

# 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

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

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

Цена: 22 000 руб. (Single User License / Electronic Delivery)

If you want to order Corporate License or Hard Copy, please, contact our Customer Service:

[info@marketpublishers.ru](mailto:info@marketpublishers.ru)

## Payment

To pay by Credit Card (Visa, MasterCard, American Express, PayPal), please, click button on product page <https://marketpublishers.ru/r/K255789374FRU.html>

To pay by Wire Transfer, please, fill in your contact details in the form below:

Имя:  
Фамилия:  
Email:  
Компания:  
Адрес:  
Город:  
Zip code:  
Страна:  
Tel:  
Факс:  
Your message:

**\*\*All fields are required**

Customer signature \_\_\_\_\_

Please, note that by ordering from marketpublishers.com you are agreeing to our Terms & Conditions at <https://marketpublishers.com/docs/terms.html>

To place an order via fax simply print this form, fill in the information below and fax the completed form to +44 20 7900 3970