

lad. | *сбис* 

**Собрание
Направление СБИС
20.11.2019**

От Ивана

На первый план выходит повышение эффективности труда за счет:

- профессионального развития;
- внедрения необходимых инструментов;
- создания более продуктивной среды.

Наращивание масштабов продолжает играть важную роль, но постепенно уходит на второй план.

Развитие новых сервисов, таких как ЭДО, и услуг, таких как тендерное сопровождение, становится все более актуальным и привлекательным.

От Ивана

Повысить выработку в **1,5 раза** к 2022 году
валовой доход / кол-во сотрудников = 200 т.р.

Обеспечить развитие ключевых сотрудников,
позволяющих добиться **роста дохода на 20% в год**

Обеспечить возможность получения **дохода** руководителей
и ключевых сотрудников **на уровне рынок +20%**

Удвоить доход дивизиона за 3-4 года

Построить **собственное здание** в престижном районе

Итоги 3 квартала

Веб-камера

Общие показатели

Показатель	Оценка
Рост базовых	C
Доп.сервисы	C
Дозвон на ЛК	B
ЭДО.Отправители	A
ЭДО.Получатели	D

Веб-камера

Как отработали 3 квартал . ОПРК и отдел по раб. с партнерами СБИС



		Рост клиентов СБИС		Сохранение клиентской базы		Продажа доп.сервисов	
		Критерий		Критерий		Критерий	
	A	155		Зеленая зона	на 1% выше	A	р.1 201 363
	B	119		Желтая зона	среднее	B	р.1 062 744
	C	84		Красная зона	на 1% ниже	C	р.924 125
	новых (базовых/корп)	потерянных (базовых/корп)			процент продлений		стоимость доп.сервисов
по всей компании	472	388		по всей компании	81,36	по всей компании	р.952 600
	новых (базовый/корп)	потерянных (базовый/корп)			процент продлений		стоимость доп.сервисов
среднее по отделу	25	31		среднее по отделу	83,83%	среднее по отделу	р.52 020
Рахманов	16	33		Рахманов	81,89%	Рахманов	р.34 000
Бакланова	33	33		Бакланова	85,14%	Бакланова	р.80 500
Белостоцкая	33	33		Белостоцкая	84,66%	Белостоцкая	р.68 500
Дорогова	23	32		Дорогова	83,10%	Дорогова	р.50 000
Ворожцова	26	34		Ворожцова	84,62%	Ворожцова	р.91 900
Решетникова	28	28		Решетникова	83,97%	Решетникова	р.48 000
Сбитнева	38	32		Сбитнева	87,67%	Сбитнева	р.51 550
Козлова	15	32		Козлова	86,00%	Козлова	р.35 000
Шебалкова	25	28		Шебалкова	85,59%	Шебалкова	р.35 000
Щербакова	17	25		Щербакова	82,95%	Щербакова	р.25 750

А что там в филиалах и партнерах

1

Филиал Москва

17 новых базовых/корп

2

Филиал Казань

9 новых базовых/корп

3

Партнеры

+ 60% к выручке 3 квартала 2018

Отдел продаж СБИС

На 3й квартал 2019 года группе продаж был выставлен план по сумме – 865 000 рублей. По итогам квартала, план выполнен на 170% – сумма продаж 1 471 666 рублей.

За квартал подключили 127 клиентов к СБИС по тарифу Базовый и Корп. Из них новые – 105.

	Базовые/Корп	Новые
Краснова	68	54
Черняк	37	30
Едышева	21	21

План на квартал	Черняк	Краснова	Едышева	Итого
	р.315 000,00	р.315 000,00	р.235 000,00	р.865 000,00
<i>процент выполнения плана</i>	152	199	155	170
Факт на 31.10.	Черняк	Краснова	Едышева	Итого
	р.479 500,00	р.628 060,00	р.364 106,00	р.1 471 666,00

