

Документи, для короткого ознайомлення

Дата подання \_\_\_\_\_

Початок робіт \_\_\_\_\_

АУТСОРСИНГОВИЙ ВІДДІЛ ПРОДАЖУ

## Принцип робіт та взаємодії з АУРСОРСИНГОВИМ ВІДДІЛОМ ПРОДАЖ (оренда відділу)

**Основна функція** – збут продукту/послуги на передпродажному етапі. (presales) з подальшою передачею зацікавленого\* клієнта в режимі реального часу.

Тобто реалізація збутової та маркетингової політики підприємства.

### Штат працівників:

менеджери з продажу;  
технічні спеціалісти;  
іт-спеціалісти;  
координатор продаж

### Технічне забезпечення:

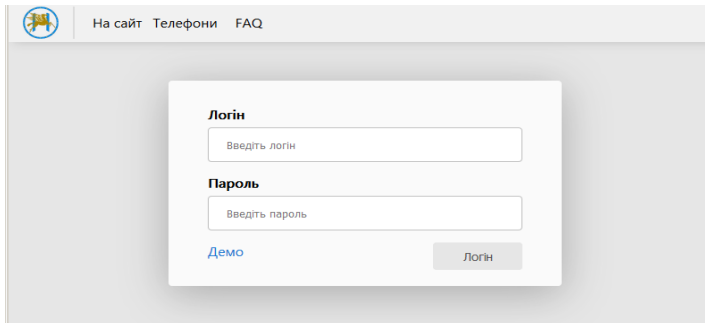
актуальні бази даних;  
серверне обладнання; SIP сервер (2);  
CRM сервер ( інтеграція BITRIX24)  
GSM, SMTP шлюз

### Можливі варіанти взаємодії

	СИСТЕМНИЙ ПРОЕКТ (рекомендовано)	ПІЛОТНИЙ ПРОЕКТ
Тривалість проекту	від 6 міс.	до 1-го міс.
Активних фаз збуту	12-16	1-2
Загальна ефективно опрацьована база (менеджерами)	1800 – 2000 компаній опрацювання	100 компаній позитивних* (див. градацію клієнтів внизу LEAD)
Загальна ефективно опрацьована база (машинна обробка) зворотні форми, форми зв'язку з клієнтом**	Від 6000 до 12 000 компаній	Не передбачено в проекті.
Координаційна робота, візит до Львова з метою навчання узгодження.	1 робочий день. (до 2 осіб з оплатою готелю)	Не передбачено в проекті.
Вартість опрацювання компанії	- не вираховується	від 53,30 грн. компанія
<b>Вартість проекту* при збуті :</b>	<b>10885 грн. міс</b>	<b>5300 грн.</b>

