



## Dvigex **Operate**

**Управление взаимоотношениями с клиентами и управление  
сервисными подразделениями на платформе SAP Hybris Cloud for  
Customer**

# ПУТЬ К ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



ЕДИНОЕ ПОНИМАНИЕ  
КЛИЕНТА



ПРОДАЖА ДОП.  
ТОВАРОВ И УСЛУГ



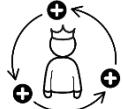
КОММЕРЦИЯ ЧЕРЕЗ  
ЛЮБЫЕ КАНАЛЫ И  
УСТРОЙСТВА



ПЕРСОНАЛИЗИРОВА  
ННЫЕ  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ



КОРПОРАТИВНЫЕ  
УСЛУГИ. ФОКУС НА  
B2B СЕГМЕНТЕ



МАРКЕТПЛЕЙС  
СОБСТВЕННЫХ И  
ПАРТНЕРСКИХ УСЛУГ



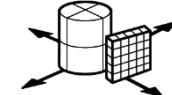
ЦЕЛОСТНЫЙ ПОДХОД  
К УПРАВЛЕНИЮ  
САМООБСЛУЖИВАНИ  
ЕМ



ЕДИНЫЙ ПРОФИЛЬ  
КЛИЕНТА ДЛЯ ВСЕХ  
СЛУЖБ

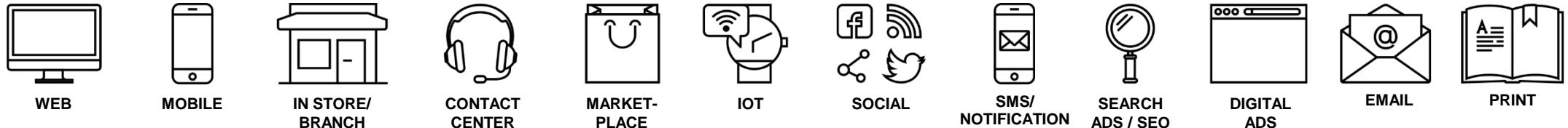


END 2 END ЦИФРОВАЯ  
ПЛАТФОРМА



ГИБКИЕ И  
МАСШТАБИРУЕМЫЕ  
БИЗНЕС МОДЕЛИ

# Платформа SAP HYBRIS



## УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

КОММЕРЦИЯ

МАРКЕТИНГ

ПРОДАЖИ

СЕРВИС

Аналитика в реальном времени & Прогнозы

Инфраструктура, Платформа, Интеграции

Учетные системы



PRIVATE CLOUD



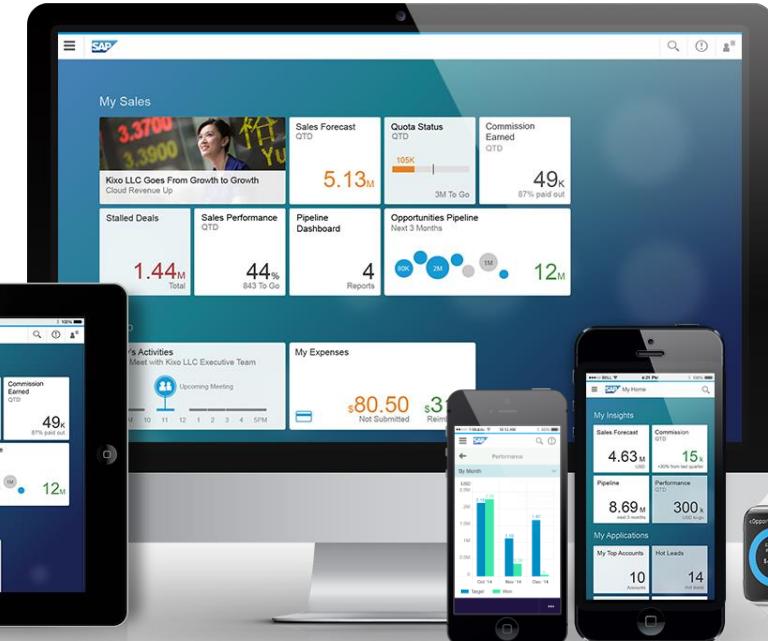
PUBLIC CLOUD



ON-PREMISE

# Управление продажами

Решение позволит вам управлять базой клиентов, учитывать потенциальные продажи, анализировать результаты сделок, готовить индивидуальные предложения в короткие сроки, фиксирование информации о потребностях клиентов с возможностью анализа выявленного спроса, управлять продуктовым каталогом, анализировать текущие данные, улучшать результат за счет контроля и внедрения лучших практик.