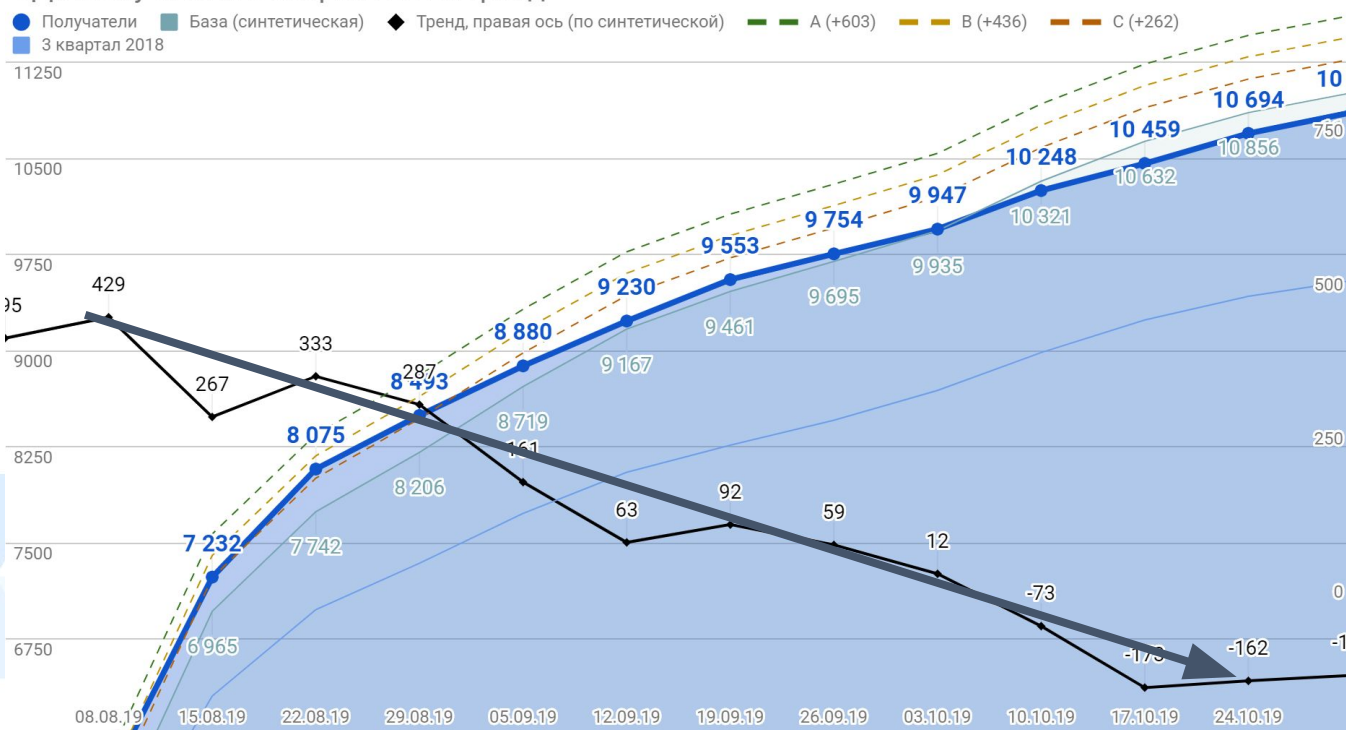
Факт на 31.10

Регион	Доля (%)
Краснова	42,7%
Черняк	32,6%
Едышева	24,7%

Получатели ЭДО 10 858, рост -153 (D)

ЭДО.Получатели 3 квартал 2019: тренд

Дата / Получатели



В начале тренд лучше чем в конце

Это означает, что доля клиентов, получающих документы раз в месяц, увеличивается

Веб-камера

Получатели ЭДО

Попробуем покопать поглубже

(все цифры по контрагентам получателям за квартал)	Показатель за 2 квартал 2019	Средний рост за год (2019-3 к 2018-3 и т.п.)
КА получатели	11 011	17,43%
Документов получено	268 378	28,01%
Принято документов - более 5	5 529	25,19%
Принято документов - более 10	4 062	35,30%
Принято документов - более 25	1 701	63,41%
Принято документов - более 50	645	80,05%
Отправлено от КА - более 5	1 681	62,06%
Отправлено от КА - более 10	390	101,82%

Похоже что

Экстенсивный рост по Получателям закончился (приостановился), но сегменты активных пользователей растут с опережением.

