

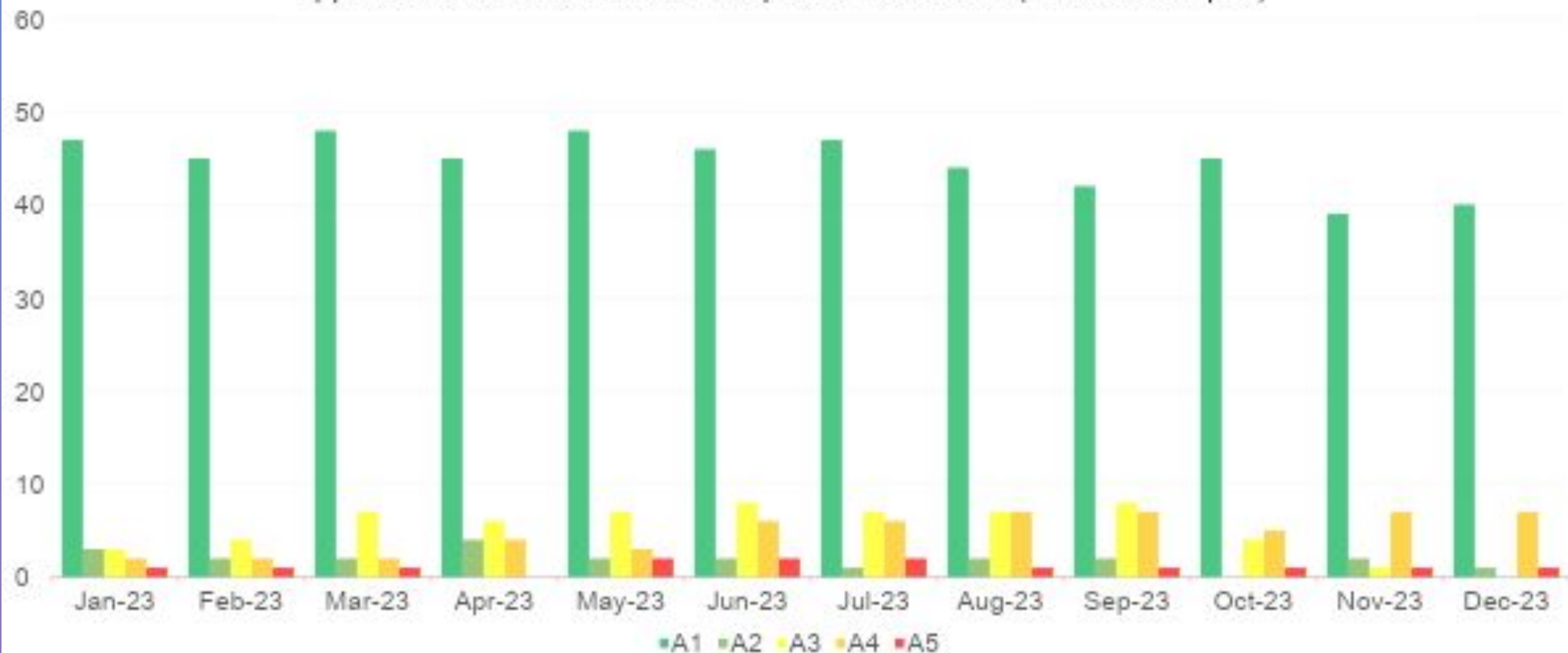


# Отдел Сопровождения ERP – 2023 год

---