## Функции

- Объединение информации о клиентах из различных источников
- Управление клиентами и контактами
- Ведение воронки продаж
- Планирование продаж
- Управление ценообразованием
- Управление активностями
- Управление визитами
- Аналитика
- Workflow
- Контроль и управление дополнительными продажами

## Основные преимущества

- ✓ Увеличение суммы среднего контракта **15-20%**
- ✓ **12%** Рост объемов продаж и эффективность работы менеджеров по продажам
- ✓ Сокращение срока погашения дебиторской задолженности благодаря данным о счетах в реальном времени при обработке заказов **На 15,5 %**
- ✓ **10%** Сокращение цикла продаж

# Управление продажами

## Сотрудничество и социальные сети

- Веб-каналы, подписчики и мониторинг упоминаний
- Внутренние, клиенты, партнеры
- Платформы для заключения сделок
- Продажи через социальные сети

## Со скоростью молнии

- База данных, размещаемая в памяти
- Быстрый поиск

## Возможности расширения

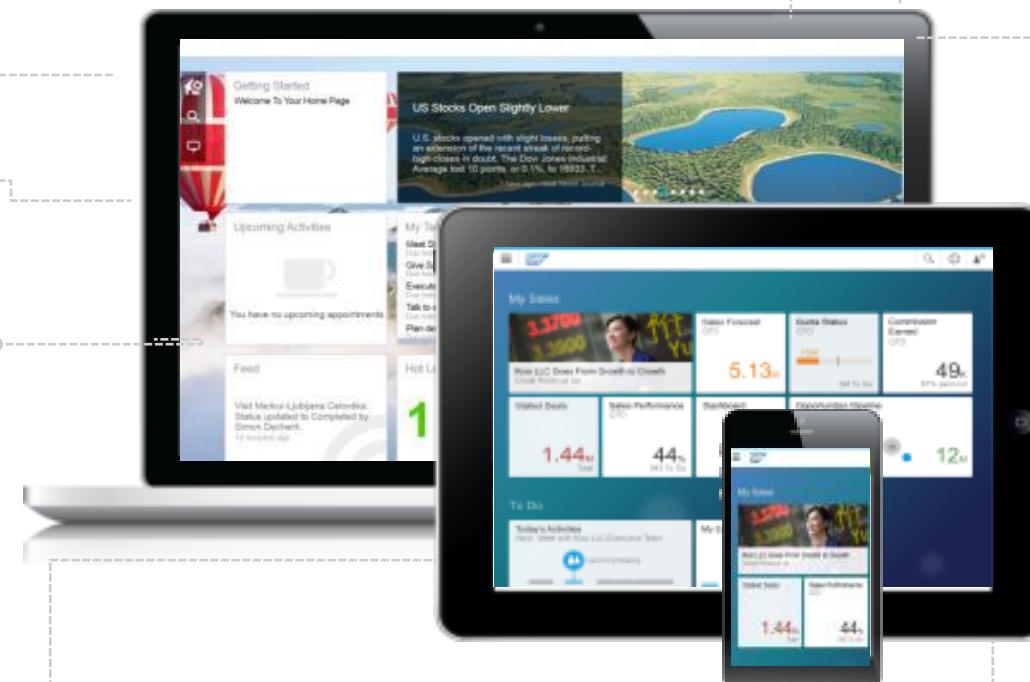
- Однократное расширение пользовательских полей и дальнейшее использование их на всех устройствах
- Современные ключевые инструменты пользователя

## Интеграция с офисными решениями

- Полнофункциональная двусторонняя синхронизация
- Поддержка Microsoft Outlook, Gmail, Lotus Notes

## Современный пользовательский интерфейс

- Восприятие пользователем в соответствии с требованиями 21-го века
- Поиск на базе Google



## Мобильность

- Готовые к использованию мобильные приложения без дополнительной платы
- Поддержка различных устройств с помощью мобильного приложения на базе HTML5

## Прогнозная аналитика

- Средство поиска сделок — оценка потенциальных возможностей
- Заключение сделок — спираль влияния

## Продуктивность и персонализация

- Метки
- Теги
- Полка
- Быстрое создание
- Поля, определяемые пользователем
- Поток операций