Веб-камера

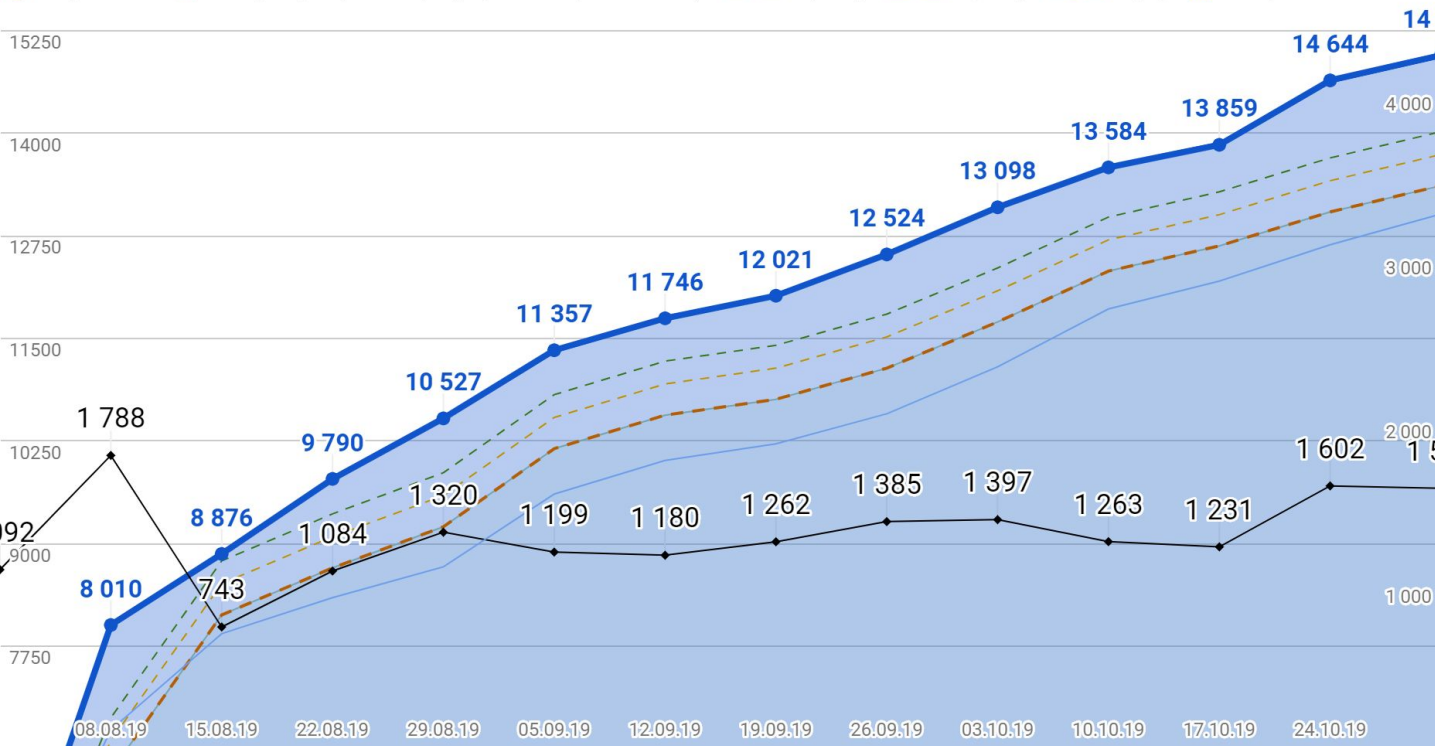
Отправители ЭДО

14 949, рост 1 588 (А)

ЭДО.Отправители 3 квартал 2019: тренд

Дата / Отправители

● Отправители ■ База (синт) ◆ Рост: тренд, правая ось (по синт. базе) — A (+658) — B (+380) — C (+0) ■ 3 квартал 2018



Откуда

Технотекс (приплыл): 846
 КА (рост 590 к 2 кварталу)
 Пластикстрой (Белов): 186
 КА
 Русзнак НН, ООО
 (Чередова): 80 КА
 Более подробно
 проанализируем позже

Веб-камера

Входящие, дозвон: прогноз

Делал по августу

Август 2018: 3623 принято, август 2019: 4159 принято, рост 15%.

Октябрь 2018: 6858 входящих, если рост был бы тоже 15%, плюс некоторые корректировки, я ожидал принять 8128 входящих

Исходя из разбивки по дням, я посчитал, что нужно будет до 15 специалистов в среднем для комфортного дозвона

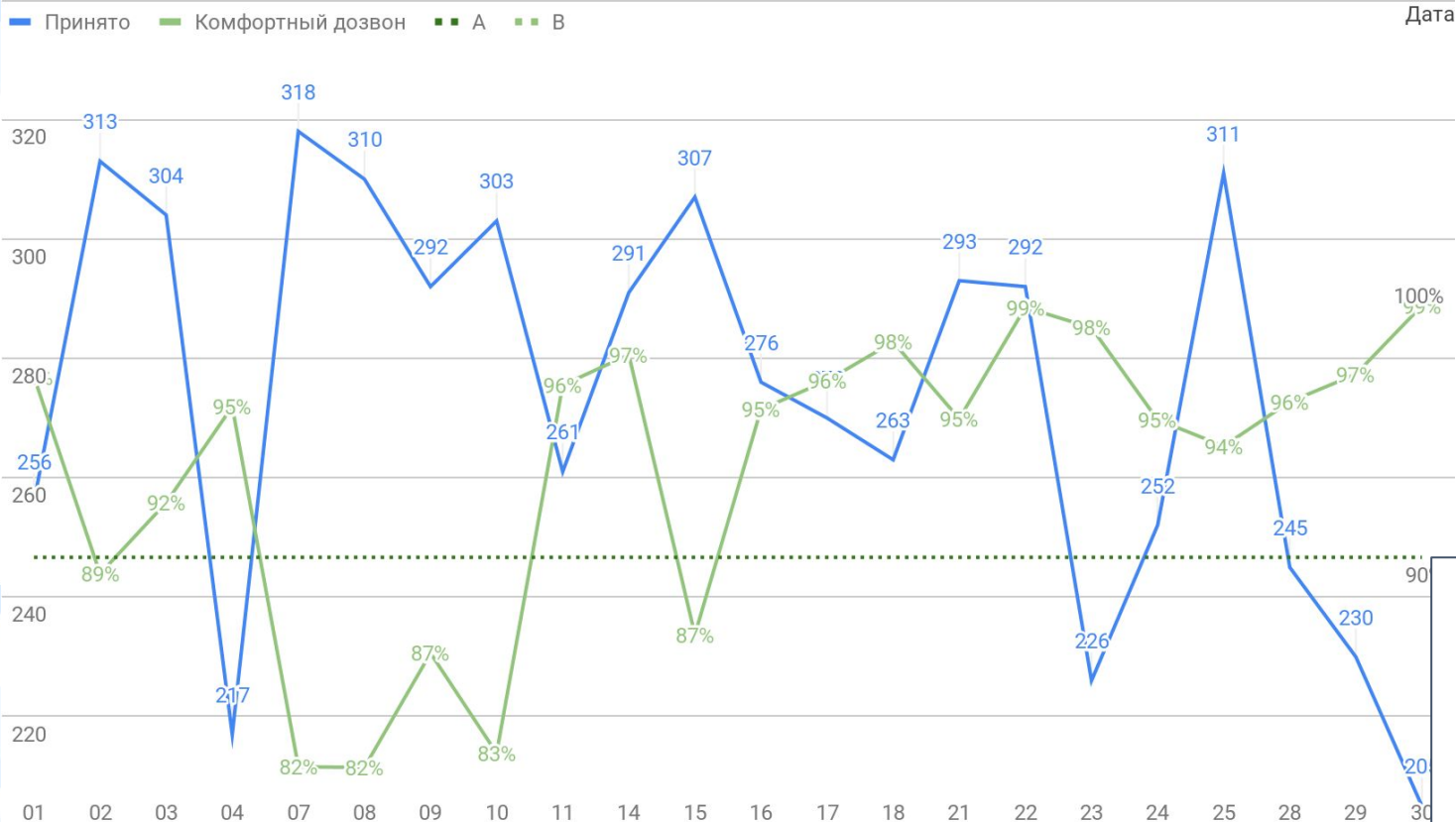
Почему до 15: комфортный дозвон 80-90% мы в июле делали при 27 принятых на специалиста (в среднем).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	2018 факт	Поступило входящих	Принято входящих	Прогноз	Коэф-т	Дата	Примем	Примем (корр)	Комментарий	Нужно будет сп-ов	Факт
	01.10.18	236	230		1,195						
	02.10.18	230	227			01.10.2019	271	271		10,0	
	03.10.18	264	262			02.10.2019	313	313		11,6	
	04.10.18	251	251			03.10.2019	300	300		11,1	
	05.10.18	266	263			04.10.2019	314	314		11,6	
		3011	1003				300	1199		11,1	
		среднее:	201				среднее:	240			
	08.10.18	377	367		1,195	07.10.2019	439	439		16,2	
	09.10.18	365	362			08.10.2019	433	433		16,0	
1	10.10.18	316	314			09.10.2019	375	375		13,9	
2	11.10.18	345	344			10.10.2019	411	411		15,2	
3	12.10.18	349	337			11.10.2019	403	403		14,9	
4		1752	1724				412	2060		15,3	
5		среднее:	345				среднее:	412			

