

Система получения статистики, аналитической отчетности и четкого контроля продаж



Компания Groupe SEB

География

Россия, Республика Беларусь, Казахстан

Сегмент

Продажи и производство малой бытовой техники

Задача

Создание системы поддержки вторичного канала продаж и сокращение ручного труда по обработке информации

Партнер

Компания CISLINK

Решение

Внедрение Системы контроля данных (Data Tracking Service, DTS)

Преимущества

Благодаря внедрению DTS предоставление статистической отчетности дистрибьюторами не требует усилий и временных затрат

О компании

Корпорация Groupe SEB является одним из лидеров по производству и реализации бытовой техники и товаров народного потребления. Группе принадлежат торговые марки SEB, TEFAL, Rowenta, Arno, Calor, Moulinex, Krups, Lagostina.

В настоящее время количество сотрудников сорока пяти компаний, входящих в группу, составляет около 12 000 человек. Группа осуществляет торговые операции более чем в 100 странах.

Предпосылки

С середины 90-х, когда у Groupe SEB открылось представительство в России, каждый дистрибьютор ежемесячно предоставлял общую статистику продаж в таблицах Excel, в простой форме: «клиент – сумма». А если проводились какие-то акции, направленные на вторичный канал продаж, – у дистрибьюторов запрашивалась более развернутая информация с разграничением по моделям либо по категориям продукции.

Естественно, данные от разных дистрибьюторов поступали в различном формате: перед отправкой никто не обрабатывал их специально, с целью создания единой структуры. Сведением этих данных в единую таблицу занимался ответственный менеджер.

Он тратил на это довольно много времени, но аналитика того стоила.

Она рассылалась команде продаж – представителям Groupe SEB по всей стране, отвечающим как за прямых, так и за непрямых клиентов.

То есть, представители на местах получали от клиентов одни данные, и когда приходили данные от дистрибьюторов – могли сверять, делать какие-то выводы:

в каких категориях усилиться, как сработало то или иное промо.

Информация предоставлялась не в виде готового выстроенного отчета – только суммы объемов продаж.

В редких случаях торговым представителям, по запросу, высылались полная статистика от дистрибьюторов, например, по моделям, по категориям продукции. Предоставление статистической информации было включено в бонусную витрину дистрибьюторов. То есть, применить глубокую бизнес-аналитику в работе не было возможности.

Опыт внедрения

«В Groupe SEB мы всегда стараемся развивать новые идеи, – говорит Владимир Балашов, Key Account Manager компании Groupe SEB в России. – В сегменте малой бытовой техники одни из первых в России мы внедрили систему поддержки вторичного канала продаж. У нас есть программа поддержки вторичных клиентов, которые покупают продукцию у наших прямых дистрибьюторов.

С каждым клиентом региональной

командой продаж ведется полноценная работа по развитию совместного бизнеса, разработана бонусная поддержка, транслируются промо-программы. И когда мы внедряли данную систему, возникла необходимость более четкого контроля продаж. Ведь ежегодно число программ, которые мы транслируем во вторичные каналы продаж, растет, а тенденции рынка говорят о необходимости контроля происходящего. Отгрузив дистрибьютору продукт, мы должны быть уверены, что он попадет именно в те каналы дистрибуции и к тем клиентам, на которых нацелен.

В первую очередь, это связано с тем, что определенная скидка, промоцена, или подарки рассчитаны на конкретный сегмент.

И именно в этот момент идея автоматического обновления данных стала как никогда актуальной. Можно сказать, мы были слепы, пока у нас не было статистики от CISLINK.

От представителей других сегментов рынка Groupe SEB получила информацию о Системе контроля данных (DTS) компании CISLINK – и решила использовать эту систему в работе с дистрибьюторами малой бытовой техники.

Groupe SEB стала первой в России компанией на рынке бытовой электроники, внедрившей DTS.

В апреле 2013 года с DTS начали работать первые дистрибьюторы Groupe SEB.

Владимир Балашов,
Key Account Manager
компании Groupe SEB в России:
«Внедрение DTS не вызвало никаких технических сложностей: освоить отчетность в рамках этой системы способен любой пользователь ПК, владеющий Microsoft Office».

