ООО «ИнТехПроект»

A2.2 Определить потребности клиентов

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](#_Toc88559138)

[1.1. Владелец функции 5](#_Toc88559139)

[1.2. Исполнители функции 5](#_Toc88559140)

[1.3. Результат функции 5](#_Toc88559141)

[1.4. Документация функции 5](#_Toc88559142)

[2. Взаимодействие с другими единицами деятельности и внешней средой 6](#_Toc88559143)

[2.1. Взаимодействие по Входу 6](#_Toc88559144)

[2.2. Взаимодействие по Выходу 6](#_Toc88559145)

[2.3. Управление функции 6](#_Toc88559146)

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 «A2.2 Определить потребности клиентов» ООО «ИнТехПроект» и разработан в целях:

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

## Владелец функции

Владельцем функции является:

* Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

## Исполнители функции

Оргединицы, выполняющие функцию:

* Отдел продаж

## Результат функции

Основным результатом функции является Выявленные потребности клиентов..

## Документация функции

Выполнение функции «Определить потребности клиентов» регламентируется следующей плановой или нормативно-методической документацией:

|  |
| --- |
| * Ценовая политика
 |

# Взаимодействие с другими единицами деятельности и внешней средой

При выполнении функции «A2.2 Определить потребности клиентов» 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. | Привлеченные клиенты |  | Отдел продаж | A2.1 Привлечь клиентов |

## Взаимодействие по Выходу

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