

Диверсификация рынков сбыта промышленных предприятий

Лещенко Анатолий,
Ареон Консалтинг

Жизненный цикл клиента в Siebel CRM



- Чётко сформулировать продуктовую стратегию
- Определить территории продаж
- Обеспечить штат продавцов базами потенциальных клиентов
- Выставить финансовые/нефинансовые планы на продавцов, территории, клиентов
- Разработать методологии длинных продаж

В результате:

- Каждый продавец знает, **кому, что и как** продавать
- Оперативный контроль выполнения планов и корректирующие воздействия

- Для каждого из продуктов, определить наиболее подходящий сегмент клиента учитывая конкурентные преимущества продукта.

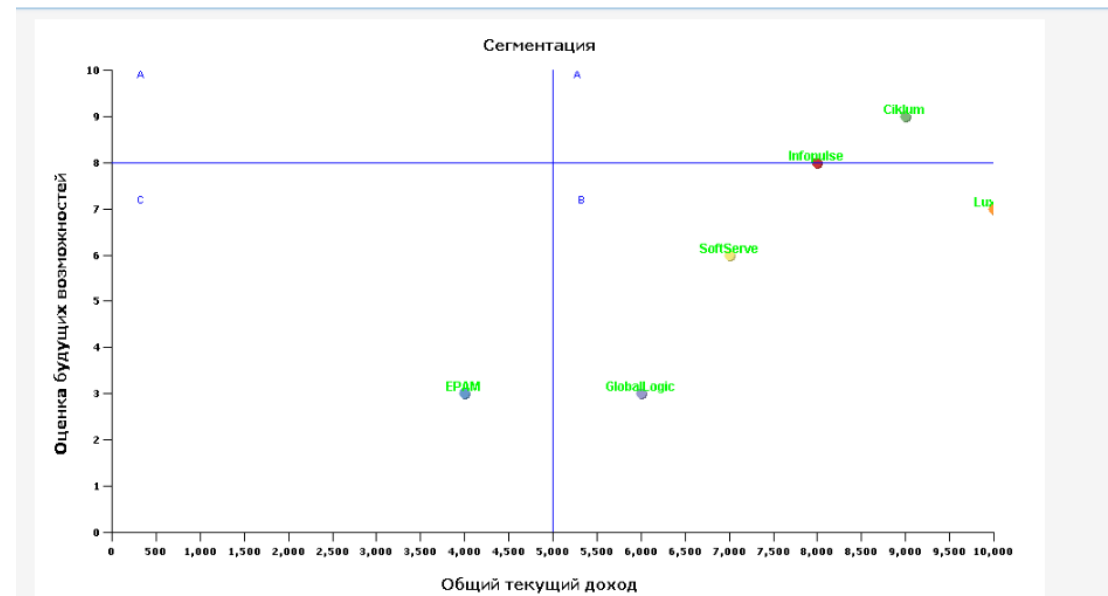
Список иерархий Список территорий Проводник по территориям Главная страница Администрирование

Иерархии

- serj
- serj 1
- IT-компании Украины
 - Подразделения
 - Территории
 - Украина, Киев
 - Территории
 - Контакты
 - Счета**
 - География
 - Штатные единицы
 - Отрасли
 - Продукты
 - Украина, Львов
 - Украина, Черновцы

Счета

| Имя счета | Отделение | Связанный объект | Начало срока действия |
|-----------|-----------|------------------|-----------------------|
| ELEKS | Contact | | 9/23/2016 1:04... |
| EPAM | Contact | | 9/1/2016 3:55... |



Определить территории продаж

- Территория продаж – набор клиентов и потенциальных клиентов, которых необходимо покрыть в течении года (шага стратегического планирования)
- За каждой территорией закрепляются продавцы и территориальный менеджер
- Планы ставятся на территорию в разрезе продуктов

Обеспечить штат продавцов базами потенциальных клиентов

- Сформировать базу потенциальных клиентов
- Источники: D&B (www.dnb.com), Собственные исследования, Покупка баз
- Поддержка данных в актуальном состоянии
- Поддержка иерархии юридических лиц в актуальном состоянии

Выставить планы на подразделения и продавцов

- Размерности планов: Активы; Пассивы; Обороты; Кол-во продуктов у одного клиента; Продуктовое проникновение; % удержания клиентов; Количество встреч, звонков, активностей по клиентам; Стадии по потенциальным сделкам в привязке к планам продаж (воронка)
- Согласование планов руководитель – территориальный менеджер – продавец территории и наоборот

Разработать методы продаж

- Метод продаж – набор стадий (контрольных точек), через которые необходимо пройти для подписания договора о продаже продукта клиенту и типовая длительность каждой из них
- Не нужно делать возможность переходить с более поздней стадии на раннюю
- Переход со стадии на стадию должен быть понятен и прозрачен

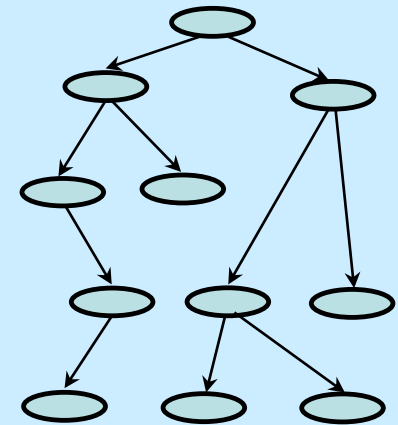
Создание единого Каталога продуктов с настроенными:

- **Комплексными продуктами**
- **Эквивалентными и альтернативными продуктами**
- **Сценариями кросс-сейла и ап-сейла**
- **Системой определения потребностей клиента**
- **Основными характеристиками продукта и связанными с ним документами**
- **Правами доступа пользователей и клиентов**

Siebel CRM Каталог продуктов

- Услуги грузоперевозки
- Палетованные грузы
- Шины и диски
- Для интернет-магазинов
- Дополнительные услуги

Регламенты общения



Все каналы взаимодействия
клиента с компанией

КЛИЕНТЫ КОМПАНИИ

Замкнутый цикл маркетинга

Анализ потребностей



- Анализ клиентской базы
- Проактивная аналитика
- Планирование

Планирование и Бюджетирование



- Планирование и Бюджетирование
- Шаблоны планов и целей

Сегментация и Управление Кампаниями



- Интуитивный интерфейс для сегментации
- Многошаговые кампании
- Управление мероприятиями

