

İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI

Doküman No	P.2.1
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.11.2018

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

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR	
Üye anketleri sonucu talep ve beklentiler 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 (F.14) 2. Toplantı ve Etkinlik Katılımcı Listesi 3. Toplantı Tutanağı (Odalar müşterek toplantısı, paydaş toplantısı) 4. Yayınların listesi (F.23) 5. Üye Memnuniyet Anket formu (F.25) 6. Üye Görüşme şikayet öneri ve talep formu (F.12) 7. Tüm süreçler ve prosedürler	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Personel	1. F.2.1.1 Üyelere Yönelik Gerçekleştirilen Toplantı ve Etkinliklerin listesini tutmak ve güncellemek 2. F. 2.1.2 Üyelere Yönelik Gerçekleştirilen Toplantı ve Etkinliklere ait sonuç raporu oluşturmak 3. F. 2.1.3 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 imkanları yaratabilmesi.	1. 4 2. 1 3. 1
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			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 1/2

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 yapıyor	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	3	Kıyaslama çalışmaları yapıyor	İyi uygulamalar web de dahil 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 imkanları 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			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/2