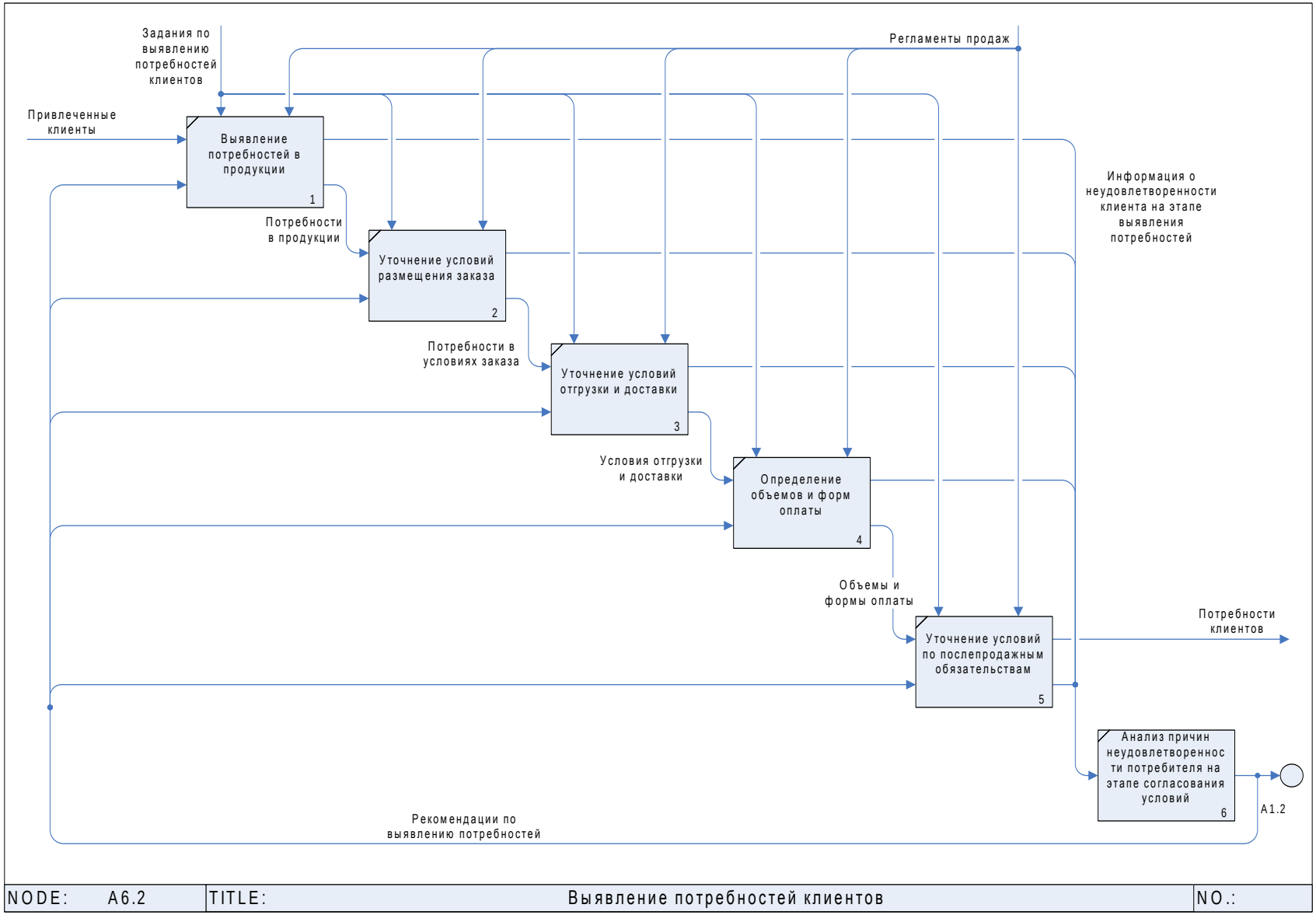
A6.2 Выявление потребностей клиентов



Владелец процесса

- Начальник клиентского отдела (Клиентский отдел)

Исполнители процесса

- Клиентский отдел (Департамент продвижения и продаж)

Нормативно-методическая и плановая документация

- Задание по выявлению потребностей

Входы процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Привлеченные клиенты		Отдел связей с общественностью и рекламы	A6.1.4 Проведение мероприятий продвижения

Выходы процесса

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Потребности клиентов	Потребность клиента	Инвестиционный отдел	A1.5.1 Разработка технических и технологических целей
			Клиентский отдел	A6.4.1 Оценка надежности клиента
			Отдел связей с общественностью и рекламы	A6.8.1 Проведение опросов клиентов
			Отдел связей с общественностью и рекламы	A6.8.2 Анализ результатов обслуживания клиентов
2.	Рекомендации по выявлению потребностей		Группа внутреннего аудита	A1.2.1.2 Подготовка внутренних аудитов
			Группа анализа внутренней среды	A1.2.3.1 Планирование проведения анализа результатов деятельности

Управление процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей	Аналитический отдел	A4.2.1 Прогнозирование поведения целевых сегментов
			Отдел связей с общественностью и рекламы	A6.8.4 Подготовка рекомендаций по улучшению продукции и обслуживания клиентов
2.	Регламенты продаж		Группа оргразвития	A1.4.2 Корректировка бизнес-процессов и подсистем управления

Описание подпроцессов

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
1.	A6.2.1 Выявление потребностей в продукции		Клиентский отдел	Вход	Привлеченные клиенты		Информация о неудовлетворенности клиента на этапе выявления потребностей	
					Рекомендации по выявлению потребностей		Потребности в продукции	Потребность клиента
				Управление	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей		
					Регламенты продаж			
2.	A6.2.2 Уточнение условий размещения заказа		Клиентский отдел	Вход	Потребности в продукции	Потребность клиента	Информация о неудовлетворенности клиента на этапе выявления потребностей	

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
					Рекомендации по выявлению потребностей		Потребности в условиях заказа	Потребность клиента
				Управление	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей		
					Регламенты продаж			
3.	А6.2.3 Уточнение условий отгрузки и доставки		Клиентский отдел	Вход	Потребности в условиях заказа	Потребность клиента	Информация о неудовлетворенности клиента на этапе выявления потребностей	
					Рекомендации по выявлению потребностей		Условия отгрузки и доставки	
				Управление	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей		
					Регламенты продаж			
4.	А6.2.4 Определение объемов и форм оплаты		Клиентский отдел	Вход	Рекомендации по выявлению потребностей		Информация о неудовлетворенности клиента на этапе выявления потребностей	
					Условия отгрузки и доставки		Объемы и формы оплаты	
				Управление	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей		

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
					Регламенты продаж			
5.	А6.2.5 Уточнение условий по послепродажным обязательствам		Клиентский отдел	Вход	Объемы и формы оплаты		Информация о неудовлетворенности клиента на этапе выявления потребностей	
					Рекомендации по выявлению потребностей		Потребности клиентов	Потребность клиента
				Управление	Задания по выявлению потребностей клиентов	Задание по выявлению потребностей		
					Регламенты продаж			
6.	А6.2.6 Анализ причин неудовлетворенности потребителя на этапе согласования условий		Клиентский отдел	Вход	Информация о неудовлетворенности клиента на этапе выявления потребностей		Рекомендации по выявлению потребностей	