

Бизнес-план консалтингового агентства по предоставлению услуг в сфере CRM-маркетинга

<https://marketpublishers.ru/r/K255789374FRU.html>

Дата: 19.02.2018

Страниц: 61

Цена: 22 000 руб. (Лицензия на одного пользователя)

Артикул: K255789374FRU

Описание

Адаптация данного бизнес-плана возможна под любой проект на территории России, Украины и стран СНГ.

Идея проекта: создание консалтингового агентства по предоставлению услуг в сфере CRM-маркетинга в г. ***. В дальнейшем планируется расширение рынка предоставления услуг на территории России.

Портфель услуг агентства:

анализ существующей и составление оптимальной схемы бизнес-процесса продаж;

выстраивание интернет-маркетинга;

внедрение комплексной CRM-системы;

создание многоуровневого отдела продаж: поиск новых клиентов, закрытие сделки, сопровождение;

построение системы подбора и обучения персонала отдела продаж;

формирование облачной инфраструктуры компании;

настройка инструментов аналитики и управления.

Рыночная ситуация:

Услуга CRM-маркетинга на российском рынке пока недооценена и сконцентрирована в отдельных клиентских сегментах, которые демонстрируют тенденцию к постепенному росту. Развитие рынка CRM-маркетинга связано с проникновением в новые отрасли, ещё не освоившие этот инструмент.

Рынок CRM-систем в России продолжает развиваться. Наряду с компаниями, которые планируют или уже обновили устаревшие CRM-системы, все еще достаточно высок процент тех, кто для работы с клиентами использует не специализированные решения, а пытается организовать работу с ними в учетной или ERP-системе или вовсе в разрозненных файлах. На рынке продолжают появляться новые CRM-решения, а борьба за клиента и доступность информации продолжают увеличивать гибкость существующих решений и их предложений.

Целевой аудиторией проекта выступают *** предприятия среднего и малого бизнеса *** в сфере торговли, недвижимости, строительства и предоставления услуг.

Конкурентное окружение: маркетинговые агентства предоставляющие услуги по внедрению CRM-систем, расположенные в ***.

Сильными конкурентными сторонами проекта являются:

Объединение CRM и маркетинга в одном агентстве.

Разработка и внедрение комплексной CRM-стратегии от создания до реализации.

Настройка телефонии и техническая поддержка.

Интеграция amoCRM с дополнительными сервисами.

Широкий выбор дополнительных сервисов.

Выдержки из исследования

Анализ рынка CRM-маркетинга России

Ключевая цель CRM-маркетинга сегодня – отслеживание и изменение потребительского поведения в нужном векторе. Современные технологии позволяют бесконечно увеличивать число сегментов, повышая релевантность и экономическую эффективность, и приближая коммуникации к действительно персональным. Сбор и использование уникальных знаний о каждом конкретном потребителе – основа современного CRM-маркетинга. Это становится возможным на стыке экспертного анализа, программной обработки данных и автоматизированных двусторонних коммуникаций.

Рынок CRM-маркетинговых услуг России очень компактен: на нём действует всего около сорока компаний. Это компании, либо специализирующиеся на таких услугах, либо считающие их одним из существенных направлений в своей деятельности.

Диаграмма 1. Участники рынка CRM-маркетинговых услуг, Россия, %

При этом, несмотря на малое количество участников, финансовая емкость этого рынка достаточно велика. Различные отрасли используют CRM-маркетинг с различной интенсивностью. Так, чаще всего CRM-проекты реализуются агентствами в e-commerce и FMCG-отрасли.

Диаграмма 2. Частота использование CRM-проектом по отраслям, Россия, %

Перечень услуг, оказываемых CRM-маркетинговыми агентствами, достаточно широк. Агентства могут предоставлять услуги самостоятельно или передавать её субподрядчикам и специализированным компаниям.

Диаграмма 3. Виды услуг, предоставляемые CRM-маркетинговыми агентствами, ранжированные по частоте их предложения, Россия, %

Практически все CRM-агентства предлагают услуги по разработке стратегической части проектов, управлению этими проектами, сбору и обработке данных, а также работу с таким базовым инструментом CRM-маркетинга как e-mail рассылки.

Анализ рынка CRM-систем России

Российский рынок CRM-систем продолжает движение вверх. Потребности бизнеса в подобных решениях значительны, а стабилизация экономической ситуации в стране должна привести к дополнительному росту.

По итогам *** года TAdviser оценивает объем отечественного рынка CRM на уровне *** млрд рублей. Рынок вырос примерно на ***, при этом динамика снизилась. По итогам *** года TAdviser прогнозирует рост в диапазоне **%.