Оценка результатов



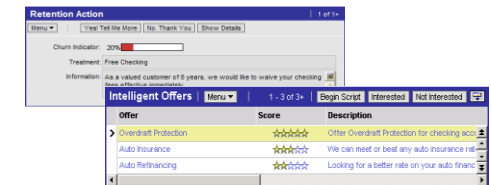
- Оценка в режиме реального времени
- Прозрачность процесса
- Сопоставление бюджетов

Адаптивное изменение правил



- Анализ поведения клиентов
- Профилирование клиентов на основе поведения

Предложения в режиме реального

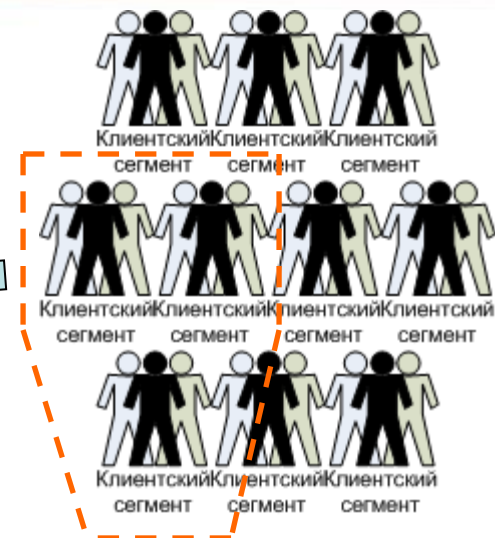


- Принятие решения на основе всех доступных данных
- Предиктивный анализ
- Самообучающаяся система

Микросегментация клиентской базы



**Клиенты, которые
зарегистрированы в
городах-
«полумиллионниках»,
основная деятельность
которых – торговля
товарами народного
потребления**



Использование удобного и экономически оправданного канала коммуникаций с клиентом

- Контакт центр – сценарии разговора
- Web – персональный баннер
- Email – HTML/txt сообщение с гиперссылками
- Точки продаж – презентации



- Чат-боты
- персонализированные SMS/MMS сообщения
 - Принт-центр – персонализированные письма

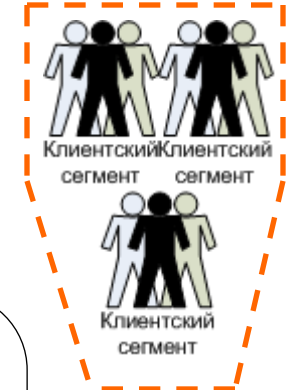
Персонификация предложений и запуск кампаний по различным каналам

НОВА ПОШТА
ЛІДЕР ЕКСПРЕС - ДОСТАВКИ

Розпрямована
Безплатно
Без
Безпрямовано
Безпрямовано

Основні послуги

- Склад - Склад** - передбачає прийом та видачу вантажу на складі ТОВ «Нова Пошта» в містах, де є представництво. На сьогодні їх кількість становить понад 635 представництв, у більш ніж 342 містах України, що дозволяє обрати найвигідніше розташування складу до Відправника чи Отримувача
- Двері - Двері** - передбачає виїзд кур'єра на адресу, за якою знаходиться Відправник і доставку вантажу на адресу Отримувача
- Склад - Двері** - передбачає доставку вантажу зі складу компанії ТОВ «Нова Пошта» на адресу, за якою знаходиться Отримувач
- Двері - Склад** - передбачає виїзд кур'єра за вантажем на адресу відправника та доставку його на склад компанії ТОВ «Нова Пошта» в місті Отримувача



Персонификация предложений:

- Ф.И.О.
- Контактные данные
- Данные о продуктах и услугах
- Данные об операциях
- ...

Аналитика по кампаниям

- Связь результатов с целями
- Аналитика в разрезе кампаний, сегментов клиентов, времени,
- Возможность выделения контрольных групп для сравнения

Marketing Planning | Welcome, May, Marion! | Dashboards - Answers - More Products - My Account - Log Out

Marketing Executive | Marketing Finance | Market Analysis | Funds Management | Budget Analysis | Plan Execution | Staffing Analysis | Vendor Analysis | Campaign Modeling - Select | Campaign Modeling - Scenarios | Page Options

Current Commitments by Geo

| Region Level 1 | Forecast Amount | Actual Amount | Committed Amount | Invoiced Amount |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| Americas | \$146,671 | \$139,729 | \$74,952 | \$45,655 |
| Asia Pacific | \$47,439 | \$49,517 | \$30,975 | \$14,958 |
| EMEA | \$149,097 | \$145,669 | \$71,894 | \$35,755 |
| Grand Total | \$343,208 | \$334,914 | \$177,822 | \$96,368 |

Modify - Refresh - Print - Download

At least 1 region has exceeded their spending forecast. Click here for details.
Variance Analysis by Expense Type

Current Commitments by Product

| Product Group | Forecast Amount | Actual Amount | Committed Amount | Invoiced Amount |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| Consumer Products | \$4,727 | \$3,654 | \$3,654 | \$3,654 |
| Enterprise Computing | \$67,622 | \$67,273 | \$33,241 | \$48,436 |
| Printing and Peripherals | \$79,725 | \$73,131 | \$38,527 | \$38,527 |
| Storage System | \$49,528 | \$47,678 | \$26,873 | \$26,873 |
| Grand Total | \$201,603 | \$191,736 | \$102,296 | |

Modify - Refresh - Print - Download

Spend by Region

| Quarter | Actual Amount | | | Actual Amount |
|--------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|
| | Americas | Asia Pacific | EMEA | |
| Q1 | \$22,401 | \$14,465 | \$36,878 | \$73,744 |
| Q2 | \$29,206 | \$15,292 | \$38,818 | \$83,316 |
| Q3 | \$33,860 | \$8,919 | \$42,704 | \$85,483 |
| Q4 | \$54,262 | \$10,840 | \$27,268 | \$92,371 |
| Grand Total | \$139,729 | \$49,517 | \$145,669 | \$334,914 |

Marketing Mix

Marketing Performance | Welcome, May, Marion! | Dashboards - Answers - More Products - My Account - Log Out

Performance | Campaign Tracking | Campaign Revenue | Lead Management | Real Time Results | Page Options

