



XVI ежегодная конференция
пользователей КИС «Восточный экспресс»

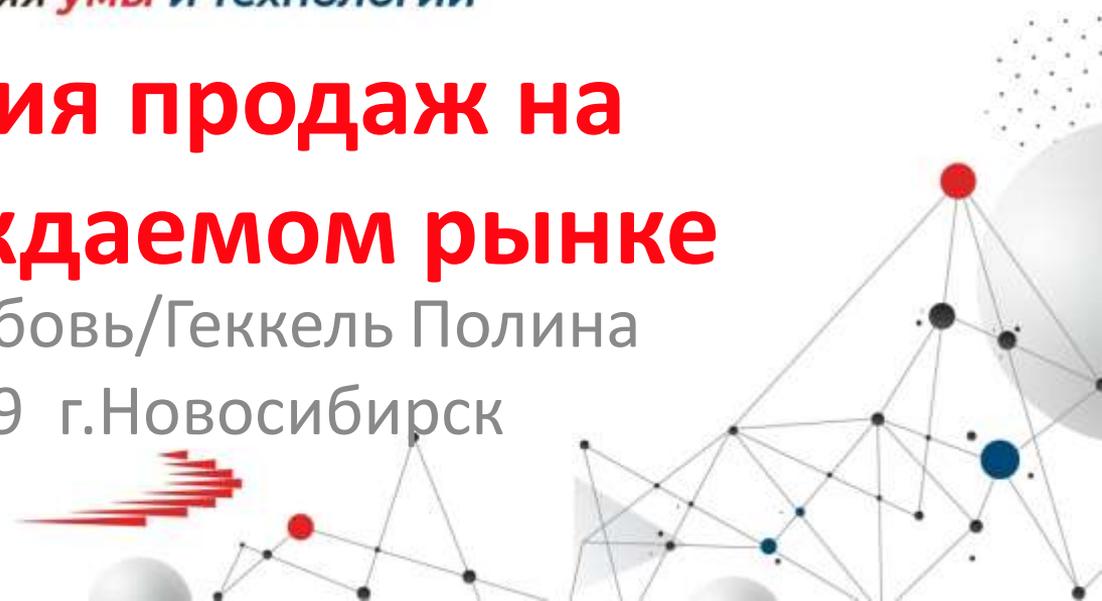


ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС
объединяя умы и технологии

Стратегия продаж на сопровождаемом рынке

Бутенко Любовь/Геккель Полина

РИЦ 049 г.Новосибирск





содержание

- Анализ рынка
- Маркетинговая стратегия
- Каналы продаж
- Ценообразование
- Обучение и мотивация команды



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



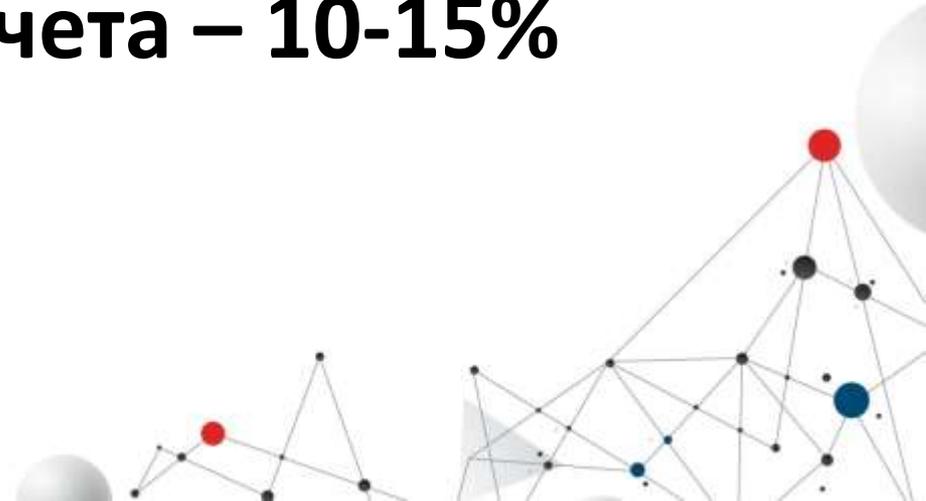


ЦЕЛИ НА ГОД

- **Баланс ВКСП – «0»**
- **Рост суммы счета – 10-15%**



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



АНАЛИЗ РЫНКА

Группа риска

январь.24									
отдел	ФИО	клиент	подключение, система	подключение, руб	отключение, система	отключение, руб	Баланс СИО	Баланс отдел	
СОПР	Рогатина И.	ИП Горностаев			-0,75	-8724,02	-2,15	0,235	
		ЦСБ			-0,75	-7140			
		Свирилова			-0,75	-7 778,18			
		Управление системами		0,05	329				
		Авангард УЖ		0,05	957				
		АльянсТрансГорг							
		Калинина М.	Казацкий кадетский корпус			-0,8	-10970	0,35	15 225,82
			БЦГБ	0,35	1486				
			УЖКХ г.Бердск	0,8	5435				
	Харитонов А.	Спецтрансстрой		0,5	4834	0,5			
	Бутенко Л.	Интерполе		1,3	17800	1,535			
		ОилГрупп	0,235	18997,02					



