



Мои любимые ошибки

при внедрении КРІ



О компании «Софт-Юнион»

- Работаем с 2002 года
- Центр сопровождения, 51 место в общем рейтинге по всей партнёрской сети 1С
- Работаем по стандарту ISO 9001:2015
- Два офиса: Белгород и Старый Оскол
- В Белгородской области каждый третий легальный пользователь регулярного сопровождения обслуживается у нас
- При этом 80% клиентов имеют уровень договора 3000 рублей в месяц и меньше

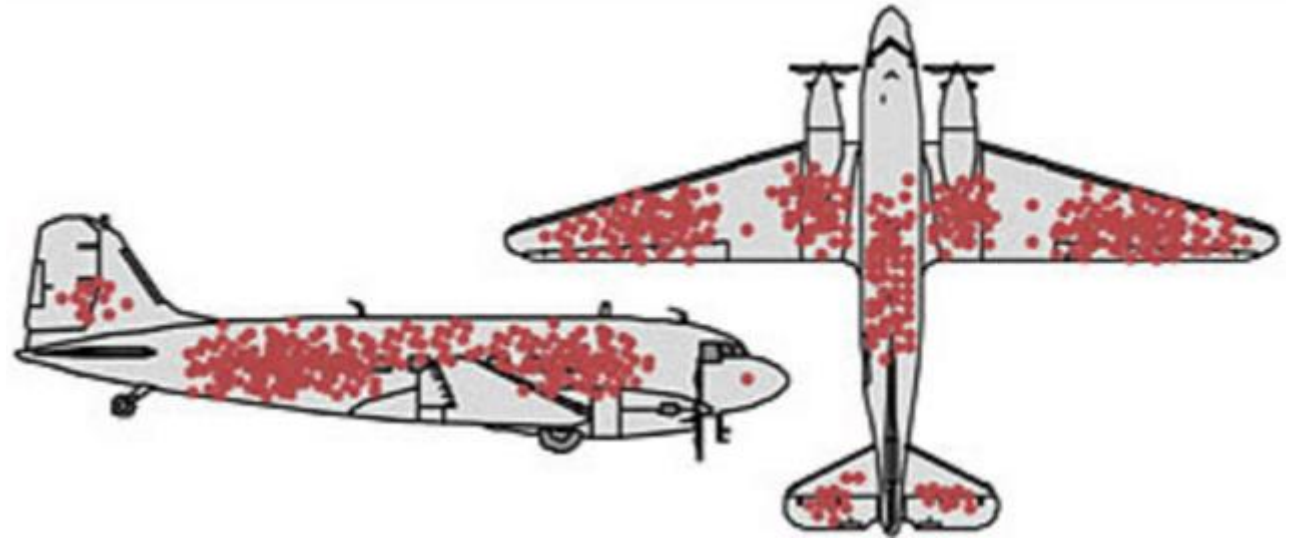


О чём будем говорить

- Как не сработали KPI в задаче повышения продаж
- Как не сработали KPI в процессе трансформации организации
- Как плохой контроль может разрушить хорошие KPI
- Как помогли KPI в деле борьбы с долгами

