

A2 Продвижение и продажи

Регламент процесса

Версия: 1.1.1

Статус: В работе

УТВЕРЖДАЮ

(Должность)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20__ г.

Перечень изменений

№	Версия	Статус	Дата изменения статуса	Изменения
1.	1.1.1	В работе	02.04.2007	

Содержание

1. Общие положения	5
1.1. Содержание деятельности	5
1.2. Цели процесса	5
1.3. Владелец процесса	5
1.4. Исполнители процесса	5
1.5. Результат процесса	5
1.6. Документация процесса	5
2. Диаграмма процесса	6
3. Взаимодействие с другими процессами и внешней средой	7
3.1. Взаимодействие по Входу	7
3.2. Взаимодействие по Выходу	7
3.3. Управление процесса	7
4. Организация выполнения процесса	9
5. Показатели процесса	12

Термины и сокращения

{Граница}	– внешний поставщик или потребитель стрелки. Находится за рамками моделируемой системы. Название не детализируется в случаях однозначного понимания читателями диаграммы или в случаях неоднозначности.
{Туннель}	– поставщик или потребитель стрелки. Название не детализируется в случаях однозначного понимания читателями диаграммы.
Бизнес-процесс	– последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации (далее Процесс).
Владелец процесса	– должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.
Входы бизнес-процесса	– ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.
Выходы бизнес-процесса	– объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.
Исполнитель процесса	– подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс.
Механизмы бизнес-процесса	– ресурсы (технологические, трудовые), используемые для выполнения процесса, целиком не потребляющиеся при выполнении одной итерации процесса.
Организационная структура управления	– совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура).
Подпроцесс	– бизнес-процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса.
Процедура	– бизнес-процесс нижнего уровня, содержащий последовательность конечных (не требующих дополнительной детализации) операций (функций).
Управление бизнес-процесса	– управляющие воздействия, регламентирующие выполнение процесса.

1. Общие положения

Настоящий документ является регламентом бизнес-процесса «А2 Продвижение и продажи» ООО «ИнТехПроект» и разработан в целях:

- Формирования единых правил и требований к организации процесса.
- Установления ответственности за результат процесса.
- Унификации и стандартизации документооборота.

1.1. Содержание деятельности

Содержанием деятельности по процессу «А2 Продвижение и продажи» является привлечение клиентов и инициация проекта.

1.2. Цели процесса

Выполнение процесса «А2 Продвижение и продажи» направлено на достижение следующих целей компании:

- Увеличение количества клиентов
- Сохранение клиентской базы

1.3. Владелец процесса

Владельцем процесса является:

- Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

1.4. Исполнители процесса

Субъекты, выполняющие процесс:

- Отдел продаж

1.5. Результат процесса

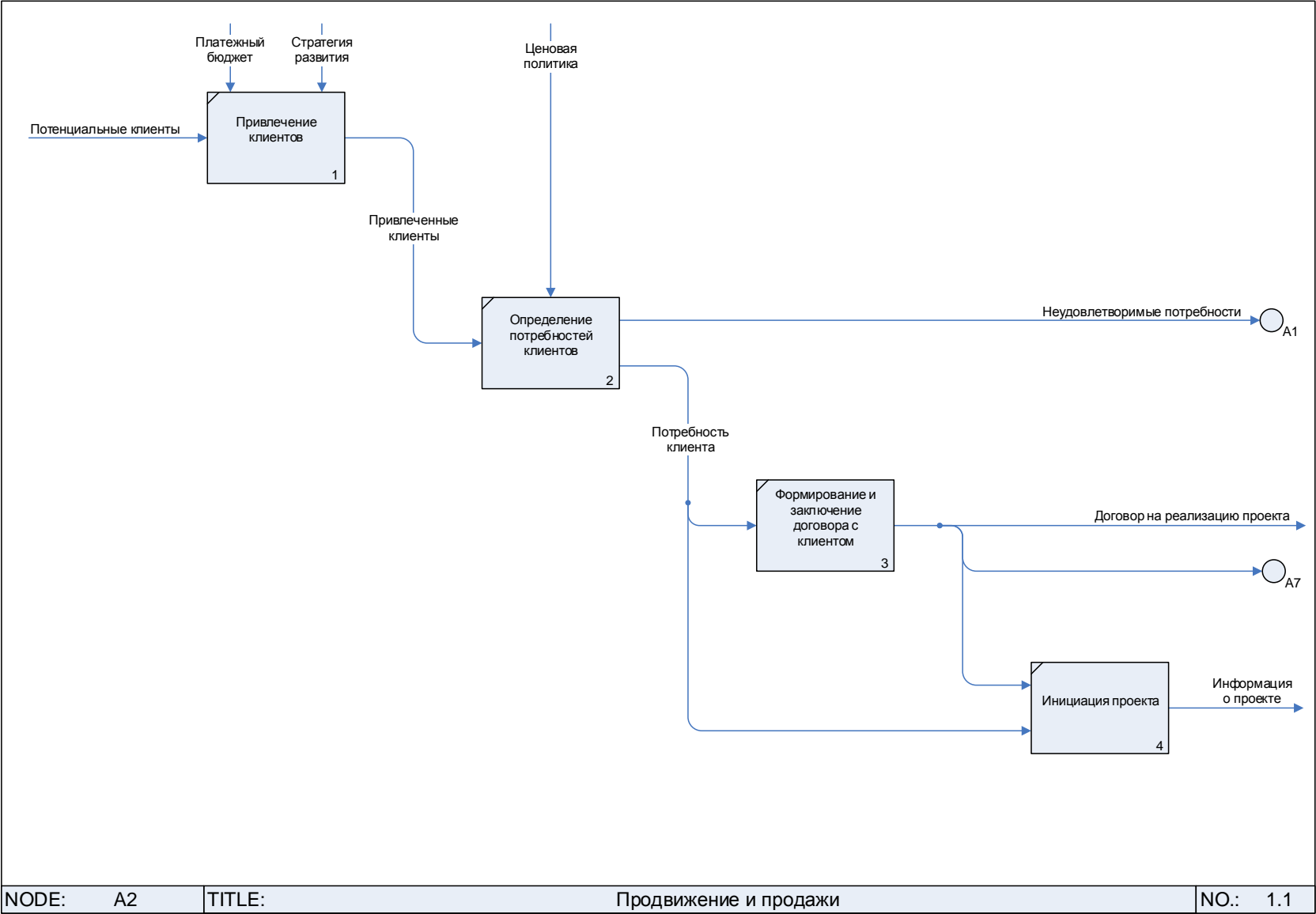
Основным результатом процесса является заключенный договор на реализацию проекта и первичная информация о проекте.

