A2.2 Определение потребностей клиентов

|  |
| --- |
|  |

#### Владелец процесса

* Начальник отдела логистики и продаж автозапчастей (Отдел логистики и продаж 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

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

**Результат выполнения:**

#### Нормативно-методическая и плановая документация

|  |
| --- |
| * Вп 432-2002 "Временное положение по формированию производственной программы."
 |
| * Инструкция П-6 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству"
 |
| * Инструкция П-7 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству"
 |
| * СТП 130006-207-85 "Порядок оформления организационно-распорядительных документов"
 |
| * СТП 400-98 "Порядок разработки и выполнения плана работ по повышению технического уровня, надежности, конкурентноспособности и потребительских свойств выпускаемых изделий"
 |
| * СТП 422-2005 "Связь с потребителем. Порядок заключения договоров на поставку продукции."
 |
| * СТП 444-2005 "Планирование качества. Развитие системы менеджмента качества."
 |
| * СТП 78-98 "Порядок оформления и заключения договоров на поставку продукции."
 |

#### Входы процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Запрос о необходимости сделать технико-экономическую проработку заявки | Информация о необходимости сделать технико-экономическую проработку заявки в ИСЧертеж изделия от заказчика | Менеджер по продажам | A2.5 Прием и открытие заказов |
| 2. | Потребители автозапчастей | Потребители автозапчастей | Заказчики | Заказчики |
| 3. | 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. | Неудовлетворимые потребности | Стандартная форма анкетирования потребителей | Менеджер по продажам | A2.8 Анализ удовлетворенности клиентов |
| 2. | Потребность клиента | Заявка от заказчикаЧертеж изделия от заказчика | Бюро продаж (роль) | A2.4.1 Подготовка договора/доп.соглашения |
| Менеджер по продажам | A2.5 Прием и открытие заказов |

#### Управление процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Внешние и внутренние стандарты - продажи | Вп 432-2002 "Временное положение по формированию производственной программы."Инструкция П-6 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству"Инструкция П-7 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству"СТП 130006-207-85 "Порядок оформления организационно-распорядительных документов"СТП 400-98 "Порядок разработки и выполнения плана работ по повышению технического уровня, надежности, конкурентноспособности и потребительских свойств выпускаемых изделий"СТП 422-2005 "Связь с потребителем. Порядок заключения договоров на поставку продукции."СТП 444-2005 "Планирование качества. Развитие системы менеджмента качества."СТП 78-98 "Порядок оформления и заключения договоров на поставку продукции." |  | {Туннель} |
| 2. | Ценовая политика |  | Директор по продажам | A1.2 Выбор сегментов рынка и формулирование маркетинговой стратегии |

#### Описание подпроцессов

| № | Процесс | Владелец | Исполнители | Входы | Выходы |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип | Название | Объекты | Название | Объекты |
| 1. | A2.2.1 Определение потребности клиента в продукции | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Потребители автозапчастей | Потребители автозапчастей | Неудовлетворенность клиента на этапе согласования условий | Информация о неудовлетворенности ожиданий заказчика |
| Привлеченные клиенты АП | Потребители АП | Эскиз, требования к продукции | Служебная записка с требованиями к продукцииЧертеж изделия от заказчика |
| Управление | Рекомендации по выявлению потребностей |  |
| 2. | A2.2.2 Оценка технической возможности изготовления продукции | Начальник конструкторско-технологического отдела | Конструкторско-технологические отделы | Вход | Запрос о необходимости сделать технико-экономическую проработку заявки | Информация о необходимости сделать технико-экономическую проработку заявки в ИСЧертеж изделия от заказчика | Заключение о возможности (невозможности) изготовления продукции | Служебная записка о возможности изготовления продукции |
| Эскиз, требования к продукции | Служебная записка с требованиями к продукцииЧертеж изделия от заказчика | Предварительная себестоимость изготовления | КалькуляцияКалькуляция |
| Техническая документация на заказ | Предварительная технологическая разработкаЧертеж изделия от заказчика |
| 3. | A2.2.3 Согласование условий отгрузки и доставки | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Заключение о возможности (невозможности) изготовления продукции | Служебная записка о возможности изготовления продукции | Неудовлетворенность клиента на этапе согласования условий | Информация о неудовлетворенности ожиданий заказчика |
| Управление | Рекомендации по выявлению потребностей |  | Согласованные условия отгрузки и доставки | Протокол согласования условий отгрузки и доставки |
| 4. | A2.2.4 Согласование цен | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Предварительная себестоимость изготовления | КалькуляцияКалькуляция | Неудовлетворенность клиента на этапе согласования условий | Информация о неудовлетворенности ожиданий заказчика |
| Согласованные условия отгрузки и доставки | Протокол согласования условий отгрузки и доставки | Согласованные цены | Протокол согласования цен |
| Управление | Рекомендации по выявлению потребностей |  |
| Ценовая политика |  |
| 5. | A2.2.5 Согласование условий оплаты | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Согласованные цены | Протокол согласования цен | Неудовлетворенность клиента на этапе согласования условий | Информация о неудовлетворенности ожиданий заказчика |
| Эскиз, требования к продукции | Служебная записка с требованиями к продукцииЧертеж изделия от заказчика | Потребность клиента | Заявка от заказчикаЧертеж изделия от заказчика |
| Управление | Рекомендации по выявлению потребностей |  |
| 6. | A2.2.6 Анализ причин неудовлетворенности клиента | Начальники отделов логистики и продаж з/ч и маркетинга алюм. профиля | Менеджер по продажам | Вход | Заключение о возможности (невозможности) изготовления продукции | Служебная записка о возможности изготовления продукции | Неудовлетворимые потребности | Стандартная форма анкетирования потребителей |
| Неудовлетворенность клиента на этапе согласования условий | Информация о неудовлетворенности ожиданий заказчика | Рекомендации по выявлению потребностей |  |