



«1С:ИТС. Академия руководителей. Пять шагов к увеличению дохода»

**«Шаг 2: Анализ структуры компании. Взаимосвязь
бизнес – процессов и показателей»**



Резюмируем шаг №1: «Позиционирование»



1С:ИТС + абонентское обслуживание = комплекс услуг регулярного сопровождения пользователей программ 1С



**1С:ИТС для партнера: Регулярный
Прогнозируемый доход**



1С:ИТС для клиента: получение качественных услуг по сопровождению программ 1С



Типичная организационная структура компании – франчайзи «1С»



«Малая компания»

Количество клиентов, находящихся на сопровождении – от 20 до 100

Директор

- ✓ Планирование и организация мероприятий по привлечению потенциальных клиентов;
- ✓ Переговоры с ключевыми клиентами, продажа услуг



Менеджер по продажам

- ✓ Формирование базы потенциальных клиентов;
- ✓ Холодный обзвон
- ✓ Выявление и формирование потребностей
- ✓ Презентация услуг компании
- ✓ Заключение договоров и контроль первичных взаиморасчетов



Отдел продаж

«Средняя компания»

Количество клиентов, находящихся на сопровождении – от 100 до 300

Руководитель Отдела Продаж

- ✓ Планирование и организация мероприятий по привлечению потенциальных клиентов;
- ✓ Формирование базы для привлечения

Менеджер по продажам

- ✓ Выявление и формирование потребностей
- ✓ Презентация услуг компании
- ✓ Заключение договоров и контроль первичных взаиморасчетов

Телемаркетолог

- ✓ Сбор на мероприятия
- ✓ Холодный обзвон потенциальных клиентов с предложением услуг компании



Отдел продаж

«Крупная компания»

Количество клиентов, находящихся на сопровождении – более 300

Директор

Руководитель Отдела Продаж

- ✓ Организация и управление процессом первичной продажи регулярного сопровождения

Менеджер по продажам

- ✓ Выявление и формирование потребностей
- ✓ Презентация услуг компании
- ✓ Заключение договоров и контроль первичных взаиморасчетов

Руководитель Отдела Маркетинга

- ✓ Организация и управление процессом привлечения потенциальных клиентов (входящих обращений и первичных интересов)

Телемаркетолог

- ✓ Сбор на мероприятия
- ✓ Холодный обзвон потенциальных клиентов с предложением услуг компании

Менеджер по рекламе

- ✓ Составление и размещение рекламы об услугах компании
- ✓ Организация мероприятий



Отдел Сопровождения





Распределение зон ответственности по отделам

Отдел продаж



- ✓ Формирование списка потенциальных клиентов
- ✓ Холодный обзвон
- ✓ Выявление и формирование потребностей
- ✓ Презентации, заключение договоров
- ✓ Контроль первичных взаиморасчетов

Отдел сопровождения



- ✓ Поддержание контакта с клиентом
- ✓ Выяснение новых потребностей
- ✓ Продление договоров сопровождения
- ✓ Контроль взаиморасчетов
- ✓ Установка ПП и подключение сервисов
- ✓ Установка обновлений
- ✓ Очное консультирование по работе с ПП и сервисами
- ✓ Помощь клиенту в постановке учета в ПП 1С
- ✓ Доработка ПП под клиента
- ✓ Консультирование по сложным вопросам ведения учета



Взаимосвязь показателей и бизнес - процессов

Показатель	Минимальные требования для ЦС	Повышенные требования для ЦС	Результаты работы
Коробок всего			246
Коробок по нормативу (-ДУО)			246
Платных договоров на конец квартала (шт.)	200		342
Норматив на конец квартала, %	50	70 (80)	139
Динамика прироста платных договоров(шт.)	10	20 (30)	9
Доля ИТС ПРОФ среди платных договоров, %	60	70 (80)	72
Отвал платных %	<=20	<=18	11
Отвал льготных %			27
Общий отвал платных и льготных ИТС %			13
Подключения к Интернет-версии ИТС, %	50		61
Количество подключений к сервису 1С-Отчетность (шт.)	план на конец периода 160 (план на III квартал 162 ; план на год 165)		199