Program: PCS Business Solutions Roadshow | Marketing Plan: (All Choices) | Go

Scorecard

| Campaign name | Customers Contacted | Response Rate | # Orders | Expenses | Revenues | ROI % |
|------------------------------------|---------------------|---------------|----------|----------|----------|-------|
| Roadshow Email Follow-up | 36,206 | 3% | 69 | 14,482 | 19,500 | 35% |
| Business Solutions Seminar Chicago | 26,022 | 4% | 53 | 10,409 | 13,514 | 30% |
| Business Solutions Seminar LA | 15,210 | 3% | 57 | 6,084 | 6,400 | 5% |
| Roadshow Telesales Follow-up | 32,477 | 1% | 24 | 12,991 | 13,526 | 4% |
| Business Solutions Seminar NYC | 44,990 | 2% | 52 | 17,996 | 14,112 | -22% |

Modify - Refresh - Print - Download

Campaign Order Summary

| Campaign name | Order Amount | Revenue per Order |
|--|-----------------|-------------------|
| Loader Up-Sell - Nebraska Hunting Campaign | \$12,870 | \$544 |
| NASCAR Daytona 500 Roundup | \$10,878 | \$444 |
| Media and Advertising Q1-2006 | \$12,320 | \$273 |
| Excavator Awareness - Montana Fly Fishing Campaign | \$10,512 | \$117 |
| Grand Total | \$46,580 | \$255 |

Modify

Campaign Trends

Outbound Activities

Inbound Responses

Сценарий - Активные продажи



Планы продаж

Siebel Communications - Windows Internet Explorer
 http://10.44.2.210/ecomunications_enu/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=128678790706

Siebel Communications - Windows Internet Explorer
 http://10.44.2.210/ecomunications_enu/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1286786970039

Oracle BI Interactive Dashboards - Windows Internet Explorer
 http://10.49.42.201/analytics/saw.dll?Dashboard&_scid=5P4R1VizLZ4

Качество работы в системе

Общий отчет

филиал

| Филиал | Абонентская база | | | Доход | | | Подключения | | | Отток | | |
|-------------------------|------------------|-----------|-------------------|---------|-----------|-------------------|-------------|------|-------------------|-------|-------|-------------------|
| | План | Факт | % выполненя плана | План | Факт | % выполненя плана | План | Факт | % выполненя плана | План | Факт | % выполненя плана |
| Днепропетровский филиал | 636.399 | 629.161 | | 636.399 | 42.825 | 36.255.691 | 99 | 0 | 8.896 | 0 | 2.885 | |
| Киев ЦРУ | 992.884 | 1.031.133 | | 992.884 | 38.686 | 90.169.101 | 104 | 0 | 23.498 | 0 | 8.900 | |
| Крымский филиал | | 34.470 | | | 2.859.908 | | | 966 | | | 400 | |
| Львовский филиал | 399.708 | 481.875 | | 399.708 | 23.191 | 29.137.039 | 116 | 0 | 10.736 | 0 | 3.870 | |
| Одесский филиал | 146.047 | 88.420 | | 146.047 | 11.690 | 8.826.404 | 61 | 0 | 1.288 | 0 | 670 | |
| Харьковский филиал | 286.278 | 200.061 | | 286.278 | 17.792 | 7.524.840 | 70 | 0 | 4.196 | 0 | 1.266 | |

Доходы всего

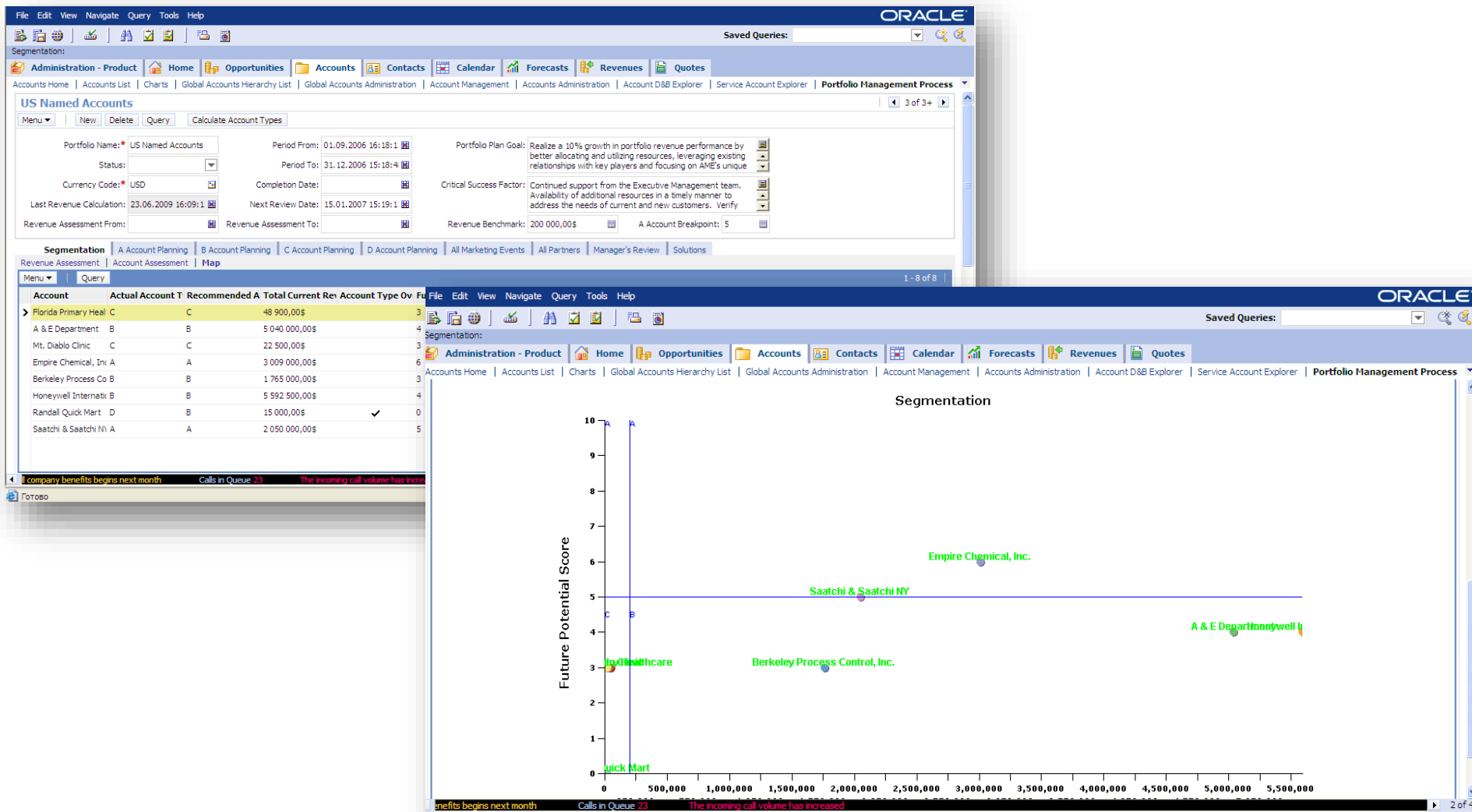
Абонентская база

Подключения

Отток

Month is equal to Июнь 2010, Травень 2010, Червень 2010

Профилирование и сегментирование клиентов



Стратегическое планирование

Для каждого клиента могут быть заданы стратегические задачи, которые определяются бизнес-целями, планами клиента