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

АНАЛИЗ РЫНКА

потребности клиентов

OLAP-отчет по области расчета "Использование систем"

с 20.05.2024 по 26.05.2024

Текущая версия

Настройка [Использование систем - Департамент спроводимости]

Панель Показатели Дел. каталоги

Свернуть с разреза: Сотрудники (ИД)

Разрез	Значение
РВЦ клиента	
Направление деят...	Обслуживание
Подразделение (ИД)	Подразделение ОИ (рук. Пекель...
Сотрудники (ИД)	
Клиент	777256 - МОК ЦБС Центрально...
Соп. товар	964145,919320,919319,1054066,9...
Период	Неделя
Система	ЮрисПроф (ОВР),Консультант...
Тип системы	
Тип установки	
Тип системы (ИТ)	
Тех. тип системы	
Сегмент клиента	
Тип сегмента клие...	
ЦФО	
Состояние обслуж...	Обслуживается
Состояние СлИ/Са	Подключен

Описание	Система	Тип системы	Тип установки	Процент использования систем (ИТ, Онлайн и (СР) (коэф.)	Контакт не используется (-)	Кол-во пользователей (шт)	Кол-во активных пользователей (шт)	Проц. использ. - пользо (%)
777019 - ООО "НПТ Транс-ТБ" (1)	Универсал шорт-контакт Проф (ОКУ)	ОВМ-Ф	1 онлайн, 2 офлайн доступа	100	нет	11	7	
777023 - МУП "Новообирский метрополитен" (Ф)				50	нет	13	3	
777026 - ЗАО ЦЕНТР ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИИ (Ф)				50	нет	239	299	
777044 - ГБУЗ НСО "ЦБТ" (2)				50	нет	14	6	
777103 - ФГБУ СО РАМН (3)				67	нет	60	42	
777118 - АО "БЭМВ" (3)				100	нет	37	25	
777137 - НТКТ - структурное подразделение СГУПС (2)				50	нет	19	1	
777139 - ФБН ПМЦ ИВ "Вектор" Роспотребнадзора (Ф)				25	нет	13	1	
777150 - фирма Янтарь-III ПТД (Ф)				75	нет	12	8	
777248 - АО "Новообирская ткацкая фабрика" (Ф)				50	нет	5	2	
777386 - ООО "ЮКП" (3)				33	нет	5	2	
778148 - Нео-Пак, ООО, производственная компания (1)	Универсал шорт-контакт Отдельный (ОКУ)	ОВМ-Ф Сервис А	1 онлайн, 2 офлайн доступа	100	нет	19	4	
778835 - ООО "Трестик" (1)	Универсал шорт-контакт Эксперт (ОКУ)	ОВМ-Ф	Локальная	0	нет	1	0	
782219 - УМХК Березок (3)				100	нет	20	14	
782297 - Электронцентр (1)	МелкийБизнес (МБТ)	Коммерческая	Сетевая	100	нет	4	1	
782562 - Сибелитранс (2)				50	нет	4	0	
782523 - Новообирскоепродукт (1)	БизнесПроф (ББТ)	Коммерческая	Сетевая	100	нет	122	72	
782652 - Песуда-Центр сервис (3)				100	нет	22	8	
782669 - Цифровые регуляторы (Ф)				100	нет	15	6	
782795 - Уренгойгаздобывающая (2)				100	нет	10	5	
782827 - Новообирфинер (3)				67	нет	28	20	
782834 - ДЗ Страхование (Ф)				75	нет	86	29	
782855 - Сибирский гуран (3)				67	нет	43	4	

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

АНАЛИЗ РЫНКА

потребности клиентов

Контроль статистики использования онлайн-версий (интернет-пополнение и оплаченные) (OLAP)

Февраль 2024 года

Настройка [стт ил - изменения]

