



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Аудит-лист готовности бизнеса к внедрению CRM

Пошаговый инструмент для оценки текущих процессов, инфраструктуры и готовности команды к успешной интеграции CRM-системы.

Введение

Успешное внедрение CRM-системы начинается с глубокого понимания текущего состояния вашего бизнеса. Этот аудит-лист поможет вам систематизировать информацию, выявить слабые места и определить ключевые требования к будущей CRM. Отвечайте максимально честно, это залог правильного выбора и эффективной интеграции.

Помните, что, по данным Salesforce, внедрение CRM может увеличить продажи на 29%, производительность на 34% и точность прогнозов на 42%, но только при грамотном подходе. (Источник: Salesforce Research, The State of CRM, 2023).

1. Анализ текущих процессов

☐ Как сейчас ведется учет клиентов?

Отметьте используемые инструменты: Excel, Google Sheets, бумажные блокноты, отдельные программы, разрозненные системы.

☐ Какие этапы проходят сделки от первого контакта до оплаты/закрытия?

Опишите каждый шаг, кто за него отвечает и какие действия выполняются. Например: Лид -> Квалификация -> Презентация -> Коммерческое предложение -> Переговоры -> Заключение договора -> Оплата.

☐ Какие данные о клиентах и сделках теряются или сложнодоступны?

Например: история переписки, результаты звонков, детали запросов, причины отказов, даты следующих контактов. (По данным HubSpot, 33% компаний теряют данные из-за отсутствия централизованной системы).

☐ Какие отделы взаимодействуют в процессе работы с клиентом и как это взаимодействие организовано?

Например: Маркетинг -> Продажи -> Производство/Услуги -> Бухгалтерия -> Сервис. Опишите каналы коммуникации (почта, мессенджеры, устные договоренности).

☐ Сколько времени менеджеры тратят на рутинные операции, которые можно автоматизировать?

Например: заполнение отчетов, перенос данных, поиск информации. (Исследования показывают, что менеджеры по продажам тратят до 60% времени на административные задачи, а не на продажи).

☐ Есть ли проблемы с контролем выполнения задач и соблюдением сроков?

Например: просроченные задачи, забытые звонки, задержки в обработке запросов.

2. Определение потребностей

☐ Какие функции CRM критически важны для вашего бизнеса?

Выберите 3-5 ключевых функций: управление контактами, управление сделками, автоматизация маркетинга, отчетность, интеграция с телефонией, мессенджерами, электронной почтой и т.д.

☐ **Какие конкретные проблемы должна решить CRM-система?**

Например: увеличение конверсии, сокращение цикла сделки, улучшение клиентского сервиса, централизация данных, повышение прозрачности работы отдела продаж.

☐ **Что говорят сотрудники о текущих инструментах и процессах?**

Соберите обратную связь от менеджеров по продажам, маркетингу, сервису. Какие у них "боли"? (Игнорирование мнения сотрудников – одна из самых частых причин провала внедрения CRM).

☐ **Каковы ваши цели на ближайшие 1-3 года, которые должна поддерживать CRM?**

Например: рост клиентской базы на X%, увеличение среднего чека на Y%, выход на новые рынки, запуск новых продуктов.

☐ **Какие отчеты и аналитика вам необходимы для принятия управленческих решений?**

Например: воронка продаж, эффективность менеджеров, ROI маркетинговых кампаний, причины оттока клиентов.

3. Техническая готовность

☐ **Какая IT-инфраструктура используется в компании?**

Например: облачные сервисы, локальные серверы, гибридная модель. Оцените стабильность интернет-соединения.

☐ **Какие текущие системы используются и требуют интеграции с CRM?**

Например: 1С, ERP, IP-телефония, почтовые сервисы, системы аналитики, платформы для email-рассылок, мессенджеры.

☐ **Есть ли API (интерфейс программирования приложений) у существующих сервисов для интеграции?**

Уточните наличие и качество документации API для каждой системы. Это критично для бесшовной интеграции.

☐ **Есть ли в штате IT-специалисты или привлекаются внешние подрядчики для поддержки систем?**

Оцените их загрузку и компетенции для участия во внедрении и дальнейшей поддержке CRM.

☐ **Готовы ли вы к переходу на облачное решение или предпочитаете локальную установку?**

Облачные CRM (SaaS) обычно быстрее внедряются и требуют меньше затрат на поддержку, но локальные дают полный контроль над данными.

4. Команда и обучение

☐ **Кто будет ответственным за проект внедрения CRM?**

Назначьте руководителя проекта со стороны бизнеса, который будет принимать решения и координировать команду.

☐ **Нужно ли обучение для сотрудников и в каком объеме?**

Оцените уровень компьютерной грамотности команды и готовность к освоению новых инструментов. (Недооценка затрат на обучение – частая ошибка, ведущая к саботажу).

☐ **Есть ли сопротивление изменениям в команде?**

Выявите потенциальных "агентов изменений" и "скептиков". Продумайте стратегию мотивации и вовлечения.

☐ **Готовы ли сотрудники к изменению привычных рабочих процессов?**

Внедрение CRM часто требует пересмотра и оптимизации существующих бизнес-процессов.

☐ **Кто будет администратором CRM после внедрения?**

Назначьте ответственного за настройку, поддержку и развитие системы внутри компании.

5. Бюджет и сроки

☐ **Какой бюджет выделен на лицензии CRM-системы?**

Учитывайте ежемесячные/ежегодные платежи за каждого пользователя. (Помните, что стоимость лицензии – это лишь часть затрат).

☐ Какой бюджет выделен на внедрение, настройку и интеграции?

Помните правило: бюджет на внедрение и обучение должен быть сопоставим со стоимостью годовой лицензии на ПО.

☐ Какой бюджет заложен на обучение и поддержку после внедрения?

Включает тренинги, создание инструкций, консультации.

☐ Каковы ожидаемые сроки внедрения CRM-системы?

Разделите на этапы: анализ, выбор, настройка, тестирование, обучение, запуск. (Базовая настройка может занять от нескольких дней до двух недель, комплексная – от 2 до 6 месяцев).

☐ Какие метрики будут использоваться для оценки успешности внедрения и ROI?

Например: увеличение конверсии, сокращение времени обработки запросов, рост удовлетворенности клиентов.

Ваша текущая готовность к внедрению CRM



Отметьте, где находится ваша компания, исходя из ответов на предыдущие вопросы.

Рекомендации по дальнейшим шагам

Если большинство ответов 'Нет' или 'Частично'

Не спешите с выбором CRM. Сфокусируйтесь на стандартизации и описании текущих бизнес-процессов. Проведите внутренние совещания для выявления проблем и формирования четких требований. Возможно, вам нужен внешний консультант.

Если большинство ответов 'Частично'

У вас есть база, но требуется доработка. Составьте подробный план по каждому пункту, где есть пробелы. Проведите глубокий анализ потребностей отделов и технической инфраструктуры. Рассмотрите пилотное внедрение на небольшой группе пользователей.

Если большинство ответов 'Да'

Отличная готовность! Приступайте к выбору конкретных CRM-систем, запрашивайте демо-версии и проводите тестирование с участием ключевых сотрудников. Не забудьте проработать стратегию обучения и управления изменениями.

Важный совет

Начните с малого. Не пытайтесь автоматизировать все сразу. Выберите наиболее критичные процессы, внедрите CRM для них, получите первые результаты, а затем масштабируйте функционал и охват.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)