The screenshot shows the Siebel Financial Services interface in Microsoft Internet Explorer. The main window displays the profile for client 'ЗАО "ПАТИО"'. The profile includes fields for company name, type, status, UIN, cluster, and various contact and identification details. Below the profile, there is a tabbed menu with 'Стратегические задачи' (Strategic Tasks) selected. A table lists strategic tasks with columns for Category, Subcategory, and Description.

| Категория | Подкатегория | Описание |
|------------------------|-----------------------------|---|
| Расширение сети продаж | Открытие новых точек продаж | Расширение сети продаж требует существенных капитальных затрат; - обслуживание и выкуп при необходимости корпоративных облигаций; - предложение |

This screenshot shows a detailed view of strategic tasks in the Siebel Financial Services interface. It features a search bar and a table with columns for Category, Subcategory, and Description. The first row is highlighted in yellow.

| Категория | Подкатегория | Описание |
|-------------------------|-----------------------------------|---|
| Расширение производства | Расширение существующих мощностей | Расширение производства является представляет собой длительные |
| Расширение производства | Выпуск новых продуктов | Расширение производства является представляет собой длительные |
| Расширение сети продаж | Открытие новых точек продаж | Расширение сети продаж требует существенных капитальных затрат; |
| Расширение сети продаж | Франчайзинг | Расширение сети продаж требует существенных капитальных затрат; |

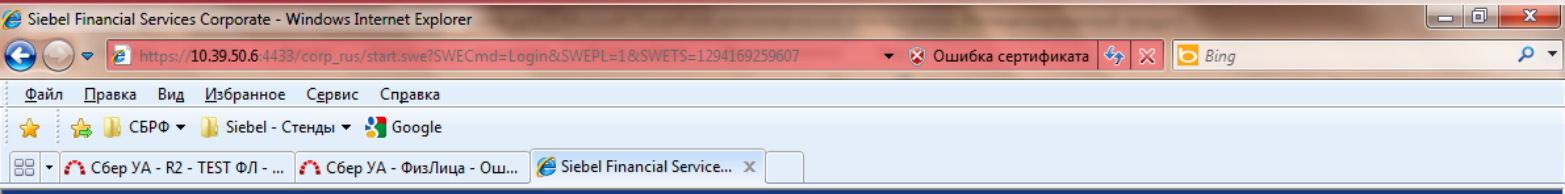
Справочник стратегических задач поддерживается бизнес-администратором.
Для каждой задачи могут быть по шаблону запланированы планы задач для клиентских менеджеров.

OK Отмена

Примеры стратегических задач

| Категория стратегических задач клиента | Подкатегория стратегических задач клиента | Описание категории | Шаблоны действий (рекомендуемые) |
|--|--|--|---|
| Расширение сети продаж | Открытие новых точек продаж Франчайзинг Построение сети дистрибуции | Расширение сети продаж требует существенных капитальных затрат: - обслуживание и выкуп при необходимости корпоративных облигаций; - предложение схем работы с дистрибуторами, франчайзи для уменьшения платежных разрывов и увеличения оборачиваемости оборотных средств, например, предложение факторинга - банковское обслуживание партнеров, дистрибуторов - расчетно-кассовое обслуживание взаимозачетов между производителем и дистрибуторами | <ul style="list-style-type: none"> Сбор сведений о географии и масштабах расширения региональной сети Сбор сведений о потенциальных партнерах клиента (франчайзи, дистрибуторах) Определить продукты наиболее подходящие для каждого из каналов продаж Подготовить тарифные условия по продуктам |
| Выход на новые территориальные рынки | Республиканские СНГ Европа Азия Америка Ближний восток Африка Мир | Выход на новые рынки компаний предполагает увеличение операционных расходов, потребности в дополнительном финансировании капитальных затрат и оборотных средств, возможно увеличение персонала. Соответственно, с точки зрения продуктов банка и будущих продаж возможно, например: - финансирование затрат на расширение присутствия на рынке, как операционных (например, овердрафт), так и капитальных (например, проектное или торговое финансирование); - выпуск корпоративных карт для обеспечения командировочных расходов; - дистанционное банковское обслуживание для обеспечения мобильности и оперативности транзакций. | <ul style="list-style-type: none"> Собрать сведения о географии рынков клиента Определить специфику каждого рынка, территории Определить продукты наиболее подходящие для каждого из рынков присутствия Подготовить тарифные условия для клиента |
| Слияния/поглощения | | Сделки слияния или поглощения позволяют клиенту увеличить рыночную долю и капитализацию на рынке. Сделки сами по себе требуют соответствующего финансирования, обслуживания и дальнейшего сопровождения. Соответственно, с точки зрения продуктов банка и будущих продаж возможно, например: - получение комиссионных доходов от сопровождения таких сделок; - полное или частичное финансирование таких сделок; - привлечение новых клиентов на обслуживание, в том числе РКО, депозитарное обслуживание. | <ul style="list-style-type: none"> Собрать сведения о возможных участниках сделок по слиянию и поглощению Оценить потенциальное изменение (увеличение) рыночной доли, оборотов, прибыли новых субъектов, образованных в результате сделки Зафиксировать новых потенциальных клиентов Определить пакеты продуктов для предложения потенциальным клиентам |

Методология продаж



Метод продаж:

Стартовая страница | Возможности

List of Values Relationship List View | Список - Налог

Метод продаж

- Credit Card Application
- Default Sales Methodology
- Design Opportunity
- Design Opportunity Won
- Mortgage Application
- Outdated Sales Stages
- Retail
- Strategic Selling
- VAB Corp
- Корпоративное кредитование**