Российский рынок CRM можно разделить на 2 части – это сегмент крупных заказчиков, среди которых востребованы тяжеловесные иностранные решения, и сегмент СМБ, где в приоритете отечественные продукты.

Крупные компании, которые выбирают систему как платформу для развития бизнеса, пока не находят альтернативы зарубежным решениям. Инвестиции вендора в развитие продукта, технологическое превосходство, широкая партнерская сеть – то, что отличает «зрелые» CRM-решения.

В 2017 году на рынке решений для работы с клиентами образовалась положительная динамика: стремясь оптимизировать свои расходы, компании внедряли инструменты, позволяющие им повысить продуктивность как внутренних процессов, так и процессов взаимодействия с клиентами, партнерами и поставщиками. В связи с этим рос и спрос на инструменты, способные упростить коммуникацию с клиентами по различным каналам, исключить случаи потери лидов, оперативно отслеживать окупаемость затрат на маркетинг и получить дополнительную ценность от уже внедренных систем за счет более результативного использования данных.

Чаще всего внедрения CRM-систем происходит в двух отраслях – в торговле и сфере финансовых услуг. Следующие две сферы, актуальные для CRM – это информационные технологии и строительство. За 2016-2017 гг. доли CRM-проектов в финансовой сфере и ИТ сократились. Доли торговли и строительства – остались примерно на том же уровне.

Диаграмма 4. Распределение CRM-систем по отраслям, Россия, %

По итогам *** года лидером Топ-10 российского рынка CRM стала компания AT Consulting. За отчетный период её выручка от проектов в области CRM-систем выросла на **% и достигла *** млрд рублей. В тройку лидеров также вошли компании «Техносерв

Консалтинг» и «1С-Рарус». Выручка первой составила *** млрд. рублей, второй – около *** млн. рублей.

Диаграмма 5. Выручка рынка CRM-систем, Россия, млн. руб.

Больше всего проектов реализуют две компании – «1С-Рарус» и Terrasoft. «1С-Рарус» вместе с партнерами в *** году приступила к реализации *** CRM-проекта, Terrasoft – к ***. При этом, лидер Топ-10 российского рынка CRM по выручке – компания AT Consulting, в течение *** года дала старт *** проектам.

Диаграмма 6. Количество публичных реализованных CRM-проектов, Россия, октябрь 2017

Все чаще в рамках CRM-проектов решаются комплексные задачи, так или иначе влияющие на формирование и поддержку взаимодействия с клиентами на этапах их привлечения, продажи и обслуживания. Данный тренд обусловлен, прежде всего, стремлением средних и небольших компаний к внедрению решений, закрывающих не только вопросы взаимодействия с клиентами, но и «сопутствующие» процессы: документооборот, управление проектами, обмен информацией между подразделениями и сотрудниками. Постоянно увеличивающийся объем информации и растущие скорости принятия решений требуют от компаний использования современных технологий для повышения своей эффективности и соответствия ожиданиям клиентов.

Экономическое развитие ***

Численность постоянного населения муниципального образования *** человек.

Ведущими отраслями промышленности являются приборо- и машиностроение, химическое и металлургическое производство, легкая и пищевая промышленность.

Выгодное геоэкономическое положение и многофокусная специализация экономики города, подкрепленные высоким уровнем территориально-пространственного проектирования, позволяют *** позиционировать себя как благоприятное пространство для жизни и ведения бизнеса.

В *** концентрируется почти половина предприятий и организаций *** области: около

***% промышленного производства и инвестиций в основной капитал, более половины оборота розничной торговли и свыше ***% объема платных услуг.

Диаграмма 7. Количество зарегистрированных предприятий, Россия, ***, 2013-2017 гг., шт.

Экономика города имеет ярко выраженную торгово-промышленную ориентацию: на долю оптовой и розничной торговли приходится более **%, на долю обрабатывающих производств – четвертая часть оборота предприятий города.

В январе-июле 2017 года сальдированный финансовый результат крупных и средних организаций составил *** млрд. рублей, что на **% меньше, чем в январе-июле 2016 года. Наибольшую сальдированную прибыль в целом по городу получили предприятия обрабатывающих производств, она составила *** млрд. рублей, что на **% ниже уровня аналогичного периода прошлого года.

Основное влияние на сложившуюся динамику промышленного производства в целом по городу оказали предприятия оборонно-промышленного комплекса, производители сельскохозяйственной техники, электрооборудования, растительных масел.

Диаграмма 8. Структура оборота организаций по видам экономической деятельности, Россия, ***, %

Малый и средний бизнес в *** является одним из наиболее развивающихся и приоритетных секторов экономики города. На территории города зарегистрировано *** тыс. субъектов малого и среднего бизнеса, на которых занято более **% населения города.

