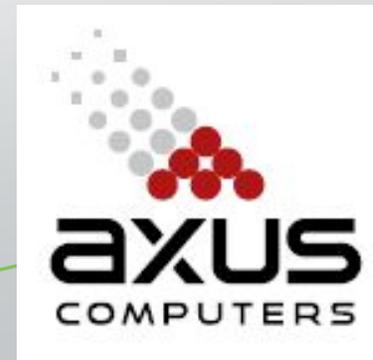




Компания: «Аксус Сервис Самара»

ПРОЕКТ: «Позитивный сервис формата Plaza»

Автор: Ампилогов Эдуард, 2018г



Текущая ситуация:

Компания ООО «Аксус Сервис Самара»

1. Наша ЦА

- **вендоры, сетевые ретейлеры, корпоративные заказчики, розничный потребитель , для которых важен качественный ремонт оборудования в короткие сроки, низкие цены, большая локализация авторизаций в одном месте, сертифицированные специалисты, доверительная атмосфера, это проблема которую мы решаем.**

2.Наш ключевой продукт

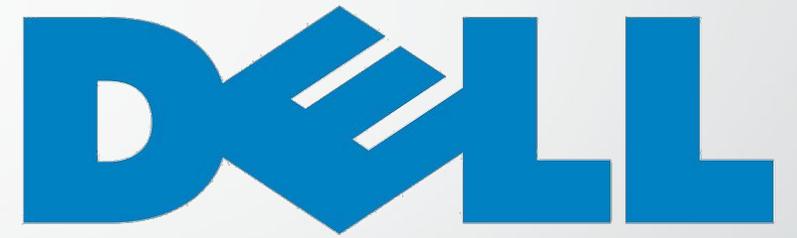
- **Качественный сервис ННР, МБТ, КБТ и офисного оборудования для потребителей, тесная связь с производителями, использование оригинальных комплектующих, гибкие цены позволяет нам быстро решать проблемы заказчиков.**

3. На каком рынке продаем:

- Мы охватываем весь спектр заказчиков в г. Самара, наша доля 1/4, основные конкуренты это крупные федеральные сети АСЦ (Мерлион, РСС, Армос)

4. Наше позиционирование:

- Аксус Сервис- АСЦ который имеет прямые связи с производителем, сертифицированных сотрудников, сервисный центр проверенный временем, имеем собственный путь развития, используем оригинальные комплектующие, гибкость подхода к каждому заказчику отличие нашего продукта.