Этапы продаж | Меню | Создать

Этап продаж

- Предварительная заявка**
- Сбор документов
- Заявка
- Согласование
- Оформление
- Отклонена
- Заклучена

Siebel Financial Services Corporate - Windows Internet Explorer

https://10.39.50.6:4433/corp_rus/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1294169259607

Ошибка сертификата

Bing

Файл | Правка | Вид | Избранное | Сервис | Справка

Сбер УА - R2 - TEST ФЛ - ... | Сбер УА - ФизЛица - Ош... | Siebel Financial Service... X

Файл | Изменить | Просмотр | Перемещение | Запрос | Сервис | Справка

ORACLE

Запрос:

Сведения о шаблоне плана действия:

Стартовая страница | Возможности | **Физические лица** | Клиенты | Действия | Взаимодействия | Обращения | Домохозяйства | Администрирование - данные

List of Values Relationship List View | Список - Налоговая администрация ГНА | Шаблоны проверки информации | Шаблоны КК | Администрирование единиц измерения | Отображения проекта | **Шаблоны действий**

Регламент кредитования | 20 из 26

Меню | Создать | Удаление | Отмена | Поиск

Название: * Регламент кредитования | Этап продаж: Сбор документов | Описание:

Тип действия: * Автоматически | Метод продаж: Корпоративное кредитование

Общее: | Автоматический триггер:

Дополнительные сведения | **Сведения о шаблоне действия** | Сведения об обслуживании

Меню | Создать | Удаление | Поиск

1 - 3 of 3

| Описание | Тип действия | Статус | Приоритет | Продолжитель | Срок опережени | Зацепка: единиц | Сотрудники | Оценка стоимости |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|--------------|----------------|-----------------|------------|------------------|
| > Получить форму №92 | Другое | Запланировано | 2 - высокий | 0 | | | | |
| Получить баланс | Другое | Запланировано | 2 - высокий | 0 | | | | |
| Выполнить оценку | Другое | Запланировано | 2 - высокий | 0 | | | | |

SBL Мерчендайзинг в Киевстар 14 of 15+

Menu Создать Удалить Отмена Поиск

*Название: SBL Мерчендайзинг Фамилия: Железняк Рабочий телефон: (044) 466 8860 *Дата создания: 18.3.2008
Компания: ЗАО КИЕВСТАР Имя: Андрей Домашний: *Дата закрытия: 30.8.2008
Ожидаемая премия: 1 400 000,00 грн Рабочая группа: Токарчук Осн. партнер: Вероятность: 50
*Валюта: UAH Стадия продаж: 03-Тендер Описание: Поданы документь Контакт: Железняк
Защищенная:

Дополнительные сведения Действия Оценки Вложения Контакты Продукты Коммерческие предложения Доходы Заметки

Menu Создать Удалить Поиск 1 - 6 of 6

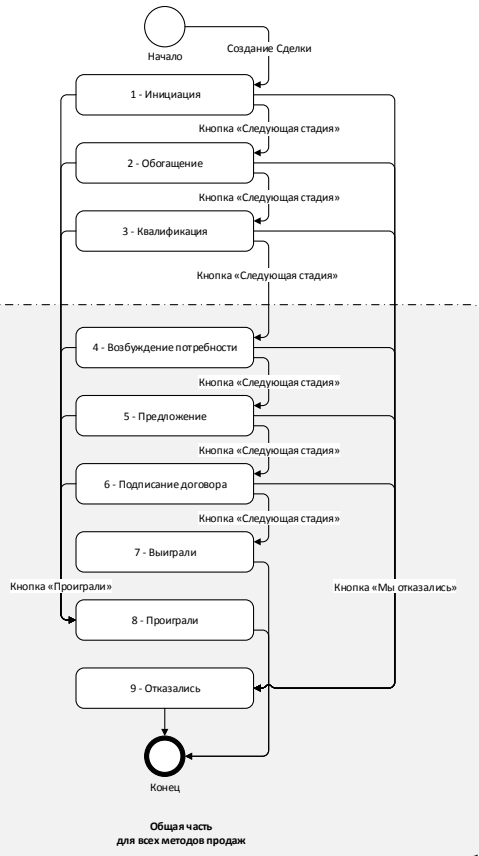
| Описание | Тип | Начало | Сделать к | Статус | Приоритет | Сотрудник | Фамилия | Имя |
|--|------------------|--------------------|--------------------|------------------|-----------|-----------|---------|-----|
| > Стадия продаж сделки SBL Мерчендайзинг в Киевстар изменилась на 02-Выбор решения | Сделку назад | 28.5.2008 18:06:51 | 28.5.2008 18:06:51 | Не запланировано | | Торхов | | |
| Оплата по сделке 1-TJCVV | Через 5 дней | 25.6.2008 01:30:01 | 25.6.2008 01:30:01 | Не запланировано | | Токарчук | | |
| Воздействовать на все выявленные факторы, которые влияют на результаты тендера | Рекомендуемое де | 1.7.2008 09:34:48 | | Не запланировано | | Торхов | | |
| Получить результаты тендера | Рекомендуемое де | 1.7.2008 09:34:48 | | Не запланировано | | Торхов | | |
| Стадия продаж сделки SBL Мерчендайзинг в Киевстар изменилась на 03-Тендер | Сделку вперед | 1.7.2008 09:34:48 | 1.7.2008 09:34:48 | Не запланировано | | Торхов | | |
| Отправил презентацию | Другое | 18.3.2008 12:57:25 | 18.3.2008 12:57:25 | Запланировано | | Токарчук | | |

Набор необходимых для выполнения действий

В зависимости от стадии продаж

**Изменения в стадии продаж и рекомендуемые действия
НЕ ТРЕБУЮТ IT навыков!**

Модель состояний



Этапы продаж

| Стадия | Фаза |
|-----------------------------|----------------------|
| 1 - Инициация | B - Working the Deal |
| 2 - Обогащение | B - Working the Deal |
| 3 - Квалификация | B - Working the Deal |
| 4 - Возбуждение потребности | B - Working the Deal |
| 5 - Предложение | B - Working the Deal |
| 6 - Подписание договора | B - Working the Deal |
| 7 - Выиграли | C - Выиграли |
| 8 - Проиграли | D - Проиграли |
| 9 - Отказались | E - Отказались |

