

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.1

Sayfa : 1 / 2

İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI

PROSESİN AMACI: Üyelerine iletişim ve iş geliştirme fırsatları sunan geniş bir faaliyetler dizisine erişim sağlayabilmek.		STANDART MADDESİ		ISO 9001:2015 Madde: 8.2.1 TOBB Akreditasyon Maddesi: 2.1 ISO 10002:2015 Şikâyet İle ilgili İletişim					
GİRDİLERİ		KAYNAKLARI		ÇIKTILARI		İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR			
1. Üye anketleri sonucu talep ve beklentiler, 2. Faaliyet takvimi ihtiyacı,		1. Yazılım donanım, 2. İnsan kaynakları, 3. İnternet, 4. Web sitesi,		1. Üye anketleri, 2. Faaliyet takvimi ve raporu, 3. Ekonomik istatistik araştırmaları, 4. İyi uygulamaların paylaşılması,		1. Eğitim ve Etkinliklerin Planı Formu (F-14) 2. Toplantı ve Etkinlik Katılımcı Listesi 3. Toplantı Tutanağı (Odalar müşterek toplantısı, paydaş toplantısı) 4. Yayın Listesi Formu (F-27) 5. Üye Memnuniyet Anket Formu (F-29) 6. Üye Bilgi Güncelleme Formu (F-19) 7. Üye Ziyaret Listesi Formu (F-20) 8. Üye Görüşme (Öneri, Şikâyet ve Üye Geri Besleme) formu (F-12) 9. Tüm süreçler ve prosedürler			
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN		PERFORMANS KRİTERLERİ (STRATEJİK PLAN- İŞ PLANI)		RİSKLER		FIRSATLAR		PROSES KALİTE VE İŞ PLANI HEDEFİ	
1. Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Personel		1. Üyelere yönelik gerçekleştirilen toplantı ve etkinliklerin listesini tutmak ve güncellemek, 2. Üyelere yönelik gerçekleştirilen toplantı ve etkinliklere ait katılımcı sayısını tutmak, 3. Üyelere yönelik gerçekleştirilen toplantı ve etkinliklere ait sonuç raporu oluşturmak, 4. Paydaşlarla toplantı düzenlemek ve sonuç raporu hazırlamak,		1-Üyelerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve tatmin seviyelerinin eksik veya yetersiz belirlenmesi. 2-Müşterek bölgesel toplantılara katılmama 3-İyi uygulamaları bölgesel ve ulusal odalar iletişim ağı gruplarında paylaşmama		1-Üyelerini iletişim ve iş geliştirme konusunda ilerletmek, 2-Üyelerinin ve personelinin istek ve beklentilerini işlere yansıtılabilmek, 3-Üyelerin bir araya gelip, tanışabilmesi ve yeni iş imkânları yaratabilmesi,		1. Min. 6 adet 2. Toplam 300 üye katılımı 3. 6 adet 4. 2 adet	
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER		ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER							
Üye İlişkileri, Tescil satış salonu laboratuvar, İş Geliştirme ve Eğitim, Politika Temsil ve Görüş Oluşturma, Bilgi İşlem Süreçleri		Üye İş Geliştirme ve Eğitim, Politika Temsil, Bilgi İşlem Süreçleri							

Onaylayan
Genel SekreterHazırlayan
Yönetim TemsilcisiSayfa No
1/2

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.1

Sayfa : 1 / 2

İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
İLETİŞİM AĞI	Üyelerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve tatmin seviyelerinin eksik veya yetersiz belirlenmesi.	Üye ve paydaş iletişimleri	Üye memnuniyetsizliği	4	5	20	1	Üye anket ve ziyaretleri yapılıyor	Üyelerini iletişim ve iş geliştirme konusunda yeni yöntemler geliştirmek	Üye memnuniyet oranı ve ziyaret sayısı	
	Müşterek bölgesel toplantılara katılmama	Üye ve paydaş iletişimleri	Bölgesel ve yerel ilişkilerin zayıflaması	4	5	20	1	Müşterek toplantılara katılım sağlanıyor	Sonuç odaklı lobi faaliyetleri gerçekleştirilebilir	Toplantı tutanakları ve listesi	
	İyi uygulamaları bölgesel ve ulusal odalarla iletişim ağı gruplarında paylaşmama	Üye ve paydaş iletişimleri	Etkileşim ve katma değer sağlayamama	3	3	9	4	Kıyaslama çalışmaları yapılıyor	İyi uygulamalar web de dâhil paylaşılabilir	Kıyaslama raporu sonrası başlatılan iyileştirme faaliyetleri	
	Güncel olmayan üye bilgileri	Üye ve paydaş iletişimleri	Üyelere ulaşamama ve memnuniyetsizlik artışı	4	5	20	1	Üye bilgi güncelleme yöntemleri geliştirildi TOBB net, üye ziyareti ve işlemler sırasında, sms gönderimi vb.	Üyelerin bir araya gelip, tanışabilmesi ve yeni iş imkânları yaratabilmesi sağlanabilir	Toplantı sayısı	
	Üye iletişim kanallarının kapalı olması	Üye ve paydaş iletişimleri	Stratejik planın uygulanamaması ve üye memnuniyetsizliği	5	5	25	1	Stratejik plan kapsamında üye memnuniyet hedefleri mevcut ve Üye sektör buluşmaları planlanıyor	Etkin üye toplantıları yapılmalı	Toplantı sonuçları	
	Duyuruların üyeye ulaşamaması	Üye ve paydaş iletişimleri	Üye memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Üye anketi ile haberleşme yöntemi sorulmuş ve buna uygun faaliyetler yapılıyor. Haberleşme ve iletişim stratejisi belirlendi.	Her üye için ziyaret planlaması yapılabilir.	Ziyaret sayısı	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Sayfa No 2/2