Приники Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: X

Разрез	Значение	Итого: (1)	Оборот	Входов в систему	Пользователей комплекта всего	Работавших пользователей	Кол-во сессий без свободных ОД	Изменение кол-ва входов в комплект (%)	Кол-во пользователей с "3" и более входами	Кол-во пользователей с "1" входом	Кол-во пользователей с "2" входами
Направление деят...	Обслуживание	Итого: (1)	210,00	63,00	58,00	26,00	0,00	37,00	9,00	12,00	
Подразделение от...		Подразделение ОИ (рук. Бутенко Любовь Сурицова) (1)	210,00	63,00	58,00	26,00	0,00	37,00	9,00	12,00	
Ответственный (F4)		Калинина И.В. (СЗЮ) (1)	210,00	63,00	58,00	26,00	0,00	37,00	9,00	12,00	
Документ загрузки		783281 - Лайм-Займ, микрофинансовая организация (1)	210,00	63,00	58,00	26,00	0,00	37,00	9,00	12,00	
Клиент	783281 - Лайм-Займ, мкр...	1220705 (4)	210,00	63,00	58,00	26,00	0,00	37,00	9,00	12,00	
Комплект		ЮристПроф (ЮВП)	42,00	13,00	12,00	8,00	-8,00	9,00	2,00	1,00	
Тип установки		ЮристПроф (ЮВП)	41,00	11,00	10,00	5,00	-2,00	8,00	0,00	2,00	
Кол-во сессий без с...	от 1	ЮристПроф (ЮВП)	41,00	13,00	12,00	3,00	0,00	6,00	3,00	3,00	
Дистрибутив		ЮристПроф (ЮВП)	86,00	26,00	24,00	10,00	8,00	14,00	4,00	6,00	

Дата статистики

Файл со статистикой

ЦПО

Технологический т...

Система

Тип системы (ОП)

Состояние дистриб...

Активность

Период

Изменение кол-ва ...

Новшество

Оценка использования...

Кол-во уникальн...

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

АНАЛИЗ РЫНКА

потребности клиентов

Интенсивность пользования системами КонсультантПлюс (OLAP)

Июнь 2024 года

Настройка [Настройка3 - изменена]

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Разрез	Значение	Число подключений уникальных [одновременных]			
		Минимальное	Максимальное	Минимальное	Максимальное
Направление деят...	Обслуживание				
Подразделение от...					
Ответственный					
Группа клиентов					
Тип связи группы					
Головной клиент					
Причины объедине...					
Клиент	...				
Комплект по Рег					
Тип системы					
Метка					
Тип установки					

Описание	Число подключений уникальных [одновременных]			
	Минимальное	Максимальное	Минимальное	Максимальное
Итого: (1)	0,00	3 590,00	0,00	255,00
Обслуживание (6)	0,00	3 590,00	0,00	255,00
ОСВ (4)	0,00	3 590,00	0,00	255,00
ОУК (4)	0,00	282,00	0,00	48,00
Подразделение Прочее Локсит (1)	0,00	1,00	0,00	1,00
Подразделение СИ (рук. Бурмистрова А.С.) (3)	0,00	219,00	0,00	50,00
Подразделение СИ (рук. Бутенко Любовь Суменовна) (3)	0,00	501,00	0,00	81,00
Калинина М.В. (СИО) (34)	0,00	501,00	0,00	81,00
777008 - ГКУ Новосибирской области "УКС" (1)	39,00	45,00	0,00	16,00
777017 - АО НОВОСИБИРСКАЯ ПТИЦЕФАБРИКА (4)	1,00	3,00	0,00	2,00
777019 - ООО "НПП Триада-ТВ" (1)	0,00	0,00	0,00	0,00
777023 - МУП "Новосибирский метрополитен" (3)	1,00	109,00	0,00	17,00
777026 - ЗАО ЦЕНТР ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИ (4)	1,00	501,00	1,00	81,00
777044 - ГБУЗ НСО "БЦГБ" (1)	26,00	32,00	0,00	10,00
777103 - ФГБУ СО РАН (3)	1,00	69,00	0,00	13,00
777118 - АО "БЭМЗ" (2)	1,00	64,00	0,00	9,00
777137 - НТЖТ - структурное подразделение СГУПС (2)	0,00	9,00	0,00	3,00

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

АНАЛИЗ РЫНКА

Группа риска

Подразделение СИ (рук. Бутенко Любовь Суреновна)

Калинина Мария Владимировна

Клиент	Сумма долга	Месяца задолж-ти	Глубина долга, мес.	Месяцы, не подтвержд. актами	Дата посл. платежа	Сумма посл. платежа	Дата посл. обн-я	Дата посл. входа в комплект на ИП	Сумма обл. посл. месяца
842197 - Ликстрой	1 000 000,00	11.2023, 12.2023, 01.2024, 02.2024, 03.2024, 04.2024	5,90		27.02.2024	20 000,00	09.07.2024	Нет комплектов на ИП	27 600,00

Итого по сервисному инженеру:

Харитоновна Анастасия Вячеславовна

Клиент	Сумма долга	Месяца задолж-ти	Глубина долга, мес.	Месяцы, не подтвержд. актами	Дата посл. платежа	Сумма посл. платежа	Дата посл. обн-я	Дата посл. входа в комплект на ИП	Сумма обл. посл. месяца
778841 - СПЕЦТРАНССТРОЙ	316 680,00	01.2024, 02.2024, 03.2024, 04.2024	4,00		29.12.2022	316 680,00	19.07.2024	Нет комплектов на ИП	31 224,00