Этапы продаж

| Название | Активизация | Создал |
|-----------------|------------------|--------|
| BSM Opportunity | 02.04.2014 16:34 | SADMIN |

Переходы

| Начальная кат | Отправитель | Конечная кат | Получатель | ri | Общее | Поле правила | Оператор прап | Значение прап | Выражение для правила |
|---------------------|---------------------|-------------------------------------|------------|----|-------|--------------|---------------|---------------|-----------------------|
| Approval Notific... | Denial Notificat... | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Approval Notific... | Meeting with a ... | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Audits | Data Entry | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Audits | DataEntry Repl... | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Audits | Denial Notificat... | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Data Entry | Audits | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Data Entry | Decision Making | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Data Entry | Denial Notificat... | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |

Штаты

| Название респ | Имя категории | По умолчанию | Без удаления | Без обновлен | Ограничение т | Нет метода вы | Описание |
|----------------------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------|---------------|--------------------------------|
| Approval Notific... | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | Ожидание увед. об одобрении |
| Audits | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | Проведение проверок |
| Credit Granted | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | Кредит выдан |
| Data Entry | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | Ввод данных |
| DataEntry Repl... | | | | | | | Ввод данных. Замена поручителя |
| Decision Making | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | Принятие решения |
| Denial | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | Отказ |
| Denial Notificati... | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | Ожидание уведомления об отказе |

Генерация предложений

File Edit View Navigate Query Tools Help ORACLE

Saved Queries: * All Opportunity

Opportunity: PCS Photo Printer 540 at Knoll Pharma - 500 units

Menu New Delete Query

Name: PCS Photo Printer 540 Last Name: Work #: Create
Account: Knoll Pharmaceut First Name: Home #:
Revenue: 500 000,00\$ Sales Team: SADMIN Lead Partner:
Currency: USD Sales Stage: 01 - Prospecting Description:

More Info Capture Activities Assessments Attachments Contacts Products **Proposals** Quotes Tasks Transfer Revenues

Menu New Draft Query **Automatic Proposal** Draft Local Generate Draft Update

| Name | Template | Draft Name | Draft Type | Status | Created | Updated | Local |
|------|----------|------------|------------|--------|---------|---------|-------|
|------|----------|------------|------------|--------|---------|---------|-------|

PCS Technologies Sales Proposal

Sales Proposal

Prepared For:
Knoll Pharmaceutical Co
3000 Continental Dr. N.
Budd Lake
NJ
USA

Designed & Presented By:
Siebel Administrator

PCS Technologies

March 28, 2008

Millennium World Communications

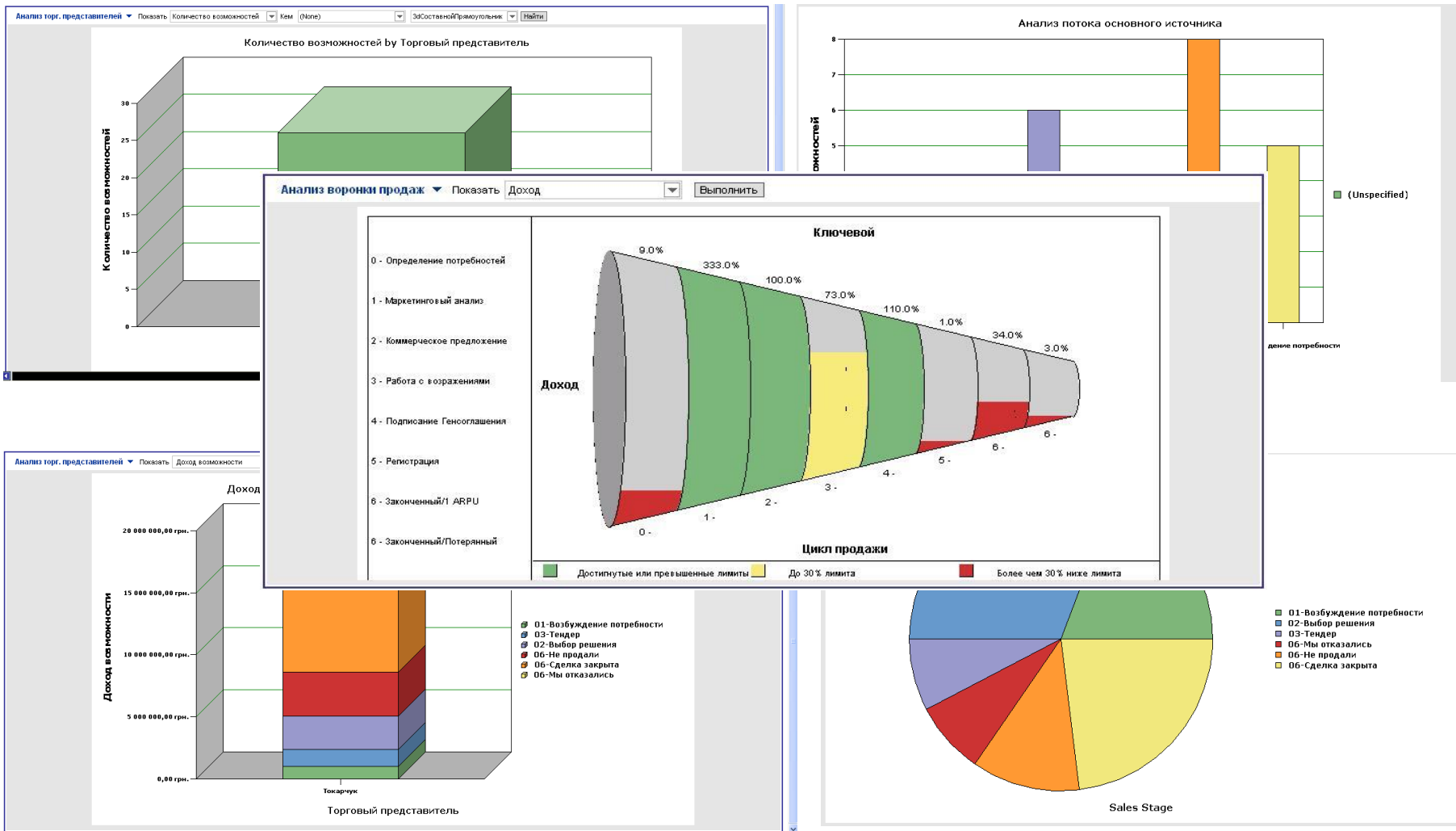
Prepared For:
Knoll Pharmaceutical Co
3000 Continental Dr. N.
Budd Lake, NJ
USA