**Роботи, які виконуються відділом продажу в проектах**

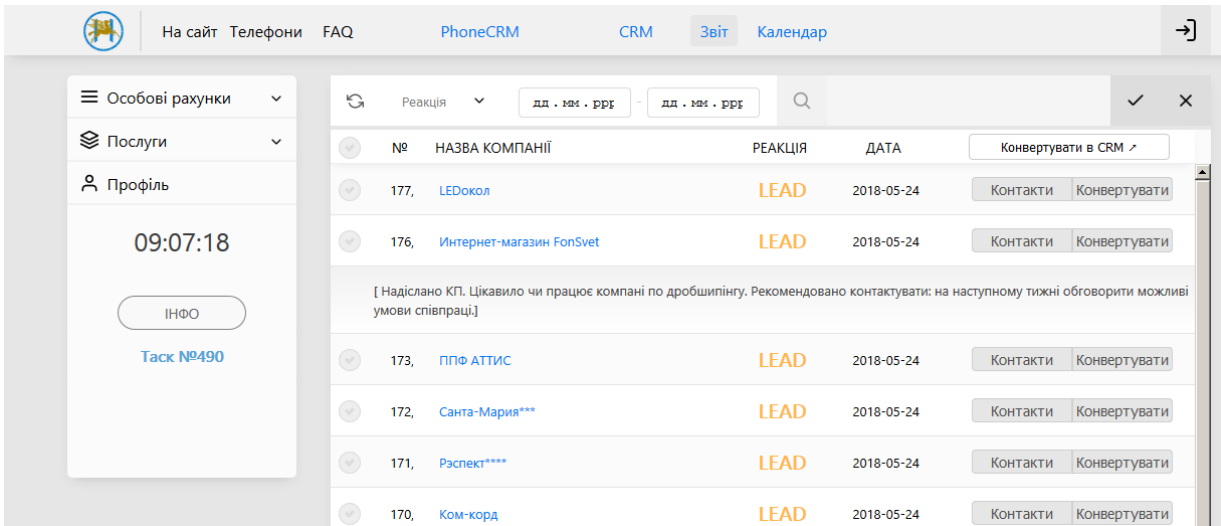
	PILOT	SYSTEM
Формування (збір/актуалізація) бази даних	•	•
Узгодження бази даних	---	•
Верстка комерційної пропозиції в HTML форматі	•	•
Активна робота з пошуку клієнтів, ведення переговорів по збуту	•	•
Підключення до SIP-сервера зв'язку	•	•
Передача зацікавлених клієнтів для укладення угоди в режимі online	•	•
Надання on-line доступу системи контролю та обліку (CRM)	•	•
Реєстрація та Підключення рекламного номера (tel- CRM)	---	•
Проведення SMS розсилок	---	•
Проведення e-mail розсилок	---	•
Forms + дошки оголошень інформування потенційної аудиторії через форму зв'язку. OLX; ALL.BIZ; PROM.UA.... тощо.	---	•
Підключення до CRM (Bitrix24) з автоматичною передачею LEAD	•	•
Формування звіту та систематизації отриманих даних.	•	•
Аналіз ефективності проведених заходів – розгорнений аналіз	---	•
Спільне навчання у Львівському офісі 1д (компанія оплачує проживання та трансфер)	---	•



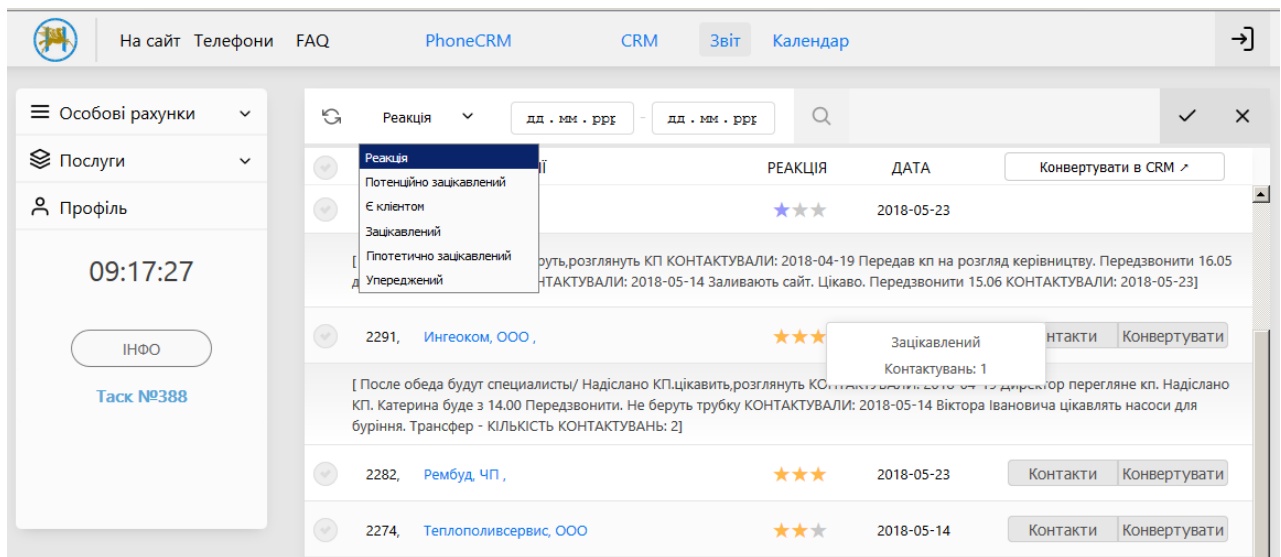
## Контроль

Для забезпечення контролю робіт аутсорсингового відділу збуту Вам надається доступ до особистого кабінету:

**1. Data Base ONLINE** оновлення даних відбувається кожні **90 сек.** В даній базі даних фіксуються всі дії менеджерів з продажу, які формують клієнтську історію. Контрольованість 99%



Мал. Вигляд Data Base ONLINE в «Пілотному» проекті



Мал. Вигляд Data Base ONLINE в «Системному» проекті

**2. Data Base PhoneCRM** фіксуються всі дії, всі телефонні дзвінки на «рекламний номер» (з можливістю запису розмов) автоматичного інформування клієнтів, надсилання потрібної інформації, після SMS, E-mail інших активних дій.