Итого по сервисному инженеру:

Итого по групп. сервисных:



МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ

Расширение круга общения с КЛ
контакты с пользователями

- Работаем со всеми сотрудниками клиента (в т.ч. С Не пользователями К+) не зависимо от установленного комплекта
- Выясняем характеристики КЛ (в т.ч. Кто информатор)
- Работаем с ключевыми КЛ



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ

ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Описание	Степень обученности клиента	Кол-во конт. лиц (чел.)	Кол-во обученных конт. лиц (чел.)	Необходимо дообучить конт. лиц (чел.)	Обслуживается		Доля обученных клиентов (%)
					Кол-во клиентов (шт)	Кол-во обученных клиентов (шт)	
Итого: (4)							
ОСВ (3)							
ОУЖ (4)							
Подразделение СИ (рук. Бурнестрова А.С.) (3)							
Подразделение СИ (рук. Бутенко Любовь Суриновича) (3)							
Калинина М.В. (СНО) (8)		894	182	16			75,00
777008 - ПКУ Новосибирской области "УЖС" (1)	Базовое	28	6	0	1	1	100,00
777017 - АО НОВОСИБИРСКАЯ ПТИЦЕФАБРИКА (1)	Базовое	12	3	0	1	1	100,00
777019 - ООО "НПТ Трида-ТВ" (1)	Базовое	11	1	0	1	1	100,00
777023 - МУП "Новосибирский метрополитен" (1)	Базовое	54	3	0	1	1	100,00
777026 - ЗАО ЦЕНТР ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (1)	Базовое	91	55	0	1	1	100,00
777044 - ПБУЗ НСО "БШБ" (1)	Не обучен	25	2	1	1	0	0,00
777103 - ФГБУ СО РАН (1)	Базовое	44	6	0	1	1	100,00
777118 - АО "ВЭМС" (1)	Базовое	28	3	0	1	1	100,00
777137 - НТХТ - структурное подразделение СГУПС (1)	Базовое	14	3	0	1	1	100,00
777139 - ФБЗН ПЦБ ВВ "Вектор" Роспотребнадзора (1)	Базовое	37	3	0	1	1	100,00
777190 - фирма Янгарты III ЛТД (1)	Не обучен	15	0	3	1	0	0,00
777248 - АО "Новосибирская птицефабрика" (1)	Базовое	26	5	0	1	1	100,00
777266 - ООО "ЕКОП" (1)	Не обучен	13	1	2	1	0	0,00
778148 - Нео-Пак, ООО, производственная компания (1)	Базовое	13	4	0	1	1	100,00
778835 - ООО "Трестник" (1)	Базовое	5	1	0	1	1	100,00
782219 - УЖХХ Бердск (1)	Базовое	16	3	0	1	1	100,00
782297 - Электрониксмет (1)	Ознакомлен	9	1	2	1	0	0,00
782362 - Сибгипротранс (1)	Ознакомлен	10	2	1	1	0	0,00
782623 - Новосибирскэнергосбыт (1)	Базовое	65	30	0	1	1	100,00
782652 - Посуда-Центр сервис (1)	Базовое	17	3	0	1	1	100,00
782669 - Цифровые регуляторы (1)	Базовое	14	2	0	1	1	100,00
782795 - Уренгойгидротехнология (1)	Базовое	10	1	0	1	1	100,00
782827 - Новосибирскфарм (1)	Ознакомлен	16	1	2	1	0	0,00
782834 - Д2 Страхование (1)	Базовое	15	4	0	1	1	100,00
782855 - Сибирский гуран (1)	Базовое	29	1	0	1	1	100,00
782869 - ГоброМастер (1)	Базовое	16	5	0	1	1	100,00
782945 - ДжК (1)	Базовое	13	3	0	1	1	100,00



МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ

Анализ конкурентов

Диагностика включает в себя:

- Выявление присутствия конкурента на раннем этапе
- Диагностирование всех пользователей включая ЛПР и ЛВР, руководителей отделов, включая потенциальных
- Сбор исчерпывающей информации о конкурентах и их активности
- Получение информации о том, пользовались ли ранее системами конкурентов
- что именно привлекает пользователей, каковы их критерии при выборе системы (цена, функционал, сервис, скорость)
- Выяснить стадию взаимоотношений с конкурентом



