

Чек-лист для подбора и внедрения CRM системы

№	Задача	Отметка
1.	Цели внедрения определены	<input type="checkbox"/>
2.	Задачи внедрения определены	<input type="checkbox"/>
3.	Аудит бизнес-процесса продаж проведен	<input type="checkbox"/>
4.	Проблемы, связанные с бизнес-процессом продаж определены	<input type="checkbox"/>
5.	Проблемы, связанные с работой менеджеров определены	<input type="checkbox"/>
6.	Создано описание бизнес-процесса продаж	<input type="checkbox"/>
7.	«Как есть»	<input type="checkbox"/>
8.	Определены участники	<input type="checkbox"/>
9.	Определен ответственный за каждый этап	<input type="checkbox"/>
10.	Определены максимальные сроки этапов	<input type="checkbox"/>
11.	Определены границы процессов	<input type="checkbox"/>
12.	Определен момент перехода ответственности	<input type="checkbox"/>
13.	Определены правила переходов	<input type="checkbox"/>
14.	Определен ответственный за контроль бизнес-процесса	<input type="checkbox"/>
15.	Определены точки контроля процесса	<input type="checkbox"/>
16.	«Как надо»	<input type="checkbox"/>
17.	Определены участники	<input type="checkbox"/>
18.	Определены ответственные за каждый этап	<input type="checkbox"/>
19.	Определены максимальные сроки этапов	<input type="checkbox"/>
20.	Определены границы процессов	<input type="checkbox"/>
21.	Определен момент перехода ответственности	<input type="checkbox"/>
22.	Определены правила переходов	<input type="checkbox"/>
23.	Определен ответственный за контроль бизнес-процесса	<input type="checkbox"/>
24.	Определены точки контроля процесса	<input type="checkbox"/>
25.	Разработана воронка продаж для всех каналов продаж	<input type="checkbox"/>

26.	Определены этапы продаж и действия	<input type="checkbox"/>
27.	Этапы зависят от действий менеджера, которые он может предпринять	<input type="checkbox"/>
28.	Содержание соответствует реальному положению вещей в компании	<input type="checkbox"/>
29.	Переход с этапов зафиксирован и обусловлен действием, событием или документом	<input type="checkbox"/>
30.	Повторные действия на разных этапах отличаются по своей сути	<input type="checkbox"/>
31.	Разработаны формы отчетов	<input type="checkbox"/>
32.	Содержат информацию для принятия управленческих решений	<input type="checkbox"/>
33.	Разработаны отчеты для оценки активности менеджеров	<input type="checkbox"/>
34.	Статистика звонков (количество и продолжительность)	<input type="checkbox"/>
35.	Статистика встреч (количество и продолжительность)	<input type="checkbox"/>
36.	Разработаны отчеты для оценки результативности менеджеров	<input type="checkbox"/>
37.	Статистика конверсии холодных звонков	<input type="checkbox"/>
38.	Статистика конверсии теплых звонков	<input type="checkbox"/>
39.	Статистика конверсии входящих звонков	<input type="checkbox"/>
40.	Статистика конверсии встреч	<input type="checkbox"/>
41.	Разработаны отчеты для оценки экономических показателей	<input type="checkbox"/>
42.	Прибыльность сделок	<input type="checkbox"/>
43.	Прибыльность продуктов	<input type="checkbox"/>
44.	Средний чек	<input type="checkbox"/>
45.	Определение продолжительности цикла продаж	<input type="checkbox"/>
46.	Определение возможности выполнения плана продаж	<input type="checkbox"/>
47.	Определен список необходимых полей в CRM	<input type="checkbox"/>
48.	Разработан план изменений бизнес-процесса «Продажа»	<input type="checkbox"/>
49.	Необходимые функции CRM	<input type="checkbox"/>
50.	Система складского учета	<input type="checkbox"/>
51.	Работа с кассами	<input type="checkbox"/>
52.	Работа с дисконтными картами	<input type="checkbox"/>