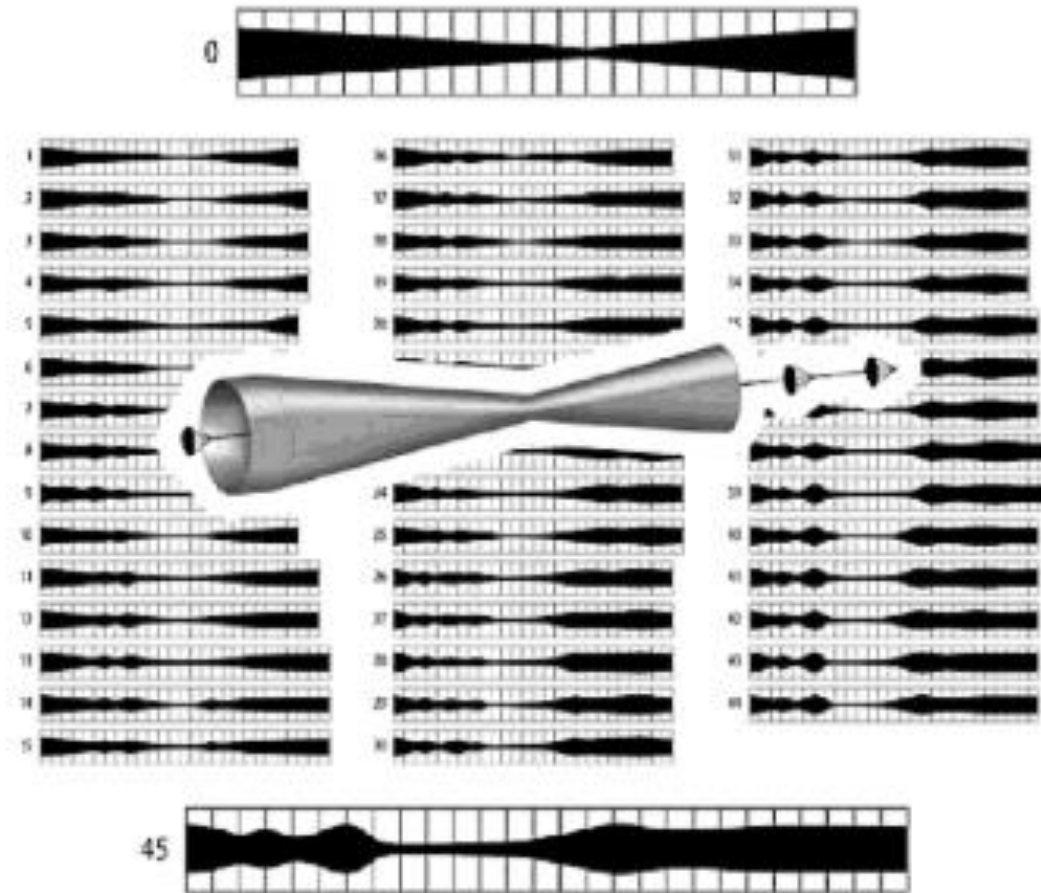


Парадокс Диагора





На ошибках учатся!





Как мы повышали продажи

Организовали тренинг в офисе

«сидим, ждём когда пойдёт...»

Вернули планирование

«грабёж среди бела дня!..»

Ввели KPI

«НАСИЛЮЮТ!»





Руководишь? Контролируй!

Обязательно давайте сотрудникам
оперативную обратную связь!





Разделение труда в продажах



Функция:
нагнать побольше
потенциальных
клиентов на охотников

Функция:
сделать как можно
больше потенциальных
клиентов реальными
клиентами компании

Функция:
выстроить отношения с
клиентами компании
так, чтобы регулярно
получать с них прибыль

Удерживать клиентов



Чужой среди своих





Продажи – это технология!





Продажи – это технология!

Теперь мы анализируем в полуавтоматическом режиме:

- Запланированные, но не совершённые звонки/встречи
- Телефонные звонки с ненормальной длительностью
- Звонки/встречи с неуказанным контактным лицом
- Звонки, после которых не запланирован отзвон
- ... и документы, «твёрдые копии» которых не получены