Статус	Дата	Ім'я	Номер телефону	Дії
(1/0)	2018-06-06 10:44	Товари для стоматології Маркіян	380953175425	👉 M1
(7/1)	2018-06-06 09:32	Кабельно провідникова продукція. Юрій	380507872223	SMS 🖱️ Бітрікс24 M1
(0/3)	2018-06-05 18:27	Кандидат Аліна	380503702961	🗨️ 🗨️ 🗨️
(1/0)	2018-06-05 18:01	Елкор Марина	380666290359	👍 M1

#### ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ:

- 1) **Опрацювання** - контактування з клієнтом, в ході якого визначено чи клієнт є ЛІДОМ чи ні, або здійснено перемовини з ЛІДОМ.
- 2) **Лід** - потенційний клієнт, що входить до цільової аудиторії компанії і який виявив свій інтерес до товару/послуги того чи іншого характеру.

#### Градація бази в момент опрацювання:

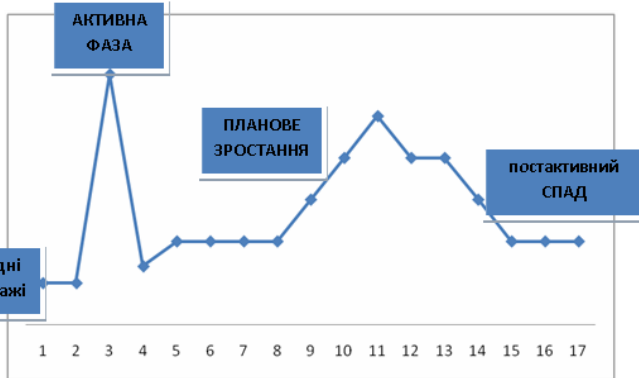
- **ЗАЦІКАВЛЕНИЙ (ГАРЯЧИЙ/ТРАНСФЕР)** або максимально зацікавлений, той що виявив бажання продовжити спілкування з працівником Вашої компанії з метою придбання товару (укладення Договору). Першочергово опрацьовуються менеджерами.
- **ПОТЕНЦІЙНО ЗАЦІКАВЛЕНИЙ (ТЕПЛИЙ)** - клієнт, який виявив потенційну зацікавленість, проте в даний час не готовий прийняти рішення про придбання (потребує часу для ознайомлення з КП або бюджетування, або настання актуальності даної пропозиції). Першочергово опрацьовуються менеджерами.
- **ГІПОТЕТИЧНО ЗАЦІКАВЛЕНИЙ (ХОЛОДНИЙ ПЕРЕДЗВІН)** (опція доступна для клієнтів "СИСТЕМНОГО ЗБУТУ") в процесі розмови менеджером з'ясовано, що пропозиція наразі не актуальна, проте в майбутньому, не виключена можливість співпраці/придбання товару. Не можливість визначити та класифікувати клієнта потенційної групи в (interested або warm або notinterested) Приймаються в роботу аутсорсинговим відділом продажу при наступному опрацюванні бази згідно графіку з додаванням до декларованої кількості новими компаніями.
- **НЕ ЗАЦІКАВЛЕНИЙ (ХОЛОДНИЙ)** - клієнт в процесі розмови визначив для себе дану пропозицію не актуальною. Вносяться в робочу базу клієнта (CRM) для уникнення повторного опрацювання для економії часу.
- **Є КЛІЄНТОМ** Компанія, яка повідомила, що користується даним видом продукту \ послуги.
- **УПЕРЕДЖЕНИЙ** - клієнт, який в різкий спосіб (брутально) відмовився від спілкування \ співпраці \ продукту. Вносяться в базу для аналізу менеджерами.

