# 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: