

На развивающемся рынке без DTS не обойтись!



Компания
«Паулиг РУС», подразделение Paulig Group

Партнер

Компания CISLINK

Сегмент

Производство и продажа натурального кофе

География

Россия

Индустрия

Пищевая промышленность

Задачи

Сбор полных данных о вторичных продажах;
Сбор данных о состоянии складов дистрибьюторов;
Отслеживание сроков годности на складах;
Возможность совмещения данной информации с информацией из корпоративной ERP-системы;
Бизнес-аналитика, прогнозирование и отслеживание KPI.

Преимущества:

Четкое представление о дистрибуции наших продуктов в разрезе каналов продаж, категории и типа продуктов, регионального деления;
Возможность точного планирования продаж и отслеживания выполнения планов и KPI;
Снижение временных затрат на обработку данных более чем в 15 раз;
Отслеживание сетевых клиентов, не обслуживаемых напрямую;
Отслеживание динамики продаж при проведении промоактивностей.

Решение

Внедрение Системы контроля данных (Data Tracking Service, DTS)

О компании

«Паулиг РУС» — подразделение финской компании «Gustav Paulig Ltd», основанно в 1876 году. Основное направление деятельности — производство и продажа натурального кофе. На российском рынке с 1990 года. В 2011 году был открыт завод в Тверской области. Компания имеет широкую дистрибьюторскую сеть на территории России и стран СНГ.

Выбор решения

Компания «Паулиг РУС» представлена в разных регионах России от Калининграда до Владивостока, а также в странах СНГ. При этом офисы компании расположены только в Москве, Санкт-Петербурге и Твери, сейлз-офисы — в Москве и Санкт-Петербурге. Несмотря на наличие региональных представителей, получать полную и актуальную информацию о том, что происходит с товаром в регионах — как он попадает в дистрибуционную сеть, как выставляется на полки магазинов, каково распределение по брендам, а также по типу продукта в зависимости от региона — было невозможно. Конечно, компании-поставщику было известно, как отгружается товар, но сбор данных дистрибьюторов превращался в задачу со многими неизвестными.

«Во-первых, крупный дистрибьютор грузит товар в пять, семь, восемь регионов страны, где на одну доставку может уходить неделя, — комментирует Игорь Кастильо, Business Projects Development Manager компании «Паулиг РУС». — То есть, когда эти данные появляются у нас, они уже не имеют ничего общего с действительностью. Во-вторых, частота предоставления данных была нерегулярной: мы получали раз в квартал неполноценный полу-отчёт. И в-третьих, каждый дистрибьютор предоставлял данные в Excel, в своем формате; в компании был специальный сотрудник, разбирающийся в этих таблицах. Но когда данные были обработаны, они уже не представляли никакой ценности. Понятно, что брать дополнительную нагрузку по регулярной «ручной» выгрузке данных никто из дистрибьюторов не хотел, кроме того, это была бы дополнительная нагрузка и на наш IT-отдел и департамент бизнес-аналитики. В 2012 году было решено наладить автоматизированное получение данных дистрибьюторов через Data Information Service. И мы выбрали компанию CISLINK как основного поставщика этих услуг на рынке».

Хорошее начало — половина дела

В середине 2012 года стартовал пилотный проект — подключение к Системе контроля данных (DTS)

компании CISLINK трех крупных дистрибьюторов. Пилотный проект длился четыре месяца, и за это время была отработана схема взаимодействия с сервисом CISLINK, загружены все справочники и проведена начальная работа по привязке артикулов дистрибьюторов к справочникам компании «Паулиг РУС». Параллельно с этим, силами специалистов компании CISLINK было разработано MySQL-хранилище для максимально оперативного и удобного доступа сотрудников «Паулиг РУС» к информации от дистрибьюторов. Пилотный проект оказался успешен, и следующим этапом стало подключение к сервису остальных дистрибьюторов.

Сложности — вопрос переговоров

Переговоры о подключении к CISLINK с дистрибьюторами — компетенция менеджеров по продажам; IT-специалисты, со своей стороны, следят за регулярностью выгрузки данных. Основные опасения дистрибьюторов — что их клиентская база станет известна другим, действующим на их территории. Как отмечает Игорь Кастильо, в данном случае в процессе переговоров важен индивидуальный подход. Конечно, работают и мотивационные программы и условия, например, предоставление скидок на продукцию, подключение к системе за счет компании-поставщика.

Игорь Кастильо, Business Projects Development Manager «Паулиг РУС»:

«Если раньше данных по вторичной дистрибуции у нас просто не было, то теперь они есть.

С помощью DTS стало возможным более точно планировать продажи, следить за выполнением планов и KPI, а также прогнозировать расходы. Если раньше мы могли ошибиться в прогнозе по каким-то логистическим, транспортным расходам и замораживали определенную сумму на счетах, то сейчас прогноз делается достаточно точный, соответственно, больше денег в обороте».

Наталья Михайленко, аналитик продаж, отдел бизнес-аналитики «Паулиг РУС»:

«Бизнес-портал CISLINK достаточно простой и понятный; менеджеры по продажам используют его для получения оперативных данных самостоятельно, не нагружая отдел бизнес-аналитики.

Со своей стороны могу сказать, что получать данные в едином формате очень удобно. Я могу указать период и выбрать за этот период всю нужную информацию по указанным срезам, например, по цене, SKU, торговым точкам, регионам».

Игорь Кастильо, Business Projects Development Manager «Паулиг РУС»:

«Наши коллеги из Финляндии очень жалеют, что у них нет такого инструмента, как DTS, и хотят его получить. То же можно сказать о новом подразделении Paulig Group, открывшемся в Польше».

По желанию с дистрибьюторами подписывается трехстороннее соглашение. Техническая сторона подключения к DTS сложностей не вызывает; в случае, если у компании-дистрибьютора нет своих IT-специалистов, прописать данные для подключения к DTS может приходивший сотрудник. Опасения нагрузки на сервер из-за получения больших объемов информации также оказались напрасны: используемая глубина данных — 45 дней — такой нагрузки не создает. Особенность системы, когда перемещения продукции внутри складов дистрибьюторов могут отразиться в данных как продажи (так называемое задвоение продаж), регулируется путем установки специального фильтра на уровне базы данных.

Результат

Сегодня к DTS подключены все 14 основных дистрибьюторов компании «Паулиг РУС», включая компании из стран СНГ. При этом число дистрибьюторов, работающих с DTS, постоянно растет. Важным этапом работы с Системой контроля данных стала ее интеграция с корпоративной ERP-системой. Теперь данные от CISLINK поступают ежедневно в специально разработанное хранилище; бизнес-аналитики компании строят отчеты по этим данным и импортируют их в Microsoft Analysis Services. В настоящее время осуществляется подключение к DTS не только дистрибьюторов, но и субдистрибьюторов, что позволяет говорить о контроле не только вторичных, но и третичных продаж. «Использование Системы контроля данных — не просто экономия времени, это прогресс в развитии компании в целом, — уверен Игорь Кастильо. — Если раньше данных по вторичной дистрибуции у нас просто не было, то теперь они есть. А если учесть, что 40-45% продаж — это вторичные продажи, то необходимость контролировать такой огромный оборот не вызывает сомнений. С помощью DTS мы можем более точно планировать продажи, получать данные о выполнении планов и KPI сотрудников, прогнозировать расходы. Так, если раньше мы могли ошибиться в прогнозе по каким-то логистическим, транспортным расходам и замораживали определенную сумму на счетах на случай, если случится худший вариант, — то сейчас прогноз делается достаточно точный, соответственно, больше денег в обороте. А данные за прошлые годы позволяют видеть динамику развития компании, вхождения в регионы, распределения

продукции, контролировать дистрибьюторскую сеть. Также DTS становится мощным инструментом для департамента маркетинга и трейд-маркетинга, планирующих промо-акции в зависимости от рынка сбыта, который постоянно растет. С одной стороны, если мы видим, что где-то начинаем проседать в продажах, вовремя на это реагируем; с другой — можем контролировать эффективность промо-акций».

DTS и нюансы рынков

Игорь Кастильо отмечает важность использования Системы контроля данных именно для работы на развивающемся рынке: «Наши коллеги из Финляндии очень жалеют, что у них нет такого инструмента, как DTS, и хотят его получить. То же могу сказать о новом подразделении Paulig Group, открывшемся в Польше. Но если в Финляндии мы можем похвастаться тем, что мы практически контролируем рынок и можем не задумываться над сетью дистрибуции, то на новых рынках, конечно, без такого инструмента сложно. Ведь новый рынок — это всегда развитие сетей дистрибуции. Неважно, будет оно прямое или непрямое — в любом случае, производителю нужно знать, как продукт доходит до конечной точки. Не менее важный момент — контроль стоков. Ведь срок годности пищевой продукции ограничен, и если дистрибьютор продает залежалый товар — в конце концов это обернется против компании-производителя. А когда рынок уже освоен, система становится в большей степени инструментом контроля за маркетинговыми акциями, за вводом новых продуктов и тем, как они доходят до покупателя».

Планы развития

В продажах кофе большую роль играет сегмент HoReCa. Этот сегмент в основном работает через дистрибьюторов. Соответственно, для поставщика компании HoReCa являются субдистрибьюторами. В ближайших планах «Паулиг РУС» — пилотный проект с субдистрибьютором, отработка схемы взаимодействия с DTS и поиск решения, как избежать «задвоения продаж». Конечно, компания планирует расширение сети дистрибуции, прежде всего в СНГ. В данный момент обсуждается проект по внедрению еще одного программного продукта CISLINK — Автоматизированной системы мобильной торговли и мерчандайзинга (SFA) для оптимизации работы торговых представителей».