Designed & Presented By:
Siebel Administrator
Millennium World Communications
March 28, 2008

Millennium World Communications

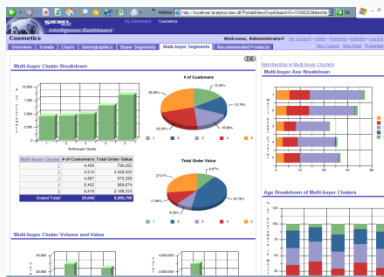
Автоматическая
генерация документов в
рамках сделки, в
частности коммерческих
предложений

Воронка продаж и прогнозирование доходов в разрезе подразделений, клиентских менеджеров, продуктов



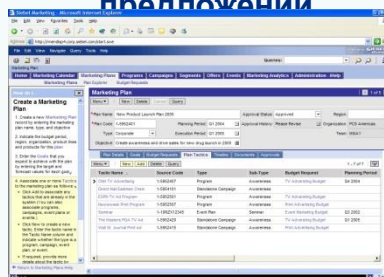
Цикл управления лояльностью

Анализ поведения клиента



- Бизнес аналитика по клиентам
- Проактивные уведомления
- Планирование лояльности на основе поведения

Определение персонализированных предложений



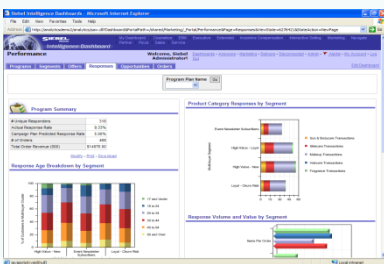
- Предложения по лояльности
- Определение правил реакции
- Взаимодействие с партнерами

Сегментация и мультиканальность



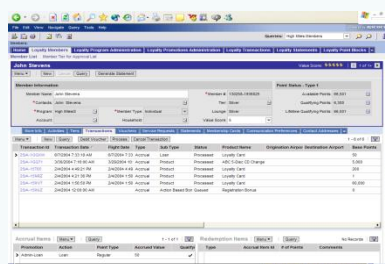
- Drag & drop сегментация
- Шаблоны
- Многошаговые ветвящиеся кампании
- Кампании с использованием предложений по лояльности

Анализ эффективности



- Измерение эффективности
- Учет реакции на программы лояльности

Учет и обновление транзакций участника



- Учет транзакций
- Онлайнное обновление профайл участника

Персонализированные каналы



- Интерактивное взаимодействие с участником программ лояльности



Менеджер программ

- Обзор профилей участников
- Определение уровней
- Учет участников
- Правила вознаграждений
- Целевые акции
- Учет расходов и выплат
- Управление сервисными запросами

Портал участников

- Присоединение к программе
- Обновление профиля
- Участие в промо-акциях
- Получение бонусов
- Рекомендации друзьям
- Просмотр состояния
- Сервисные запросы
- Выбор предпочтений

Портал партнеров

- Учет участников
- Передача транзакционных данных
- Утверждение совместных акций
- Управление сервисными запросами
- Утверждение транзакций
- Управление продуктами
- Соучастие в обслуживании клиентов

Ядро

Правила Бонусы Уровни Профили Право участвовать Промо Транзакции Сгорание очков

Платформа аналитики и интеграции

Профиль участника программы

The image displays a collage of overlapping screenshots from the Siebel Loyalty Oracle application. The screenshots show various user profiles and data tables. The profiles shown include:

- Shahs**: Member Name: Shahs, Program: XGener, Account: [redacted], Member Type: Household, Membership Scheme: 2-Yr Indiv, Joined Date: 03.10.2008.
- Sandra Smith**: Member Name: Sandra Smith, Program: Vision Loy, Account: [redacted], Member Type: Individual, Membership Scheme: 2-Yr Indiv, Joined Date: 14.05.2008.
- Kimi Nadal**: Member Name: Kimi Nadal, Program: King Rev, Account: [redacted], Member Type: Individual, Membership Scheme: 2-Yr Indiv, Joined Date: 21.10.2008.
- Mary Borg**: Member Name: Mary Borg, Member #: 410194-11230295, Program: Vision Loyalty, Household: [redacted], Tier: Ruby, Account: [redacted], Contact First Name: Mary, Contact Last Name: Borg, Value Score: [redacted], Jailed Date: 15.02.2008, Expiration Date: [redacted].

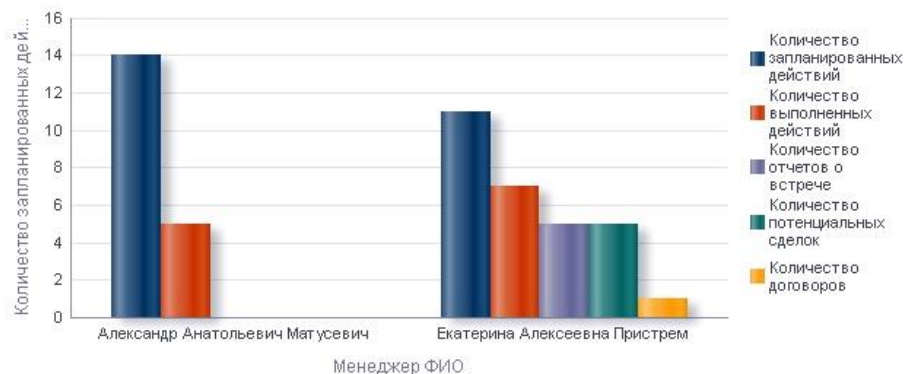
The Mary Borg profile also includes a table for **Tier Class** and **Point Status - Type 1**.

| Tier Class | Tier | Start Date | End Date | Active | Revision | Approval Status | Submit To | Approve/Reject | Point 1 Qual. Tot. | Point 2 Qual. Total |
|----------------------------|---------|------------|------------|--------|----------|-----------------|------------|----------------|--------------------|---------------------|
| > RFM Recognition | Ruby | 14.02.2008 | 14.02.2009 | ✓ | 1 | Automatic | 15.02.2008 | 0 | 0 | 0 |
| Premium Recognition Status | Primary | 14.02.2008 | 30.04.2009 | ✓ | 1 | Automatic | 15.02.2008 | 0 | 0 | 0 |
| Life Time Recognition | None | 14.02.2008 | 28.02.2009 | ✓ | 1 | Automatic | 15.02.2008 | 0 | 0 | 0 |
| Status By Value | Base | 14.02.2008 | 14.02.2009 | ✓ | 1 | Automatic | 15.02.2008 | 0 | 0 | 0 |