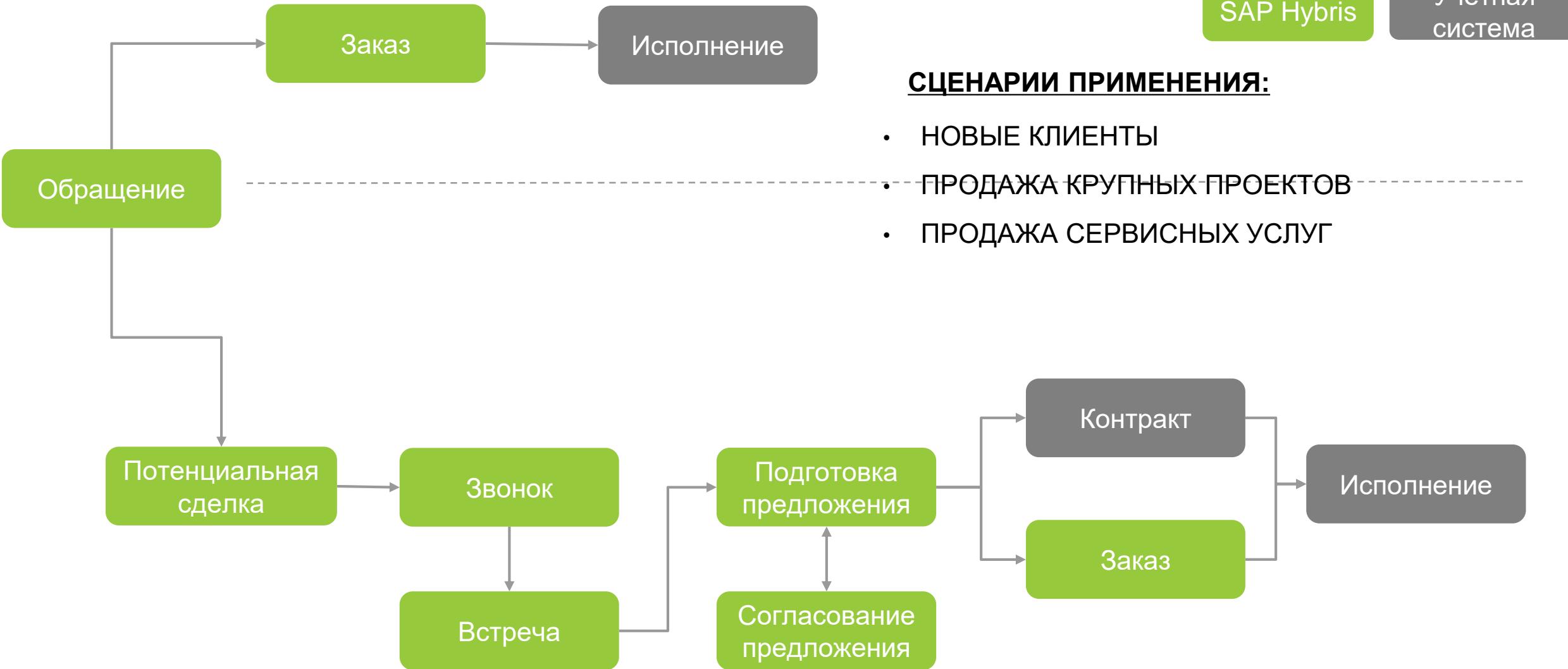
## Аналитика в реальном времени

- Информационные панели и прогнозирование
- Настраиваемые пользовательские отчеты
- Обзор 360
- Интеграция с SAP BW и SAP BusinessObjects

## Интеграция

- Подготовка к интеграции с SAP ERP, SAP CRM, SAP JAM, InsideView, Xactly и другими системами
- Интеграция с большинством других приложений

# Простые и сложные продажи

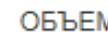




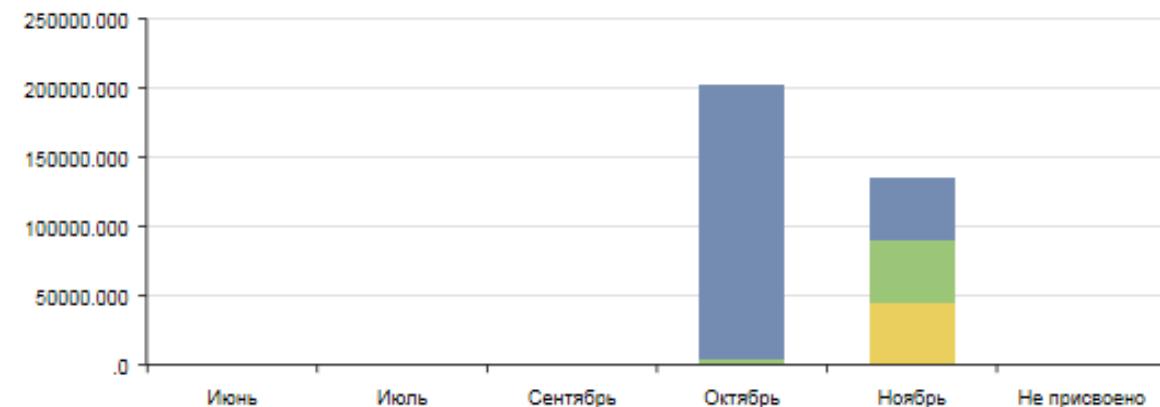
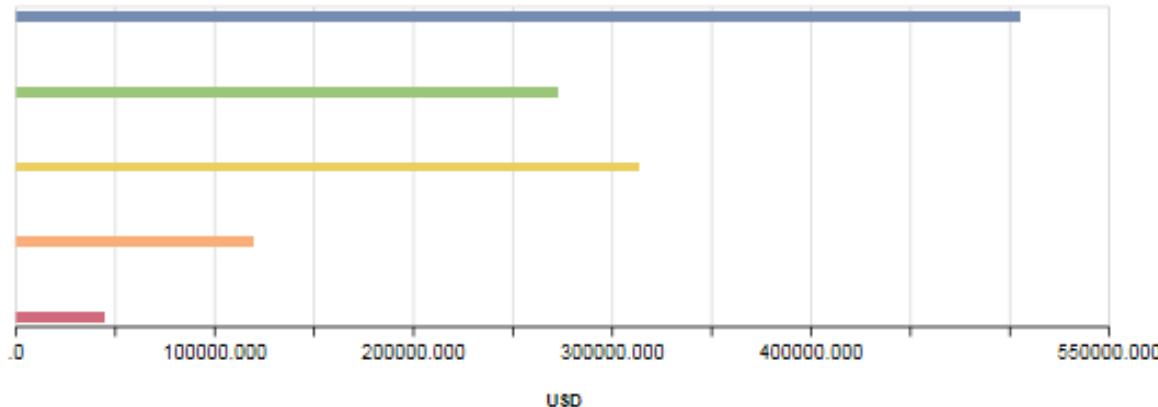
## ▼ ДЕМО ДАШБОРД



