ООО «ИнТехПроект»

A2 Продвижение и продажи

Регламент функции

Версия: 1.0.1

Статус: В работе

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись) (Ф.И.О.)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Перечень изменений

| № | Версия | Статус | Дата изменения статуса | Изменения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.0.1 | В работе | 17.10.2020 |  |

Содержание

[1. Общие положения 5](#_Toc88559093)

[1.1. Содержание деятельности 5](#_Toc88559094)

[1.2. Цели функции 5](#_Toc88559095)

[1.3. Владелец функции 5](#_Toc88559096)

[1.4. Исполнители функции 5](#_Toc88559097)

[1.5. Результат функции 5](#_Toc88559098)

[1.6. Документация функции 5](#_Toc88559099)

[2. Диаграмма функции 6](#_Toc88559100)

[3. Взаимодействие с другими единицами деятельности и внешней средой 7](#_Toc88559101)

[3.1. Взаимодействие по Входу 7](#_Toc88559102)

[3.2. Взаимодействие по Выходу 7](#_Toc88559103)

[3.3. Управление функции 7](#_Toc88559104)

[4. Организация выполнения функции 9](#_Toc88559105)

[5. Показатели функции 12](#_Toc88559106)

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. |
| Процесс (бизнес-процесс) | – | последовательность операций, имеющая четко определенные начало и конец во времени, направленная на получение заданного результата. |
| Владелец функции | – | должностное лицо, несущее ответственность за получение результата функции и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для ее выполнения. |
| Входы функции | – | ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата функции, которые потребляются или преобразовываются при ее выполнении. |
| Выходы функции | – | объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения функции, потребляемые другими функциями или внешними по отношению к организации клиентами. |
| Исполнители функции | – | ресурсы (технологические, трудовые), используемые для выполнения функции. |
| Механизмы функции | – | ресурсы (технологические, трудовые), используемые для выполнения функции, целиком не потребляющиеся при выполнении одной итерации функции. |
| Организационная структура управления | – | совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура). |
| Подфункция | – | функция, являющаяся составной частью вышестоящей функции. |
| Функция | – | единицы деятельности, сгруппированные по выбранному набору критериев (например, одинаковые ресурсы, функциональные объекты, компетенции и т.д.). |
| Управление функции | – | управляющие воздействия, регламентирующие выполнение функции. |

# Общие положения

Настоящий документ является регламентом функции «A2 Продвижение и продажи» ООО «ИнТехПроект» и разработан в целях:

* Формирования единых правил и требований к организации функции.
* Установления ответственности за результат функции.
* Унификации и стандартизации документооборота.

## Содержание деятельности

Привлечение клиентов и инициация проекта.

## Цели функции

Выполнение функции «A2 Продвижение и продажи» направлено на достижение следующих целей компании:

|  |
| --- |
| * Увеличение количества клиентов |
| * Сохранение клиентской базы |

## Владелец функции

Владельцем функции является:

* Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

## Исполнители функции

Оргединицы, выполняющие функцию:

* Отдел продаж

## Результат функции

Основным результатом функции является Заключенный договор на реализацию проекта и первичная информация о проекте..

## Документация функции

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

|  |
| --- |
| * Платежный бюджет |
| * Стратегия развития |
| * Ценовая политика |

# Диаграмма функции

|  |
| --- |
|  |

# Взаимодействие с другими единицами деятельности и внешней средой

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

## Взаимодействие по Входу

| № | Вход | Объекты | Поступает от | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| 1. | Потенциальные клиенты |  |  | {Граница} |

## Взаимодействие по Выходу

| № | Выход | Объекты | Передается | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Получатель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| 1. | Договор на реализацию проекта | Договор | Бухгалтерия | A7.2 Проконтролировать доходы |
| Бухгалтерия | A7.4 Сформировать платежный бюджет |
| 2. | Информация о проекте | Информация о проекте | Руководитель проекта | A4.1.1 Определить требования заказчика |
| 3. | Неудовлетворимые потребности |  | Начальник отдела продаж | A1.1 Анализ рынка |

