**Программа авторского тренинга Алексея Кудинова**

**«Методика организации процесса внедрения CRM/BPM-технологий в компании»**

**Дата проведения:** 20 февраля 2014

**Время проведения:** с 9:30 до 18:00

**Место проведения:** офис нижегородского филиала компании «1С-Рарус»

**Адрес:** г. Н. Новгород, Нижневолжская наб., 4, каб. 1/7 (вход в арку, вторая дверь слева)

|  |  |
| --- | --- |
| **Время** | **Модуль** |
| 09:30 – 10:00 | **Регистрация участников, приветственный кофе** |
| 10:00 – 10:10 | **Знакомство**  Знакомство участников тренинга. Ожидания участников. Цели тренинга. |
| 10:10 – 10:40 | **Просто о сложном. «CRM на пальцах»**   * «Большие идеи» бизнеса: с 70-х годов прошлого века и до наших дней. * Что такое CRM и зачем это бизнесу? * «Модель ведра» * В чем отличие CRM-стратегии и управления на основе финансов? * «Жизненный Цикл Клиента» * Каким компаниям НЕ нужен CRM? * Статистика рынка CRM |
| 10:40 – 11:30 | **Первый шаг: даешь цели и задачи!**   * Зачем нужны цели внедрения CRM? * Как должна быть сформирована цель? * Критерии SMART. * Декомпозиция целей внедрения до задач.   + - ***КЕЙС 1: Цели и задачи внедрения CRM*** |
| 11:30 – 11:45 | **Кофе-брейк** |
| 11:45 – 12:00 | **Второй шаг: Тимур и его CRM-команда**   * Как создать рабочую команду CRM? * Структура и задачи команды внедрения CRM. * Основные ошибки при формировании команды внедрения CRM. |
| 12:00 – 13:00 | **Третий шаг: решаем основные проблемы бизнеса**   * Решение основных проблем в области CRM. Разбор кейсов:   + создание клиентской базы;   + организация процесса ввода информации в CRM-систему;   + сохранение и анализ истории взаимоотношений;   + сегментация клиентов;     - ***КЕЙС 2: Сегментируем клиентскую базу*** |
| 13:00 – 14:00 | **Перерыв** |
| 14:00 – 15:15 | **Третий шаг: решаем основные проблемы бизнеса (продолжение)**   * Решение основных проблем в области CRM. Разбор кейсов:   + автоматизация бизнес-процессов (BPM);   + сбор и обработка жалоб;     - ***КЕЙС 3: Сквозной бизнес-процесс «Заказ»*** |
| 15:15 – 15:30 | **Кофе-брейк** |
| 15:30 – 16:30 | **Третий шаг: решаем основные проблемы бизнеса (продолжение)**   * Решение основных проблем в области CRM. Разбор кейсов:   + обмен информацией между сотрудниками;   + контроль работы сотрудников;   + анализ маркетинговых мероприятий;   + контроль дебиторской задолженности;   + ключевые показатели деятельности (KPI);   ***КЕЙС 4: Разрабатываем KPI для сотрудников*** |
| 16:30 – 16:50 | **Решения «1С:CRM» как CRM/BPM-инструмент и компьютерная телефония**   * Линейка решений «1С:CRM». * Интеграция в типовые учетные программы «1С». * Возможности интеграции «1С:CRM» с каналами коммуникаций с клиентами. |
| 16:50 – 17:10 | **Внедрение CRM/BPM-инструмента в компании**   * Методика внедрения CRM/BPM * Устранение «человеческого фактора» в процессе внедрения и при запуске * ROI от внедрения. Методика рассчета. |
| 17:10 – 17:30 | **Подведение итогов тренинга**   * Обратная связь с группой. * Домашнее задание – «План 72 часа». |
| 17:30 – 18:00 | **Ответы на вопросы** |