A4.2 Разработка стратегии маркетинга и продаж

|  |
| --- |
|  |

#### Владелец процесса

* Начальник аналитического отдела (Аналитический отдел)

#### Исполнители процесса

* Аналитический отдел (Департамент разработки продуктов)

#### Нормативно-методическая и плановая документация

|  |
| --- |
| * Маркетинговая стратегия
 |

#### Входы процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Концепции новых продуктов |  | Группа долгосрочного планирования | A1.3.3 Разработка и согласование Стратегии и стратегических планов |
| 2. | Отчеты о внешней среде |  | Аналитический отдел | A1.1.1 Анализ политики и законов |
| Аналитический отдел | A1.1.2 Оценка технологий и науки |
| Аналитический отдел | A1.1.3 Социальный анализ |
| Аналитический отдел | A1.1.4 Экономический анализ |
| Аналитический отдел | A1.1.5 Анализ рынка |
| Аналитический отдел | A1.1.6 Анализ действий конкурентов |
| Аналитический отдел | A1.1.7 Анализ рынка поставщиков |
| Аналитический отдел | A1.1.8 Анализ рынка подрядчиков |
| 3. | Результаты анализа удовлетворенности клиентов |  | 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 |
| Отдел связей с общественностью и рекламы | A6.8.3 Анализ претензий и рекламаций клиентов |
| 4. | Рекомендации по улучшению обслуживания | Рекомендация по улучшению обслуживания клиентов | Отдел связей с общественностью и рекламы | A6.8.4 Подготовка рекомендаций по улучшению продукции и обслуживания клиентов |

#### Выходы процесса

| № | Выход | Объекты | Передается |
| --- | --- | --- | --- |
| Получатель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Граница себестоимости |  | Конструкторский отдел | A4.3.1 Разработка спецификации |
| Технологический отдел | A4.4.1 Определение необходимых материалов и оборудования |
| 2. | Задания по выявлению потребностей клиентов | Задание по выявлению потребностей | Клиентский отдел | A6.2.1 Выявление потребностей в продукции |
| Клиентский отдел | A6.2.2 Уточнение условий размещения заказа |
| Клиентский отдел | A6.2.3 Уточнение условий отгрузки и доставки |
| Клиентский отдел | A6.2.4 Определение объемов и форм оплаты |
| Клиентский отдел | A6.2.5 Уточнение условий по послепродажным обязательствам |
| 3. | Прогноз продаж | Прогноз продаж | Группа долгосрочного планирования | A1.3.3 Разработка и согласование Стратегии и стратегических планов |
| Технологический отдел | A4.4.1 Определение необходимых материалов и оборудования |
| 4. | Стратегия продвижения продукта | Стратегия рекламы и продвижения нового продукта | Отдел связей с общественностью и рекламы | A6.1.2 Разработка мероприятий по продвижению продукции |

#### Управление процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Маркетинговая стратегия | Маркетинговая стратегия | Группа долгосрочного планирования | A1.3.2 Выбор рынков и формулирование Маркетинговой стратегии |
| 2. | Проект |  | Инвестиционный отдел | A1.5.2 Организация совершенствования технологических процессов |
| 3. | Регламенты РНП |  | Группа оргразвития | A1.4.2 Корректировка бизнес-процессов и подсистем управления |

#### Описание подпроцессов

| № | Процесс | Владелец | Исполнители | Входы | Выходы |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип | Название | Объекты | Название | Объекты |
| 1. | A4.2.1 Прогнозирование поведения целевых сегментов |  | Аналитический отдел | Вход | Концепции новых продуктов |  | Задания по выявлению потребностей клиентов | Задание по выявлению потребностей |
| Отчеты о внешней среде |  | Прогнозы поведения целевых сегментов | Прогноз поведения целевых сегментов |
| Результаты анализа удовлетворенности клиентов |  |
| Управление | Регламенты РНП |  |
| 2. | A4.2.2 Выбор каналов сбыта |  | Аналитический отдел | Вход | Прогнозы поведения целевых сегментов | Прогноз поведения целевых сегментов | Каналы сбыта |  |
| Управление | Регламенты РНП |  |
| 3. | A4.2.3 Разработка конкурентного маневрирования |  | Аналитический отдел | Вход | Каналы сбыта |  | Схема конкурентного маневрирования |  |
| Отчеты о внешней среде |  |
| Управление | Регламенты РНП |  |
| 4. | A4.2.4 Разработка жизненного цикла |  | Аналитический отдел | Вход | Концепции новых продуктов |  | Жизненный цикл | Жизненный цикл продукта |
| Отчеты о внешней среде |  |
| Прогнозы поведения целевых сегментов | Прогноз поведения целевых сегментов |
| Схема конкурентного маневрирования |  |
| Управление | Проект |  |
| Регламенты РНП |  |
| 5. | A4.2.5 Разработка ценовой стратегии |  | Аналитический отдел | Вход | Жизненный цикл | Жизненный цикл продукта | Ценовая стратегия | Ценовая стратегия продукта |
| Отчеты о внешней среде |  |
| Прогнозы поведения целевых сегментов | Прогноз поведения целевых сегментов |
| Схема конкурентного маневрирования |  |
| Управление | Маркетинговая стратегия | Маркетинговая стратегия |
| Регламенты РНП |  |
| 6. | A4.2.6 Разработка стратегии продвижения |  | Аналитический отдел | Вход | Жизненный цикл | Жизненный цикл продукта | Стратегия продвижения продукта | Стратегия рекламы и продвижения нового продукта |
| Каналы сбыта |  |
| Концепции новых продуктов |  |
| Рекомендации по улучшению обслуживания | Рекомендация по улучшению обслуживания клиентов |
| Схема конкурентного маневрирования |  |
| Ценовая стратегия | Ценовая стратегия продукта |
| Управление | Маркетинговая стратегия | Маркетинговая стратегия |
| Регламенты РНП |  |
| 7. | A4.2.7 Определение границы себестоимости |  | Аналитический отдел | Вход | Ценовая стратегия | Ценовая стратегия продукта | Граница себестоимости |  |
| Управление | Регламенты РНП |  |
| 8. | A4.2.8 Разработка прогнозов продаж |  | Аналитический отдел | Вход | Каналы сбыта |  | Прогноз продаж | Прогноз продаж |
| Прогнозы поведения целевых сегментов | Прогноз поведения целевых сегментов |
| Стратегия продвижения продукта | Стратегия рекламы и продвижения нового продукта |
| Ценовая стратегия | Ценовая стратегия продукта |
| Управление | Регламенты РНП |  |