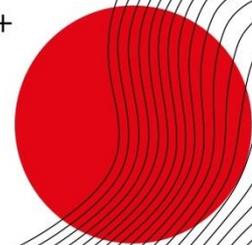
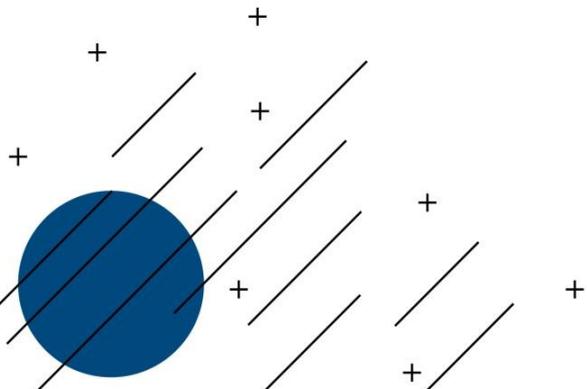
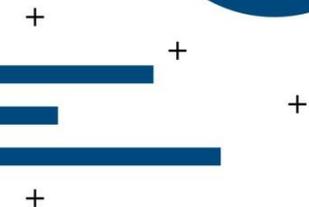


XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОНКУРЕНТАМ В УСЛОВИЯХ НЕСТАБИЛЬНОГО РЫНКА

Александров Антон
РИЦ 180



ЭКОСИСТЕМЫ КОНКУРЕНТОВ

- Актион сделал ставку на бизнес модель экосистемы.
- Сегодня у Актиона более 100 смежных продуктов для разных категорий пользователей (СПС, журналы, расчетные программы, повышение квалификации, проверка контрагентов, конференции)
- Фишка №1 – профильные системы
- Фишка №2 – простота использования
- Наибольшие потери среди бюджетников
- За два последних года на 30 процентов повысилось количество параллельных клиентов
- Клиент всё чаще выбирает экосистему, как комплексный продукт

ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС: ПРЕИМУЩЕСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ

- **Снижение сопротивления клиентов профессиональному контакту**
- **Возможность большего количества контактов с клиентом**
- **Падение уровня личного (эмоционального) контакта с пользователями.**
- **Как следствие, снижение качества диагностики (цена, конкурент, отключение)**

ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС: ПРЕИМУЩЕСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ

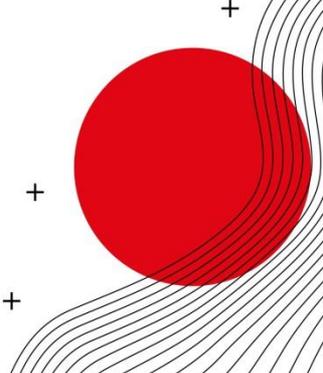
ДС – это мелкий рынок, где главная угроза заключается в том, что, как правило, в такой организации все замыкается на одного ВЛПР – быстрое принятие решения о смене СПС

РЕШЕНИЕ:

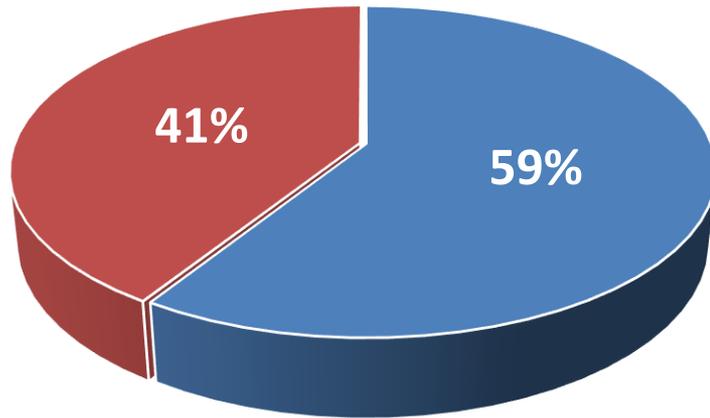
- **Плановая работа с ЛПР**
- **Поиск (формирование) альтернативных ВЛПР у клиента**
- **Диагностика через профессиональный контакт**
- **Гибридный сервис для решения сложных задач, где требуется личный контакт**