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





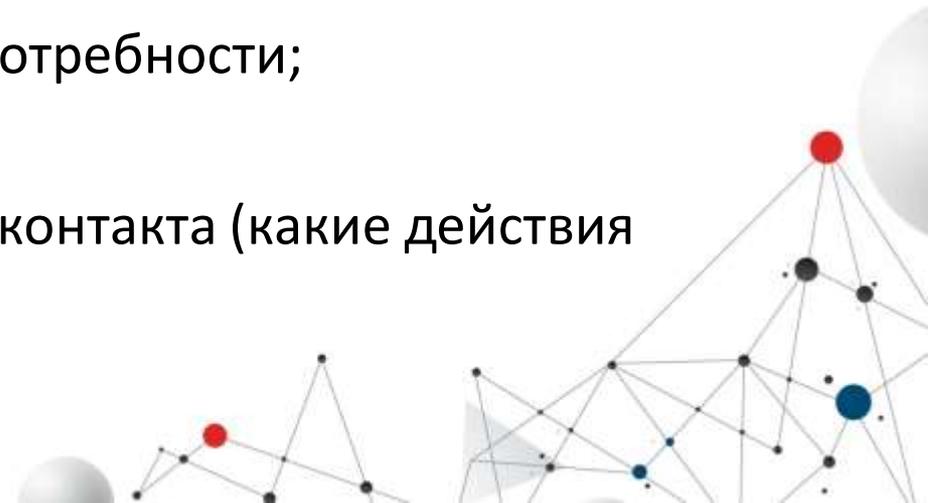
МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ

Анализ конкурентов

- Мониторинг
- В каких случаях пользуются К+, а в каких системой конкурента;
- Какие вопросы решает пользователь;
- Почему 2 системы, чего не хватает в нашей;
- Что предложили для закрытия потребности;
- К чему привёл Контакт;
- Наши ожидания от следующего контакта (какие действия Клиента планируются)



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



КАНАЛЫ ПРОДАЖ



КАНАЛЫ ПРОДАЖ

Планирование

A	B	C	D
2. Сколько продаж/допродаж планируете (с указанием конкретных клиентов):			
2.1. По рекомендации	квалитет	0,975	
	Альянс Энерго	0,75	
		1,725	
2.2. Восстановление			
	сибимтех	0,75	
	Юнитойс	0,65	
	Сармат	1,56	
		2,96	
2.3. Сколько допродаж планируете ПН, Серии Л, Л1, участие в акциях (A2,A3,A20), льготная схема)			
	Сармат	1,56	перевод с Гаранта в феврале
	ПН	в 2023г -22 шт	в 2024г - 21 шт пока 10 шт
	серия Л, Л1		
2.5. Допродажи Премиум линейки и основной линейки (с указанием конкретных клиентов)			
	Ликстрой	0,3	смена комплекта
	Лайм-Займ	3,7	требуются доступы
	Спецтранстрой	0,64	смена комплекта
	Микопро	0,25	расширение комплекта
	Анощенкова	0,4	расширение комплекта
	БЦГБ	0,35	замена СПК серии Н
	УЖКХ	0,8	замена СПК 2 на СПК 4
	Электроконцепт	0,35	допоставка СПК
	Экран ФЭП	0,35	допоставка СПК
		7,14	
итого продаж/допродаж		8,865	4,09

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Бюджет клиента № 2024 от 16.08.2023 [782652 - Посуда-Центр сервис]



№ от Тип: Метод расчета реком. цены:

Период расчета с по Разбиение периодов:



№ п/п	Расчетный период	Действует с	Действует по	Усреднение цены по всем периодам	Условие	Кл
1	январь 2024...	01.01.2024	31.12.2024	Выгодность клиента		
2	январь 2024...	01.01.2024	31.12.2024	Комплексная проверка	Ассистент Юрист смарт-комплект Проф ОВМ-Ф Серия VIP-Выпуск (ОД(1;2))	ИО СК
3	январь 2024...	01.01.2024	31.12.2024	Проверить на условие ПВ	Ассистент Бухгалтер смарт-комплект Оптимальный ОВМ-Ф Серия VIP-Вы...	ИО СК
				Разрешённые скидки КЦ	Ассистент Премиум смарт-комплект Эксперт ОВК-Ф Серия ДДЗ (лок)	ИО СП
				Ценность		
				Обновить цены		
				Пересчитать введенный КФ на год		
				Распределить фикс цену с НДС по выделенным строкам		
				Установить бесплатные месяцы		



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Комплексная проверка

Выгодность ДО: 0,9435 Выгодность ДО: Март 2024 года Статус клиента: Постоянный клиент

