

Документи, для короткого ознайомлення

Дата подання _____

Початок робіт _____

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:

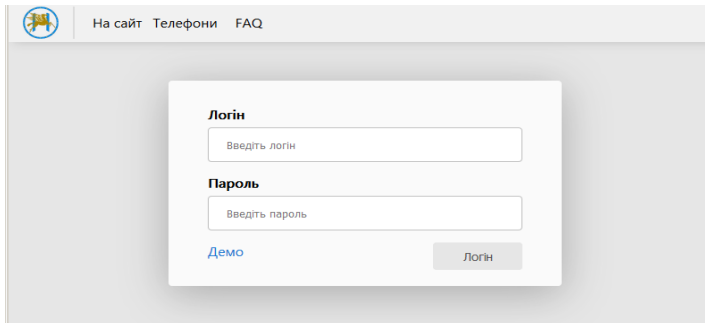
актуальні бази даних;
серверне обладнання; SIP сервер (2);
CRM сервер (інтеграція BITRIX24)
GSM, SMTP шлюз

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 72 грн. компанія |
| Вартість проекту* при збуті : | 10885 грн. міс | 7200 грн. |

Роботи, які виконуються відділом продажу в проектах

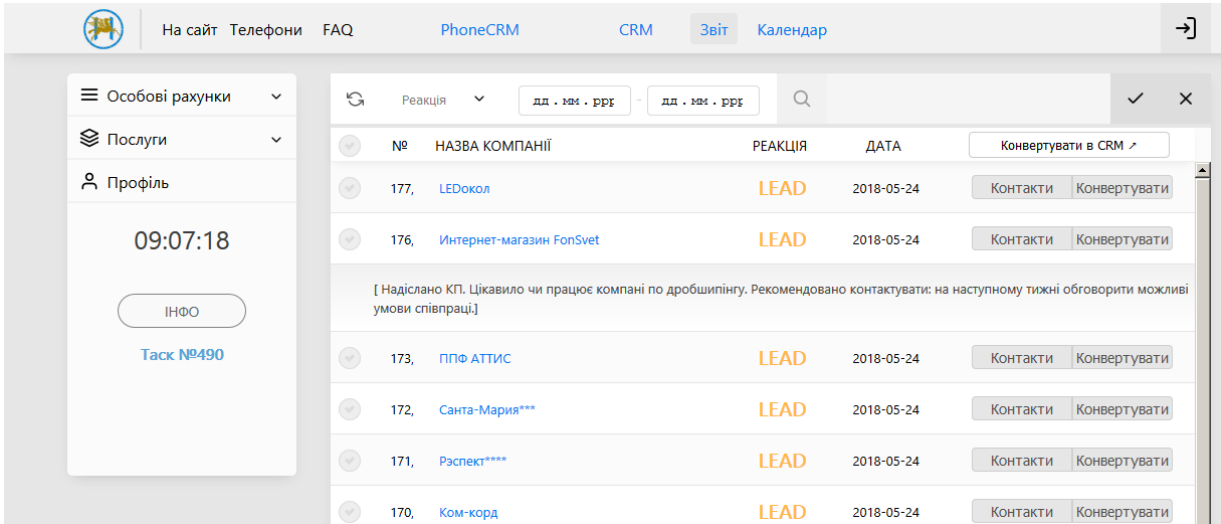
| | PILOT | SYSTEM |
|---|-------|--------|
| Формування (збір/актуалізація) бази даних | • | • |
| Узгодження бази даних | --- | • |
| Верстка комерційної пропозиції в HTML форматі | • | • |
| Активна робота з пошуку клієнтів, ведення переговорів по збуту | • | • |
| Підключення до SIP-сервера зв'язку | • | • |
| 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) | --- | • |



