

Бриф по Настройке и внедрению CRM

|  |  |
| --- | --- |
| Контактная информация | |
| Наименование организации |  |
| Контактное лицо |  |
| Должность |  |
| Адрес |  |
| Телефон |  |
| E-mail |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Постановка задачи | |
| Знакомы ли Вы с CRM,  понятна ли вам концепция? |  |
| Что нужно сделать? Какую главную задачу вы ставите перед нами? |  |
| Какие цели ставятся перед внедрением CRM  Например: - автоматизация продаж - увеличение объема продаж - уменьшение нагрузки на персонал - создание инструментов управления и анализа для руководства (отчеты, контроль, запись тел. разговоров/email-переписка) - работа с поставщиками / внешними клиентами - перевести работу отдела продаж на механизм задач / дел - другое |  |
| Каковы качественные и количественные критерии успешности реализации проекта (достижение целей)?  Есть ли 3 таких критерия (KPI)? |  |
| Перечислите системы автоматизации |  |
| Коммуникаций, которые используются в компании сейчас.  Например: - Мегаплан - CRM - amoCRM - MS Dynamics CRM - 1С - Веб-мессенджеры (скайп, телеграм, icq, вайбер) - Axapta - Mango Office - другие  Если не используется ничего, то расскажите о том, как происходит процесс работы в отделе продаж и что является важным. |  |
| Какое количество сотрудников будeт работать в CRM ? |  |
| Краткий список функций сотрудников (которые будут работать в CRM) и их кол-во.  Например: - Менеджер по продажам — 10 - Технолог — 2 - Маркетолог — 1 - Руководители отделов — 3 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание проекта | |
| Тип проекта - Облачный сервис CRM - Внутренний портал CRM: коробка - Не могу выбрать (нужна консультация) |  |
| Какие инструменты CRM вы считаете наиболее важными активно их используете/хотели бы использовать? - Общение в корпоративной сети, а также совместно с партнерами/коллегами (внутренний чат в т. ч. видеосвязь) - Управление задачами и проектами (постановка, контроль выполнения, затраченные ресурсы и др) - Отчеты о работе руководителю - Учет рабочего времени сотрудников и отделов - Совместная работа с документами - Файловый диск компании - Календарь - IP-телефония (в т. ч. аренда виртуальных номеров) - Автоматизация бизнес-процессов - Контроль Email-переписок сотрудников, телефонных разговоров - Интеграция с интернет-магазином   Требуется ли разработка дополнительных модулей или функционала, которых нет в стандартной поставке продукта? |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Внедрение и настройка | |
| Необходимо ли осуществлять Интеграцию с системой учета 1С, интернет-сайтом/сайтами или с другой «внешней» системой? |  |
| Если вам нужно настроить обмен с 1С, то укажите редакцию и версию 1С.  Укажите каким данными и с какой частотой необходимо настроить обмен.  Необходимо сделать односторонний или двусторонний обмен данными?  Есть ли у вас в штате опытный специалист 1С, или вы готовы привлечь внешнего подрядчика для администрирования/доработки 1С? |  |
| Автоматизация бизнес процессов (если выбран такой пункт в блоке Инструменты).  Необходимо перечислить все бизнес-процессы, которые хотелось бы перенести в СRM.  Есть ли у вас готовые, подробно описанные с составленными схемами (например, BPMN), и утвержденные бизнес-процессы работы компании?  Если нет, то готовы ли вы самостоятельно их подготовить, или отдадите на разработку стороннему подрядчику? |  |
| Телефония   Используете ли вы виртуальную АТС (например, Mango Office)?  Используете ли вы свой сервер IP-телефонии (например, Астерикс)?  Используете ли вы цифровую или аналоговую АТС (например, Panasonic)? |  |
| Какой у вас тип лини (например, SIP)? |  |
| Нужен ли доступ на портал «внешних» пользователей? Например, ваших партнеров, агентов и др. с ограниченным доступом к информации. |  |
| Безопасность:  Ограничение доступа сотрудников по IP  Необходимость использования CRM на собственном домене. |  |
| Отчеты.  Какие типы отчетов вы хотите видеть в CRM? |  |
| Есть ли у вас готовые, подробно описанные и утвержденные регламенты работы сотрудников? |  |
| Если нет, то готовы ли вы самостоятельно их подготовить, или отдадите на разработку стороннему подрядчику? |  |
| Есть ли у вас рабочая группа, отвечающая за внедрение CRM/Корпоративный портал внутри компании? |  |
| Требуется ли провести обучение ваших сотрудников по работе в CRM? Если обучение необходимо, укажите: - тип обучения (пользователь или администратор) - для каких отделов - и какого кол-ва человек |  |
| В какие сроки вы хотите уложиться с первичным внедрением/настройкой CRM? |  |
| В какой бюджет вы хотите уложиться на внедрение/настройку CRM? |  |

|  |
| --- |
| **Дополнительные пожелания и комментарии**  Тут вы можете высказать свои мысли. В свободном стиле ☺ |
| Здесь напишите ваши пожелания |

**Спасибо что заполнили бриф.**

Пожалуйста направьте его на почту: support@a-move.ru

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель агентства A-MOVE

Пугачёва А.О.

www.a-move.ru

корп. +7(495)380-82-66

support@a-move.ru