# Информация о компании:

Наименование:

Фактический адрес:

ФИО руководителя:

Должность руководителя:

Телефон (контакты для связи):

# Основное контактное лицо по проекту:

ФИО:

Должность:

Телефон:

E-mail:

ICQ, Skype и др. способы оперативной связи:

# Профиль компании:

## Основные направления деятельности Вашей компании:

## Кто Ваши клиенты:

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  B2B (предприятия) | [ ]  B2B и B2C (смешанные клиенты)  |
| [ ]  B2C (частные лица) | [ ]  B2R2C (магазины, дилеры, работающие с конечными покупателями)  |

Общее кол-во сотрудников в компании:

Кол-во сотрудников центрального офиса:

# Общие сведения по проекту

## Определите цели, которых Вы планируете достичь в первую очередь, внедряя CRM-проект (ограничьтесь тремя наиболее важными с вашей точки зрения целями):

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  формализовать и ускорить время протекания бизнес-процессов  | [ ]  улучшить качество обслуживания существующих клиентов  |
| [ ]  исключить человеческие факторы (утеря контактов, забывчивость, лень, медленная реакция персонала)  | [ ]  повысить эффективность работы сотрудников отдела продаж  |
| [ ]  обеспечить контроль за работой персонала в режиме on-line | [ ]  получить инструменты для анализа работы  |

Другое:

Опишите основные проблемы, которые сейчас мешают Вам достичь указанных целей:

## Перечислите подразделения, в которых Вы планируете внедрять CRM-решение.

Укажите количество сотрудников в каждом подразделении, которые должны работать с системой, а также информацию о том, требуется ли этим сотрудникам удаленный доступ (с ноутбука, из дома, мобильного телефона или планшета):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Подразделение / отдел  | Этот отдел требуется автоматизировать в первую очередь  | Общее количество сотрудников в подразделении  | Количество сотрудников с удаленным доступом  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |
|  | [ ]  |  |  |

# Оперативная работа

## Как в данный момент Ваши менеджеры ведут учет потенциальных и существующих клиентов?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  в Microsoft Excel [ ]  в 1 С [ ]  в блокнотах, на листочках [ ]  другое:  | Что нам с этим сделать? [ ]  сделать эффективнее [ ]  оставить как есть  |

## Существует ли в Вашей компании сегментация клиентской базы?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  существует, утверждена и используется [ ]  находится в процессе формирования [ ]  не существует  | Что нам с этим сделать? [ ]  необходимо изменить [ ]  оставить как есть  |

## Какие маркетинговые инструменты используются в Вашей компании?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  реклама [ ]  сбытовые акции и программы [ ]  массовые рассылки E-mail и SMS [ ]  анкетирование [ ]  другое:  | Что нам с этим сделать? [ ]  необходимо изменить [ ]  оставить как есть  |

## Какие типы продаж приняты в Вашей компании?

[ ]  быстрые прямые продажи по запросам клиентов

[ ]  длинные прямые продажи

[ ]  проектные продажи с расчетом бюджетирования

[ ]  розничные продажи

[ ]  продажи по телефону (телемаркетинг)

[ ]  продажи через интернет

[ ]  другое:

## Как на Вашем предприятии отслеживается работа менеджеров по регулярности контактов с клиентами, регистрации новых клиентов?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  не отслеживается [ ]  по устным докладам менеджеров [ ]  с помощью периодических письменных отчетов [ ]  остается на совести менеджеров [ ]  другое:  | Что нам с этим сделать? [ ]  автоматизировать [ ]  оставить как есть  |

## Как сейчас отслеживается на Вашем предприятии выполнение поручений и задач?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  не отслеживается [ ]  по устным докладам менеджеров [ ]  с помощью периодических письменных отчетов [ ]  остается на совести менеджеров [ ]  другое:  | Что нам с этим сделать? [ ]  автоматизировать [ ]  оставить как есть  |

## Сколько времени, в среднем, тратит менеджер на подготовку документации (Счет, КП, договор)?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  15 минут [ ]  30 минут [ ]  60 минут [ ]  другое:  | Что нам с этим сделать? [ ]  ускорить [ ]  оставить как есть  |

## Какие документы Вы хотели бы формировать на основе шаблонов в автоматическом режиме?

[ ]  Счет

[ ]  КП

[ ]  Заказ, заказ-наряд

[ ]  Накладная

[ ]  Акт выполненных работ

[ ]  Договор

[ ]  Спецификация к договору

[ ]  Приложение к договору (доп. соглашение)

[ ]  другое:

## Какие подразделения Вашей фирмы задействованы в процессе типовой продажи?

[ ]  отдел продаж

[ ]  отдел снабжения/закупки

[ ]  логистика и склад

[ ]  производство

[ ]  отдел сервиса

[ ]  руководство компании

[ ]  другое:

## Приведите схемы (или описания) Ваших типовых бизнес-процессов:

## Используете ли Вы мотивационные схемы оплаты, зависящие от эффективности работы персонала?

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  используем по усмотрению руководства [ ]  хотим использовать, но нет инструмента или не знаем, как [ ]  не используем [ ]  другое:  | Что нам с этим сделать? [ ]  создать инструмент [ ]  оставить как есть  |

## Требуется ли Вам складской учет, интегрированный в CRM-систему?

[ ]  требуется простой складской учет

[ ]  требуется складской учет с возможностью резервирования товара и контролем клиентских балансов

[ ]  требуется продвинутый складской учет с поддержкой производства и расчетом себестоимости готовой продукции

[ ]  не требуется, поскольку складской учет ведется в другой программе:

[ ]  не требуется, поскольку мы не ведем склад

[ ]  другое:

# Интеграция с внешними программами

## Требуется ли интеграция CRM-системы с 1С?

[ ]  да, требуется, мы используем: . [ ]  - 1 C 7.7 . [ ]  - 1С 8.х, конфигурация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[ ]  хочу, чтобы интеграция осуществлялась без участия человека (полностью автоматически)

Требуется интеграция следующих данных:

[ ]  оплаты из 1С в CRM

[ ]  контрагенты из 1С в CRM

[ ]  номенклатура из 1С в CRM

[ ]  счета из CRM в 1С

[ ]  накладные из CRM в 1С

[ ]  акты из CRM в 1С

[ ]  другое:

[ ]  не требуется

## Требуется ли интеграция CRM-системы с телефонией?

[ ]  да, требуется

Требуется следующий функционал:

[ ]  совершать звонок по клику в карточке клиента

[ ]  показывать карточку звонящего клиента на АРМ секретаря

[ ]  видеть журнал всех переговоров с клиентом в его карточке с возможностью голосовой прослушки

[ ]  другое:

## Какая АТС используется в Вашей компании (укажите конкретную модель):

[ ]  - Avaya

[ ]  - Cisco

[ ]  - LG

[ ]  - Nortel

[ ]  - Panasonic

[ ]  - Samsung

[ ]  - Siemens

[ ]  другое:

## Требуется ли интеграция CRM-системы с почтовым клиентом?

[ ]  - да, требуется

Требуется следующий функционал:

[ ]  - отправлять и хранить письма в карточке клиента

[ ]  - принимать и хранить историю писем в карточке клиента

[ ]  - отправлять массовые рассылки на основе шаблонов писем с использованием индивидуализации

[ ]  - другое:

Какой почтовый клиент используется в Вашей компании:

[ ]  - MS Outlook Express/Windows Mail

[ ]  - MS Outlook

[ ]  - Ritlabs TheBat

[ ]  - Mozilla Thunderbird

[ ]  - другое:

[ ]  - не требуется

## Требуется ли интеграция CRM-системы с web-сайтом?

[ ]  - да, требуется

Требуется следующий функционал:

[ ]  - загружать номенклатуру и цены из CRM в web

[ ]  - загружать складские остатки из CRM в web

[ ]  - выгружать заказы из web в CRM

[ ]  - выгружать клиентов из web в CRM

[ ]  - другое:

Под управлением какой СУБД работает Ваш web-сайт:

[ ]  - MySQL

[ ]  - Microsoft SQL

[ ]  - PostgreSQL

[ ]  - другое:

[ ]  - не требуется

# Заключительные положения

## В какие сроки Вы планируете уложиться с выбором и внедрением CRM-системы?

|  |  |
| --- | --- |
| Выбор [ ]  - выбор уже сделан [ ]  - в течение 1 недели [ ]  - в течение 1 месяца [ ]  - в течение полугода [ ]  - другое:  | Внедрение [ ]  - менее 1 месяца [ ]  - от 1 до 3 месяцев [ ]  - от 3 до 6 месяцев [ ]  - от 6 до 12 месяцев [ ]  - другое:  |

## Существуют ли ограничения по бюджету, который Вы готовы затратить на внедрение CRM-системы?

[ ]  - да, не более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

[ ]  - желательна рассрочка на несколько месяцев

[ ]  - готовы платить дороже за скорость разработки

[ ]  - готовы рассмотреть поэтапное внедрение

[ ]  - другое:

Любые Ваши комментарии:

Опросник заполнил: