

Программа тренинга 26.01.2018

«Методика организации процесса внедрения CRM/BPM-технологий в компании. Активация новой парадигмы управления»

Время	Модуль
10:30 – 11:00	Регистрация участников, приветственный кофе
11:00 – 11:15	Знакомство. Ожидания участников. Цели тренинга.
11:15 – 12:00	Просто о сложном. «CRM на пальцах» <ul style="list-style-type: none">• «Большие идеи» бизнеса: с 70-х годов прошлого века и до наших дней.• Что такое CRM и зачем это бизнесу?• «Модель ведра» как отражение клиентского потока• В чем отличие CRM-стратегии и управления на основе финансов?• «Жизненный Цикл Клиента» как новая парадигма клиентской работы• Каким компаниям НЕ нужен CRM?• Статистика рынка CRM в России
12:00 – 12:15	Кофе-брейк
12:15 – 13:30	Первый шаг: даешь цели и задачи! <ul style="list-style-type: none">• Зачем нужны цели внедрения CRM?• Как должна быть сформирована цель?• Критерии SMART.• Декомпозиция целей внедрения до задач. КЕЙС 1: Цели и задачи внедрения CRM
13:30 – 14:30	ОБЕД
14:30 – 15:00	Второй шаг: Тимур и его CRM-команда <ul style="list-style-type: none">• Как создать рабочую команду внедрения CRM?• Состав и задачи команды внедрения CRM. Основные ошибки при формировании команды внедрения CRM.
15:00 – 16:00	Третий шаг: решаем основные проблемы бизнеса Решение основных проблем в области CRM. Разбор кейсов:

	<ul style="list-style-type: none"> • создание клиентской базы; • организация процесса ввода информации в CRM-систему; • сохранение и анализ истории взаимоотношений; • сегментация клиентов; <p>КЕЙС №2: Сегментируем клиентскую базу</p>
16:00 – 16:15	Кофе-брейк
16:15 – 16:45	<p>Третий шаг: решаем основные проблемы бизнеса (продолжение)</p> <p>Решение основных проблем в области CRM. Разбор кейсов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • автоматизация бизнес-процессов (BPM); • сбор и обработка жалоб; <p>КЕЙС №3: Сквозной бизнес-процесс «Заказ»</p>
16:45 – 17:10	<p>Третий шаг: решаем основные проблемы бизнеса (продолжение)</p> <p>Решение основных проблем в области CRM. Разбор кейсов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обмен информацией между сотрудниками; • контроль работы сотрудников; • анализ маркетинговых мероприятий; • контроль дебиторской задолженности; • ключевые показатели деятельности (KPI);
17:10 – 17:30	<p>Внедрение CRM\BPM-инструмента в компании</p> <ul style="list-style-type: none"> • Методика внедрения CRM\BPM в компании • Минимизация «человеческого фактора» в проекте внедрения • ROI от внедрения CRM\BPM
17:30 – 18:00	<p>Подведение итогов тренинга и Ответы на вопросы</p> <p>Обратная связь участников тренинга.</p> <p>Домашнее задание – «План 72 часа».</p>