**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** |