Номенклатура	Сер. номер	Комплект	Скидка (от РП), %	Макс. скидка ДО (от РП), %	Мин. скидка ПОСЛЕ (от РП), %	Макс. скидка ПОСЛЕ (от РП), %	Скидка, %	Макс. скидка ДО (от РИЦ), %
СвСОЮ СЛ1 (с/о)	108859	JURP1220705	98,35	100	0	100	98,62	1
ЮВП Серия А (с/м)	1220705	JURP1220705	40,1	40,5	0	40,5	50	50
СвКА СЛ1 (с/о)	151984	JURP1220705	99,01	100	0	100	99,17	1
СвАС СЛ1 (с/о)	30063	JURP1220705	98,44	100	0	100	98,69	1
ЮВП (с/м)	1278340	JURP1278340	40,1	30	0	30	50	41
СвСОЮ СЛ1 (с/о)	110463	JURP1278340	98,35	100	0	100	98,62	1
СвКА СЛ1 (с/о)	156347	JURP1278340	99,01	100	0	100	99,17	1
СвАС СЛ1 (с/о)		<Нет комплекта >	98,44		0	100	98,69	
СПК3 ЮВП ДЛ3	1278343	SPK-III1278343	63,72	100	0	100	69,76	1

Сумма отчислений в КЦ составляет 27 666,77

Сумма отчислений в КЦ составляет 27 666,77

Выгодность варианта составляет 1,92 (сумма = 25 519,88)

Выгодность варианта составляет 1,92 (сумма = 25 519,88)

Клиент будет попадать в группу количественной квоты

Стоимость ИО по клиенту составляет 63701 руб. Минимальная планка для клиента 16000 руб. Нарушения нет.

Изменение итоговой ценности дистрибутивов составляет 0,00 руб.

По документу нет прироста ВКСР, проверка на ПВ не является обязательной.

Сопр. дистри.: СвСОЮ СЛ1 (с/о) (108859), ЮВП Серия А (с/м) (1220705), СвКА СЛ1 (с/о) (151984), СвАС СЛ1 (с/о) (30063), ЮВП (с/м) (1278340), СвСОЮ СЛ1 (с/о) (110463)

Подкл. дистри.: СвАС СЛ1 (с/о) (0), СКС ФВ (1278824), СКС ФВ (1278822), СКС ФВ (1278823)

Откл. дистри.: СвАС СЛ1 (с/о) (33868), ПСВПТ (с/о) (39634)

Псевдорост не обнаружен

Сочетание сетевого и локального комплекта попадает под исключение

НАРУШЕНИЕ: «Запрещается доставка весового СПК (в т.ч. ВСВ) в течение 3 полных календарных месяцев после месяца увеличения сетевости комплекта»

При доставке (замене) доп. системы серии Л1 не найдено нарушение формирования комплекта.

ПОСТАВКА:

- СвАС СЛ1 (с/о) (Б/м)

ОТКЛЮЧЕНИЕ:

- СвАС СЛ1 (с/о) (33868)

- ПСВПТ (с/о) (39634)

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

отчет «Полнота сбора»

Полнота сбора (с учётом многомесячных расходных накладных) на 18 Июля 2024	Месяц	План	Долг	Аванс	Факт
Иркутская обл					
Подразделение СИ (рук. Бутенко Любовь Суреновна) (3)	Июль 2024				
Калинина М.В. (СИО) (1)	Июль 2024				
... 777008 - ГКУ Новосибирской области "УКС"	Июль 2024	80 213,44	80 213,44	0,00	80 213,44
... 777017 - АО НОВОСИБИРСКАЯ ПТИЦЕФАБРИКА	Июль 2024	102 000,00	0,00	0,00	0,00
... 777019 - ООО "НПП Триада-ТВ"	Июль 2024	32 000,00	0,00	0,00	32 000,00
... 777023 - МУП "Новосибирский метрополитен"	Июль 2024	90 103,83	90 103,83	0,00	90 103,83
... 777026 - ЗАО ЦЕНТР ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИИ	Июль 2024	185 500,00	0,00	0,00	185 500,00
... 777044 - ГБУЗ НСО "БЦГБ"	Июль 2024	37 715,00	37 715,00	0,00	37 715,00
... 777103 - ФГБУ СО РАН	Июль 2024	108 581,70	108 581,70	0,00	108 581,70
... 777118 - АО "БЭМЗ"	Июль 2024	61 000,00	61 000,00	0,00	0,00
... 777137 - НТЖТ - структурное подразделение СГУПС	Июль 2024	16 450,00	0,00	0,00	0,00
... 777139 - ФБУН ПНЦ ВБ "Вектор" Роспотребнадзора	Июль 2024	93 623,00	93 623,00	0,00	93 623,00
... 777150 - Фирма "Ветарь" ИП ПТЛ	Июль 2024	56 205,70	56 205,70	0,00	56 205,70

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Анализ динамики платежей клиентов

Дата построения отчета: 19.07.2024 11:19:36

Чувствительность к отклонению платежа: среднеквадратичное отклонение

783154 - Финако	[22 - 25]	1,78	23			0
784153 - Геофонд НСО	[1 - 12]	5,48	6	2		0
842197 - Ликстрой	[22 - 8]	8,7	31			0
Всего:					1	

Харитонова А.В. (СИО)

