НПП «Алгоритм-Сервис»

Опросник CRM

Название организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО заполнившего опросный лист: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос** | **Ответ** |
| 1 | Опишите, пожалуйста, отрасль и вид деятельности Вашей компании |  |
| 2 | Укажите, пожалуйста, реквизиты контактного лица, ответственного за CRM-проект |  |
| 3 | Опишите вкратце Ваш целевой рынок в терминах В2В (бизнес для бизнеса), В2С (с конечными потребителями) и В2R2С (с розничными предприятиями, продающие наш продукт для конечных потребителей): | ·  Мы работаем в основном на рынке В2В·  Мы работаем в основном на рынке В2С·  Мы работаем на обоих рынках·  Мы работаем на рынке В2R2С |
| 4 | Охарактеризуйте вкратце рыночное положение Вашей компании | ·  Безусловный лидер рынка·  Входит в число лидирующих компаний·  Один из игроков отрасли |
| 5 | Выберите из предлагаемого списка ТРИ цели, стоящие перед Вашей компанией на ближайший год: | ·  Расширить рыночную долю·  Увеличить приток новых клиентов·  Рост доли постоянных клиентов·  Увеличение рентабельности продаж (проектов)·  Повысить эффективность сотрудников отдела продаж·  Расширить каналы продаж·  Снижение затрат на фронт - и бэк-офис·  Другое (укажите) |
| 6 | Какие основные проблемы сегодня мешают выполнению указанных выше целей? | Опишите проблемы своими словами |
| 7 | В каких подразделениях Вы планируете внедрять CRM-решение? | ·  Руководство компании·  Продажи·  Закупки·  Маркетинг·  Сервис·  Логистика и Склад·  Финансы·  Проекты·  Производство·  Call-Centre·  Другое (укажите) |
| 8 | Принята ли в Вашей компании четкая сегментация клиентской базы | ·  Да, сегментация прописана, принята и утверждена·  Сегментация находится в процессе формирования·  Нет и никогда не было |
| 9 | Определена ли сегодня в Вашей компании значимость (ценность) различных сегментов? | ·  Значимость клиентов прописана в регламентах и выполняется·  Значимых своих клиентов каждый менеджер определяет сам·  Не определяем |
| 10 | Какие маркетинговые инструменты используются в Вашей компании | ·  Реклама·  Акции по стимулированию сбыта·  Электронные рассылки·  Анкетирование и опросы·  Другое (укажите) |
| 11 | Какие основные отчеты по маркетингу планируете получать из CRM - системы? | ·  Эффективность маркетинговых воздействий·  Другое (укажите) |
| 12 | Какие типы продаж используются в Вашей компании? | ·  Длинные многоступенчатые прямые продажи·  Короткие прямые продажи (клиент обращается сам)·  Розничные продажи·  Активные продажи по телефону (телемаркетинг)·  Продажа через интернет·  Другое (укажите) |
| 13 | Какие функциональные области Вы хотите автоматизировать с помощью формализованных бизнес-процессов? | ·  Поиск и привлечение клиентов·  Прием и оформление заказа·  Управление выполнением заказа (поставка продуктов, выполнением проекта, оказанием услуг)·  Послепродажное обслуживание·  Другое (укажите) |
| 14 | На сегодняшний день указанные бизнес-процессы: | ·  Полностью прописаны и оптимизированы·  Прописаны не полностью и (или) не оптимизированы·  Не прописаны |
| 15 | Какие документы используются в выбранных Вами бизнес-процессах? | ·  Коммерческое предложение·  Заказ (заявка)·  Договор·  Приложение к договору (доп. соглашение, спецификация)·  Накладная·  Счет·  Акт [выполненных работ](http://pandia.ru/text/category/vipolnenie_rabot/)·  Другие документы (укажите) |
