

XVI ежегодная конференция
пользователей КИС «Восточный экспресс»



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС
объединяя умы и технологии

**РАБОТА С КРУПНЫМ СЕГМЕНТОМ КЛИЕНТОВ –
ОСОБЕННОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА И ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ**

Мыльников Павел и Царицын Антон
РИЦ 028





Цель доклада:

Поделиться опытом построения БП сопровождения Клиентов на крупном сегменте, показать стратегию работы на практике, корреляцию с конечным результатом.

План доклада:

1. Портреты клиентов на сегментах (Розница и Сети)
2. Главные фокусы работы в 2023 г. и их итоги
3. Стратегия работы на 2024 г.
4. Промежуточные итоги работы в 2024, основные сложности и решения.



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



Портреты клиентов:

Розничный сегмент



Кто наш Клиент

Как правило одно контактное лицо - ГБ, пользователь К+
Схема принятия решения - простая, как правило ГБ-ГД

Уровень проф подготовки стал ниже

Бухгалтер превращается в специалиста широкого профиля

много отделов (БРЮКЗИТ) со своей специализацией
Схема принятия решения – сложная и многоуровневая

Уровень проф подготовки высокий, эксперты

Много экспертов, каждый отвечает за свою специфику

Сетевой сегмент



Их особенности

Как правило ГБ отвечает за все вопросы:
бухгалтерские, кадровые, юридические

Ответ хотят быстро/кратко и однозначно,
разбираться не хотят

Как правило правая ключевая потребность
одна

Менее устойчивы,
даже если есть
договоренность о
фин условиях на
период. Нет
бюджета. Принцип,
есть деньги платим,
нет - не платим

Сами хотят найти решение используя К+,
понимают потребность в СПС

Формат ответа с вариантами, обозначены
риски, есть вариативность

Ключевых потребностей несколько в
зависимости от количества подразделений
(БЮК)

Устойчивы на
период фиксации
фин условий. Есть
бюджет, Используют
бюджет эффективно
и обоснованно

Базовые потребности в сервисе

Решения в одном месте (ПЭ), как альтернатива решениям АКТИОНА.
Доступ к ключевой информации с минимум кликов.

Если ключевой правовой потребности нет, нужно решение правовых
горячих вопросов

Доп сервисы чаще востребованы

Информация нужна под специфику и
специальность, адресная информация

Составляющие контакта на основе В2В
повышается

К+ важнее доп услуг, при этом отказаться от
них нельзя

узнать как
эффективной
решить правовой
вопрос с помощью
К+ инструменты
/новшества/функцио
нальные
возможность К+

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

Главные рычаги - 2023:

Регулярный полезный контакт со всеми участниками схемы принятия решения

Выявление ключевой потребности (B2B), потребностей Главного Ключевого Пользователя и Ключевого Пользователя

Внедрение функционала и превосходных отличий К+ для удовлетворения потребностей (до эффектов)

Отчете о сотрудничестве для ЛПР



1. Выявление участников схемы принятия решения – мин 1 ГКлП/КлП из Бухгалтерии/Юристов.

2. Охват контактами участников схемы принятия решений – не менее 85% ГКЛП и не менее 90% КлП в месяц

3. 200 Ключевых Клиентов индексация ниже 15% в ДК 2022
Ключевая потребность не менее 160 Клиентов
Внедрение функций К+ не менее 140 Клиентов
Эффектов не менее 130 Клиентов

Производственная цель - снизить отвалы клиентов на 14% и выполнить ПП по индексации на 10% и более

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

Итоги работы 2023:

СЕКМЕНТ КЛИЕНТОВ:

200 Клиентов с индексацией ниже 15% в ДК 2022
(при плане - 20%)

Поставили план на 2023 г:

Ключевая потребность выявлена 160 Клиентов
Внедрение функций К+ 140 Клиентов
Эффектов выявлено - 130 Клиентов



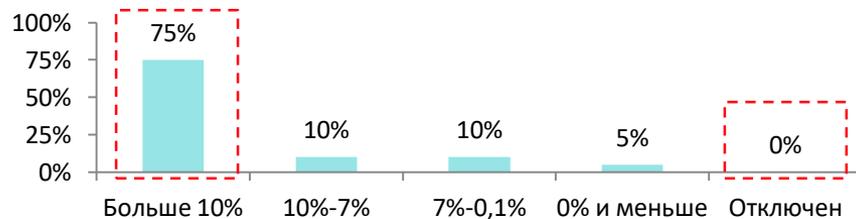
ИТОГ по 2023 г.