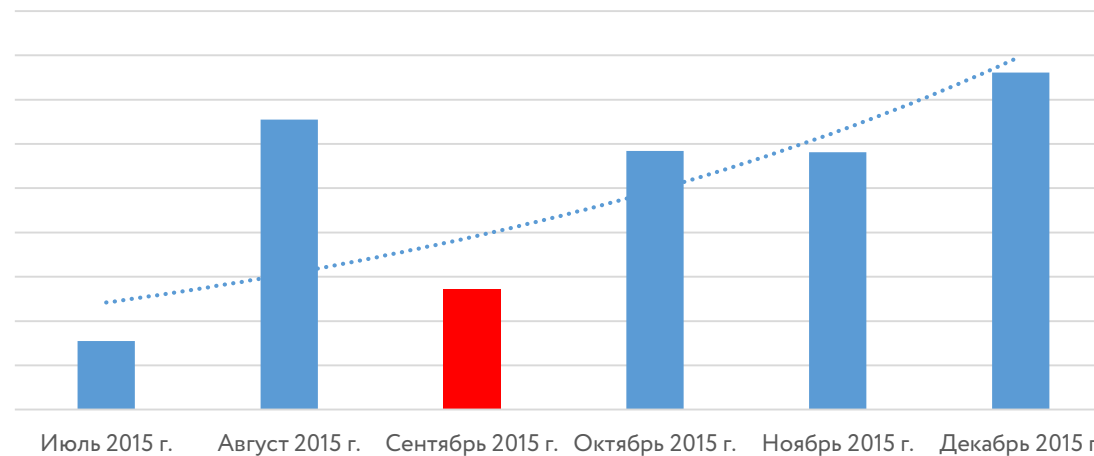
Но потерянные деньги уже не вернёшь...



Все на борьбу с долгами!



Допродажи отдела сопровождения





Сдвиг восприятия





Что сейчас?

1. KPI1		
Критерий	KPI1 (получается суммированием значений столбца)	
Поступление оплат за регулярное сопровождение не менее 85% ** - по менеджеру	0 - 0,2	Оплаты <75% - KPI =0; от 75% до 84,99% - KPI =0,1; >85% - KPI = 0,2
** Внешний отчёт "Расчёт оплат за регулярное сопровождение"		

Расчёт оплат за регулярное сопровождение "Софт-Юнион"

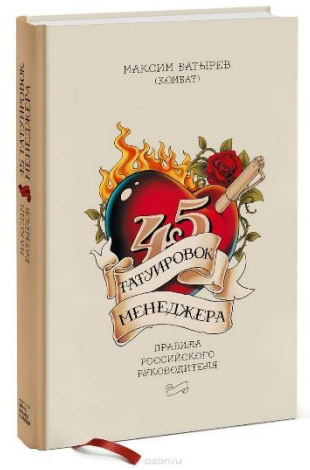
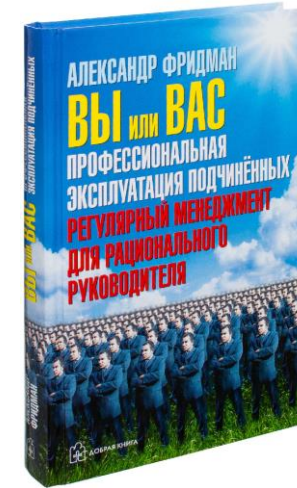
На дату 23.02.2019

Заказ покупателя			
	ежемесячный платёж	база этого месяца	оплачено в этом месяце
Аракелян Наринэ 90,53%		263 492	238 539
+ (01.10.2018, 12 мес.)	2 818	2 818	2 818
+ 8, 12 мес.)	2 818	2 818	2 818
+ кровли) (01.05.2018, 12 мес.)	1 150	1 150	1 150
+ 18, 12 мес.)	2 818		
+ 1.03.2018, 12 мес.)	2 510	2 510	2 510
+ 8.2018, 12 мес.)	2 818	2 818	2 818
+ (01.11.2018, 10 мес.)	2 818	2 818	
+ 2 мес.)	2 818	2 818	2 818



Чему это меня научило?

- KPI – не «таблетка от всех болезней»
- Контроль – важнейшая функция руководителя, которой нельзя пренебрегать
- Контроль, как и качество, нужно максимально встраивать в систему
- По результатам контроля нужно принимать решения. Иногда довольно болезненные





Продуктивных вам ошибок! 😊



Епанчинцев Владислав

ООО «Софт-Юнион» – партнёр 1С
№1 в Белгородской области

+7 910 321 3617

vlad@softunion.ru