| 16 | Какие из выбранных документов Вы бы хотели автоматически формировать из шаблонов, настроенных в 1С CRM? | ·  Коммерческое предложение·  Заказ (заявка)·  Договор·  Приложение к договору (доп. соглашение, спецификация)·  Накладная·  Счет·  Акт выполненных работ·  Другие документы (укажите) |
| 17 | Какие расчеты Вы бы хотели переложить на CRM-систему? |   Формирование счета (накладной)·  Сложный многопараметрический расчет стоимости заказа (проекта)·  Сложный расчет скидки для клиента·  Расчет баллов для бонусных программ для клиентов·  Расчет баллов для бонусных программ для своих сотрудников·  Другое (укажите) |
| 18 | Хотели бы Вы, чтобы менеджеры видели актуальное состояние оплат по счетам (договорам, накладным и т. д.) |   Да, чтобы эти данные автоматически подгружались из учетной системы·  Нет, это дело [бухгалтерии](http://pandia.ru/text/category/buhgalteriya/) (финансов)·  Другое (укажите) |
| 19 | Планируете ли вы переложить на CRM-систему расчета ключевых показателей для материального стимулирования сотрудников? | ·  Да·  Нет |
| 20 | Хотите ли Вы использовать план-фактный анализ продаж в разрезе подразделений (сотрудников)? | ·  Да·  Нет |
| 21 | Какую информационную систему планируется использовать параллельно с 1С CRM? | ·  1С (Уточнить)·  Другую учетную (складскую) систему·  Нет, все операции менеджер должен вести в 1С CRM·  Другое (укажите) |
| 22 | Хотите ли Вы дополнить CRM-систему интегрировав в нее телефонию? | ·  Да·  Нет |
| 23 | Каким образом Вы планируете залить в CRM-систему базу существующих и потенциальных клиентов? |   Из существующей учетной системы (1С или другой)·  Из электронных таблиц (MS Excel)·  Из другого источника (укажите) |
| 24 | Какие отчеты по продажам Вы бы хотели получать из CRM-системы? | ·  Гибкие отчеты по технологии OLAP·  Продажи по продуктам (продуктовым направлениям)·  Продажи(задачи) по менеджерам·  Продажи(задачи) по сегментам (каналам продаж, клиентам)·  Другое (укажите) |
| 25 | Какие виды сервиса оказывает Ваша компания своим клиентам? | ·  Пусконаладочные работы·  Плановое техническое обслуживание·  Техническая поддержка·  Гарантийный ремонт·  Постгарантийный (платный) ремонт·  Другое (укажите) |
| 26 | Хотели бы Вы вести в CRM-системе учет жалоб, претензий и рекламаций от клиента? | ·  Да·  Нет |
| 27 | Хотели бы Вы использовать эскалацию (оповещение вышестоящих руководителей) при невыполнении инцидентов? | ·   Да·  Нет |
| 28 | Какие отчеты по сервисной деятельности Вы бы хотели получать из CRM-системы? | ·  Инциденты по клиентам·  Эффективность отработки инцидентов·  Другое (укажите) |
| 30 | Какие ИТ-специалисты есть в штате Вашей компании? | ·  Администраторы баз данных·  Разработчики-программисты·  Другие специалисты (укажите) |
| 41 | Какова планируемая серверная архитектура хранилища данных для CRM-системы? | ·  1 сервер в центральном офисе·  Сервер в центральном офисе и в каждом филиале·  Другое (укажите) |
| 42 | Какой почтовый клиент используется в Вашей компании? | ·  MS Outlook·  Outlook Express·  The Bat!·  Другое (укажите) |
| 43 | Какая АТС используется в Вашей компании? (если планируется внедрение телефонии) |  |
| 44 | Планируется ли у Вас управление проектами (с контролем по этапам, стадиям, трудозатратам и т. д.)? | ·  Да·  Да, но с оговорками (укажите)·  Нет |
| 45 | Укажите, пожалуйста, предполагаемое общее число пользователей CRM |  |

Дата заполнения: \_\_\_\_.\_\_\_\_.2018