

Расчет стоимости внедрения CRM-системы

Услуги по внедрению CRM-системы на платформе SugarCRM (осуществляются исполнителем):

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Сроки	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
1	Установка и настройка CRM-системы	Установка CRM-системы SugarCRM. Первичная настройка CRM-системы SugarCRM (создание пользователей, настройка прав доступа к модулям, настройка электронной почты).	1 неделя	9 900	
2	Импорт данных	Импорт клиентских данных в CRM систему.	от 1 дня	от 5 000	До 1 мая 2017 г. – бесплатно!
3	Интеграция с внешними приложениями	Интеграция CRM-системы с внешними приложениями (корпоративные информационные системы, облачные сервисы, базы данных и т.п.).	от 2 дней	от 10 000	Форматы обмена данными должны быть согласованы сторонами заранее.
4	Интеграция с почтовыми программами	Интеграция CRM-системы с программами электронной почты (MS Outlook, Thunderbird).	1 день	5 000	
5	Интеграция с почтовыми сервисами	Интеграция CRM-системы с сервисами рассылок электронной почты (MailChimp).	2 дня	10 000	
6	Интеграция с социальными сетями и мессенджерами	Интеграция CRM-системы с сервисами Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook, ВКонтакте, а также с онлайн-консультантом на сайте.	1 неделя	49 900	
7	Интеграция с Asterisk	Интеграция CRM-системы с IP АТС на платформе Asterisk.	2 дня	10 000	Требуется установка Asterisk.
8	Установка модуля автообзвона	Установка и настройка модуля автообзвона для массовых исходящих кампаний («холодные» продажи, приглашения, опросы) по различным сценариям.	3 дня	19 900	Требуется интеграция CRM с Asterisk.
9	Установка модуля автоинформатора	Установка и настройка модуля автоинформатора для массовых оповещений голосом и посредством SMS без участия операторов; для автоматического обзвона должников (в т.ч. с проговариванием суммы долга).	3 дня	19 900	Требуется интеграция CRM с Asterisk.
10	Установка модуля	Установка и настройка модуля управления оценками для	3 дня	19 900	Требуется интеграция

Цены действительны до конца апреля 2017 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Сроки	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
	оценок	предоставления абонентам возможности оценивать качество обслуживания по различным критериям (оценка оператору call-центра, оценка менеджеру и т.п.).			CRM с Asterisk.
11	Установка модуля определения клиентских индексов	Установка и настройка модуля управления клиентскими индексами CSI, NPS, FCR** для определения лояльности клиентов и готовности к последующим покупкам.	3 дня	19 900	Требуется интеграция CRM с Asterisk.
12	Настройка функции «звонок на ответственного»	Настройка функции перевода звонка, поступившего от клиента, автоматически на менеджера, закрепленного в CRM-системе за данным клиентом.	1 день	5 000	Требуется интеграция CRM с Asterisk.
13	Встраивание программного телефона	Интеграция в CRM-систему программного телефона по технологии WebRTC.	1 день	5 000	Требуется интеграция CRM с Asterisk.
14	Настройка интерфейса	Настройка существующих модулей путем добавления новых и редактирования существующих полей, надписей, макетов форм и связанных субпанелей.	от 1 дня	от 5 000	
15	Настройка списков	Создание и редактирование выпадающих списков (комбобоксов) в модулях системы.	от 1 дня	от 5 000	
16	Настройка справочников	Создание и редактирование справочников (вспомогательных табличных данных).	от 2 дней	от 10 000	
17	Настройка документов	Создание и редактирование шаблонов для сохранения или отправки документов (КП, счета, договора) из CRM в виде PDF-файлов заданного шаблона.	от 2 дней	от 10 000	
18	Настройка прав доступа	Настройка горизонтального разделения прав доступа данным. Разграничение прав доступа к разным частям таблицы.	от 2 дней	от 10 000	
19	Настройка бизнес-логики	Кастомизация логики работы CRM-системы в зависимости от внутренних событий и по условиям (изменения в одних данных влияют на состав и форму вывода других данных).	от 2 дней	от 10 000	
20	Разработка модулей	Создание и редактирование модулей для поддержки различных бизнес-процессов (управление событиями, организация работы групп пользователей). Построение	от 1 недели	от 20 000	

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Сроки	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
		новых отчетов и диаграмм.			
21	Разработка ТЗ	Разработка и согласование технического задания на адаптацию и доработку системы.	от 1 недели	от 10 000	50% стоимости разработки ТЗ возвращаются.
22	Хостинг	Размещение системы на виртуальном хостинге Исполнителя.	1 месяц	1 000	
23	Техническая поддержка	Удаленное техническое обслуживание CRM-системы (резервное копирование данных, обновление версий, восстановление после аппаратных сбоев).	ежемесячно	от 5 000	

* Конечная стоимость услуг внедрения CRM-системы определяется требованиями технического задания на создание системы.

** Индексы клиентской удовлетворенности:

- CSI (Customer Satisfaction Index) – индекс удовлетворенности потребителя, позволяет выявить значение и соотношение цены, качества, доступности и других факторов, влияющих на лояльность клиента.
- NPS (Net Promoter Score) – индекс определения приверженности потребителей товару или компании, а также готовности их рекомендовать другим клиентам. Используется для оценки готовности к повторным покупкам. Обычно NPS измеряется путем проведения телефонных опросов (автоинформатором или автообзвоном) клиентов всех сегментов. Подсчет индекса проводится посредством телефонных и смс-опросов и анкетирования клиентов.
- FCR (First Contact Resolution) – доля обращений, решенных «здесь и сейчас». Обычно оценивают отношение обращений, решенных за короткий период (час, сутки), к общему объему поступивших обращений от клиентов.