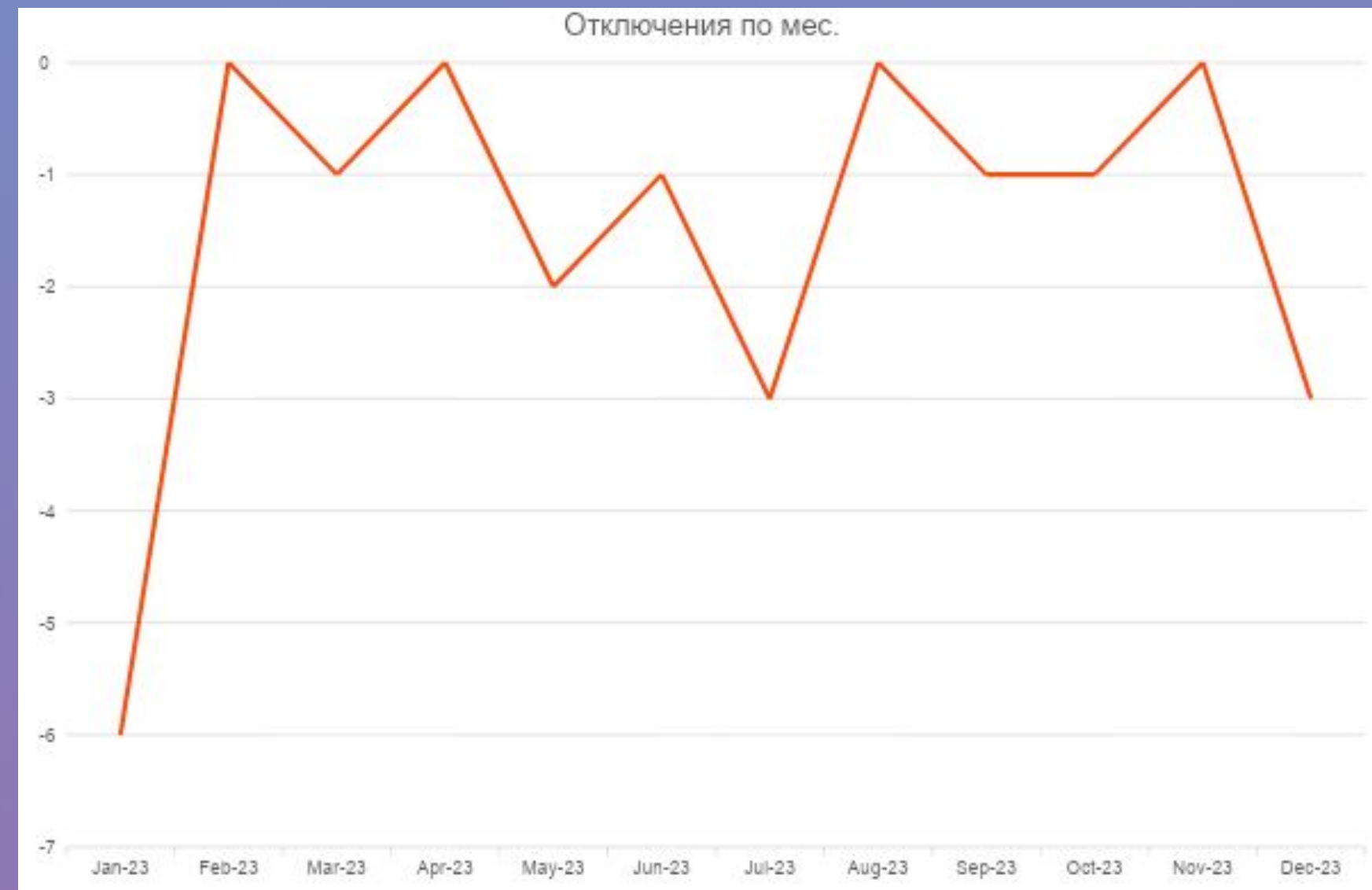
Динамика компаний по категориям ежемесячно (тепловая карта)



