**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](mailto:info@seotemple.ru" \o "mailto:info@seotemple.ru)