

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту внедрения CRM-системы в ООО "Прогресс"

## 1. Введение

**Название проекта:** Внедрение CRM-системы SuperCRM для отдела продаж.

**Инициатор:** Коммерческий директор ООО "Прогресс".

**Сроки реализации:** 01.07.2025 – 01.12.2025.

**Бюджет:** 2 850 000 руб.

**Цель:** Повышение эффективности отдела продаж за счет автоматизации процессов и улучшения клиентского сервиса.

## 2. Проблема или потребность

**Текущая ситуация:**

- Ручное ведение клиентской базы в Excel приводит к:
  - Потере 20% потенциальных сделок из-за несвоевременного контроля.
  - Ошибкам в данных (15% некорректных записей по аудиту 2024 г.).
  - Затратам 25 часов/неделю на рутинные операции.

**Последствия бездействия:**

- Потеря ₽4,2 млн/год из-за упущенных сделок.
- Снижение NPS клиентов с 68 до 52 баллов за 2 года.

**Доказательства:**

- Результаты внутреннего аудита (отчет №45-К от 12.03.2025).
- Опрос менеджеров: 89% отмечают необходимость автоматизации.

## 3. Алгоритм действий

**Этапы реализации:**

Этап	Сроки	Ответственные	Результат
1. Выбор CRM	01.07–15.07.2025	Руководитель IT	Подписан договор с SuperCRM
2. Настройка системы	16.07–30.08.2025	Внешние консультанты	Готовая тестовая среда
3. Интеграция с 1С	01.09–15.09.2025	IT-отдел	Синхронизация данных
4. Обучение сотрудников	16.09–30.09.2025	HR + провайдер CRM	100% персонала сертифицировано
5. Пилотное внедрение	01.10–15.11.2025	Отдел продаж	Работа 10 менеджеров в системе
6. Полный запуск	16.11–01.12.2025	Все отделы	CRM работает в штатном режиме

**Ресурсы:**

- Финансовые: ₽2,85 млн (лицензии – ₽1,5 млн, внедрение – ₽1 млн, обучение – ₽0,35 млн).
- Человеческие: 2 IT-специалиста, 3 тренера, 15 менеджеров.

## 4. Ценность проекта

**Выгоды:**

Показатель	Текущее состояние	Ожидаемый результат
Конверсия сделок	22%	35% (+13%)
Время обработки заявки	4 часа	1 час (-75%)
NPS клиентов	52 балла	70 баллов

Экономия ФОТ  
Показатель

Текущее состояние

₽1.1 млн/год  
Ожидаемый результат

#### Для стейкхолдеров:

- **Руководство:** Рост выручки на ₽8 млн/год.
- **Менеджеры:** Сокращение рутины на 60%.
- **Клиенты:** Персонализированные предложения.

## 5. Обоснование

#### Почему SuperCRM?

- Лучшее соотношение цены и функционала (сравнение с OneCRM, TwoCRM).
- Готовая интеграция с 1С и почтой.

#### Критичность сроков:

- До конца 2025 года истекает поддержка старой системы.

#### Риски без проекта:

- Рост ошибок до 30% из-за увеличения клиентской базы.

#### Альтернативы:

- Разработка собственного решения (срок — 18 месяцев, бюджет — ₽6 млн).

## 6. Заключение

#### Вывод:

Внедрение CRM окупится за 5 месяцев и даст:

- Рост продаж на ₽8 млн/год.
- Повышение лояльности клиентов.

**Рекомендация:** Утвердить бюджет и начать проект с 01.07.2025.

#### Приложения:

1. Сравнительная таблица CRM (3 стр.).
2. Расчет ROI (1 стр.).
3. План обучения (2 стр.).

#### Исполнитель:

Смирнов А.К., руководитель отдела продаж

Контакт: [a.smirnov@progress.ru](mailto:a.smirnov@progress.ru), +7 (XXX) XXX-XX-XX

#### Ключевые особенности этой записки:

1. **Конкретика:** Все утверждения подкреплены цифрами.
2. **Структура:** Четкое разделение на блоки.
3. **Адаптация под аудиторию:**
  - Для руководства — фокус на финансовых результатах.
  - Для IT — технические детали интеграции.
4. **Визуализация:** Таблицы для этапов и выгод.

Такой формат гарантирует быстрое понимание сути проекта и обоснование его необходимости.