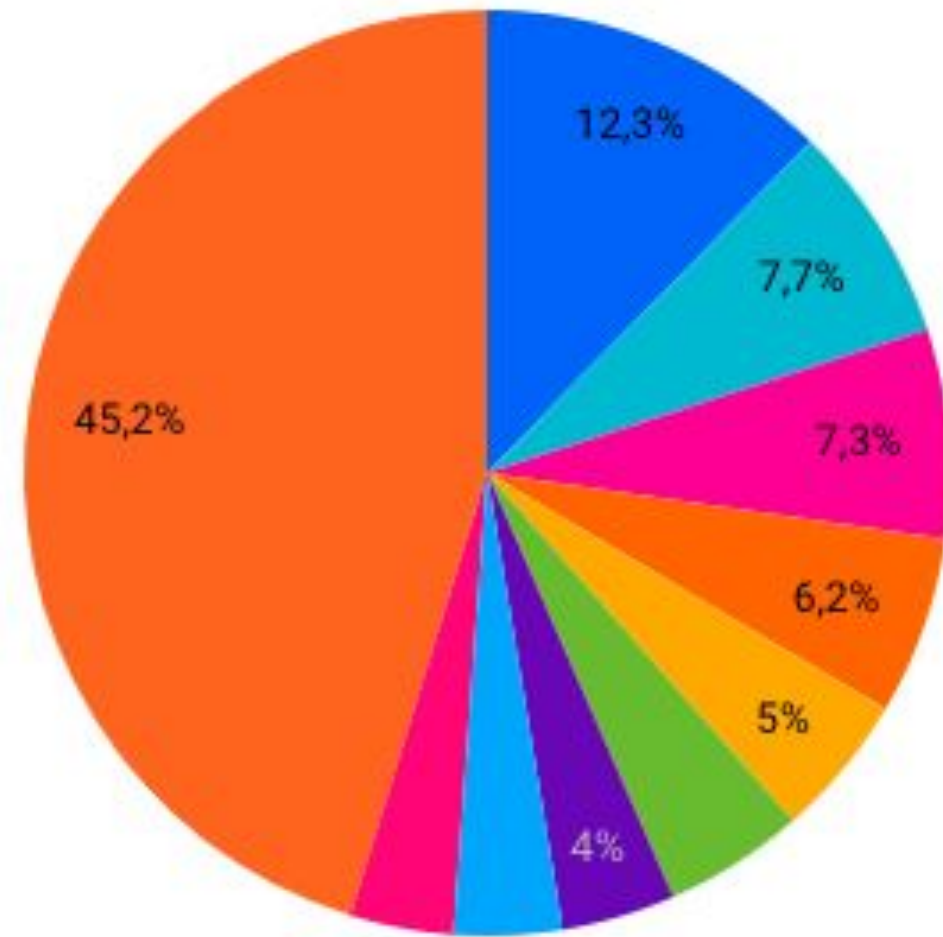
Динамика новых компаний по мес.



Отключения по мес.