принято на сп.	при комфортном 0,8-0,9		при комфортном 0,9+
апр.18	26,8		21,8
июл.18	23,5		21,8
окт.18	27,9	авария была	21,2
январ.19	н/д		н/д
апр.19	24,3		21,8
май-июнь 2019	20,1		16,7
июл.19	27,1		19,7

Веб-камера

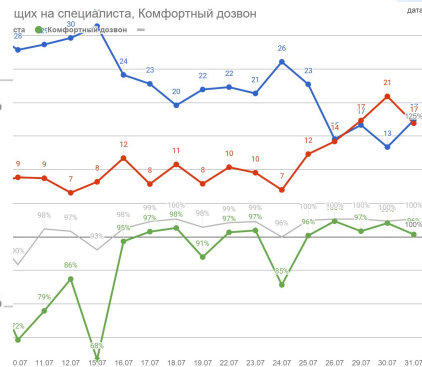
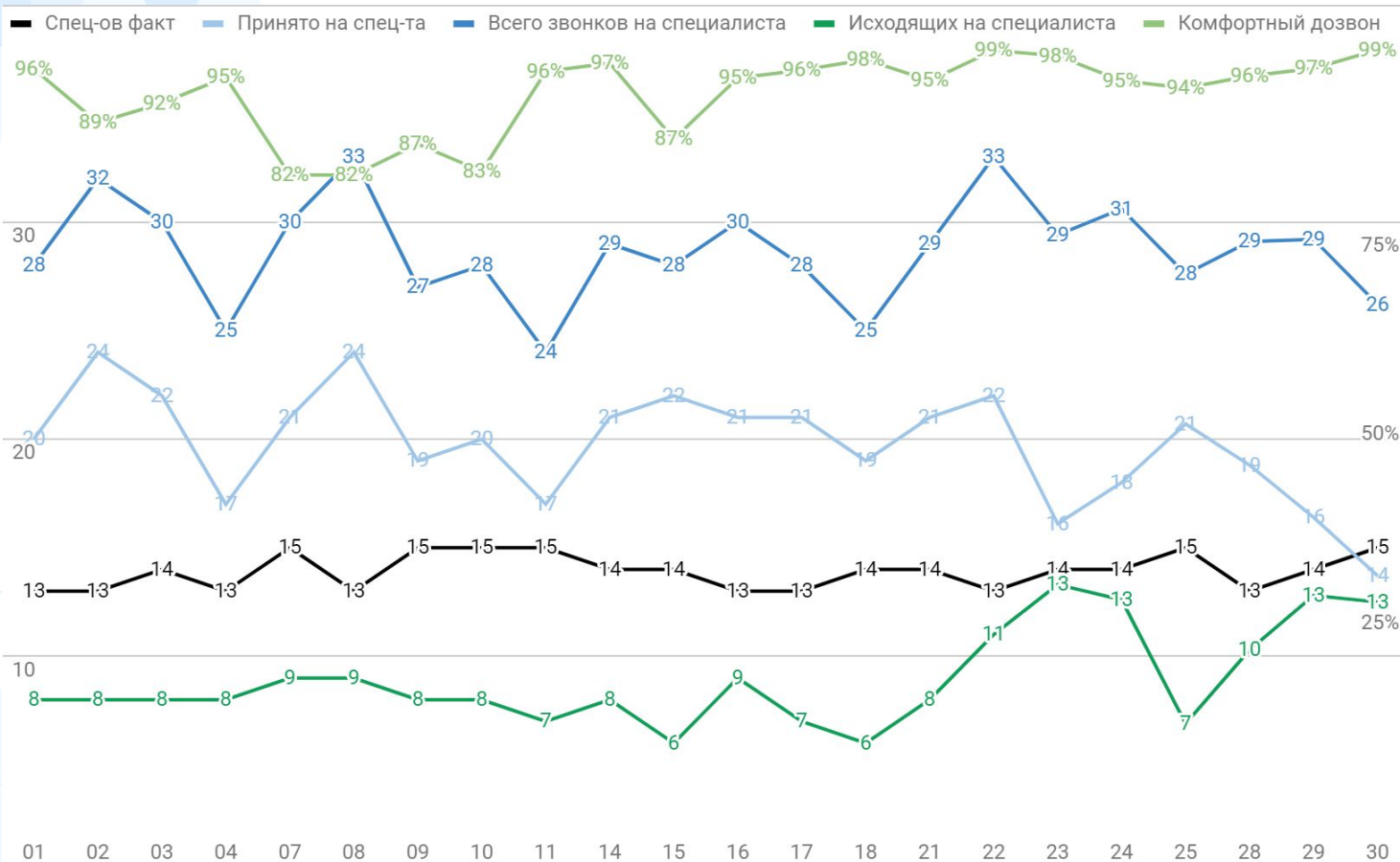
Принято, комфортный дозвон