PIPELINE



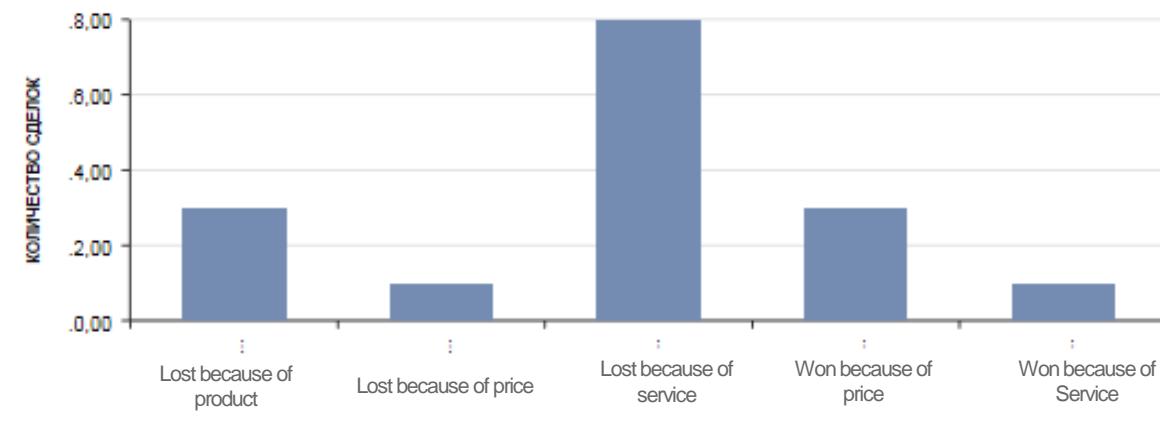
ОБЪЕМ ВЫСОКИХ ПЕРСПЕКТИВ



КОЭФФИЦИЕНТ КОНВЕРСИИ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ - ПО...



ПРИЧИНЫ РЕАЛИЗАЦИИ/УПУЩЕНИЯ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД

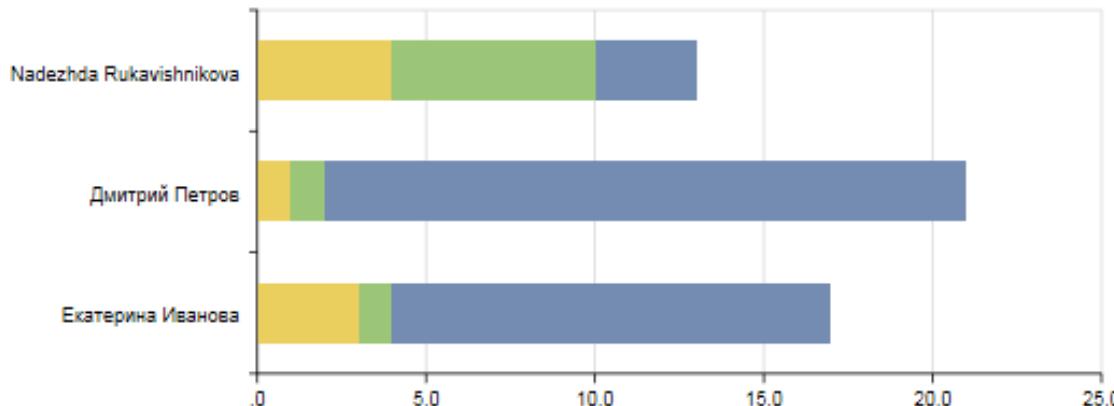




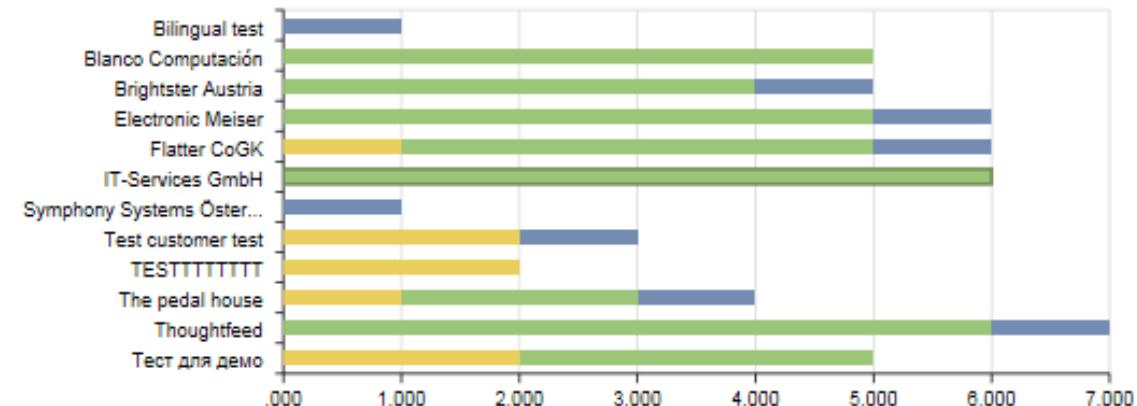
## АКТИВНОСТИ КОМАНДЫ

Reset dashboard

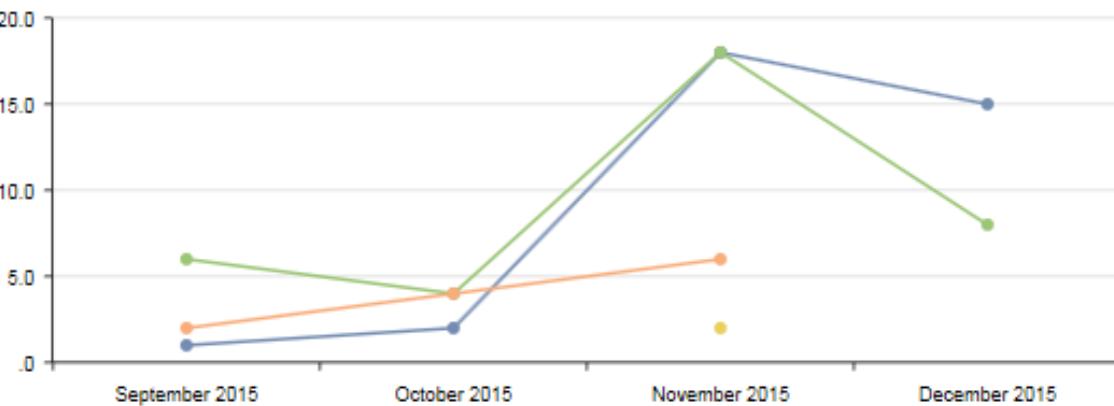
## АКТИВНОСТИ ПО СОТРУДНИКАМ



## АКТИВНОСТИ ПО КЛИЕНТАМ



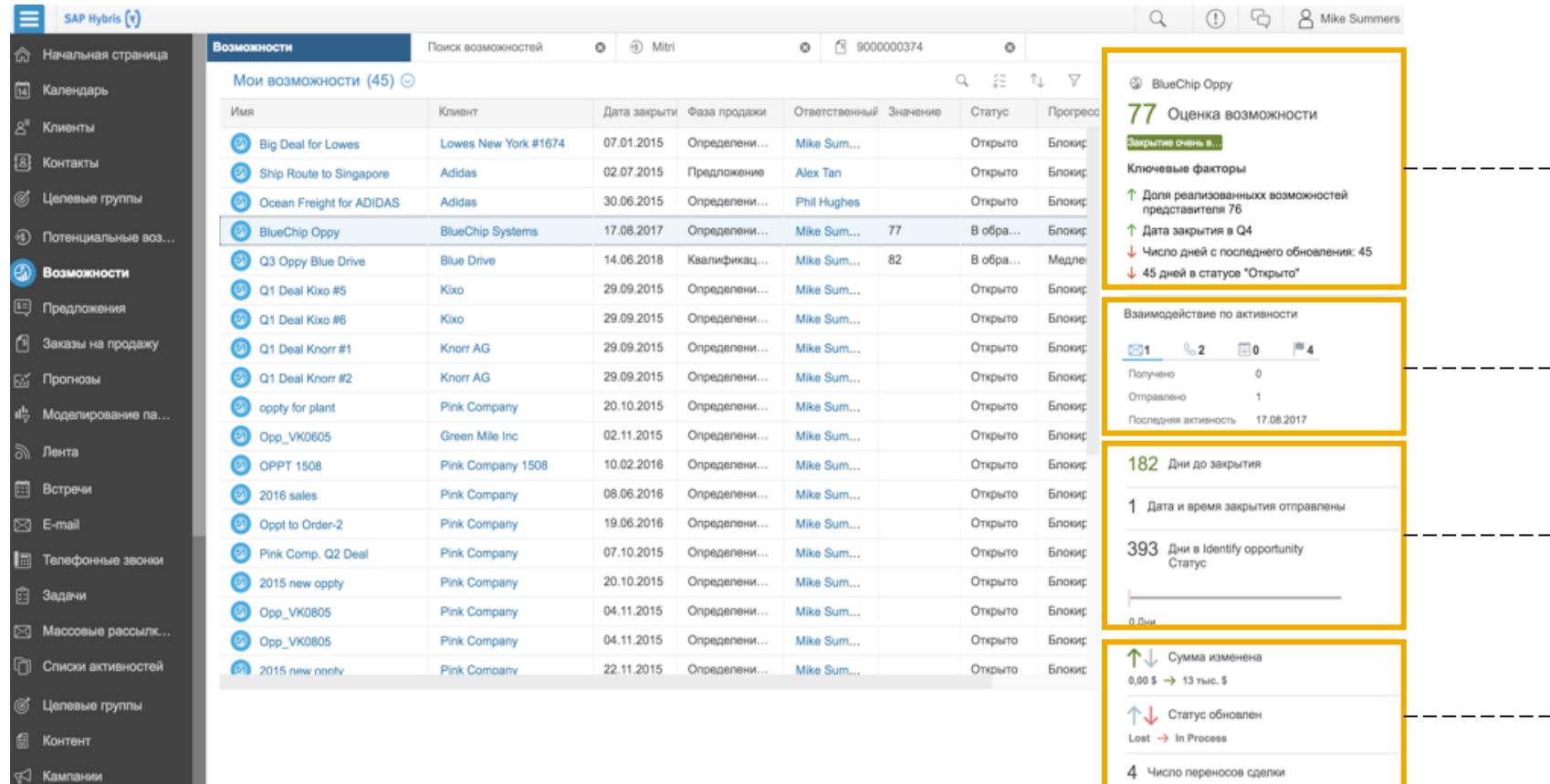
## КРІ АКТИВНОСТИ КОМАНДЫ



## ЛИСТ АКТИВНОСТЕЙ

	Activity Type	Activity Task	Appointment	Phone Call
<a href="#">Bilingual test</a>	Nadezhda Rukavis...			1,00
<a href="#">Blanco Computación</a>	Дмитрий Петров		5,00	
<a href="#">Brightster Austria</a>	Nadezhda Rukavis...			1,00
	Дмитрий Петров		4,00	
<a href="#">Electronic Meiser</a>	Екатерина Иванова		5,00	1,00

# Искусственный интеллект (AI) в действии



The screenshot shows the SAP Hybris interface with a sidebar and a main content area. The sidebar includes links for 'Начальная страница', 'Календарь', 'Клиенты', 'Контакты', 'Целевые группы', 'Потенциальные воз...', 'Возможности', 'Предложения', 'Заказы на продажу', 'Пропозы', 'Моделирование па...', 'Лента', 'Встречи', 'E-mail', 'Телефонные звонки', 'Задачи', 'Массовые рассылк...', 'Списки активностей', 'Целевые группы', 'Контент', and 'Кампании'. The main content area shows a list of opportunities under 'Мои возможности (45)'. One opportunity, 'BlueChip Oppy', is highlighted with a yellow box and detailed information:

- 77 Оценка возможности**  
Закрытие очень в...
- Ключевые факторы**
  - Доля реализованных возможностей представителя 76
  - Дата закрытия в Q4
  - Число дней с последнего обновления: 45
  - 45 дней в статусе "Открыто"
- Взаимодействие по активности**

1	2	0	4
Получено	0		
Отправлено	1		
Последняя активность	17.08.2017		
- 182 Дни до закрытия**
- 393 Дни в Identify opportunity Статус**
- Сумма изменена**  
0,00 \$ → 13 тыс. \$
- Статус обновлен**  
Lost → In Process
- 4 Число переносов сделки**