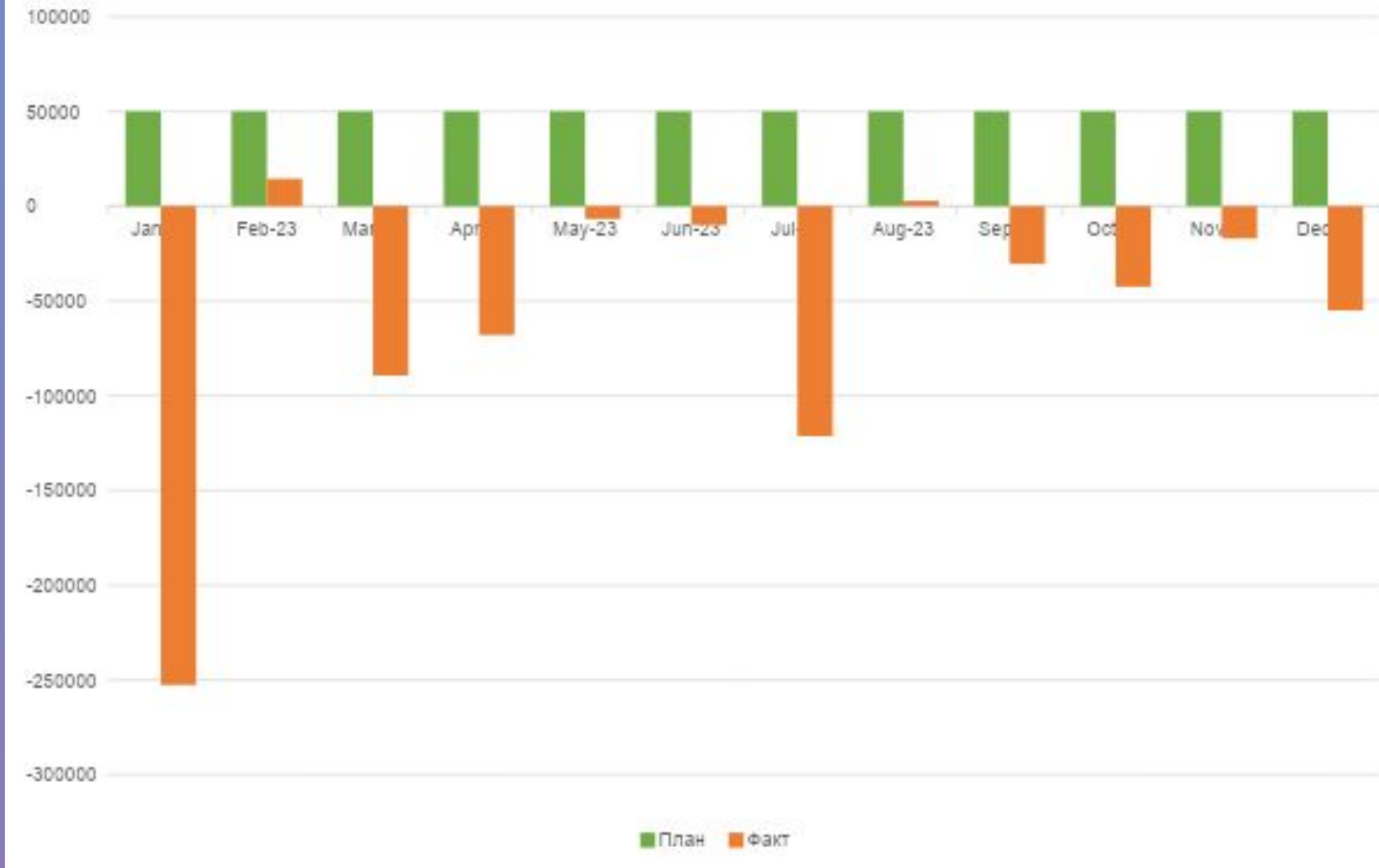


Топ-чатов

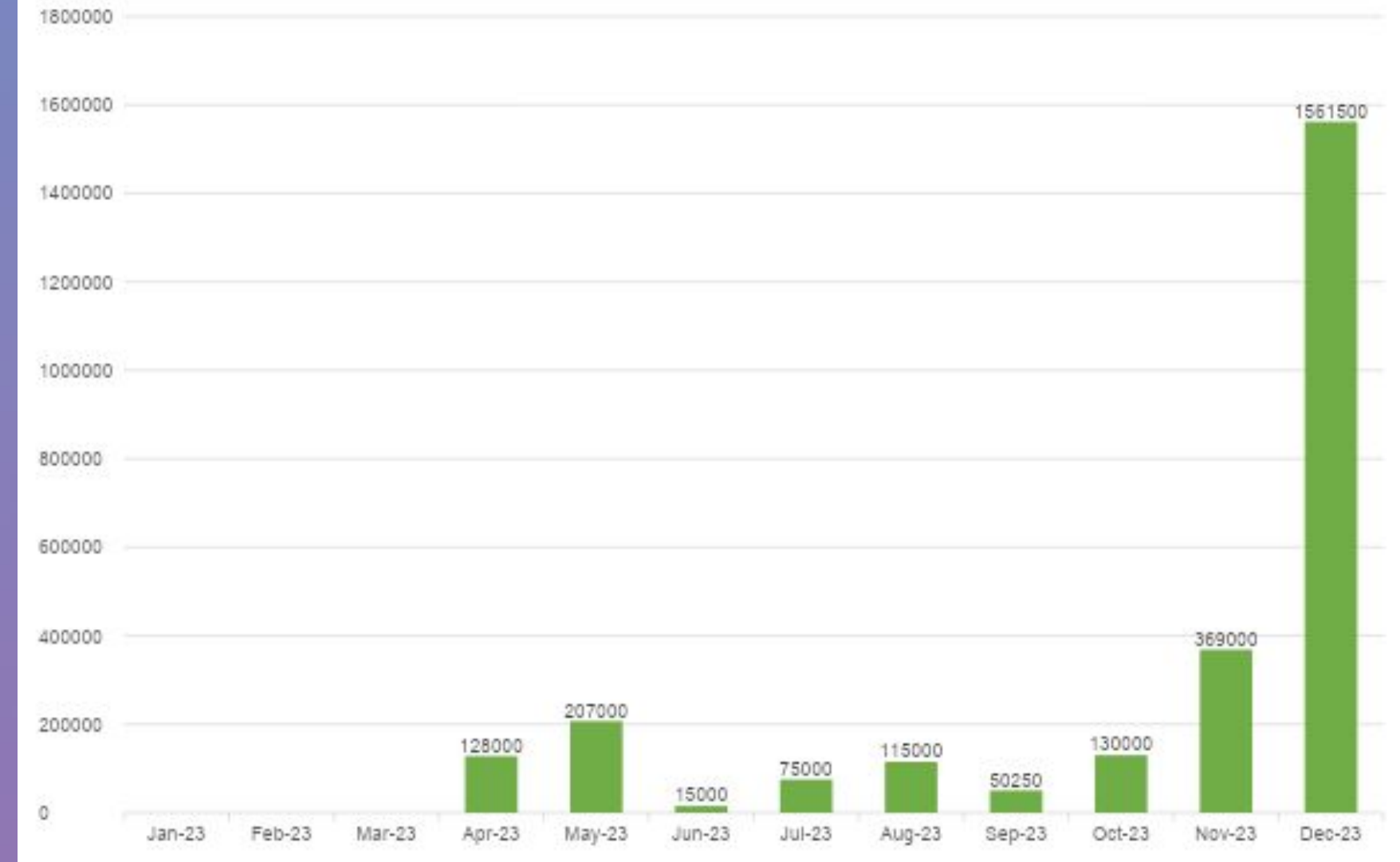


- MacroERP Северная компания Техподдержка
- MacroERP ГК Разум Техподдержка RU
- MacroERP СтройКапиталИнвест Техподдержка RU
- MacroERP Альфа Техподдержка RU
- MacroERP Капитал Премияльное сопровождение
- MacroERP АЭБ Капитал Техподдер...
- MacroERP Мармакс Управленчески...
- MacroERP Инко и К Техподдержка...
- MacroERP ИнвестЖилСтрой Техпо...
- другие

Динамика по Балансу



Динамика по новым поступлениям



- Работа по с «А» категорией
- Работа с Балансом
- Отключения клиентов – 18 шт.

Ключевые  
«провалы» по году:

- Разделение отделов по направлениям
- Запуск аккаунтинга
- Регламент передачи клиентов отделу сопровождения

Ключевые  
достижения по  
году:





# Отдел Сопровождения ERP – 2024 год

---

## Цели:

- **Уменьшить отток клиентов на 2,5 раза**
- Иметь 80% клиентов в категории А1 и А2
- Улучшить показатели работы по балансу и новым поступлениям
- Отточить работу по передачи клиентов от внедрения к сопровождению
- Пересмотреть товарную полку

## Кол-во компаний на сопровождении и цели по категориям:

2023 год	2024 год
51 клиент	83 клиента
A1 и A2 – 71%	A1 и A2 – 80% (где 60 шт. – A1 и 7 шт. – A2)

## Цели по новым поступлениям и балансу по году:

### Баланс:

В месяц не менее - 50 000 руб. в месяц, за год  
2024 г. - не менее 600 000 руб.

### Новые поступления:

В месяц не менее – 165 000 руб. – 2 000 000  
руб. за 2024 г.

Сбор дебиторской задолженности - не менее  
97%

# Ключевые изменения в отделе для реализации целей:

## Внешние изменения:

- внедрить систему по пересмотру категорий во избежание рисков отключения (регулярная связь с клиентами после мониторинга)
- повторный аудит (ППИ, повторное внедрение, требуется продумать механизм встреч)
- регулярное оповещение ежемесячно клиентов об обновлениях в системе через чаты клиентов для актуализации информации клиентов о системе

## Внутренние изменения:

- определить с ролями внутри отдел сопровождения
- передать функционал по подключению интеграции и тендерам техподдержке