Воронка продаж МСБ

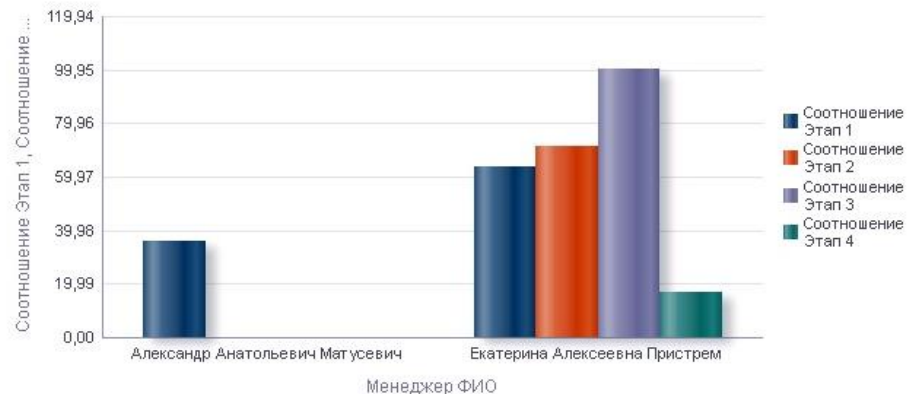
Атрибут среза: Менеджер ФИО

Количество запланированных действий, Количество выполненных действий, Количество отчетов о встрече, Количество потенциальных сделок, Количество договоров



Воронка продаж в разрезе атрибутов

Соотношение Этап 1, Соотношение Этап 2, Соотношение Этап 3, Соотношение Этап 4

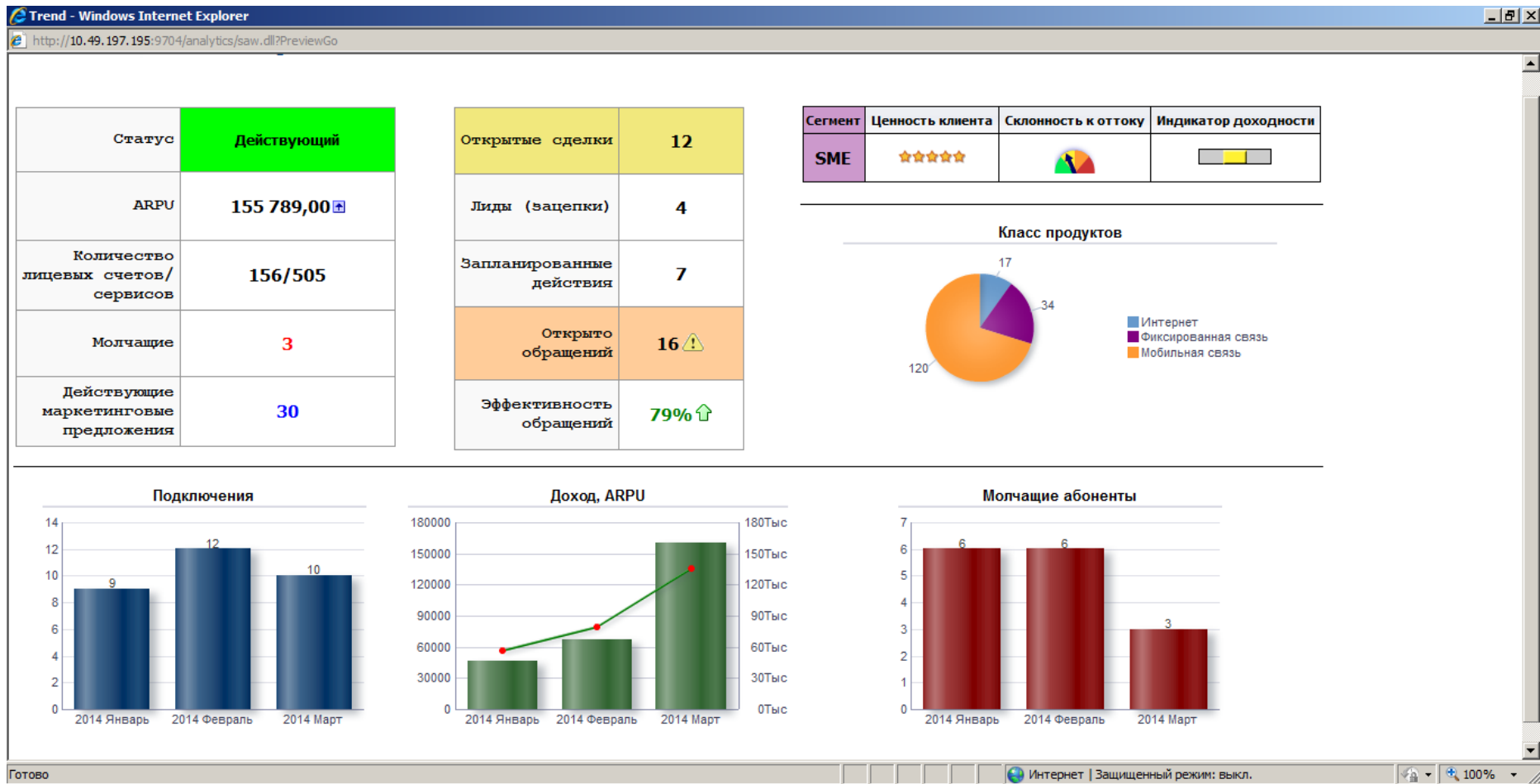


Показать в разрезе атрибута:

| Менеджер ФИО | Сделки | | Договоры | |
|---------------------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| | Активные продажи | Реактивные продажи | Активные продажи | Реактивные продажи |
| Александр Анатольевич Матусевич | | 1 | | 0 |
| Екатерина Алексеевна Пристрем | 5 | 1 | 1 | 0 |
| Общий итог | 5 | 2 | 1 | 0 |

Отчетность по продажам

Пример отчетности телекоммуникационной компании



Спасибо за внимание!

<http://www.areon.ua>