Ключевая потребность выявлена - 284 Клиентов
Внедрение функций К+ - 218 Клиентов
Выявлено Эффектов - 150 Клиентов

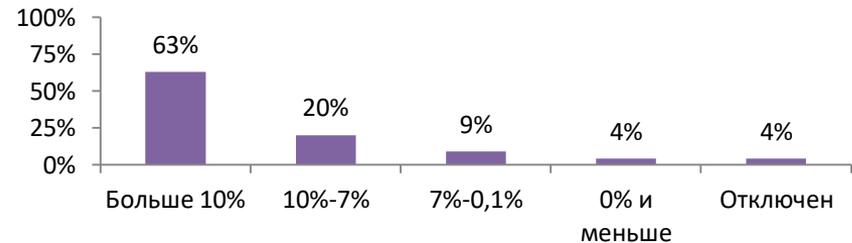
Результат индексации 9,8% при плане 10%

Результат индексации в рамках ДК-24 на отделе сопровождения ключевых клиентов, там где работа с потребностью:
- на 12% больше клиентов, которые проиндексировались выше плана
- Нет отключений клиентов с потребностью

Клиенты с потребностью



Клиенты без потребности



Выгоды для Клиента и РИЦ

ВЫГОДА ДЛЯ ЭЛКОДА

- Лучше понимание сути деятельности и задач клиента – повышает авторитет СИО как доверенного эксперта в СПС
- Ранняя диагностика рисков при изменениях и основа для планов по развитию клиента
- Экономия времени при подготовке к контакту на поиск инфоповодов и инструментов К+

Системная работа по технологии обеспечивает взаимную выгоду Компании и Клиентам



- Более осознанная работа Клиента с К+, исходя из своих интересов
- Клиент видит комплексность вопроса, альтернативные мнения и быстрее принимает решение
- ЛПР понимает, за что платит, и уверен в выборе поставщика

ВЫГОДА ДЛЯ КЛИЕНТА

Клиенты, с кем выстроена системная и качественная работа по технологии:

- отключаются реже **в 2.5 раза**;
- скорость согласования индексации выше **на 33%**;
- Количество Клиентов с индексацией выше плановой **на 12% больше**
- Сильная позиция при отработке конкурента



Ключевые рычаги в 2024

Лампочки 



K1У



Анализ информации по клиенту

- Лампочки
- СПР (Схема принятия решений)
- Портрет для СИП (Системы информационных поводов)
- История использования ЦОК, ЦО
- Специфика деятельности и т.д.

Итоги K2У,
договоренности

<ul style="list-style-type: none"> • Оценка ситуации • Расстановка приоритетов • Обоснование и принятие решений 	Постановка задачи на K1У и K2У	Контакт (K1У/K2У)	Регулярные Контрольные точки по состоянию пула
--	--------------------------------	-------------------	--

Алгоритм контакта СИО

Выявление потребности	Внедрение ПО K+	Эффект	Подтверждение эффекта
-----------------------	-----------------	--------	-----------------------

Внутренние стандарты качества:

1. Специалист сервиса готовится к контакту с каждым Клиентом, учитывая потребности и задачи Клиента
2. Специалист осуществляет полезный контакт с Клиентом
3. Специалист вовлекает каждого Клиента в использование K+ и сервисы РИЦ

Алгоритм контакта НОИО

Контакт с участниками схемы принятия решений	Выявлена/актуализирована ключевая потребность	Позиционирование продукта, услуг через Превосходные отличия	Ранняя диагностика: актуализация схемы принятия решений, конкуренты, долгосрочность сотрудничества	Отчет о сотрудничестве
--	---	---	--	------------------------


Выход:
ОС от клиента,
ИУ не менее
90%

K2У 



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

Прогретость пула (Лампочки)

Цвет	Наименование	Подразделение	Активность К+	ЦОК	ЦО	К1У	ГНД	Навес	Обученность	Активность К+	ЦОК	ЦО	К1У	ГНД	Навес	Обученность	Сумма весов	Что скоро закончится?
Зеленый	Ромашка	Сотрудник 1	1779	0	0	2	0	0	1	0,4	0	0	0,2	0,1	0,1	0,1	0,9	ЦОК Обуч
Желтый	Василек	Сотрудник 2	2	2	1	2	1	1	1	0	0,1	0,1	0,2	0,1	0	0,1	0,5	ЦОК Обуч
Красный	Лютик	Сотрудник 3	0	0	0	2	1	3	1	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0,3	Обуч

Инструмент «Лампочки» позволит в одном месте видеть состояние клиента по всем ключевым параметрам, отдела/управления/департамента, а также оперативно реагировать на изменение ситуации, расставлять приоритеты контактов и принимать управленческие решения.

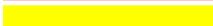
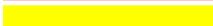
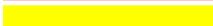
Оптимальное соотношение базы:

- Красные 5%;
- Желтые 15%;
- Зеленые 80%

Внутренние стандарты качества

ВНУТРЕННИЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТА 2024



№	Стандарт	Требования						
1	Специалист сервиса готовится к каждому контакту с каждым Клиентом, учитывая правовые потребности Клиента	Зафиксировать план работ на контакт с участниками схемы принятия решений						
2	Специалист осуществляет полезный контакт с Клиентом	Акцент на создание/актуализацию папок/закладок с материалами/инструментами для удовлетворения/формирования выявленной потребности						
3	Специалист вовлекает каждого Клиента в использование К+ и дополнительных сервисов РИЦ	<p>1. Пул Клиентов соответствует следующим нормативам</p> <table><tbody><tr><td></td><td>Красные 5%</td></tr><tr><td></td><td>Желтые 15%</td></tr><tr><td></td><td>Зеленые 80%</td></tr></tbody></table> <p>2. Обеспечена положительная динамика в течение месяца в состоянии пула(цветах) в которых нет соответствия нормативу</p>		Красные 5%		Желтые 15%		Зеленые 80%
	Красные 5%							
	Желтые 15%							
	Зеленые 80%							



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



Структура выявления и удовлетворения потребностей

Пользователь	*01_Ключевая потребность выявлена	*03_Внедрение ПО К+ проведено	*04_Зафиксирован эффект от ПО К+	*06_КлП подтвердил полученный эффект
Мельникова П.И.	570/81% — 348	434/62% — 280	328/47% — 220	188/27% — 142
Тазов П.Ю.	178/76% — 114	133/57% — 89	81/39% — 62	28/12% — 23
Царькин А.В.	392/86% — 232	300/66% — 190	236/52% — 157	159/39% — 118

Приоритет: С целью выполнения гособоронзаказа получена крупная субсидия от государства на строительство и покупку оборудования для производства. Планируют запустить три новых цеха в Москве и МО. Для того чтобы в будущем не возникло проблем при проверках, необходимо правильно отразить в учете полученную сумму в бухгалтерском и налоговом учете организации. Неправильное отражение в учете может повлечь за собой ответственность за нецелевое использование бюджетных средств (вплоть до уголовной).

Работы и сложности:

Трудности:

1. Субсидию от государства получили впервые, ранее никогда не имели дела с бюджетными средствами.
2. Сложность с пониманием, в какой момент отражать в учете – сразу или после введения цехов в эксплуатацию.

Работы:

1. Отразить в бухгалтерском учете поступление субсидии.
2. Разобраться, как субсидии облагаются НДС и налогом на прибыль.
3. Правильно списать полученную сумму и отразить ее в отчетности.

Ключевая потребность (Ожидания):

1. Не изучать много документов, в двух-трех документах получить необходимую информацию.
2. Посмотреть, с какими вопросами на практике сталкиваются коллеги при получении субсидий от государства.