Масштаб компании по количеству клиентов на сопровождении: малая, средняя, крупная

Ответственность отдела продаж – продажа договоров новым клиентам и ответственность отдела сопровождения за перевод со льготного обслуживания на платное

Отдел продаж: поиск новых клиентов и заключение договоров сопровождения

Ответственность отдела продаж – продажа тарифных планов на базе ИТС ПРОФ, ответственность отдела сопровождения за перевод с ИТС Техно на тарифные планы на базе ИТС ПРОФ

Отдел сопровождения: продление договоров с клиентами

Отдел сопровождения: перевод клиента со льготного сопровождения на платное

Отдел сопровождения: выполнение работ по договору

Отдел сопровождения: выполнение работ по договору



Расчет показателей

Количественные показатели 1С:ИТС:

Норматив. Рассчитывается как процентное отношение числа платных договоров 1С:ИТС у фирмы – партнера к числу коробок, проданных в течение 2011-2012 гг.

$$\text{Норматив} = \frac{\text{количество платных договоров 1С: ИТС}}{\text{количество коробок, проданных в течение 2011-2012 гг.}}$$

Динамика прироста платных договоров. Рассчитывается как среднее значение за последние 4 квартала (сумма прироста договоров за год, деленное на четыре). Поквартальный показатель считается как разность между количеством платных договоров ИТС на день окончания продаж выпуска последнего месяца текущего квартала, и числом платных договоров на день окончания выпуска, последнего месяца прошлого квартала.

$$\text{Динамика прироста} = \frac{\text{Сумма прироста платных договоров за год}}{4}$$

Доля ИТС ПРОФ. Рассчитывается как процентное отношение суммарного количества ИТС ПРОФ, ИТС СТРОИТЕЛЬСТВО, ИТС МЕДИЦИНА, ИТС БЮДЖЕТ ПРОФ к общему количеству платных Договоров ИТС.

$$\text{Доля ИТС ПРОФ} = \frac{(\text{ИТС ПРОФ} + \text{ИТС СТРОИТЕЛЬСТВО} + \text{ИТС МЕДИЦИНА} + \text{ИТС БЮДЖЕТ ПРОФ})}{\text{общее количество платных Договоров ИТС}} * 100\%$$

Отвал. Отношение суммы непродлившихся платных договоров за 12 предыдущих месяцев к сумме завершившихся платных договоров за это же период. Отвал за месяц – процент непродления платных договоров ИС:ИТС, завершившихся в расчетном месяце и непродленных в течение следующего выпуска ИТС.

$$\text{Отвал} = \frac{\sum \text{Непродлившихся платных договоров за 12 месяцев}}{\sum \text{завершившихся платных договоров за 12 месяцев}} * 100\%$$