**Оценка вероятности**  
**И ключевые факторы**

**Оценка текущей**  
**активности по проекту**

**Оценка актуальности**  
**сроков закрытия сделки**

**Изменение статусов**  
**сделки**

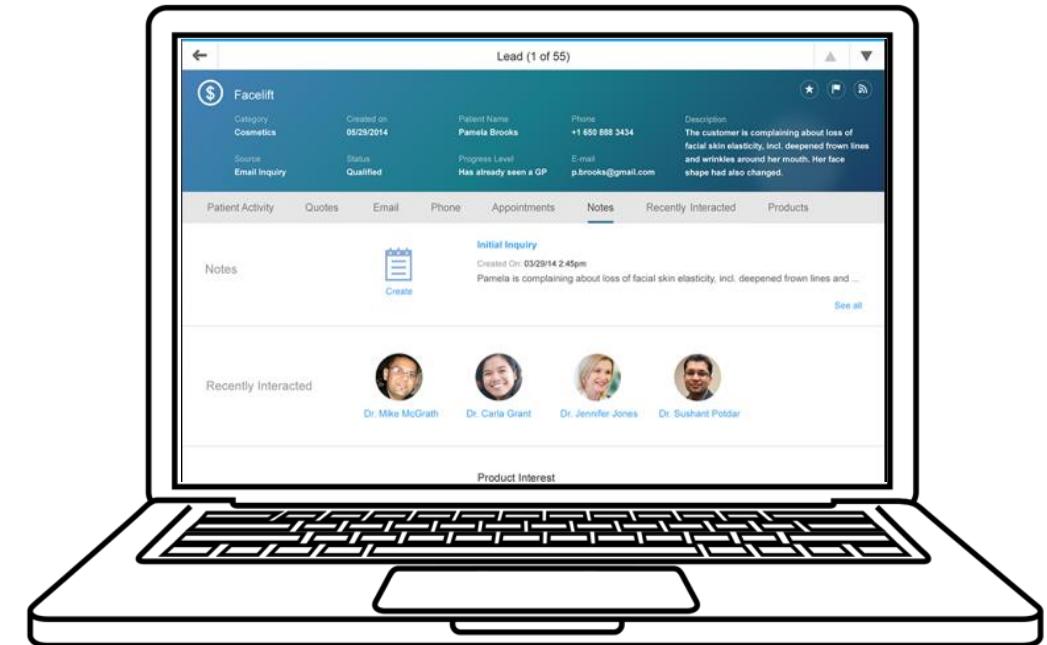
# Управление лидами

## Описание

- Автоматизированные инструменты для квалификации, распределения, назначения и развития лидов для последующего преобразование их в сделки.
- Рейтинговой оценки и категоризация клиентов
- Автоматический уведомление о «застрявших» и «брошенных» лидах.
- Прогнозная аналитика для подсчета и анализа потенциальных сделок

## Основные возможности

- ✓ Управление полным процессом ведения сделок. От потенциального лидда до постоянного сопровождения клиента.
- ✓ Машинное обучение и предиктивная аналитика для оценки потенциала лидов и рекомендаций.



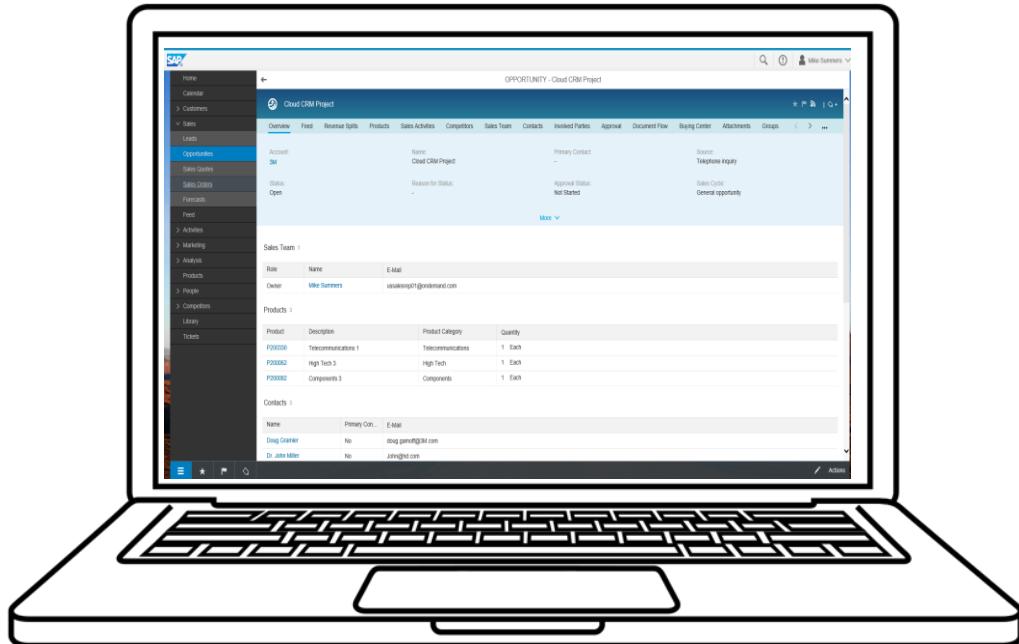
- **Рост эффективности отдела продаж**
- **Полный цикл продаж**
- **Фокус на самых перспективных сделках**
- **Сокращение цикла продаж**

## Описание

- Точная квалификация сделок и отображение в воронке продаж.
- Обмен опытом и взаимодействие с коллегами для достижения лучших результатов

## Основные преимущества

- ✓ Встроенный инструмент для коллаборации
- ✓ Гибкая модель методологии процесса продаж
- ✓ Комплексная аналитика



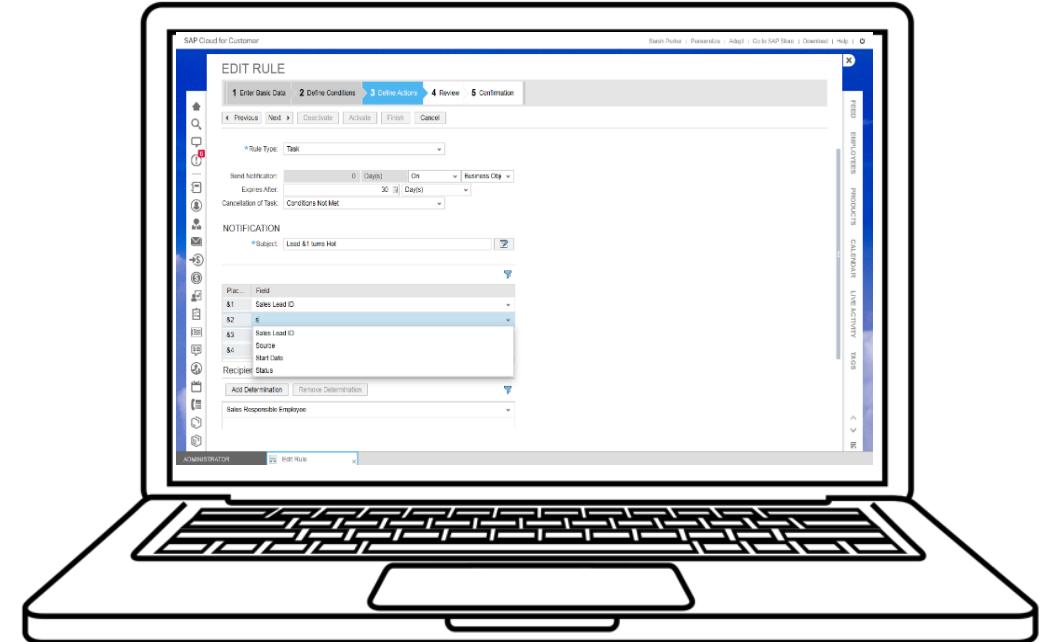
- ✓ Рост прибыли за счет закрытия большего количества сделок
- ✓ Улучшение прогнозирования продаж и результатов
- ✓ Ускорение сделок и повышение эффективности продаж с помощью актуальной воронки продаж