Решение (Инструмент):

1. В настроенном профиле «Бухгалтерия и кадры» запрос в БП «субсидии учет» - ТС «Субсидии: бухучет и налоги». Изучили документ, отметили маркером «Субсидию на предстоящие затраты...», рассмотрели пример в удобной табличной форме.
2. Создали папку «Учет субсидий», добавили ТС.
3. Изучили ГР «Как отражать средства целевого финансирования в бухучете» и ГР «Как учесть субсидии для целей налогообложения» - также добавили в Избранное.
4. Здесь же ответ на вопрос «Как в бухучете организации отражается получение субсидий...» - отметили ПО «Проверка ссылок на актуальность»
5. Перешли по ссылке «Все результаты поиска» - рассмотрели ИБ ПКГЛ.

Эффект (А если бы Вы решали эту задачу без нашей правовой поддержки?):

«С помощью предоставленных документов и разъяснений я сэкономила время на поиск информации раза в два, не анализировала все самостоятельно, получила информацию в удобном виде – с таблицами и примерами. Это позволит не допустить ошибок в учете и отчетности и свести к нулю риск привлечения к ответственности за нецелевое использование бюджетных средств» нормам законодательства.

НМА (Актив на базе К+ созданный в компании): папка «Учет субсидий»



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

АЛГОРИТМ КОНТАКТА НОИО (К2У)

>	☰ Пользователь	* 0 Цель контакта	* 01 Осуществлен контакт из СПР	* 02 Ключевая потребность	* 03 Ранняя диагностика	* 04 Отчет о сотрудничестве	* 05 Договоренности	* Первичный К2У с новым Клиентом
✓ 4	Мыльнико в П.И.	512/89% — 458	493/85% — 444	293/51% — 255	426/74% — 384	256/44% — 242	481/83% — 431	76/13% — 69
> 2	Тазов П.Ю.	53/98% — 48	51/94% — 46	29/54% — 26	50/93% — 46	27/50% — 25	51/94% — 46	0 — 0
> 1	Горшко в А.Н.	226/87% — 201	222/85% — 198	129/50% — 111	173/67% — 153	89/34% — 85	211/81% — 189	38/15% — 33
> 6	Горшко в А.Н.	84/88% — 69	82/86% — 67	74/78% — 59	76/80% — 64	46/48% — 40	83/87% — 67	10/11% — 8
> 6	Барыше в А.О.	75/95% — 73	75/95% — 74	34/43% — 34	64/81% — 63	44/56% — 43	73/92% — 71	27/34% — 27
> 4	Царицын А.В.	74/82% — 67	63/70% — 59	27/30% — 25	63/70% — 58	50/56% — 49	63/70% — 58	1/1% — 1

Структура Отчета о сотрудничестве:

1. Использование К+
2. **Помощь в решении потребностей (ККИ)**
3. Использование доп. услуг
4. Разъяснение ценовой политики
5. Новшества в К+
6. Анализ использования ЦОК
7. Анализ использования ЦО
8. Анализ использования личного кабинета ПЭ
9. Составляющие стоимость на 2025 г.



Структура новой системы премирования (переменная часть) СЮ

Внедрение новой структуры премирования, нацеленной на выполнение бизнес целей и обеспечение устойчивого дохода сотрудников с фокусом на ключевые рычаги в Сервисе

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

% оплат (сбор денег)
Кол-во отключений клиентов
Допродажи ВКСП

65%

ВЫПОЛНЕНИЕ СТАНДАРТОВ РАБОТЫ (ВСК)

«Лампочки» (состояние пула клиентов) **NEW**

Подготовка к контакту **NEW**

Польза от контакта (папки и закладки - % охвата) **NEW**

15%

РЕАЛИЗАЦИЯ СТРАТЕГИИ

Индекс удовлетворенности клиентов

Количество потребностей **NEW**

20%

ОЦЕНИВАЕМ ЕЖЕМЕСЯЧНО

ОЦЕНИВАЕМ ЕЖЕКВАРТАЛЬНО

ВЫПЛАЧИВАЕМ ЕЖЕМЕСЯЧНО

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

Промежуточные итоги 2024 – прогретость пула (лампочки)

Целевой показатель базы:



НОИО	Клиентов	Красных	Желтый	Зеленый
НОИО 1	133	3,8%	20,3%	75,9%
НОИО 2	144	0,0%	13,2%	86,8%
НОИО 3	182	0,0%	7,7%	92,3%
НОИО 4	163	1,8%	14,1%	84,0%
НОИО 5	136	0,0%	8,8%	91,2%

УС	Клиентов	Красных	Желтый	Зеленый
Итого	758	1,4%	13%	85,6%

Выводы:

Достигнута целевая структура клиентского пула, однако на ключевом сегменте нужны корректировки в показателях прогретости – необходимо уходить в анализ работы не только с клиентом в целом, но и добавлять проработку контактных лиц (участников схемы принятия решений), а также корректировка показателей прогретости.