Авторизованный Сервисный центр LG

Данный сертификат подтверждает, что

*ООО "АКСУС СЕРВИС САМАРА"
Самара*

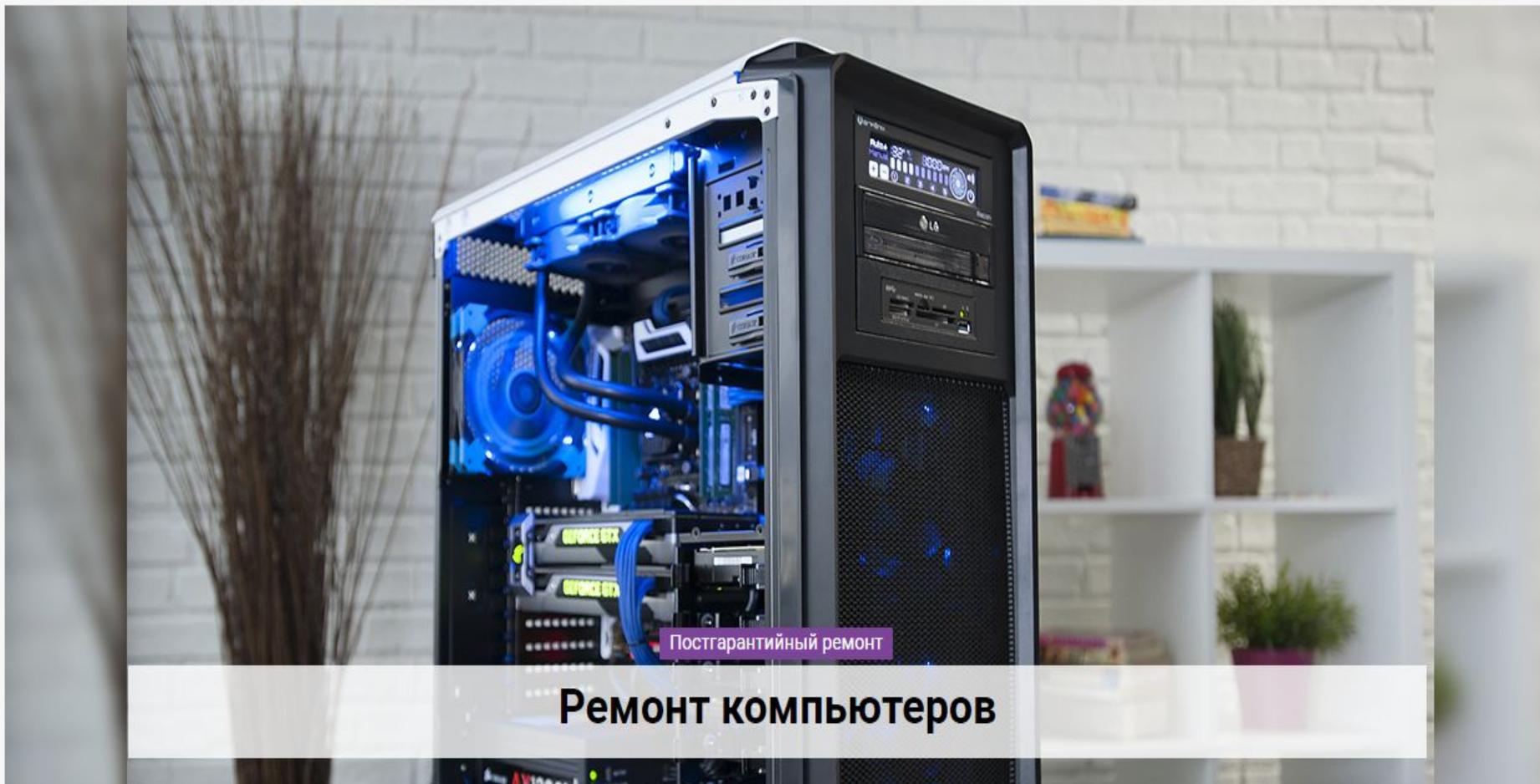
*является авторизованным сервисным
центром*

Действителен по 31 декабря 2018 года

*Ким Джонгук,
Директор Сервисного подразделения
LG Electronics Rus*

«Аксус Сервис Самара»

авторизованный сервисный центр



Постгарантийный ремонт

Ремонт компьютеров



Гарантийное обслуживание и ремонт

Задайте вопрос прямо сейчас:

ИТОГИ, Позиционирование

**Наше позиционирование:
Гарантийный ремонт в 5 дней**



ИТОГИ, Соглашение

	Заявленные результаты	Достигнутые результаты	% выполнения
Сумма вложенного капитала (капитал и резервы общества) на 1 первое число квартала (СВК)	2159 510	1149 000	
Сумма доходов, общая, руб (Д)	9000000	7050300	78%
Расходы общие, руб (Р)	8500000	6440100	76%
Чистая прибыль, руб (пример для расчета: ЧП \geq 20% от вложенного капитала в год)	500000	610000	121%

Цель в перспективе 3х лет:

Компания ООО «Аксус Сервис Самара»

1.Наша ЦА

- вендоры, сетевые ретейлеры, корпоративные заказчики, розничный потребитель , для которых качественный ремонт оборудования в короткие сроки, низкие цены, большая локализация авторизаций в одном месте, сертифицированные специалисты, доверительная атмосфера, это проблема которую мы решаем.

2.Наш ключевой продукт

- Качественный сервис НРЕ, МБТ, КБТ и офисного оборудования для потребителей, тесная связь с производителями и оригинальные комплектующие, гибкие цены позволяет нам быстро решать проблемы заказчиков.

3. На каком рынке продаем:

- Мы охватываем в г. Самара и область, наша доля 1/3, основные конкуренты это крупные федеральные сети АСЦ (Мерлион, РСС, Армос)

4. Наше позиционирование:

- Аксус Сервис- АСЦ Формат «Плаза центр», АСЦ который имеет прямые связи с производителем, сертифицированных сотрудников, проверенный временем, имеем собственный путь развития, использует оригинальные комплектующие, гибкость подхода к каждому заказчику отличие нашего продукта.