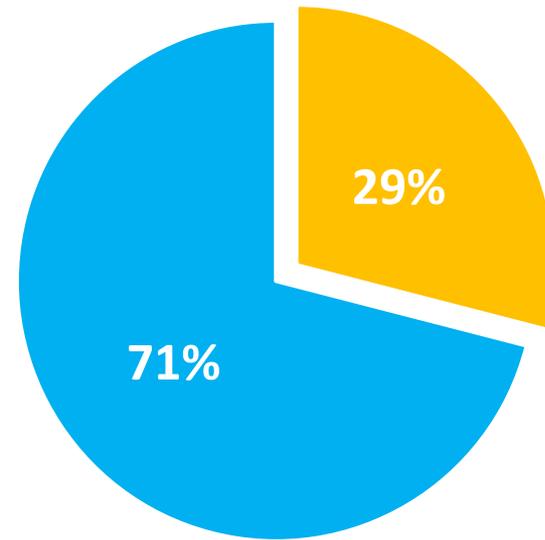
ФУНКЦИОНАЛ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОНКУРЕНТАМ

- **Приоритет - удержание сопровождаемого рынка**
 - **Работа на потенциальном рынке. Проведение онлайн-презентаций клиентам конкурента**
 - **Дополнительная задача – повышение квалификации сотрудников**
 - **Самая сложная задача – выстраивание работы по диагностике и профилактике конкурента**
 - **Особое внимание Параллельным клиентам**
 - **Залог успеха СПК – нейтральная позиция эксперта. Проще формировать проф. контакт с клиентом**
- 
- 

ЗАЯВКИ СПЕЦИАЛИСТУ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОНКУРЕНТАМ

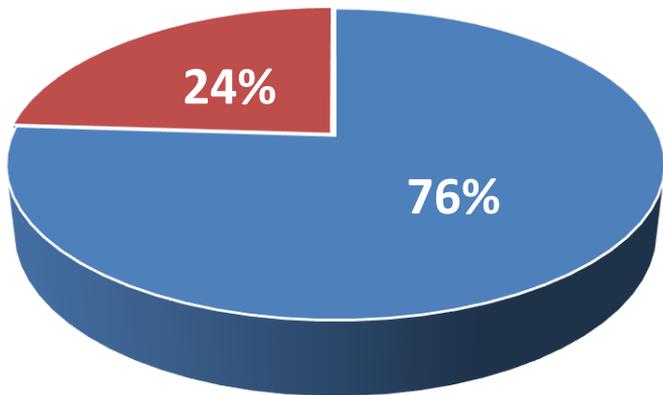


- ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОНКУРЕНТУ
- ОБУЧЕНИЕ (с элементами сравнительного анализа)

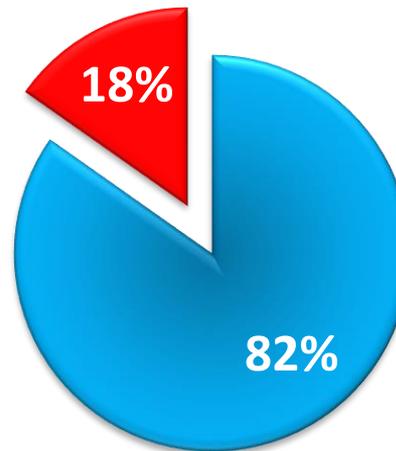


- СБЫТ
- СОПРОВОЖДЕНИЕ

ЗАЯВКИ СБЫТ

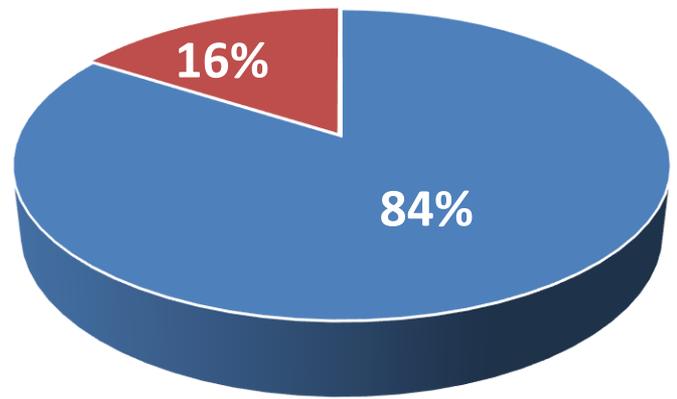


■ АКТИОН ■ ГАРАНТ

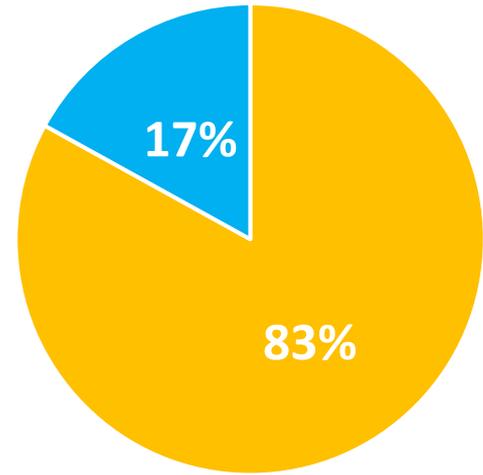


■ ВСЕГО ЗАЯВОК СБЫТА ■ ПРОДАЖ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЕ

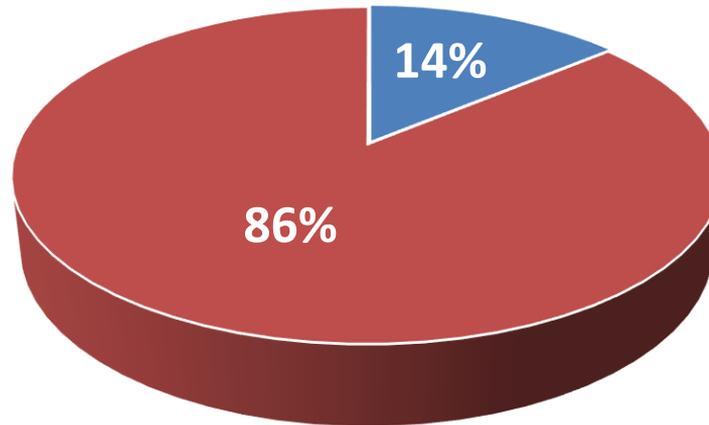


- ЗАЯВКИ НА СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ
- ОТКЛЮЧЕНИЕ КЛИЕНТА



- УДЕРЖАНИЕ БЕЗ СКИДКИ
- УДЕРЖАНИЕ СО СКИДКОЙ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОТРАБОТКИ УГРОЗ



- УГРОЗЫ БЕЗ ПРИВЛЕЧЕНИЯ СПК
- УГРОЗЫ С ПРИВЛЕЧЕНИЕМ СПК

ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ



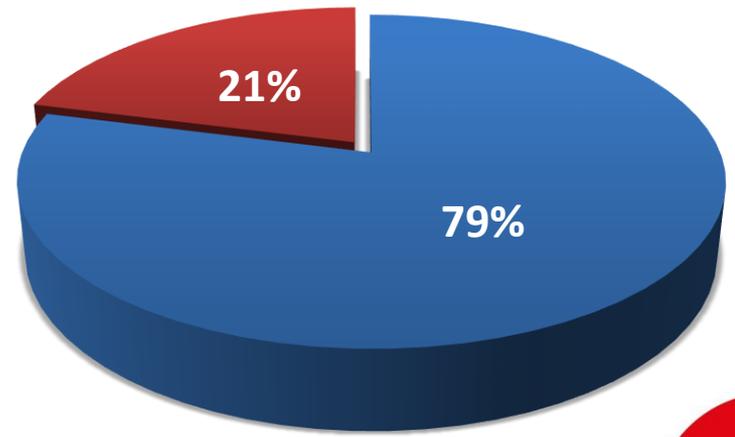
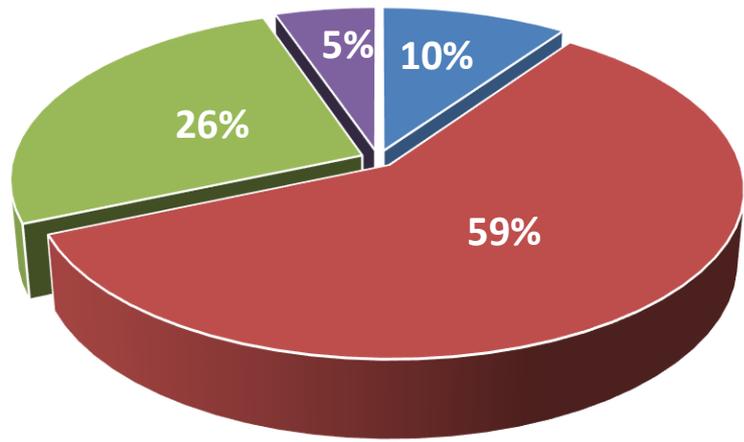
Сложности:

- Потеря контакта с ключевым пользователем конкурента
- Экосистема продуктов Актиона

РЕШЕНИЕ:

- Поиск информаторов
- Поиск дополнительных пользователей СПС (карта организации)
- Работа на установление личного контакта с ключевым пользователем конкурента
- Сегментирование пользователей для точечной работы

ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ



■ Гарант

■ ЭЖ Актион

■ Системы Актион

■ Техэксперт

■ Одна система конкурента

■ две и более систем конкурентов

ДИАГНОСТИКА КОНКУРЕНТА

Сложности:

