

# **A3 Управление маркетингом**

## **Пример регламента бизнес-процесса Business Studio**

Версия 1.1

Статус процесса: В работе

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(Должность)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Перечень изменений

№	Версия	Статус	Дата изменения статуса	Изменения
1.	1.1	В работе	16.10.2014	

## Содержание

1. Общие положения .....	5
1.1. Владелец процесса.....	5
1.2. Исполнители процесса .....	5
2. Диаграмма процесса .....	6
3. Взаимодействие с другими процессами и внешней средой.....	7
3.1. Взаимодействие по Входу .....	7
3.2. Взаимодействие по Выходу .....	8
3.3. Управление процесса .....	9
3.4. Механизмы процесса .....	10
4. Организация выполнения процесса .....	11
5. Показатели процесса .....	18

## 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.
Бизнес-процесс	– последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации (далее Процесс).
Владелец процесса	– должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.
Входы бизнес-процесса	– ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.
Выходы бизнес-процесса	– объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.
Исполнитель процесса	– подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс.
Механизмы бизнес-процесса	– ресурсы (технологические, трудовые), используемые для выполнения процесса, целиком не потребляющиеся при выполнении одной итерации процесса.
Организационная структура управления	– совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура).
Подпроцесс	– бизнес-процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса.
Процедура	– бизнес-процесс нижнего уровня, содержащий последовательность конечных (не требующих дополнительной детализации) операций (функций).
Управление бизнес-процесса	– управляющие воздействия, регламентирующие выполнение процесса.

## **1. Общие положения**

Настоящий документ является регламентом бизнес-процесса «А3 Управление маркетингом» и разработан в целях:

- Формирования единых правил и требований к организации процесса.
- Установления ответственности за результат процесса.
- Унификации и стандартизации документооборота.

### **1.1. Владелец процесса**

Владельцем процесса является:

- Директор по маркетингу (Департамент маркетинга)

### **1.2. Исполнители процесса**

Исполнителями процесса являются:

- Департамент маркетинга (УК ГК БН)



### 3. Взаимодействие с другими процессами и внешней средой

При выполнении процесса «А3 Управление маркетингом» осуществляется взаимодействие с другими процессами и с внешней средой по входу, выходу, управлению и механизмам:

#### 3.1. Взаимодействие по Входу

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Видеопродукция в рекламу и PR		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
2.	Договора, счета, закрывающие документы от маркетинговых контрагентов		Маркетинговые агентства	Маркетинговые агентства
3.	Задание на годовые маркетинговые планы б/н		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
4.	Задание на разработку стратегий б/н		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
5.	Запросы в отдел рекламы и PR на продвижение (?!?!?)		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
6.	Запросы на маркетинговые исследования		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
7.	Заявка и ТЗ от внешнего заказчика дизайна		Рекламодатели	Рекламодатели
8.	Заявка и ТЗ от внутреннего заказчика дизайна		Отделы, бизнес-направления	Отделы, бизнес-направления
9.	Информация о рынке потребителей		Потребители	Потребители
10.	Информация о рынке рекламодателей		Рекламодатели	Рекламодатели
11.	Информация о событиях на рынке из в/с в ОП (?!?!?)		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
12.	КП в/с по срокам и стоимости в ОП		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
13.	Отредактированные рекламные статьи для отдела продаж		Редакция	A7.1 Написание статей

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
14.	Отчёты в ОП о поступлении ДС в биллинговую систему		Группа обработки on-line информации Отдел учёта	A11 Управление финансами
15.	Покупные клиентские базы		Маркетинговые агентства	Маркетинговые агентства
16.	Прайс-лист на услуги в/с		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
17.	Реестр счетов в отдел продаж		Группа обработки on-line информации Отдел учёта	A11 Управление финансами
18.	Согласованный проект маркетингового плана б/н Журнал БН		Руководитель б/н "Журнал БН"	A8 Управление бизнес-направлением «Журнал БН»

### 3.2. Взаимодействие по Выходу

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Анализ маркетинговых результатов деятельности БН.ру		Руководитель б/н "BN.ru"	A9 Управление бизнес-направлением «БН.ру»
2.	Анализ маркетинговых результатов деятельности Журнал БН		Руководитель б/н "Журнал БН"	A8 Управление бизнес-направлением «Журнал БН»
3.	Дизайн внешнему заказчику		Рекламодатели	Рекламодатели
4.	Дизайн внутреннему заказчику		Отделы, бизнес-направления	Отделы, бизнес-направления
5.	Запросы из ОП на расчёт стоимости и сроков в/с		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
6.	Запросы из ОП на расширение ассортимента услуг в/с		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
7.	Запросы на видеопродукцию из отдела рекламы и PR		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
8.	Заявка на выставление счета, подготовку договора от ОП		Группа обработки on-line информации Отдел учёта	A11 Управление финансами
9.	Клиентская база		CRM	CRM

