



<p><b>Используемые средства (оборудование, материал):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютер</li> <li>• Сеть</li> <li>• Интернет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достоверность и доступность данных и систем</li> <li>• Помехи в работе системы</li> <li>• Недостаточная защита от вирусов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие или недостаточный инструктаж</li> <li>• Отсутствие или недостаточные знания потребностей клиентов</li> </ul>	<p><b>Людские ресурсы (персонал, обучение, способности, знания, осведомленность):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Квалифицированный персонал отдела продаж согласно штатного расписания</li> <li>• Завершенный курс подготовки по ассортименту продукции</li> <li>• Знания англ. языка</li> </ul>
<p><b>Входные данные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запросы, обращения</li> <li>• Специфические требования потребителей</li> <li>• Прайс-лист</li> <li>• Анализ конкурентной ситуации</li> <li>• Информация о загрузке производства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет заказов от клиентов</li> <li>• Ошибочный анализ конкурентной ситуации</li> <li>• Нет возможности реализовать потребности клиентов</li> <li>• Неудовлетворенность клиентов</li> </ul>	<p><b>Результаты процесса:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Калькуляция</li> <li>• Оценка выполнимости</li> <li>• Коммерческое предложение</li> <li>• Бланк заказа</li> <li>• Результаты оценки рисков, назначенные меры</li> </ul>	
<p><b>Показатели процесса:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Время до подачи коммерческого предложения</li> <li>• Соотношение поданные КП/ реализованный заказ</li> <li>• Количество заказов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Превышение срока подачи предложения</li> <li>• Нет измеримых улучшений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Недостаточная, ошибочная калькуляция</li> <li>• Устаревшие инструкции</li> </ul>	<p><b>Ход процесса (технология, инструкция, методы):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание процесса</li> <li>• Описание работы с системой CRM</li> <li>• Спецификация на заказ</li> </ul>

**Карта процесса с рисками  
 «Привлечение клиентов»**