1.6. Документация процесса

Выполнение процесса «Продвижение и продажи» регламентируется следующей плановой или нормативно-методической документацией:

- Платежный бюджет
- Стратегия развития
- Ценовая политика

2. Диаграмма процесса



3. Взаимодействие с другими процессами и внешней средой

При выполнении процесса «A2 Продвижение и продажи» осуществляется взаимодействие с другими процессами и с внешней средой по входу, выходу, управлению и механизмам:

3.1. Взаимодействие по Входу

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Потенциальные клиенты			{Граница}

3.2. Взаимодействие по Выходу

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Договор на реализацию проекта	Договор	Бухгалтерия	A7.2 Контроль доходов
			Бухгалтерия	A7.4 Формирование платежного бюджета
2.	Информация о проекте	Информация о проекте	Руководитель проекта	A4.1.1 Определение требований заказчика
3.	Неудовлетворимые потребности		Начальник отдела продаж	A1.1 Анализ рынка

3.3. Управление процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Платежный бюджет	Платежный бюджет	Бухгалтерия	A7.4 Формирование платежного бюджета
2.	Стратегия развития	Стратегия развития	Начальник отдела продаж	A1.3 Разработка долгосрочного плана развития
3.	Ценовая политика	Ценовая политика	Отдел продаж	A1.2 Выбор сегментов рынка и

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
				определение продуктового портфеля

4. Организация выполнения процесса

A2.1 Привлечение клиентов

Владелец подпроцесса

- Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

Исполнители подпроцесса

Субъекты, выполняющие процесс:

- Отдел продаж

Результат выполнения: привлеченные клиенты.

Документация подпроцесса

Выполнение подпроцесса регламентируется следующей плановой и нормативно-методической документацией:

- Платежный бюджет
- Стратегия развития

Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Потенциальные клиенты			{Граница}

Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Привлеченные клиенты		Отдел продаж	A2.2 Определение потребностей клиентов

Управление подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Платежный бюджет	Платежный бюджет	Бухгалтерия	A7.4 Формирование платежного бюджета
2.	Стратегия развития	Стратегия развития	Начальник отдела продаж	A1.3 Разработка долгосрочного плана развития

A2.2 Определение потребностей клиентов

Владелец подпроцесса

- Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

Исполнители подпроцесса

Субъекты, выполняющие процесс:

- Отдел продаж

Результат выполнения: выявленные потребности клиентов.

Документация подпроцесса

Выполнение подпроцесса регламентируется следующей плановой и нормативно-методической документацией:

- Ценовая политика

Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Привлеченные клиенты		Отдел продаж	A2.1 Привлечение клиентов

Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Неудовлетворимые потребности		Начальник отдела продаж	A1.1 Анализ рынка
2.	Потребность клиента		Менеджер по продажам	A2.3 Формирование и заключение договора с клиентом
			Отдел продаж	A2.4 Инициация проекта

Управление подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Ценовая политика	Ценовая политика	Отдел продаж	A1.2 Выбор сегментов рынка и определение продуктового портфеля

A2.3 Формирование и заключение договора с клиентом**Владелец подпроцесса**

- Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

Исполнители подпроцесса

Субъекты, выполняющие процесс:

- Менеджер по продажам (Отдел продаж)

Результат выполнения: заключенный договор.

Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Потребность клиента		Отдел продаж	A2.2 Определение потребностей клиентов

Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Договор на реализацию проекта	Договор	Отдел продаж	A2.4 Инициация проекта
			Бухгалтерия	A7.2 Контроль доходов
			Бухгалтерия	A7.4 Формирование платежного бюджета

A2.4 Инициация проекта**Владелец подпроцесса**

- Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

Исполнители подпроцесса

Субъекты, выполняющие процесс:

- Отдел продаж

Результат выполнения: первичная информация о проекте.

Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Договор на реализацию проекта	Договор	Менеджер по продажам	A2.3 Формирование и заключение договора с клиентом
2.	Потребность клиента		Отдел продаж	A2.2 Определение потребностей клиентов

Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Информация о проекте	Информация о проекте	Руководитель проекта	A4.1.1 Определение требований заказчика

5. Показатели процесса

Для оценки результатов выполнения процесса используются следующие показатели:

№	Показатель	Единица измерения
1.	Количество клиентов	Штуки
2.	Количество клиентов, обратившихся повторно	Штуки
3.	Процент клиентов, обратившихся повторно	Проценты