Пример орг.структуры и распределения зон ответственности

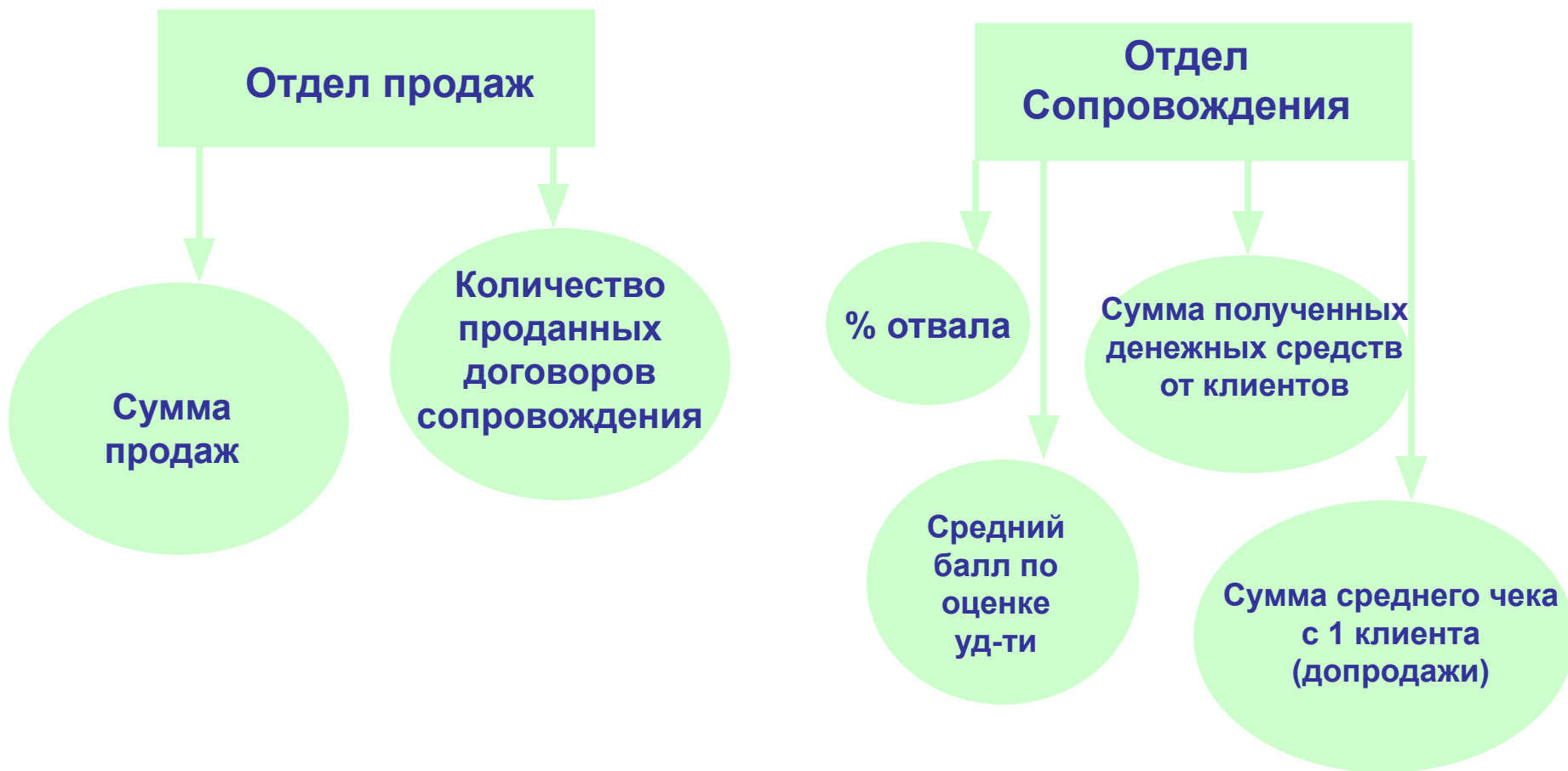




Показатели для мотивации сотрудников

Есть два рычага, которыми можно двигать людей - страх и личный интерес

Наполеон Бонапарт





Домашнее задание

1. Нарисовать организационную структуру своей компании
2. Описать функции/зоны ответственности каждого подразделения и сотрудников
3. Нарисовать планируемые изменения в орг.структуре с перераспределением зон ответственности
4. Составить план действия по внедрению изменений (если таковые будут) с указанием сроков
5. Прислать выполненное задание дистрибьютору до 17 часов 20 ноября.



Материалы для подготовки домашнего задания

1. Запись вебинара Презентация
2. Видеоконсультация по структуре и зонам ответственности фирмы - франчайзи, опубликованная в Стандарте Регулярного Сопровождения:
<http://its.1c.ru/db/itsstandart#content:61:1>
3. Стандарт Регулярного сопровождения: Типовые организационные структуры:
<http://its.1c.ru/db/itsstandart#content:39:1>
4. Дистрибьютор

Спасибо за внимание!

До встречи 24 ноября в 11.00 на
вебинаре по формированию
тарифных планов!

