

Документи, для короткого ознайомлення

Дата подання _____

Початок робіт _____

Принцип робіт та взаємодії з

АУТСОРСИНГОВИМ 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)

Тривалість проекту
Активних фаз збуту
Загальна ефективно опрацьована база (менеджерами)
Загальна ефективно опрацьована база (машинна обробка)
зворотні форми, форми зв'язку з клієнтом**

від 1 міс.
3-4
Від 250 Циклів опрацювання
Від 400 компаній

Вартість опрацювання компанії

- не вираховується

Вартість проекту* при збуті :

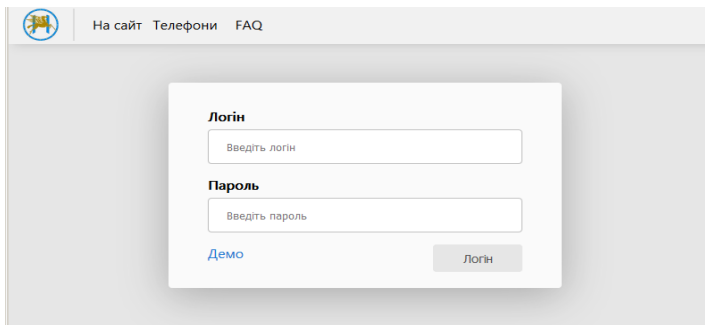
від 9346.50 грн. міс

Роботи, які виконуються відділом продажу в проектах

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)

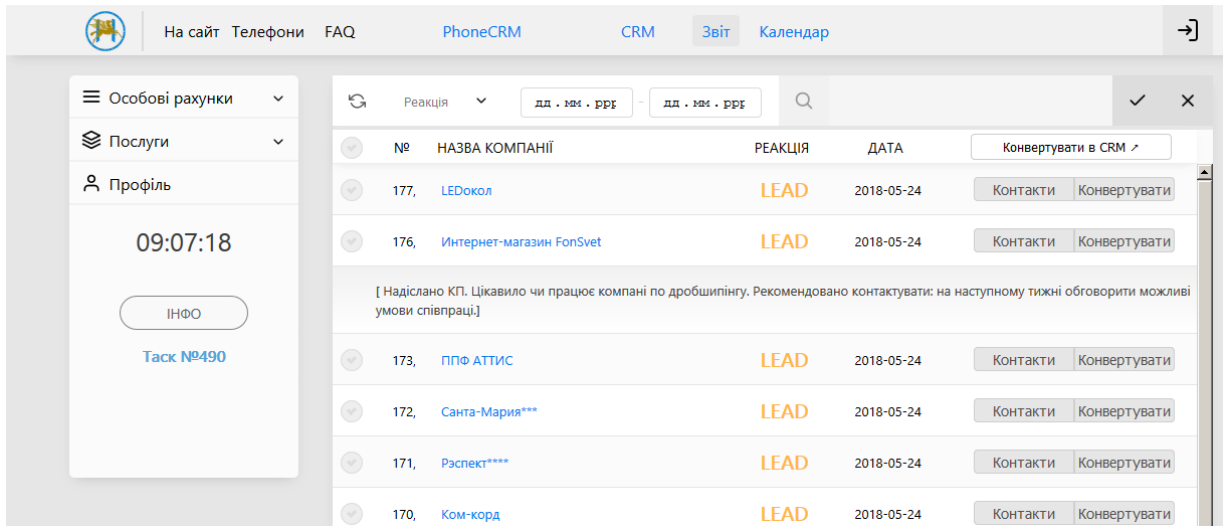
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



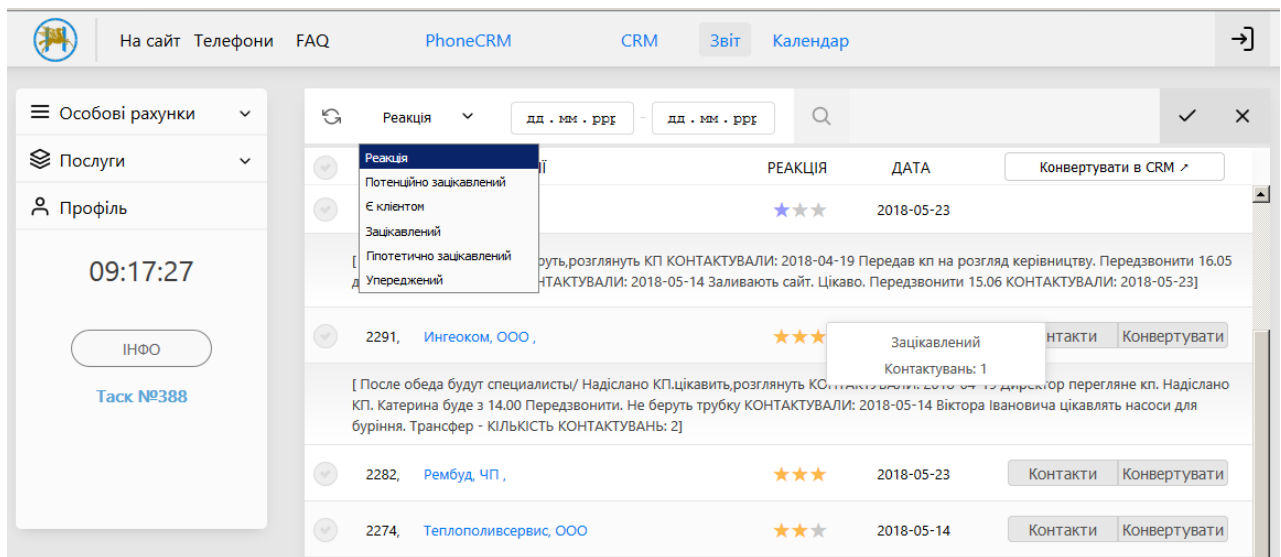
Контроль

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.

ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ:

- 1) **Цикл опрацювання** - контактування з клієнтом, в ході якого визначено чи клієнт є ЛІДОМ чи ні, абоздійснено перемовини з ЛІДОМ (в межах одного дня).
- 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 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><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>				

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 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
(067/050/073) 753-78-23

