
Вопросник для подготовки коммерческого предложения на разработку проекта внедрения CRM-системы

1. Опишите коротко бизнес компании: **продукт и клиента**
2. Требуется ли **описание бизнес-процессов** управления отношениями с клиентами или они формализованы? Если не требуется, все вопросы до п. 3 можно пропустить.
 - 2.1. Укажите количество **ролей (должностей)** участников бизнес-процессов.
 - 2.2. Требуется ли услуга по **оптимизации** бизнес-процессов или достаточно лишь описания того, что уже есть? Если такая услуга не требуется, все вопросы до п. 2.3 можно пропустить.
 - 2.2.1. Есть ли в компании **формализованная стратегия**? Если нет, требуется ли услуга по её формализации? Если разработка стратегии не требуется, все вопросы до п. 2.2.2 можно пропустить.
 - 2.2.1.1. Для формирования маркетинговой стратегии нужны **данные о рынке**. Будем ли проводить маркетинговое исследование или ограничимся сбором информации о рынке от сотрудников компании?
 - 2.2.1.2. Для формирования стратегии нужны **данные о компании и результатах прошлого периода**. Будут ли эти данные предоставлены в виде отчёта или нужно их собирать, изучая документы компании и проводя интервью с ведущими сотрудниками? Если данные будут предоставлены, то есть **диагностику** проводить не нужно, все вопросы до п. 2.2.2 можно пропустить.
 - 2.2.1.2.1. Укажите **количество сотрудников** компании, с которыми потребуется провести интервью, чтобы получить полное представление о работе системы управления в настоящий момент.
 - 2.2.1.2.2. Будут ли предоставлены для изучения **действующие регламентирующие документы компании**?
 - 2.2.1.2.3. Будут ли предоставлены для изучения **показатели** деятельности компании за прошедший период?
 - 2.2.2. Требуется ли разработка **системы показателей** – документ, необходимый для оптимизации бизнес-процессов? Если не требуется, все вопросы до п. 2.3 можно пропустить.
 - 2.2.2.1. Требуется ли разработать **систему стимулирования**, основанную на показателях? Если не требуется, то все вопросы до п. 2.2.2.5 можно пропустить.
 - 2.2.2.1.1. Укажите **количество должностей**, для которых вы хотите сформировать систему материального стимулирования.

Вопросник для подготовки коммерческого предложения на разработку проекта внедрения CRM-системы ©Питер-Консалт

- 2.2.2.1.2. Если вы планируете расчёт совокупного дохода сотрудников в Excel, требуется ли **разработка форматов таблиц**?
- 2.2.2.1.3. Если вы планируете расчёт совокупного дохода сотрудников в информационной системе (ИС), требуется ли 1) **разработка технического задания** на настройки и доработки ИС, 2) **приёмка** этих настроек и доработок?
- 2.2.2.2. Требуется ли разработка ТЗ на доработки ИС для внедрения **план-фактного анализа** показателей?
- 2.3. Есть ли требования к **нотации бизнес-процессов и программе графического отображения**?
- 2.4. Требуется ли услуга по периодической **ревизии и коррекции** разработанных бизнес-процессов?
3. Требуется ли перенести в новую CRM-систему **результаты прошлого периода**? Если да, то из какой программы?
4. Требуется ли подготовка **сценариев обучения** пользователей? Если да, то укажите количество ролей пользователей.
5. Требуется ли **контроль внедрения** функционального проекта и **приёмка результатов**?
6. Есть ли у вас **особые требования** к функционалу будущей CRM-системы?
7. Сообщите, пожалуйста, ФИО и контактные данные сотрудника, которому можно будет задать дополнительные вопросы и прислать коммерческое предложение.

Вы можете прислать ответы на наши вопросы на e-mail ksm@piter-consult.ru или обсудить с нами вашу задачу по телефону **(812)984-4580**, **(812)430-1953** или Skype **Piter-Consult**.