این دستورالعمل به عهده واحد میز خدمت می باشد.
- مسئولیت برگزاری آموزش با توسعه کسب و کار، میز خدمت و مرکز تماس میباشد.
- مسئولیت به روز رسانی و ممیزی این دستورالعمل به عهده واحد طرح و برنامه میباشد.

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
روش اجرایی مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی	۱ سال	سرور

۸- مستندات

۱- روش اجرایی مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی Pr-DP-۰۱-۰۰

۹- مدارک پیوست

کد سند: WI-BD-۰۱-۰۰	۴	ادرس شرکت
ویرایش: ۰۰		