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



Промежуточные итоги выявления потребностей

Алгоритм выявления:			
Выявление потребности Факт – 548	Внедрение Превосходных отличий К+ Факт – 430	Получен Эффект Факт – 330	Подтверждение эффекта Факт – 179

Выводы:

1. Мы научились выявлять и фиксировать потребности клиентов.
2. Есть трудности с удовлетворением потребностей (внедрение инструментов)
3. Большие сложности с получением эффектов и особенно с его подтверждением – сложно вывести клиента на «монетизированный» эффект

Решения:

Усиливаем работу СИО и НОИО:

- запускаем программу обучения для специалистов и руководителей «Работа с ККИ 2024» с акцентом на внедрение ПО К+ и эффекты.
- НОИО проводит КС по 1 раз в 2 недели с акцентом на внедрение и получение эффектов
- Совместные выезды руководителей с СИО к клиентам с акцентом на применение технологии



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



Промежуточные итоги 2024 – К2У

>	☰ Пользователь	* 0 Цель контакта	* 01 Осуществлен контакт из СПР	* 02 Ключевая потребность	* 03 Ранняя диагностика	* 04 Отчет о сотрудничестве	* 05 Договоренности	* Первичный К2У с новым Клиентом
✓ 4	Мыльнико в П.И.	512/89% — 458	493/85% — 444	293/51% — 255	426/74% — 384	256/44% — 242	481/83% — 431	76/13% — 69
> 2	Тазов П.Ю.	53/98% — 48	51/94% — 46	29/54% — 26	50/93% — 46	27/50% — 25	51/94% — 46	0 — 0
> 1	Горшко в А.Н.	226/87% — 201	222/85% — 198	129/50% — 111	173/67% — 153	89/34% — 85	211/81% — 189	38/15% — 33
> 6	Горшко в А.Н.	84/88% — 69	82/86% — 67	74/78% — 59	76/80% — 64	46/48% — 40	83/87% — 67	10/11% — 8
> 6	Барышев А.О.	75/95% — 73	75/95% — 74	34/43% — 34	64/81% — 63	44/56% — 43	73/92% — 71	27/34% — 27
> 4	Царицын А.В.	74/82% — 67	63/70% — 59	27/30% — 25	63/70% — 58	50/56% — 49	63/70% — 58	1/1% — 1

Выводы:

ПП по выездам выполняются, но они нацелены на «тушение пожаров», а не на развитие клиента. Качество выездов составляет 70%, а в ключевых критериях — ККИ и ГО в среднем 45%

Решения:

- еженедельный разбор (КТ) планирования и целеполагания выездов, а так же качества уже совершенных;
- С 4 квартала корректируем мотивацию по К2У с акцентом на качество.



Выводы

1

В 2023 г. мы попробовали работу с группой клиентов с применением технологии - клиенты с выявленными потребностями реже отключаются в 2,5 раза, на 33% быстрее принимают решение по индексации и на наших условиях (на 12% больше)

2

На 2024 г. мы масштабируем технологию на всех ключевых клиентов с добавлением подтверждения эффекта работы с К+ у участника схемы принятия решений

3

Основные сложности связаны с внедрением ПО К+ и получением эффектов, усиливаем работу через практические занятия, проведением КС и совместными К2У с СИО с акцентами на внедрение ПО К+ и получение эффектов .



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





XVI ежегодная конференция
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Мыльников Павел

Директор по сервису
mylnikov@elcode.ru,
+7 (916) 669-42-44

Царицын Антон

Заместитель директора по сервису
a.tsaritsyn@elcode.ru,
+7 (495) 234-36-61 доб. 1133,
+7 (926) 416-72-88



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