Роман Ханин,
региональный менеджер
(регион Волга-Юг):

«Мне нравится в системе DTS подробный расклад по отгрузкам клиента. DTS помогает оперативно решать задачи, является хорошим инструментом для подготовки к бизнес-ревью с клиентом, обсуждения и составления заказов».

Виталий Забелин,
региональный менеджер
(регион Урал):

«Очень удобная программа! Команда пользуется ею постоянно при анализе закупок, отслеживании листингов, согласовании COOP-запросов, выполнении планов по продажам приоритетных категорий продукции».

Екатерина Краева,
региональный представитель
(регион Волга-Север):

«Отзывы о системе только положительные! DTS дает возможность быстро сделать анализ продаж клиента, своевременно проверить отгрузку товара, помогает моментально решать текущие вопросы, быстро и в срок предоставлять данные по запросам».



Конечно, запуску такого проекта в международной компании предшествовал ряд внутренних договоренностей и согласований, кроме того, необходимо было объяснить дистрибьюторам преимущества такого типа организации отчетности. Ведь не секрет, что любой дистрибьютор считает статистику продаж своей материальной собственностью. Потому в целом предварительные переговоры заняли порядка полутора месяцев. «Внедрение DTS не вызвало никаких технических сложностей: освоить отчетность в рамках этой системы способен любой пользователь ПК, владеющий Microsoft Office, — продолжает Владимир Балашов. — Созданием привязок, ответственных ролей каждого пользователя системы занимался я лично и ни с какими проблемами не столкнулся. Так что вопросы, которые приходилось решать с дистрибьюторами, были скорее не технические, а организационные. Стоит отметить, что организационные вопросы подключения дистрибьюторов к DTS в компании обсуждались без повышения мотивационной части». «Конечно, потребовались длительные разъяснительные переговоры, — констатирует Владимир Балашов, — поскольку каждый дистрибьютор считает наработанную клиентскую базу своей собственностью и очень ревностно относится к ее предоставлению вендорам. Помимо переговорного процесса, сработало и то, что все дистрибьюторы знают друг друга и общаются между собой. Поэтому, если удается договориться о подключении DTS с одним, он обязательно поделится опытом с коллегами/конкурентами — и, в конце концов, согласятся все. Теперь работа с Системой контроля данных от CISLINK — обязательное условие для любого нового дистрибьютора Groupe SEB». Подключение одного дистрибьютора к системе DTS занимает, в среднем, две-три недели, при этом, мощности компании CISLINK позволяют подключать параллельно до 100 дистрибьюторов. В дальнейшем, предоставление статистики с использованием системы DTS

не требует от дистрибьютора практически никаких усилий.

Как это работает?

Каждый торговый представитель Groupe SEB имеет доступ к Бизнес-порталу CISLINK. Под своим логином и паролем он может скачать статистический отчет, который обновляется два раза в сутки. Как отмечает Владимир Балашов, в некоторых компаниях существует практика рассылки этих данных, — но в Groupe SEB сочли, что для получения полноценной аналитики необходима статистическая информация не за короткий, а за максимально возможный промежуток времени. То есть, таблицы для ежедневной рассылки весили бы очень много. А при создании доступа к порталу для каждого ответственного сотрудника все необходимые статистические данные по своим клиентам этот сотрудник может скачать в удобное для него время. Каждый дистрибьютор выгружает статистику один раз в день. «Если дистрибьютор не обновил данные своевременно, об этом поступает сигнал от CISLINK — и тогда мы пишем клиенту письмо с напоминанием о необходимости обновить статистику, — отмечает Владимир Балашов. — В настоящее время информации, которую мы получаем, используя DTS, нам хватает для статистики, аналитики, развития и контроля вторичных продаж».

Планы на будущее

«В данный момент мы полностью довольны сервисом от CISLINK, — отмечает Владимир Балашов. — А первое, что хотелось бы сделать в плане развития использования систем отчетности — это объединение DTS с QlikView. В настоящее время информация о продажах только прямым клиентам. Объединив данные, мы сможем видеть движение товара от вендора через дистрибьютора к вторичным розничным клиентам в едином отчете — это абсолютно новый уровень статистической оценки. Вторая задача по развитию — подключение CISLINK к региональным розничным сетям».