- Высокое сопротивление пользователей
- Страх «испортить отношения» (сопротивление сотрудников)
- Дистанционный формат работы
- Формальное отношение к диагностике

РЕШЕНИЕ:

- Плановая диагностика в «безопасном режиме»
- Диагностики должна проходить исключительно в режиме профессионального контакта.
- Предварительная отработка диагностики внутри РИЦ (тренинг, круглые столы, аттестация)

КОНТРОЛЬ ДИАГНОСТИКИ КОНКУРЕНТА

- Постановка задач через ПРИЗы Восточного Экспресса
- Сегментация результатов в ВЭ
- Анализ результатов в ВЭ
- Общий и индивидуальный контроль выполнения ПРИЗов
- Рекомендации по результатам выполненных работ

ПРИЗЫ ДИАГНОСТИКА КОНКУРЕНТА

Выбранное:

- Основная ин...
- Контактные ...
- Дистрибутивы
- Поручения и ...

Разделы:

- Клиент
- Сегментация
- Расчеты
- Контактные лица
- Группа клиентов
- Сведения о клиенте
- Поручения и работы
- Обслуживание

Особенности обслуживания | Горячая линия | Проблемы и задания | Аудит качества | Обучение и образовательные услуги

Весь период

Текущие до... | ПРИЗЫ | Аванс | ДНД | Фин. условия | Связанные д... | ПРИЗ для о

Название	Тип проблемы	Состояние	Дата выяв...	Дата устранен...	Плановая дата выполне...
Диагностика конкурента	Задание	В работе	01.07.2023		30.09.2023
Проверка основных данных клиента	Задание	В работе	01.07.2023		29.09.2023
Участие в обучении	Участие в мероприятии	Посещение состоялось	12.04.2023	12.04.2023	
Проверка основных данных клиента	Задание	Выполнено	01.04.2023	27.06.2023	30.06.2023
Диагностика цены	Задание	Выполнено	01.04.2023	30.06.2023	30.06.2023
Участие в обучении	Участие в мероприятии	Посещение состоялось	22.03.2023	22.03.2023	
Диагностика конкурента	Задание	Выполнено	02.03.2023	27.03.2023	31.03.2023

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАБОТА

Комплексное обучение специалистов

- Знание систем всех продуктов Конкурента
- Приоритет - Актион
- Сбыт ориентируем на эффективную презентацию
- В Сопровождении акценты на сравнительный анализ систем
- Навыки назначения презентации\сравнительного анализа
- Отработка диагностики и позиционирования систем
- Навыки работы с возражениями и эмоциональным сопротивлением клиента

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАБОТА

Приоритеты РИЦ:

- Контроль навыков специалистов по переговорным практикам
- Создание собственных методических материалов
- Разработка и проведение собственных тренингов по переговорным и управленческим практикам, на основе специфики своего РИЦ

ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ РИЦ

Примеры по конкуренту

- Каждую неделю новые примеры
- Разбивка по категориям пользователей
- Приоритет – долгоиграющие и простые примеры
- Видео-примеры + презентация в PowerPoint
- Предварительная отработка примеров и позиционирования

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

ЭКОНОМ

В Экономе для юриста доступен полный набор Готовых решений

ПРИМЕР: КАК СОСТАВИТЬ И ПОДАТЬ АПЕЛЛЯЦИОННУЮ ЖАЛОБУ

В КПЛЮС ЭКОНОМ есть Готовое решение, в Гаранте консультации нет

как составить и подать апелляционную жалобу по ГПК РФ

онную жалобу по ГПК РФ» \ Комментарии (420)

29174

13

420

15

26

379

32

- 1  Обзор изменений, внесенных в ГПК РФ Федеральным законом от 28.11.2018 N 451-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (подготовлено экспертами компании "Гарант", сентябрь - октябрь 2019 г.)

Теперь урегулирована ситуация, когда апелляционные жалоба, представление, поданные в установленный срок или после восстановления пропущенного срока, поступают в суд апелляционной инстанции после рассмотрения дела по другим жалобам по этому делу (ст. 330.1 ГПК РФ в новой редакции).

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

- Ситуация на конкурентном рынке остается напряженной
- Ожидание от НПО – развитие экосистемы КПЛЮС
- Основная проблема РИЦ в рамках противодействия конкурентам и ДС – это диагностика
- Необходимо сместить приоритеты с профилактики на диагностику
- Усилить позиционирование КПЛЮС, как простого продукта

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

+7 902 386 54 63

Александров Антон

руководитель направления противодействия конкурентам
anton@consvlg.ru

РИЦ 180 г. Волгоград

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»



ЕСТЕСТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Использовать, нельзя, ~~x~~ заменить!

