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