## Управление функции

| № | Вход | Объекты | Поступает от | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| 1. | Платежный бюджет | Платежный бюджет | Бухгалтерия | A7.4 Сформировать платежный бюджет |
| 2. | Стратегия развития | Стратегия развития | Начальник отдела продаж | A1.3 Разработать долгосрочный план развития |
| 3. | Ценовая политика | Ценовая политика | Отдел продаж | A1.2 Выбрать сегменты рынка и определить продуктовый портфель |

# Организация выполнения функции

### A2.1 Привлечь клиентов

##### Владелец функции

* Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

##### Исполнители функции

Оргединицы, выполняющие функцию:

* Отдел продаж

**Результат выполнения**

Привлеченные клиенты..

##### Документация функции

Выполнение функции регламентируется следующей плановой и нормативно-методической документацией:

|  |
| --- |
| * Платежный бюджет |
| * Стратегия развития |

##### Входы функции

| № | Вход | Объекты | Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Потенциальные клиенты |  |  | {Граница} |

##### Выходы функции

| № | Выход | Объекты | Получатель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Привлеченные клиенты |  | Отдел продаж | A2.2 Определить потребности клиентов |

##### Управление функции

| № | Вход | Объекты | Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Платежный бюджет | Платежный бюджет | Бухгалтерия | A7.4 Сформировать платежный бюджет |
| 2. | Стратегия развития | Стратегия развития | Начальник отдела продаж | A1.3 Разработать долгосрочный план развития |

### A2.2 Определить потребности клиентов

##### Владелец функции

* Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

##### Исполнители функции

Оргединицы, выполняющие функцию:

* Отдел продаж

**Результат выполнения**

Выявленные потребности клиентов..

##### Документация функции

Выполнение функции регламентируется следующей плановой и нормативно-методической документацией:

|  |
| --- |
| * Ценовая политика |

##### Входы функции

| № | Вход | Объекты | Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Привлеченные клиенты |  | Отдел продаж | A2.1 Привлечь клиентов |

##### Выходы функции

| № | Выход | Объекты | Получатель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Неудовлетворимые потребности |  | Начальник отдела продаж | A1.1 Анализ рынка |
| 2. | Потребность клиента |  | Менеджер по продажам | A2.3 Сформировать и заключить договор с клиентом |
| Отдел продаж | A2.4 Инициировать проект |

##### Управление функции

| № | Вход | Объекты | Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Ценовая политика | Ценовая политика | Отдел продаж | A1.2 Выбрать сегменты рынка и определить продуктовый портфель |

### A2.3 Сформировать и заключить договор с клиентом

##### Владелец функции

* Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

##### Исполнители функции

Оргединицы, выполняющие функцию:

* Менеджер по продажам (Отдел продаж)

**Результат выполнения**

Заключенный договор..

##### Входы функции

| № | Вход | Объекты | Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Потребность клиента |  | Отдел продаж | A2.2 Определить потребности клиентов |

##### Выходы функции

| № | Выход | Объекты | Получатель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Договор на реализацию проекта | Договор | Отдел продаж | A2.4 Инициировать проект |
| Бухгалтерия | A7.2 Проконтролировать доходы |
| Бухгалтерия | A7.4 Сформировать платежный бюджет |

### A2.4 Инициировать проект

##### Владелец функции

* Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

##### Исполнители функции

Оргединицы, выполняющие функцию:

* Отдел продаж

**Результат выполнения**

Первичная информация о проекте..

##### Входы функции

| № | Вход | Объекты | Исполнитель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Договор на реализацию проекта | Договор | Менеджер по продажам | A2.3 Сформировать и заключить договор с клиентом |
| 2. | Потребность клиента |  | Отдел продаж | A2.2 Определить потребности клиентов |

##### Выходы функции

| № | Выход | Объекты | Получатель | Единица деятельности /Внешняя среда |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Информация о проекте | Информация о проекте | Руководитель проекта | A4.1.1 Определить требования заказчика |

# Показатели функции

Для оценки результатов выполнения функции используются следующие показатели:

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