Предприятия малого и среднего предпринимательства работают практически во всех сферах экономической деятельности города.

Диаграмма 9. Сферы экономической деятельности предприятий среднего и малого бизнеса, Россия, ***, %

На территории города функционирует *** предприятий розничной торговли, ***

предприятий оптовой торговли, *** предприятий общественного питания и *** розничных рынков.

Функционирует *** предприятий оптовой торговли, в том числе *** предприятий, имеющих складские помещения общей площадью *** тыс. кв. м и *** предприятие, осуществляющее оптовую торговлю транзитом и не имеющее складских площадей.

Сеть предприятий общественного питания насчитывает *** объектов, в том числе ресторанов – ***, баров – ***, кафе – ***, закусочных – ***, общедоступных столовых – *** и другие.

Потенциалом расширения в городе обладают региональные банки, которые традиционно работают с местным бизнесом, корпоративными клиентами, представляющими местную промышленность, производство стройматериалов, занимаются обслуживанием среднего и малого бизнеса.

Таблица 1. Целевая аудитория агентства

Таким образом целевой аудиторией проекта выступают *** предприятия среднего и малого бизнеса в представленных в таблице сферах

Содержание

Резюме проекта

РАЗДЕЛ 1. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Суть и идея проекта

Портфель услуг

CRM-система

Интеграция дополнительных сервисов

РАЗДЕЛ 2. АНАЛИЗ РЫНКА

2.1. Анализ рынка CRM-маркетинга России

2.2. Анализ рынка CRM-систем России

2.3. Экономическое развитие г. ***

Вывод по результатам анализа рынка

РАЗДЕЛ 3. КОНКУРЕНТНОЕ ОКРУЖЕНИЕ

РАЗДЕЛ 4. МАРКЕТИНГОВЫЙ ПЛАН

4.1. Landing page

4.2. Контекстная реклама

РАЗДЕЛ 5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПЛАН

РАЗДЕЛ 6. ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН

6.1. Допущения, принятые для расчета

6.2. Цены

6.3. Объем реализации

6.4. Выручка от реализации

6.5. Персонал

6.6. Затраты

6.7. Налоги

6.8. Инвестиции

6.9. Капитальные вложения

6.10. Отчет о прибылях и убытках

- 6.11. Расчет ставки дисконтирования по методу WACC
- 6.12. Отчет о движении денежных средств
- 6.13. Показатели экономической эффективности

РАЗДЕЛ 7. АНАЛИЗ РИСКОВ ПРОЕКТА

- 7.1. Анализ чувствительности проекта
- 7.2. Анализ безубыточности

ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ «VTSConsulting»

Перечень таблиц, диаграмм рисунков

Таблицы

ТАБЛИЦЫ

Таблица 1. Перспективные отрасли бизнеса для предоставления услуг в сфере CRM-маркетинга

Таблица 2. Портфель услуг агентства

Таблица 3. Функционал ***

Таблица 4. Целевая аудитория агентства

Таблица 5. Профиль конкурентного агентства «***»

Таблица 6. Профиль конкурентного агентства «***»

Таблица 7. Профиль конкурентного агентства «***»

Таблица 8. Профиль конкурентного агентства «***»

Таблица 9. Штатное расписание

Диаграммы

ДИАГРАММЫ

Диаграмма 1. Участники рынка CRM-маркетинговых услуг, Россия, %

Диаграмма 2. Частота использование CRM-проектом по отраслям, Россия, %

Диаграмма 3. Виды услуг, предоставляемые CRM-маркетинговыми агентствами, ранжированные по частоте их предложения, Россия, %

Диаграмма 4. Распределение CRM-систем по отраслям, Россия, %

Диаграмма 5. Выручка рынка CRM-систем, Россия, млн. руб.

Диаграмма 6. Количество публичных реализованных CRM-проектов, Россия, октябрь 2017

Диаграмма 7. Количество зарегистрированных предприятий, Россия, г.***, 2013-2017 гг., шт.

Диаграмма 8. Структура оборота организаций по видам экономической деятельности, Россия, г.***, %

Диаграмма 9. Сферы экономической деятельности предприятий среднего и малого бизнеса, Россия, г.***, %

Оформление заказа

Название: Бизнес-план консалтингового агентства по предоставлению услуг в сфере CRM-маркетинга

Ссылка: <https://marketpublishers.ru/r/K255789374FRU.html>

Цена: 22 000 руб.

Если вы хотите заказать расширенную лицензию или печатную версию, пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки клиентов:

info@marketpublishers.ru

Оплата

Для оплаты кредитной картой (Visa, MasterCard, МИР), пожалуйста, нажмите кнопку "Купить сейчас" на странице отчета: <https://marketpublishers.ru/r/K255789374FRU.html>