Параметры цели в перспективе 3х лет (данные за год):

Продукт "А« Ремонт	количество потенциальных клиентов	затраты на привлечение одного клиента	количество покупок клиента в год	Количество клиентов	Средняя стоимость сделки (от выручки)	Выручка	Себестоимость	Средний доход сделки (от маржи)	маржин прибыль (включая рибейты)
Клиенты кат А (80% прибыли)	5000		1	5000					
Клиенты кат В (15% прибыли)	16000		1	16000					
Клиенты кат С (5% прибыли)	1500		1	15000					
Итого									

Общий БДР компании:

Выручка, год	13800000
МП	
Прочие доходы	
Итого доход	
Расходы:	
Инвестиции в создание продукта	
Расходы на продвижение (маркетинг)	366000
Расходы на персонал (включая премии)	6480000
количество сотрудников среднее по году	20
финансы и бухгалтерия	300000
производство и логистика	5754000
итого расходы	12600000
налоги	180000
ЧП	1200000

БУДУЩЕЕ, (Эдуард Ампилогов)

Цель	Увеличение количества клиентов, якорных авторизаций, стабильный коллектив, Внедрить новый софт, увеличить долю рынка, Синхронизировать сервис в ГК.
Что буду делать	Работать с производителями оборудования. Расширять сектор крупных ретэйлеров. Обучать и растить свои кадры. Вести детальный учёт с выгрузкой GSN , учёт склада , наряд заказов, денежных средств. Расширить зону действия по ремонтам за счёт взаимодействия с другими подразделениями ГК. Определять конкурентную ценовую политику.
Риски	Отзыв авторизации производителем (провайдером). Фиксирование цен в платном секторе производителем оборудования. Разрыв связей с ретейлерами.
Как мерить	Статус сц присвоенный производителем (категория сц ежемесячно каждым вендором). Хэппи-кол вендора (оценка сц клиентами) Количество ремонтов произведённых АСЦ. Количество авторизаций имеющих у АСЦ.

БУДУЩЕЕ, МАРКЕТИНГ (Эдуард Ампилогов)

Цели	Повышение узнаваемости сервисного центра - выход на первую страницу в поисковых системах по запросу. Оценка потенциала сайта по привлечению клиентов.
Что буду делать	Работа в фейсбуке, вконтакте, instargam, Запуск рекламы на яндексе, вконтакте, радио.
Риски	Малый бюджет.
Как мерить	Позиции на страницах поисковых систем, кол-во посещений сайта, отзывы клиентов.

БУДУЩЕЕ, ПРОДАЖИ (Лёшина Юлия)

Цель	Получить от вендора вознаграждение, стремление к высоким показателям оценки деятельности АСЦ, поддержание склада ЗИП в актуальном состоянии.
Что буду делать	Отчёты по завершённым гарантийным ремонтам в соответствии с требованиями вендоров; Контроль своевременной сертификации инженеров; Своевременная отправка возвратного ЗИПа и активированной техники вендору; Оценка показателя НС – удовлетворённости клиентов и на её основе корректировка деятельности сотрудников приёмки и инженеров; Контроль средств на счетах вендоров; Мониторинг наряд-заказов по срокам ремонта; Оформление новых договоров с вендором/ провайдером, с клиентами платного сектора; Выставление документов на оплату предоставленных услуг, приход/расход ЗИПа в 1С.
Риски	Штрафные санкции от вендора; Деавторизация.
Как мерить	Количество закрытых наряд-заказов; Оценка деятельности АСЦ вендором; Сумма компенсаций полученных от вендора; Отсутствие штрафов за возврат ЗИПа и активированной техники.

Мечты сбываются если ты работаешь



Цель	Новый вендор
Интерес	Второй по объёму продаж
Затраты	4200000
Срок окупаемости	3 года

Работа в команде

Резюме:

- Удовлетворенность клиентов
- Качество бизнес-процессов и командная работа
- Отношения с клиентами (вендорам)
- Человеческий капитал, справедливое отношение к персоналу
- Репутация бренда
- Принятие стратегических решений
- Реализация стратегии
- Инициативность и инновации
- Отношения с поставщиками
- Качество материальных активов, таких как оборудование
- Коллективная работа для достижения желаемого будущего
- Участие в определении сильных и слабых сторон сегодняшних ценностей
- Создание условий (участие) для реализации проектов в смежных подразделениях ГК
- Укрепление имиджа компании