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
10.	Материалы баннерной рекламы на сайт		Группа обработки off-line информации	A5.1 Приём и обработка материалов off-line
11.	Материалы модульной рекламы в каталог		Группа обработки off-line информации	A5.1 Приём и обработка материалов off-line
12.	Напоминания о сроках погашения ДЗ		Рекламодатели	Рекламодатели
13.	Необъектная реклама в регионах		Группа обработки on-line информации	A5.2 Приём и обработка материалов через сайт
14.	Отчёты отдела маркетинга		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
15.	План и отчётность по контактам		CRM	CRM
16.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям департамента маркетинга		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
17.	Проект плана мероприятий департамента маркетинга		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
18.	Проекты маркетинговых стратегий б/н		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
19.	Реклама из отдела рекламы и PR на сайт		Группа обработки off-line информации	A5.1 Приём и обработка материалов off-line
20.	Рекламные статьи от отдела продаж		Редакция	A7.1 Написание статей
21.	Согласованные проекты годовых МП бизнес-направлений		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
22.	Список доставки журналов		Отдел доставки	A6.4 Доставка

### 3.3. Управление процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Правила ведения клиентской базы		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
2.	Правила планирования и отчётности по контактам		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
3.	Форма заявки на маркетинговый отчёт		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
4.	Форма заявки на разработку дизайна		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
5.	Шаблон планирования и отчётности по переговорам с новым клиентом		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана

### 3.4. Механизмы процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Corel Draw			{Туннель}
2.	CRM			{Туннель}
3.	Маркетинговые агентства			{Туннель}

## 4. Организация выполнения процесса

### А3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов

#### Владелец подпроцесса

- Начальник отдела маркетинга (Отдел маркетинга)

#### Исполнители подпроцесса

- Отдел маркетинга (Департамент маркетинга)

#### Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Договора, счета, закрывающие документы от маркетинговых контрагентов		Маркетинговые агентства	Маркетинговые агентства
2.	Задание на годовые маркетинговые планы б/н		УК ГК БН	А2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
3.	Задание на разработку стратегий б/н		УК ГК БН	А2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
4.	Запросы на маркетинговые исследования		Видеостудия	А7.3 Создание видеопродукции
5.	Информация о рынке потребителей		Потребители	Потребители
6.	Информация о рынке рекламодателей		Рекламодатели	Рекламодатели
7.	Коррективы в годовые маркетинговые планы б/н		Отдел продаж	А3.3 Продажа рекламы
8.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям дизайнера		Дизайнер	А3.4 Разработка дизайна
9.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям отдела продаж		Отдел продаж	А3.3 Продажа рекламы
10.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям отдела рекламы и PR		Отдел рекламы и PR	А3.2 Реклама и PR
11.	Проект плана мероприятий отдела продаж		Отдел продаж	А3.3 Продажа рекламы
12.	Проект плана мероприятий отдела рекламы и PR		Отдел рекламы и PR	А3.2 Реклама и PR
13.	Проект рекламного бюджета		Отдел рекламы и PR	А3.2 Реклама и PR
14.	Согласованный проект маркетингового плана б/н Журнал БН		Руководитель б/н "Журнал БН"	А8 Управление бизнес-направлением «Журнал БН»

### Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Анализ маркетинговых результатов деятельности БН.ру		Руководитель б/н "BN.ru"	A9 Управление бизнес-направлением «БН.ру»
2.	Анализ маркетинговых результатов деятельности Журнал БН		Руководитель б/н "Журнал БН"	A8 Управление бизнес-направлением «Журнал БН»
3.	Анализ рынков б/н		Отдел продаж	A3.3 Продажа рекламы
4.	Маркетинговые цели рекламной деятельности		Отдел рекламы и PR	A3.2 Реклама и PR
5.	Описание новых продуктов		Отдел продаж	A3.3 Продажа рекламы
6.	Отчёты отдела маркетинга		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
7.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям департамента маркетинга		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
8.	Позиционирование ГК БН		Отдел рекламы и PR	A3.2 Реклама и PR
9.	Проект плана мероприятий департамента маркетинга		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
10.	Проекты годовых маркетинговых планов б/н		Отдел продаж	A3.3 Продажа рекламы
11.	Проекты маркетинговых стратегий б/н		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
12.	Согласованные проекты годовых МП бизнес-направлений		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана

### Управление подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Форма заявки на маркетинговый отчёт		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана

### Механизмы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Маркетинговые агентства			{Туннель}
2.	Отдел маркетинга			{Туннель}

## А3.2 Реклама и PR

### Владелец подпроцесса

- Начальник отдела рекламы и PR (Отдел рекламы и PR)

### Исполнители подпроцесса

- Отдел рекламы и PR (Департамент маркетинга)

### Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Видеопродукция в рекламу и PR		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
2.	Договора, счета, закрывающие документы от рекламных контрагентов		Рекламные контрагенты	Рекламные контрагенты
3.	Запросы в отдел рекламы и PR на продвижение (?!?!?)		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
4.	Маркетинговые цели рекламной деятельности		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
5.	Предложения от рекламных контрагентов		Рекламные контрагенты	Рекламные контрагенты

### Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Запросы на видеопродукцию из отдела рекламы и PR		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
2.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям отдела рекламы и PR		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
3.	Проект плана мероприятий отдела рекламы и PR		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
4.	Проект рекламного бюджета		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
5.	Реклама из отдела рекламы и PR на сайт		Группа обработки off-line информации	A5.1 Приём и обработка материалов off-line
6.	Рекламные, презентационные материалы		Отдел продаж	A3.3 Продажа рекламы

### Управление подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Годовой бизнес-план			{Туннель}

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
2.	Позиционирование ГК БН		Отдел маркетинга	А3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов

#### Механизмы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Отдел рекламы и PR			{Туннель}

### А3.3 Продажа рекламы

#### Владелец подпроцесса

- Начальник отдела продаж (Отдел продаж)

#### Исполнители подпроцесса

- Отдел продаж (Департамент маркетинга)

#### Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Анализ рынков б/н		Отдел маркетинга	А3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
2.	Информация о событиях на рынке из в/с в ОП (?!?)		Видеостудия	А7.3 Создание видеопроодукции
3.	КП в/с по срокам и стоимости в ОП		Видеостудия	А7.3 Создание видеопродукции
4.	Описание новых продуктов		Отдел маркетинга	А3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
5.	Отредактированные рекламные статьи для отдела продаж		Редакция	А7.1 Написание статей
6.	Отчёты в ОП о поступлении ДС в биллинговую систему		Группа обработки on-line информации Отдел учёта	А11 Управление финансами
7.	Покупные клиентские базы		Маркетинговые агентства	Маркетинговые агентства
8.	Прайс-лист на услуги в/с		Видеостудия	А7.3 Создание видеопродукции
9.	Проекты годовых маркетинговых планов б/н		Отдел маркетинга	А3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
10.	Реестр счетов в отдел продаж		Группа обработки on-line информации Отдел учёта	А11 Управление финансами
11.	Рекламные, презентационные		Отдел рекламы и PR	А3.2 Реклама и PR

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
	материалы			

#### Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Запросы из ОП на расчёт стоимости и сроков в/с		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
2.	Запросы из ОП на расширение ассортимента услуг в/с		Видеостудия	A7.3 Создание видеопродукции
3.	Заявка на выставление счета, подготовку договора от ОП		Группа обработки on-line информации Отдел учёта	A11 Управление финансами
4.	Клиентская база		CRM	CRM
5.	Коррекции в годовые маркетинговые планы б/н		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
6.	Материалы баннерной рекламы на сайт		Группа обработки off-line информации	A5.1 Приём и обработка материалов off-line
7.	Материалы модульной рекламы в каталог		Группа обработки off-line информации	A5.1 Приём и обработка материалов off-line
8.	Напоминания о сроках погашения ДЗ		Рекламодатели	Рекламодатели
9.	Необъектная реклама в регионах		Группа обработки on-line информации	A5.2 Приём и обработка материалов через сайт
10.	План и отчётность по контактам		CRM	CRM
11.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям отдела продаж		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
12.	Проект плана мероприятий отдела продаж		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов
13.	Рекламные статьи от отдела продаж		Редакция	A7.1 Написание статей
14.	Список доставки журналов		Отдел доставки	A6.4 Доставка

#### Управление подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Годовой бизнес-план			{Туннель}
2.	Правила ведения клиентской базы		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
				плана
3.	Правила планирования и отчётности по контактам		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана
4.	Шаблон планирования и отчётности по переговорам с новым клиентом		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана

#### Механизмы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	CRM			{Туннель}
2.	Отдел продаж			{Туннель}

### A3.4 Разработка дизайна

#### Владелец подпроцесса

- Дизайнер (Департамент маркетинга)

#### Исполнители подпроцесса

- Дизайнер (Департамент маркетинга)

#### Входы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Заявка и ТЗ от внешнего заказчика дизайна		Рекламодатели	Рекламодатели
2.	Заявка и ТЗ от внутреннего заказчика дизайна		Отделы, бизнес-направления	Отделы, бизнес-направления

#### Выходы подпроцесса

№	Выход	Объекты	Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Дизайн внешнему заказчику		Рекламодатели	Рекламодатели
2.	Дизайн внутреннему заказчику		Отделы, бизнес-направления	Отделы, бизнес-направления
3.	План/фактный анализ по показателям и мероприятиям дизайнера		Отдел маркетинга	A3.1 Разработка и сопровождение маркетинговых планов

#### Управление подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Форма заявки на разработку дизайна		УК ГК БН	A2 Управление разработкой и реализацией бизнес-плана

### Механизмы подпроцесса

№	Вход	Объекты	Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Corel Draw			{Туннель}
2.	Дизайнер			{Туннель}

## 5. Показатели процесса

Для оценки результатов выполнения процесса используются следующие показатели:

№	Показатель	Единица измерения
1.	Оценка качества выполнения оперативного плана работы	
2.	Сроки выполнения оперативного плана работы	