**2. розмови менеджерів з клієнтами** можуть записуватись (за згоди) та на вимогу передаватись для аналізу якості діяльності. (вибірково)

**Конверсія LEAD (опрацювання клієнтів при первинному опрацюванні бази)**

Зацікавлений	Потенційно зацікавлений	Гіпотетично зацікавлений	Є клієнтом	Упереджений	Не зацікавлений	Хибне позиціонування
<u>3-5 %</u>	<u>4-6%</u>	<u>35-42%</u>	<u>&lt;0,1%</u>	<u>&lt;0,1%</u>	<u>42-51%</u>	<u>10-15%</u>
<u>±</u>	<u>±</u>	<u>±</u>	<u>±</u>	<u>=</u>	<u>=</u>	<u>=</u>
<u>15-20 комп</u>	<u>20-25 комп</u>	<u>200-220 комп</u>				

То пілотному 250\*



Графік приросту клієнтського потоку при опрацюванні первинної бази та повторному в Системному проекті за рахунок «Гіпотетично зацікавлених»

Об'єм робіт, який виконується ВІДДІЛОМ збуту в рамках проекту, за рахунок розподілу функціональних обов'язків, компетенцій прийняття рішень та автоматизації процесів можливий для найманого працівника за період більший в 45 разів. іншими словами – для збору бази та ефективного її опрацювання, з отриманням 250 позитивних клієнтів - найманий працівник універсал повинен витрати більше 2,5 міс часу.

Вихідна база, яка формується на запит

Назва компанії	Адреса фактична або юридична	Телефон	Контактна особа	email	source*	Категорія
ПП DerevoBrus	78623 Україна, Івано-Франківська, Шешори, Чорновола, 8	380672945xxx,380672945xxx			youcontrol	дерево-ка
ПП КАЛА	77443 Україна, Івано-Франківська, с. Клубівці, Тисменицький р-н, вул. Б. Хмельницького 8 А	380977079xxx,380977079xxx,	Богдан Степанович		youcontrol	дерево-ка
СУНП Рі-Гол	76000 Україна, Івано-Франківська, Івано-Франківськ, вул. Сорохтея, 28а	380673427xxx,	Богдан Михайлович		youcontrol	дерево-ка
ТЗОВ АЛЬВА	77300 Україна, Івано-Франківська, Калуш, Литвина,12	380347261xxx,380951118xxx,380985543xxx	Богдан директор	karpatia_alva@mail.ru	youcontrol	дерево-ка
ПП KubEkoDerevBud	76006 Україна, Івано-Франківська, Івано-Франківськ, Василя Стуса 45	380664859xxx,	Igor	KubEkoDerevBud@ukr.net	youcontrol	дерево-ка
ПП Dik-Elite	Україна, Івано-Франківська, Болехів, вул. Коновальця 101в	380984483xxx,380509208xxx,	Дмитро Іванович		youcontrol	дерево-ка

Вигляд опрацьованої бази даних, яку буде передано по закінченню проекту. (формат CSV UTF8)

Тип клієнта*	Дата/ час	Клієнтська історія	Назва компанії	Категорія	Адреса фактична або юридична	Актуальний телефон	Контактна особа (ОПР)	email
Зацікавлений	03.12.1615 10:56	Будівельний портал. Цікавить зустріч з менеджером в Пт. Надіслано КП та СМС	БЕСТ МЕДІА ГРУП, ТОВ	пром. обладнання	Україна, 02660, м. Київ, вул. М. Раскової, xxx	380445004xxx,380442219xxx,	Сергій	office@xxx.com.ua
НЕ зацікавлений	03.12.1615 10:57	Не використовують. Дана пропозиція не актуальна, оскільки профіль підпр...	Батекс, ТОВ	пром. обладнання	Україна, 03057, м. Київ, вул. Довженка xxx	380445835xxx,380442867xxx	Діана	mail@xxx.ua
Гіпотетичний зацікавлений	03.12.1615 11:09	Надіслано КП. Зацікавить, зв'яжуться. Рекомендовано контактувати 17.12.17	Бортек, ТОВ	пром. обладнання	Україна, 08300, Київська обл., м. Бориспіль, вул. Завокзальна, xxx	380459571xxx,380504628xxx	Володимир Володимирови	bortek@xxx.net

Відділ збуту

[www.outsourcing.in.ua](http://www.outsourcing.in.ua)  
(067/050/073) 753-78-23

