

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	До 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 50,70 грн. компанія
Вартість проекту* при збуті :	10885 грн. міс	5300 грн.

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%

№	РЕАКЦІЯ	НАЗВА КОМПАНІЇ	КАТЕГОРІЯ	ДАТА	ПРИМІТКИ	КОНТАКТИ
605	Зацікавлений	Компанія 252	офіс	2016-12-20 16:52:59	перезвонили	Компанія
604	Не зацікавлений	Компанія 44	магазин	2016-10-04 14:02:21	реакція клієнта як не зацікавлений	
603	Зацікавлений	Компанія 651	склад	2016-06-21 12:03:14	реакція клієнта як зацікавлений КОНТАКТУВАЛИ 2016-03-23 - КІЛЬКІСТЬ КОНТАКТУВАНЬ: 2	Компанія
602	Зацікавлений	Компанія 520	офіс	2016-06-21 11:49:14	Клієнт повідомив що готовий говорити завтра зупинити після розгляду КП (надіслати КП) Повторно надіслано КП КОНТАКТУВАЛИ 2016-03-23 Надіслано КП - КІЛЬКІСТЬ КОНТАКТУВАНЬ: 2	Компанія
601	Не зацікавлений	Компанія 261	склад	2016-06-21 11:30:43	реакція клієнта як не зацікавлений КОНТАКТУВАЛИ 2016-03-23 - КІЛЬКІСТЬ КОНТАКТУВАНЬ: 2	

1. 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	Ім'я	Номер телефону	Дата
(1/0)	HoReCa Артем	380672145565	2017-06-15 10:00/
(1/0)		380674039574	2017-06-14 14:07/
(1/0)		380939924345	2017-06-14 12:41/
(1/0)		380948535950	2017-06-14 11:55/
	Гарячий Максим Гуменюк	380674092559	

Типи клієнтів*

«Зацікавлений» (позитивний) або максимально зацікавлений, той що виявив бажання продовжити спілкування з працівником Вашої компанії з метою придбання товару (укладення Договору)

«Потенційно зацікавлений» (позитивний) - 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)

«Гіпотетично зацікавлений» (позитивний) - в процесі розмови менеджером з'ясовано, що пропозиція зі згоди буде прийнята до розгляду, але не може бути чітко визначено її актуальність, проте в майбутньому, не виключена можливість співпраці/придбання послуги. Готовий продовжити спілкування з працівником Вашої компанії.

«Є клієнтом» (позитивний), Компанія, в якій повідомили, що користуються даним видом продукту/послуги.

«Упереджений» (ХОЛОДНИЙ негативний, облічується, але не враховується) Клієнт, який в різкий спосіб (брутально) відмовився від спілкування співпраці продукту. Вносяться в базу для аналізу менеджерами

«Не зацікавлений» (ХОЛОДНИЙ негативний, облічується, але не враховується) - клієнт в процесі розмови визначив для себе дану пропозицію не актуальною. Вносяться робочу базу клієнта (CRM) для уникнення повторного опрацювання для економії часу

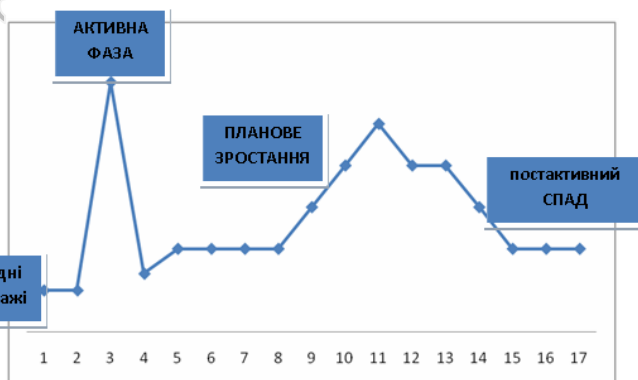
«Хибне позиціонування» (ХОЛОДНИЙ негативний, облічується, але не враховується в Системному проекті)
Компанія, яка увійшла в базу відповідно до запиту, згідно маркетингової та збутової політики, яка себе позиціонує в даному сегменті, але не відповідає реальній діяльності. Напр. компанія «Х», що займається продажем будівельних матеріалів, позиціонує себе, як будівельна компанія та розміщує інформацію про себе серед будівельних компаній не здійснюючи будівництва. Або компанія на даному етапі змінила напрямок діяльності.

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
3-5 %	4-6%	35-42%	<0,1%	<0,1%	42-51%	10-15%
±	±	±	±	=	=	=
15-20 комп	20-25 комп	200-220 комп				

По 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 витратити 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
Гіпотетичн зацікавлен	03.12.1615 11:09	Надіслано КП. Зацікавить, звяжуться. 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
(067/050/073) 753-78-23