Клиент	Ожидаемый интервал	Среднекв. отклонение	Дата платежа		Сумма платежа		Доля/Аванс
			Ожидаемая	Фактическая	Ожидаемая	Фактическая	
777002 - ГБУЗ НСО "ЦКБ"	[2 - 13]	5,28	7	8			5
777012 - ГБУЗ НСО "Городская инфекционная клиническая больница №1"	[6 - 21]	7,59	14	8			0
777131 - Театр С.Афанасьева	[26 - 4]	4,11	31	1			0
778730 - Горзеленхоз, МАУ	[30 - 10]	5,32	4	5			0
778841 - СПЕЦТРАНССТРОЙ	[29 - 29]	0	29				0
778858 - ООО "Сибалюкс Ресурс"	[27 - 9]	6,8	2	26	44 075,00	44 075,00	42 791,75
779039 - Баланс АО КГ	[25 - 9]	7,69	1		45 900,00		91 800,00
782691 - Сибтехгаз	[20 - 26]	3	23		24 500,00		24 500,00
783924 - ООО "ГАРВАРТ И ПАРТНЕРЫ"	[22 - 7]	7,74	30		16 000,00		34 000,00
788169 - ИМБИАН ЛАБ	[26 - 9]	6,59	2	27	62 932,06	54 115,78	27 639,66
803686 - ВсеКаникулы, центр детского, семейного отдыха и оздоровления	[29 - 7]	4,5	2	2	12 700,00	12 700,00	12 700,00
813874 - Исследовательский центр, испытательная лаборатория биотехнологического контроля	[31 - 10]	5,42	5		40 000,00		40 000,00

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ

карточки по ситуациям

- Содержание информации по клиенту в КИС ВЭ
- Конкуренты
- Обучение
- Контакты с ЛПР
- Передача клиента от СИО к СИО
- Работа с клиентом (новый, развитие, рекомендация),
- ЛК,
- Перезаключение,
- Отчеты СОПР,
- Погашение задолженности,
- Удержание,
- Зоны ответственности.

кто
делает?

что
делает?

когда
делает?

как
делает?



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ

карточки по ситуациям

Удержание. Когда клиент хочет расторгнуть договор

Что делать:

1. Удержать клиента
2. Снять возможный негатив
3. Настроить клиента на долгосрочное сотрудничество
4. Убедить клиента, что К+ - лучшее решение для него.

Кто делает:

СМО, РГ/РО.

Когда делать:

начало работы - в момент выявления угрозы

Что делать:

1. Выяснить основные причины

Обязательно перепроверить и уточнить у других отделов (при наличии), выясним, кто является ЛВР и ЛЭР в данной ситуации.
Возможные причины отключения:

- а) Конкуренты (полная смена поставщика или отказ от параллельно сопровождаемого с конкурентами К+)
- б) Нет средств (не выделили бюджет, сокращают расходы)
- в) Увеличение/декрет единственного пользователя
- г) Реорганизация (слияние, поглощение, ликвидация компании)
- д) Кадровые перестановки (приход сотрудника, ранее пользовавшегося системой конкурентов, смена руководства)

Чаще возникают ситуации, когда причин несколько.

2. Проверить, был ли негатив или незакрытые потребности у клиента от сотрудничества с нами (с помощью ВЭ). Они могли стать предпосылками к основным причинам

- а) относительно состава комплекта
- б) относительно объема информации
- в) относительно системы в целом
- г) довольны ли работой наших сервисов (СМО/ПМ, ГЛ и ЛК, сроки и качество ответа, оперативность реагирования на замечания и т.п.)
- д) если были попытки отключения, то по каким причинам

Передача прав в организацию, где есть средства (подойдет не для всех организаций).

- а) Увеличение/декрет единственного пользователя. Варианты: берут временно нового сотрудника (оперативно знакомятся, "продаем" К+ заново, но есть угроза сотрудника с другой СПС); переключаем К+ на руководителя ("продает" ему); распределяют обязанности между другими сотрудниками (сотрудника потребуется деп. информация, поэтому будет потребность в К+). Здесь важно предварительно знать других сотрудников (потенциальных пользователей)
- г) Реорганизация. Здесь необходимо выяснить, что происходит с организацией. Если ликвидация - можно передать права вновь созданной организации или любой другой с соблюдением необходимых условий. При слиянии или поглощении важно выяснить, есть ли К+ в других организациях, какая организация будет основной и принимать решение. Важно оставить наш К+!
- д) Кадровые перестановки. Здесь снова очень важно уже знать других сотрудников организации, чтобы оценить риски (сотрудник может быть не лоялен к К+, иметь нейтральные отношения - это прямая угроза к переходу на конкурента). Тогда нужно будет только показать все возможности К+ и сервиса. Если сотрудник извне - оперативно знакомимся, диагностируем. Если пользовался или предпочитает конкурента - есть прямая угроза, действуем по карте Оперативное противодействие. Важно знать, кто будет принимать решение по СПС - новый сотрудник или его руководитель.