Весь месяц
делали хороший
или отличный
дозвон, после
15.10 — каждый
день отличный.

Веб-камера

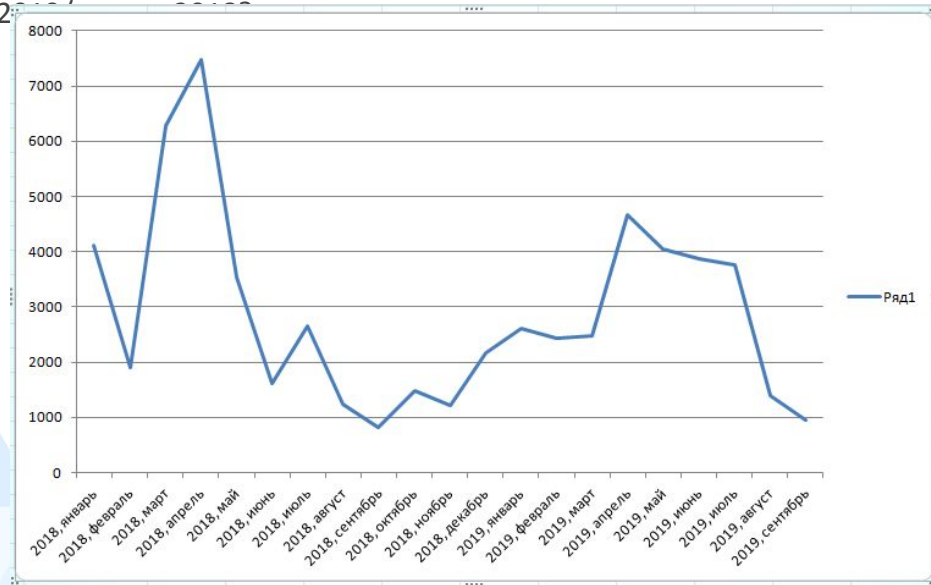
Звонков на одного специалиста



Веб-камера

Входящие, дозвон: факт

Специалистов на линии в среднем за месяц: 13,9.
Октябрь 2019: 6035 принято, это 88% от прошлого года.
Комфортный дозвон за месяц 92,68%, за август-сентябрь 89%.
Почему октябрь 2019/октябрь 2018 совсем не то же что август 2019/август 2018



Возможно из-за этого

Скорее всего в связи с «волной» заявок в связи с прошлогодним массовым обновлением (но это не точно).