53.	Работа со штрих - кодом	<input type="checkbox"/>
54.	Интеграция с бухгалтерией 1С: Предприятие	<input type="checkbox"/>
55.	Интеграция с электронной почтой	<input type="checkbox"/>
56.	Интеграция с сервисом IP телефонией (готовый модуль)	<input type="checkbox"/>
57.	Возможность записи звонков	<input type="checkbox"/>
58.	Интеграция с сервисом обратного звонка с сайта	<input type="checkbox"/>
59.	Интеграция с чатом сайта	<input type="checkbox"/>
60.	Интеграция с формами обратной связи	<input type="checkbox"/>
61.	Интеграция с формами опросов с сайта	<input type="checkbox"/>
62.	Интеграция с сервисом почтовых рассылок	<input type="checkbox"/>
63.	Собственный почтовый клиент	<input type="checkbox"/>
64.	Внешняя интеграция (MS Outlook, Gmail, др.)	<input type="checkbox"/>
65.	Наличие шаблонов писем	<input type="checkbox"/>
66.	Шаблоны писем в HTML	<input type="checkbox"/>
67.	Интеграция с сервисом СМС рассылок	<input type="checkbox"/>
68.	Интеграция с социальными сетями	<input type="checkbox"/>
69.	Интеграция с сервисом обмена файлами	<input type="checkbox"/>
70.	Шаблоны бизнес-процессов	<input type="checkbox"/>
71.	Редактор бизнес-процессов	<input type="checkbox"/>
72.	Отчеты об эффективности KPI	<input type="checkbox"/>
73.	Необходимые функции CRM определены	<input type="checkbox"/>
74.	Проведена консультация с техническим экспертом (Директор IT департамента)	<input type="checkbox"/>
75.	Проведена консультация с финансовым экспертом (Финансовый директор)	<input type="checkbox"/>
76.	Проведена консультация с основным пользователем (Коммерческий директор)	<input type="checkbox"/>
77.	Определена CRM и ее версия	<input type="checkbox"/>
78.	Десктопная версия	<input type="checkbox"/>
79.	Облачная версия на стороннем сервере	<input type="checkbox"/>

80.	Облачная версия на своем сервере	<input type="checkbox"/>
81.	Определена необходимая СУБД (система управления базой данных)	<input type="checkbox"/>
82.	Определена стоимость СУБД	<input type="checkbox"/>
83.	Определен тип лицензии	<input type="checkbox"/>
84.	Именная (лицензия = 1 пользователь)	<input type="checkbox"/>
85.	Конкурентная (лицензия = 1 подключение)	<input type="checkbox"/>
86.	Определена стоимость владения в ближайшие 1-3 года	<input type="checkbox"/>
87.	Определена стоимость технической поддержки	<input type="checkbox"/>
88.	Определена стоимость настройки	<input type="checkbox"/>
89.	Определена стоимость обучения	<input type="checkbox"/>
90.	Определена стоимость изменения версии	<input type="checkbox"/>
91.	Определена стоимость интеграции с 1С, Skype, IP-телефонией	<input type="checkbox"/>
92.	Определена стоимость интеграции с сайтом	<input type="checkbox"/>
93.	Определена стоимость интеграции с виртуальной АТС	<input type="checkbox"/>
94.	Определены обязательные условия приобретения	<input type="checkbox"/>
95.	Определен минимальный срок оплаты (для облака)	<input type="checkbox"/>
96.	Определено минимальное количество пользователей	<input type="checkbox"/>
97.	Разработана презентация внедрения CRM для учредителей	<input type="checkbox"/>
98.	Проведена презентация и обсуждение для учредителей	<input type="checkbox"/>
99.	Разработана презентация внедрения CRM для руководителей	<input type="checkbox"/>
100.	Разработана презентация внедрения CRM для менеджеров	<input type="checkbox"/>
101.	Проведена презентация и обсуждение для руководителей	<input type="checkbox"/>
102.	Проведена презентация и обсуждение внедрения CRM для менеджеров	<input type="checkbox"/>
103.	Проект внедрения согласован и утвержден руководством	<input type="checkbox"/>
104.	Разработан план внедрения	<input type="checkbox"/>
105.	Определен бюджет внедрения	<input type="checkbox"/>
106.	Утвержден бюджет внедрения	<input type="checkbox"/>

107.	План внедрения согласован и утвержден руководством	<input type="checkbox"/>
108.	Определен ответственный за внедрение CRM	<input type="checkbox"/>
109.	Определен список сотрудников для работы в CRM	<input type="checkbox"/>
110.	Определена дата начала и срок внедрения CRM	<input type="checkbox"/>
111.	Разработана инструкция для пользователей CRM	<input type="checkbox"/>
112.	Приведены скриншоты с реальными примерами	<input type="checkbox"/>
113.	Текст содержит описание того, что и как должен делать пользователь	<input type="checkbox"/>
114.	Назначение CRM и что она дает	<input type="checkbox"/>
115.	Алгоритм действий для внесения нового клиента	<input type="checkbox"/>
116.	Алгоритм действий для внесения изменений в карточки клиента	<input type="checkbox"/>
117.	Алгоритм действий для создания задач	<input type="checkbox"/>
118.	Описание этапов воронки продаж	<input type="checkbox"/>
119.	Указаны границы этапов	<input type="checkbox"/>
120.	Определены правила переходов между этапами	<input type="checkbox"/>
121.	Правила создания задач в случае изменения этапов	<input type="checkbox"/>
122.	Описание действий	<input type="checkbox"/>
123.	Описание сроков	<input type="checkbox"/>
124.	Описание участников	<input type="checkbox"/>
125.	Указаны ответственные	<input type="checkbox"/>
126.	Описание правил изменения ответственных за клиента	<input type="checkbox"/>
127.	Правила написания комментариев, тегов и создания задач	<input type="checkbox"/>
128.	Правила назначения сроков контактов для последующих действий	<input type="checkbox"/>
129.	Правила сегментации клиентов и условия взаимодействия	<input type="checkbox"/>
130.	Требования к заполнению полей, в зависимости от этапа продаж	<input type="checkbox"/>
131.	Обязательные поля	<input type="checkbox"/>
132.	Не обязательные поля	<input type="checkbox"/>
133.	Правила контроля работы менеджеров руководителем	<input type="checkbox"/>

