

---

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

1. Опишите коротко бизнес компании: **продукт и клиента**. Если у вас есть Интернет-сайт, достаточно его указать.
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 маркетинговая 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**. Есть ли в компании **действующие** регламентирующие документы, в которых описаны правила работы сотрудников подразделений маркетинга и продаж?
      - 2.2.1.3. Будут ли предоставлены для изучения **показатели** деятельности подразделений маркетинга и продаж за прошедший период?
    - 2.2.2. Требуется ли разработка **системы показателей** – документа, необходимого для **системной** 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. 2.3 можно пропустить.
        - 2.2.2.1.1. Укажите **количество должностей**, для которых вы хотите сформировать систему материального стимулирования.
        - 2.2.2.1.2. Вы планируете делать расчёт совокупного дохода сотрудников в CRM-системе или в другом программном обеспечении?
  - 2.3. Есть ли требования к **нотации бизнес-процессов и программе рисования** графических схем?

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

3. Требуется ли **контроль внедрения** функционального проекта и **приёмка результатов**?
4. Есть ли у вас **особые требования** к функционалу будущей CRM-системы?
5. Сообщите, пожалуйста, ФИО и контактные данные сотрудника, которому можно будет задать дополнительные вопросы и прислать коммерческое предложение.

Ответы на наши вопросы ждём на e-mail [ksm@piter-consult.ru](mailto:ksm@piter-consult.ru). Если возникли сложности с ответами на наши вопросы, [почитайте наши рекомендации](#) в разделе по ссылке. Мы можем также помочь вам с ответами по телефонам +7(962)684-4580 (WhatsApp, Viber), +7(812)430-1953 или Skype **Piter-Consult**.