

Утверждаю

---

**КАРТА ПРОЦЕССА**

**Привлечение клиентов и маркетинг**

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения .....	3
4	Сокращения:.....	3
5	Ответственность .....	3
6	Описание процесса .....	3
6.1	Входы процесса .....	3
6.2	Выходы процесса: .....	4
6.3	Ресурсы процесса: .....	4
6.4	Блок-схема.....	4
6.5	Перечень основных управляющих воздействий: .....	4
6.6	Улучшение процесса:.....	5
6.7	Критерии результативности процесса:.....	5
7	Рассылка .....	5

## 1 Назначение карты процесса

**Цель карты процесса** – карта процесса обеспечивает управление процессом «Привлечение клиентов и маркетинг» с учетом требований, установленных ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

**Цель процесса** – увеличение клиентской базы, улучшение лояльности существующих клиентов и привлечение новых клиентов через маркетинговые усилия, рекламные кампании и улучшение клиентского опыта.

## 2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по привлечению клиентов и маркетингу.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

## 3 Термины и определения, сокращения

### 3.1 Термины и определения:

**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Документ** – информация и соответствующий носитель.

**Запись** – документ, излагающий полученные результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Компетентность** – продемонстрированная способность применять знания и навыки.

## 4 Сокращения:

**СМК** – система менеджмента качества.

**ВП** – владелец процесса.

**КП** – карта процесса.

**ДИ** – должностная инструкция.

**CRM** – система и набор стратегий, направленных на улучшение взаимодействия с клиентами и управления ими в рамках бизнеса

## 5 Ответственность

Ответственность за разработку, проверку содержания, организацию согласования и утверждения данного документа, ввод в действие, внесение изменений, а также функционирование и соблюдение требований процесса, обеспечение результативности процесса, проведение корректирующих действий несет владелец процесса – Руководитель отдела маркетинга.

## 6 Описание процесса

### 6.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Информация о клиентах (потенциальных)	Данные актуальны, полные, сегментированы	CRM-система, маркетинг
2.	Маркетинговый бюджет	Утвержденный бюджет на маркетинговые мероприятия	Финансовый департамент
3.	Рынок и конкурентные данные	Актуальность и точность анализа конкурентов	Аналитический отдел
4.	Клиентская база	Точность и актуальность данных	CRM, база данных