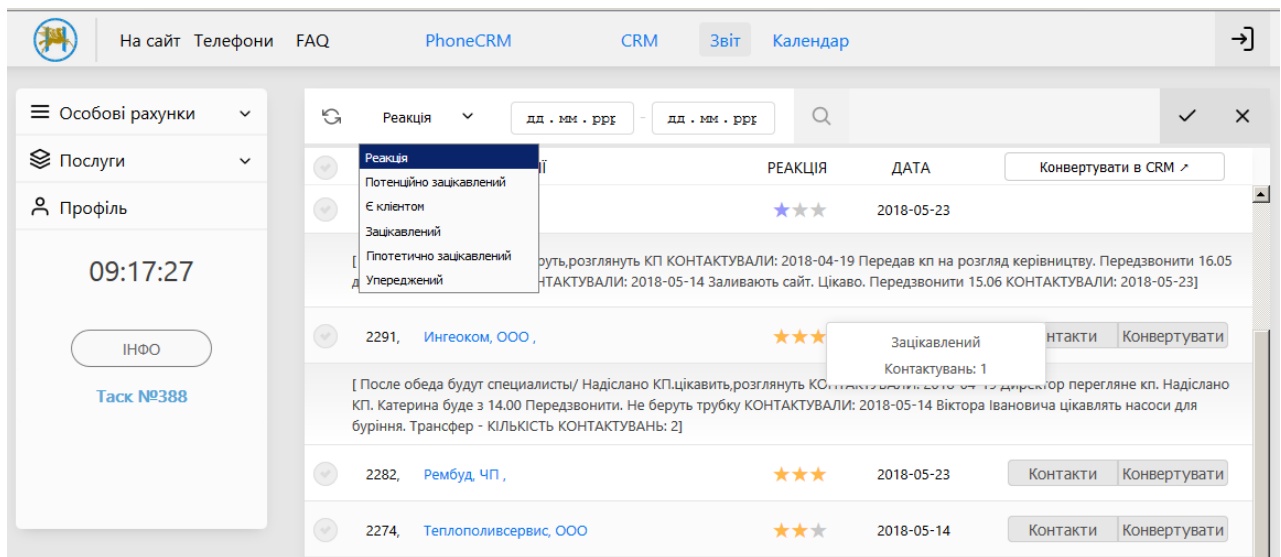
Контроль

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%



Мал. Вигляд Data Base ONLINE в «Пілотному» проекті



Мал. Вигляд Data Base ONLINE в «Системному» проекті

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.

| Всі M1 M2 | Всі Отримані Пропущені | По номерам По компаніям По іменам |
|-----------|---|-----------------------------------|
| (1/0) | HoReCa Артем 380672145565 | M1 |
| (1/0) | 2017-06-15 10:00/ 380674039574 | M2 |
| (1/0) | 2017-06-14 14:07/ 380939924345 | M1 |
| (1/0) | 2017-06-14 12:41/ 380948535950 | M1 |
| (1/0) | 2017-06-14 11:55/ Гарячий Максим Гуменик 380674092559 | 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:

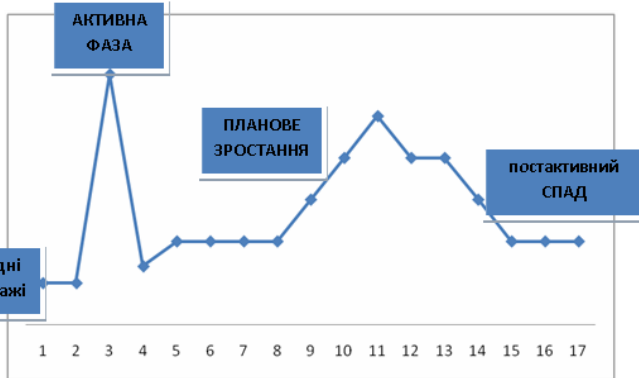
- **ЗАЦІКАВЛЕЙ (ГАРЯЧИЙ/ТРАНСФЕР)** або максимально зацікавлений, той що виявив бажання продовжити спілкування з працівником Вашої компанії з метою придбання товару (укладення Договору). Першочергово опрацюються менеджерами.
- **ПОТЕНЦІЙНО ЗАЦІКАВЛЕНИЙ (ТЕПЛИЙ)** - клієнт, який виявив потенційну зацікавленість, проте в даний час не готовий прийняти рішення про придбання (потребує часу для ознайомлення з КП або бюджетування, або настання актуальності даної пропозиції). Першочергово опрацюються 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><0,1%</u> | <u><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 проєкті за рахунок «Гіпотетично зацікавлених»

Об'єм робіт, який виконується ВІДДІЛОМ збуту в рамках проєкту, 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 |
| Гіпотетичн зацікав | 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
(067/050/073) 753-78-23