Посчитаем точнее к пятнице (Наталья уже готовит данные)

Веб-камера

Другие результаты отдел технической поддержки

ПК: обновили, мониторы тоже почти все

3 новых сотрудника: Бычков Даниил, Морозова Екатерина, Васина Анастасия

СБИС Розница и углубление работы по центрам компетенции

Колпаков Дмитрий — в ОПРП

Костюнина — заместитель руководителя

Светлана немного помогла ККТ

Веб-камера

Другие результаты

Новый интерфейс контактов (бета-тест)

Контактная информация контрагента

телефон
 эл.почту
 адрес
 показать неактуальн

ФИО	Теги
Горбачева Людмила	
ЗаминЕкатерина	
Чернозубова Татьяна Владимировна	Бухгалтер
Чернозубова Татьяна Владимировна	
Храмова Полина Сергеевна	Гл.бухгалтер
Храмова Полина Сергеевна	Гл.бухгалтер
Храмова Полина Сергеевна	
Васина Юлия	
Горбачева Людмила	Бухгалтер
Горбачева Людмила	
Сергей Харитонов	Сис. админ.
Дурандина Анна Александровна	Гл.бухгалтер
Дурандина Анна Александровна	
Курманов Денис	Сис. админ.
Курманов Денис	Сис. админ.
ЕленаЛевичева	
Сковытова Наталья	Бухгалтер, Направление СБИС
Сковытова Наталья	
Небогина Юлия	Бухгалтер
Небогина Юлия	
Иванов Игорь	Сис. админ., Отв. за кассы
Иванов Игорь	
Воробьева-обухова Елена	
Воробьева-обухова Елена	
Кораблева Ольга	Бухгалтер
Кораблева Ольга	Бухгалтер
Кораблева Ольга	
Нагорнова Екатерина	Бухгалтер
Нагорнова Екатерина	

Телефон

Номер телефона (831) 220-13-86 доб. 3802

Представление (831) 220-13-86, доб. 38-02

Теги Бухгалтер, Направление СБИС

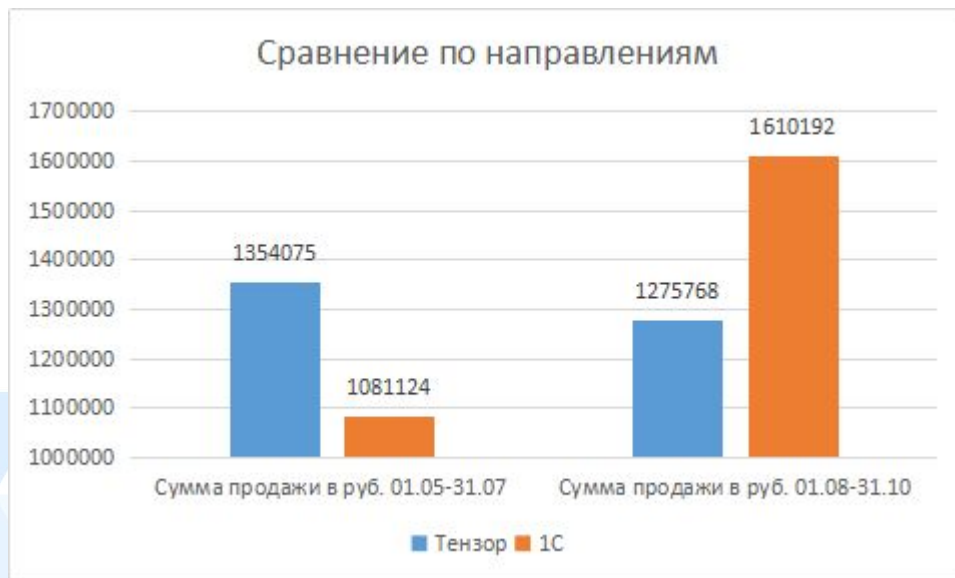
Комментарий звонить на рабочий лучше

Контактное лицо Сковытова Наталья

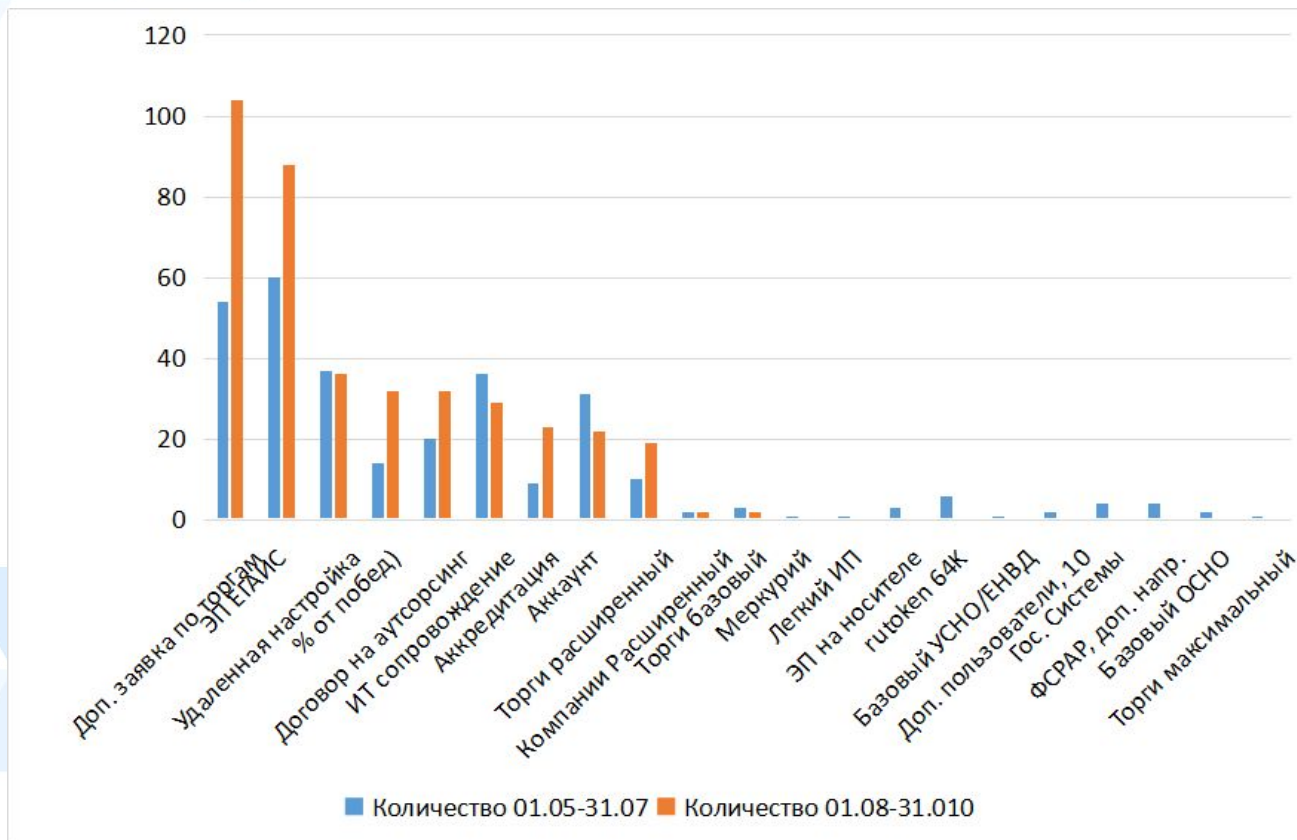
Последние изменения 14.11.2019 : Маслеников Анатолий Михайлович

