**Бриф по внедрению инструмента Автоматизации и Поддержки (CRM)**

Заполнение анкеты не заменит собой личного обсуждения деталей проекта, но создаст основу для его реализации. По возможности, подробно заполните представленные поля опросного листа для повышения качества результата и максимально полного охвата задания.

Вопросы являются рекомендательными и настроены на помощь при формировании заказа и окончательного вида будущего проекта. Вся переданная вами информация строго конфиденциальна и не подлежит разглашению третьим лицам.

Если возникнут трудности с заполнением брифа, то оставьте отдельные поля пустыми. Мы сможем дополнить их по результатам дополнительного обсуждения проекта.

**Общая информация:**

|  |  |
| --- | --- |
| Название компании  |   |
| Контактные лица (директор, менеджер, технический специалист) |   |
| Должность |   |
| Телефон |   |
| E-mail |   |
| skype |   |
| Адрес компании  |   |

**Сведения о компании:**

|  |  |
| --- | --- |
| URL сайта, есть ли мобильная версия, нужна ли адаптация под мобильный контент. |   |
| Региональность компании |   |
| Дата основания компании |   |
| Направление деятельности и вид услуг |   |
| Описание взаимодействия с клиентами:- способы продажи товара/услуги (только интернет, интернет и обычный магазин / склад / выставочный павильон / собственное производство / консультационный центр – перечислите;- порядок привлечения клиентов и путь их продвижения от знакомства с компанией до момента покупки услуги/товара (воронка продаж);- объем обработанных заказов и выполненных услуг; |   |
| Опишите главные свойства ваших продуктов / услуг, опишите алгоритм продажи, на чем фокусируете внимание покупателей, отметьте ключевые моменты, чем привлекаете клиентов? |   |
| Категория основных клиентов компании:- частные клиенты;- юридические лица;- мы сотрудничаем со всеми клиентами. |   |
| Основной способ реализации товаров:- оптовые продажи;- розничные продажи;- оптовые и розничные;- оказываем услуги;- ведем проекты. |   |
| Какая CRM-система используется в данный момент (укажите название системы) |   |
| Есть ли опыт работы с CRM-системами |   |
| Какую систему CRM необходимо внедрить:- AMOCRM;- БИТРИКС24 CRM;- 1C CRM. |   |
| Число сотрудников с доступом к системе |   |
| Вид внедрения системы CRM:- новое внедрение;- доработка существующей системы. |   |
| Нужна ли интеграция CRM с:- сайтом:- - да,- - нет;- социальными сетями:- - Facebook,- - Вконтакте,- - Одноклассники,- - Instagram;- месенджерами:- - Viber,- - Telegram,- - WhatsApp. |   |
| Используемая IP-телефония (укажите оператора, если применяется) |   |
| Нужна ли интеграция с почтой сотрудников? |   |
| Нужна ли интеграция с сервисом sms-рассылок, email-рассылок? |   |
| Какой сервис сквозной аналитики используете, нужна ли его интеграция (Яндекс.Метрика, Google Analytics, Roistat и др.) |   |
| Нужна ли интеграция с чатами общения, финансовыми или другими сервисами (перечислите) |   |
| Дополнительная информация |   |

**Описание порядка работы:**

|  |  |
| --- | --- |
| Опишите алгоритм взаимодействия с клиентом (пошагово от первичного обращения до этапа оплаты и отгрузки товара / оказания услуги) |   |
| Действия сотрудников на каждом шаге алгоритма работы с клиентом |   |
| Какие данные от клиента вы используете, заполняете в форму? |   |
| Какие параметры заполняются при покупке / оказании услуги |   |
| Порядок действий при отказе |   |
| Как ведется распределение обращений от клиентов, суммируются ли заявки одного клиента? |   |
| Будет ли использоваться в работе внутренняя отчетность? |   |
| Какие разделы CRM планируется задействовать (Лиды, Сделки, Счета, Предложения, Воронка продаж, Товары, другие формы)? |   |
| Нужна ли выгрузка данных (csv-формат)? Для каких разделов?  |   |

**Цели:**

|  |  |
| --- | --- |
| Основная цель внедрения системы CRM? |   |
| Укажите в порядке убывания главные задачи, которые должны решаться CRM? |   |
| Что из приведенных решений будет полезно компании как результат использования CRM:- упорядоченный документооборот и хранение документов;- взаимодействие служб внутри компании;- организованный удобный канал коммуникации;- коммуникация с удаленными сотрудниками и поставщиками;- статистика, отчетность, график использования рабочего времени;- обустройство работы отдела реализации товаров или услуг. |   |

**Другое:**

|  |  |
| --- | --- |
| Информация, которая может быть полезна, по возможности, приложите документы |   |
| Срок выполнения задания |   |
| Нужна сервисная или техническая поддержка после сдачи проекта |   |
| Примечания |   |

Заполните, пожалуйста,  бриф  и отправьте на адрес электронной почты ответственному менеджеру или на корпоративный e-mail: info@seotemple.ru