A2.2.1 Определение потребности клиента в продукции

#### Владелец процесса

* Начальник бюро по продажам автокомпонентов (Бюро по продажам автозапчастей) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»

* Начальник отдела продаж алюминиевых профильных систем (Отдел продаж алюминиевых профильных систем) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»

#### Исполнители процесса

* Бюро по продажам автозапчастей (Отдел логистики и продаж автозапчастей) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»
* Бюро по продажам алюминиевых профилей (Отдел продаж алюминиевых профильных систем) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»

**Результат выполнения:**

#### Входы процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Потребители автозапчастей | Потребители автозапчастей | Заказчики | Заказчики |
| 2. | Привлеченные клиенты АП | Потребители АП | Бюро маркетинга | A2.1.3 Проведение мероприятий по продвижению продукции |

#### Выходы процесса

| № | Выход | Объекты | Передается | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Получатель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Неудовлетворенность клиента на этапе согласования условий | Информация о неудовлетворенности ожиданий заказчика | Менеджер по продажам | A2.2.6 Анализ причин неудовлетворенности клиента |
| 2. | Эскиз, требования к продукции | Служебная записка с требованиями к продукции  Чертеж изделия от заказчика | Конструкторско-технологические отделы | A2.2.2.1 Определение необходимых материалов и оборудования |
| Конструкторско-технологические отделы | A2.2.2.3 Разработка предварительной технологической документации |
| Бюро продаж (роль) | A2.2.5 Согласование условий оплаты |

#### Управление процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Рекомендации по выявлению потребностей |  | Менеджер по продажам | A2.2.6 Анализ причин неудовлетворенности клиента |