Веб-камера

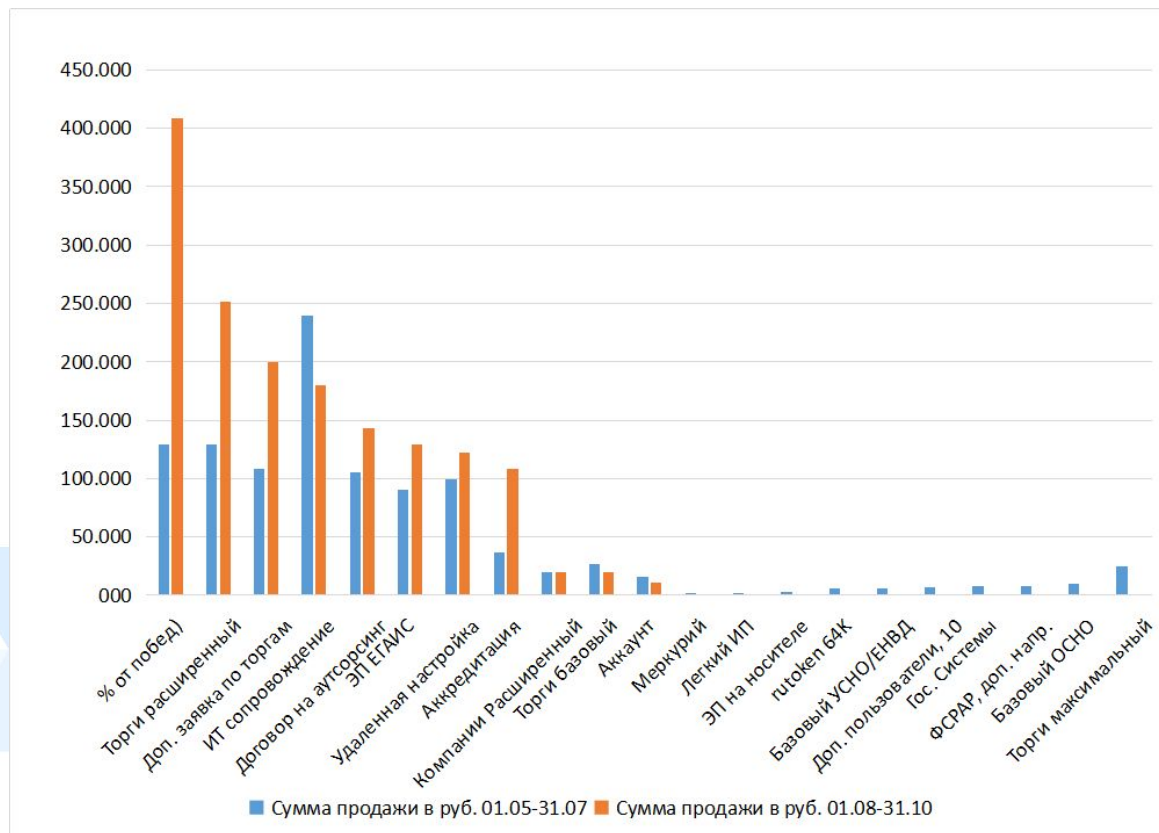
Результаты Отдела торгов и электронных подписей за III квартал 2019г.



Сравнение по количеству оказанных услуг



Сравнение по доходу от оказанных услуг



Планы на 4 квартал

Что нового?

Выставляем общий план с разбивкой на индивидуальные по отделам и по каждому сотруднику.

Зачем нужны индивидуальные планы ?