4. При очередном посещении офиса вносим свежую информацию в ВЭ.

- ✓ СМО оперативно сообщает информацию руководителю.
- С руководителем на основании собранной СМО информации разрабатывается план по дальнейшему удержанию.

Инструменты удержания:

- а) поиск союзников (других пользователей) у клиента (участник - СМО)
- б) обоснование нашей ценности (участники - СМО, РГ/РО)
- в) проработка комплекта, ожидки (участники - СМО, РГ/РО)
- д) подготовка отчета по сотрудничеству, анализ обращений на ЛК (участники - СМО, РГ/РО)
- е) платные новшества
- г) Сервис Л1
- д) ВСВ, СЭ
- д) ОДД
- и) передача прав

ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ

- ВКСР
- Приход денег
- Обучение клиентов
- Использование системы



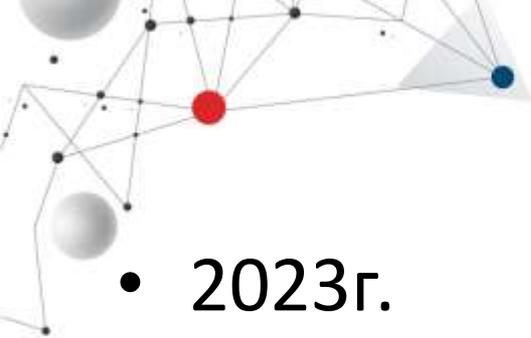
ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ

Сию 1	0 ВКСР	Премия в полном объеме	Сию 1	0 ВКСР	Премия в полном объеме
Сию 2	0 ВКСР		Сию 2	-0,75 ВКСР	Премия частично
Сию 3	0 ВКСР		Сию 3	+1,5 ВКСР	Премия + 1 МА за минусом индексации
РГ	0 ВКСР		РГ	0,75 ВКСР	Премия в полном объеме



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



Результаты

- 2023г.

ВКСП +8,57

прирост суммы выставленных счетов 13,72%

- За 1ПГ 2024г:

ВКСП +13,1310



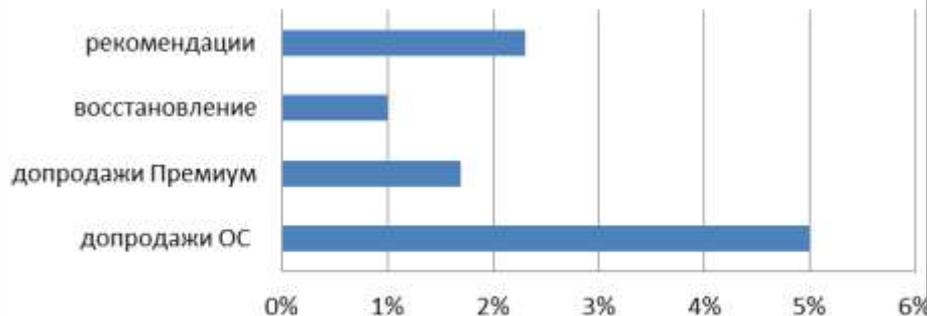
ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



Результаты

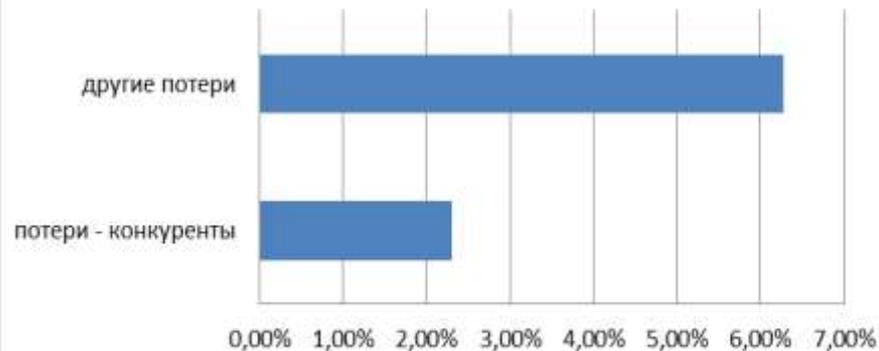
2023г.

каналы продаж



	допродажи ОС	допродажи Премиум	восстановление	рекомендации
■ Ряд1	5%	1,70%	1%	2,30%

потери СОПРа



	потери - конкуренты	другие потери
■ Ряд1	2,30%	6,27%



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



XVI ежегодная конференция
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Бутенко Любовь / Геккель Полина
Руководитель группы отдела сопровождения/
Директор по клиентскому сервису ГК Локсит
8(383)363-64-65, sopr@loksit.ru



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