134.	Система показателей	<input type="checkbox"/>
135.	Критерии оценки эффективности	<input type="checkbox"/>
136.	Периодичность	<input type="checkbox"/>
137.	Правила создания отчетов и аналитических материалов	<input type="checkbox"/>
138.	Предназначение	<input type="checkbox"/>
139.	Способа создания	<input type="checkbox"/>
140.	Периодичность контроля	<input type="checkbox"/>
141.	Периодичность предоставления в адрес руководителя	<input type="checkbox"/>
142.	Каждому сотруднику передан личный экземпляр инструкции	<input type="checkbox"/>
143.	Администратор CRM	<input type="checkbox"/>
144.	Учредитель	<input type="checkbox"/>
145.	Директор	<input type="checkbox"/>
146.	Коммерческий директор	<input type="checkbox"/>
147.	Руководитель отдела продаж	<input type="checkbox"/>
148.	Менеджеры продаж	<input type="checkbox"/>
149.	Ассистенты менеджера продаж	<input type="checkbox"/>
150.	Сервис менеджеры	<input type="checkbox"/>
151.	Прочие	<input type="checkbox"/>
152.	В систему мотивации внесены обязательства по работе в CRM	<input type="checkbox"/>
153.	Определены меры стимулирования действий	<input type="checkbox"/>
154.	Внесены обязательства в должностные инструкции	<input type="checkbox"/>
155.	Сотрудники ознакомлены под роспись	<input type="checkbox"/>
156.	Определен администратор CRM	<input type="checkbox"/>
157.	Настроены права доступа сотрудников	<input type="checkbox"/>
158.	Администратор CRM	<input type="checkbox"/>
159.	Учредитель	<input type="checkbox"/>
160.	Директор	<input type="checkbox"/>

161.	Коммерческий директор	<input type="checkbox"/>
162.	Руководитель отдела продаж	<input type="checkbox"/>
163.	Менеджер продаж	<input type="checkbox"/>
164.	Ассистент менеджера продаж	<input type="checkbox"/>
165.	Сервис-менеджер	<input type="checkbox"/>
166.	Главный бухгалтер	<input type="checkbox"/>
167.	Бухгалтер	<input type="checkbox"/>
168.	Прочие	<input type="checkbox"/>
169.	Настроены параметры видимости сделок	<input type="checkbox"/>
170.	Настроены параметры автоматических переходов между этапами	<input type="checkbox"/>
171.	Входящий запрос – обратный звонок	<input type="checkbox"/>
172.	Предложение – звонок для получения решения	<input type="checkbox"/>
173.	Договор – звонок для получения решения	<input type="checkbox"/>
174.	Счет – звонок для уточнения срока оплаты	<input type="checkbox"/>
175.	Получение оплаты – звонок для согласования срока поставки	<input type="checkbox"/>
176.	Получение товара – согласование условий обмена документами	<input type="checkbox"/>
177.	Оперативное управление продажами	<input type="checkbox"/>
178.	Ежедневно	<input type="checkbox"/>
179.	Анализ отчетов об активности менеджеров	<input type="checkbox"/>
180.	Оценка количества звонков (сравнение с эталоном)	<input type="checkbox"/>
181.	Оценка количества встреч (сравнение с эталоном)	<input type="checkbox"/>
182.	Контроль результативности (записи звонков и ошибки)	<input type="checkbox"/>
183.	Контроль качества занесения информации в карточки клиентов	<input type="checkbox"/>
184.	Анализ сделок, в которых нет задача	<input type="checkbox"/>
185.	Анализ сделок с просроченными задачами	<input type="checkbox"/>
186.	Анализ удачных и неудачных звонков менеджеров	<input type="checkbox"/>
187.	Контроль потерянных клиентов	<input type="checkbox"/>
188.	Анализ параметров конверсии по заявкам	<input type="checkbox"/>

189.	Анализ параметров конверсии для каждого этапа продаж	<input type="checkbox"/>
190.	Еженедельно	<input type="checkbox"/>
191.	Анализ бизнес-процессов	<input type="checkbox"/>
192.	Анализ стоимости привлечения ЛИД	<input type="checkbox"/>
193.	Анализ стоимости привлечения клиентов	<input type="checkbox"/>
194.	Анализ стоимости источников клиентов	<input type="checkbox"/>
195.	Ежемесячно	<input type="checkbox"/>
196.	Анализ результативности менеджеров продаж	<input type="checkbox"/>
197.	Отчет о причинах провала сделок	<input type="checkbox"/>
198.	Отчет о личных продажах менеджеров	<input type="checkbox"/>
199.	Анализ мнения клиентов о компании и сотрудниках	<input type="checkbox"/>