- для более точечного обозначения ожиданий относительно работы каждого подразделения и каждого сотрудника.
- Для каждого отдела/сотрудника расписан

Рост количества договоров (аккаунтов) СБИС с базовым или корпоративным тарифом

Отдел продаж	125	
Партнеры	50	
Филиалы	42	

План по ЭДО

План на отправителей	16 537
План на получателей	11 479

Рост количества продаж доп. сервисов на 30% относительно прошлого года

Отдел продаж	р.160 000,00		
ОПРК	р.970 000,00		
Партнеры	р.60 000,00		
Филиалы	р.60 000,00		
Торги	р.325 000,00		
ИТОГО	р.1 575 000,00		

Что добавили в работу

ПРИЗОВОЙ ФОНД ЗА ПРОДАЖУ СЕРВИСОВ СБИС

- **Что считается?**

Считаются только новые подключения, перерегистрации не учитываются!

- **Как стать участником розыгрыша?**

Продать более трех сервисов !

- **Размер приза - 15 000 р.** При росте продаж доп.сервисов на 30 % сумма вознаграждения удваивается

Таблица с расчетами [здесь!](#)



Что добавили в работу

- **Чек-лист при работе с клиентами (ОПРК)**
 - Начинаем работу по продлению раньше (Звонок на тему продления за 30 дней, но не позднее чем за 2 недели до начала отчетного периода)
 - Более активная работа по сервисам.
 - Не теряем контакт с клиентом ! Проверяем актуальные контакты в карточке 1С + добавляем новые



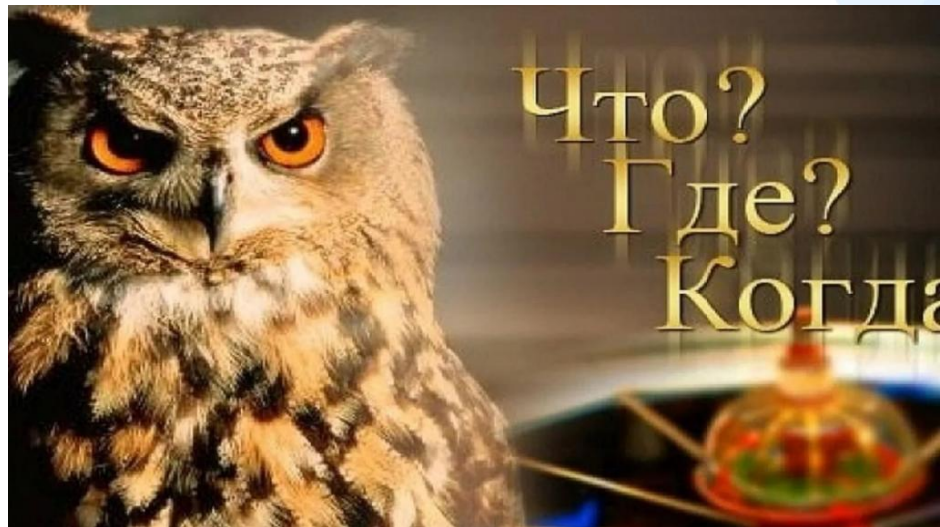
Что добавили в работу. ЦК

Центры компетенции по продуктам

ЦК

- знает продукт (в разрезе свойства , выгоды), умеет его сам презентовать. знает возражения, умеет их отработать
- знает основных конкурентов. цены конкурентов.
- знает конкурентные преимущества
- знаем кейсы (истории) когда наш сервис быстро помог клиенту
- активно участвует в обучении, обсуждениях на форумах Тензора,

регулярно проводит мастер класс ОПРК и Отделу продаж (совместно)



Что добавили в работу

РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ

Зачем ?

Конкурентная борьба на традиционном рынке перемещается из области создания и продвижения продуктов в сферу управления лояльностью клиентов
Современный потребитель стал

- квалифицированным
- получил больше возможностей выбора и сравнения
- осведомлен о рынке подчас даже лучше конкретных компаний/менеджеров, работающих на нем.

Поэтому главным фактором рыночной конкуренции стало умение работать с клиентом,

Что добавляем в работу

РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ. ЧТО учим ?
СОВМЕСТНО с Москва и Казань

- сервисы СБИС (с помощью ЦК)
- навыки общения с клиентами



Что добавили в работу

РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ. КАК? СОВМЕСТНО с Москва и Казань

- Анализ своих звонков ежедневно
- Анализ звонков конкурентам, Тензор в др. города = берем на заметку, учимся у конкурентов (раз в месяц).
- Создаем копилку лучших звонков.



РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ. В планах

1. Книжный клуб = 1 книга в квартал. Выбираем книгу!
2. Обучение техникам продаж. Берем технику и ее подробно разбираем. Адаптируем под себя.
3. Навыки общения с клиентами. Уверенность в общении. Улыбка при разговоре.
4. Тестирование. Тестирование - раз в квартал - составим темы для тестирования. Темы от ЦК на продукты от руков на регламенты работы



Выгоды для сотрудников от обучения

- Рост квалификации, компетентности , эффективности
- Расширение карьерных перспектив Более высокая удовлетворенность своей работой.
- Повышение самооценки



**Спасибо
за внимание!**