## Описание

- Набор стандартных бизнес процессов, отвечающих требованиям отрасли.
- Возможность создания собственных и редактирования существующих бизнес процессов.

## Основные преимущества

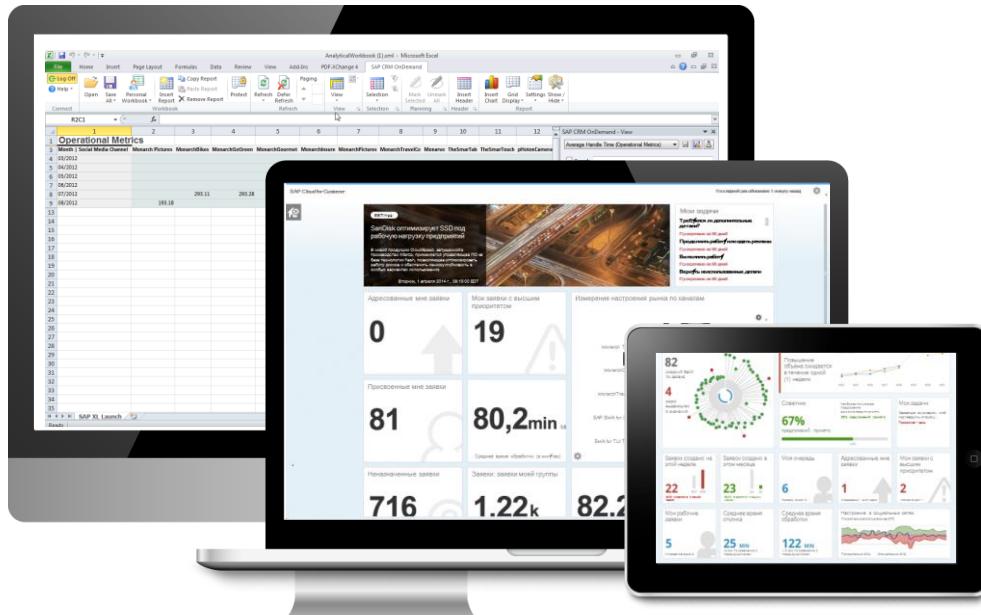
- ✓ Управляемый процесс создания правил
- ✓ Гибкая настройка уведомления для пользователей



- ✓ **Оптимизация процессов продаж, маркетинга и сопровождения**
- ✓ **Повышение эффективности за счет устранения избыточных задач**
- ✓ **Автоматизация повторяемых процессов**

# Управление сервисным обслуживанием

Предоставляет функции для организации качественной поддержки клиентов: начиная от процесса создания заявки при обращении, сохранения всей истории взаимодействия, а также с возможностью проведения клиентских опросов.



## Функции

- Полное многоканальное обслуживание клиентов, включая маршрутизацию ожидающих заявок и обработку клиентских обращений.
- Встроенные предложения для обслуживания на местах, включая планирование и мобильные технологии
- Адресное обслуживание по социальным каналам
- Интегрированное решение для выездного обслуживания, включая календарное планирование и работу на мобильных устройствах
- Инновационные технологии Интернета вещей, прогнозной аналитики и анализа телеметрии датчиков
- Формирование системы управления удержанием клиентов

## Основные преимущества

- ✓ Повышение удовлетворенности клиентов благодаря упрощению и оптимизации ИТ и стандартов бизнес-процессов в среднем на **35,5 %**
- ✓ Снижение оттока клиентов
- ✓ **70%** повышение уровня удовлетворенности клиентов
- ✓ Увеличение скорости решения инцидента до **37%**
- ✓ **36%** снижение обслуживания/расходы на поддержку
- ✓ **21%** увеличение кросс продаж

# Управление сервисным обслуживанием

## Многоканальное обслуживание

- Электронная почта
- Телефон (КТ)
- Чат
- SMS
- Интернет-портал самообслуживания
- Брендовые сообщества
- Социальные медиа\* (Twitter, FB)

## Аналитика

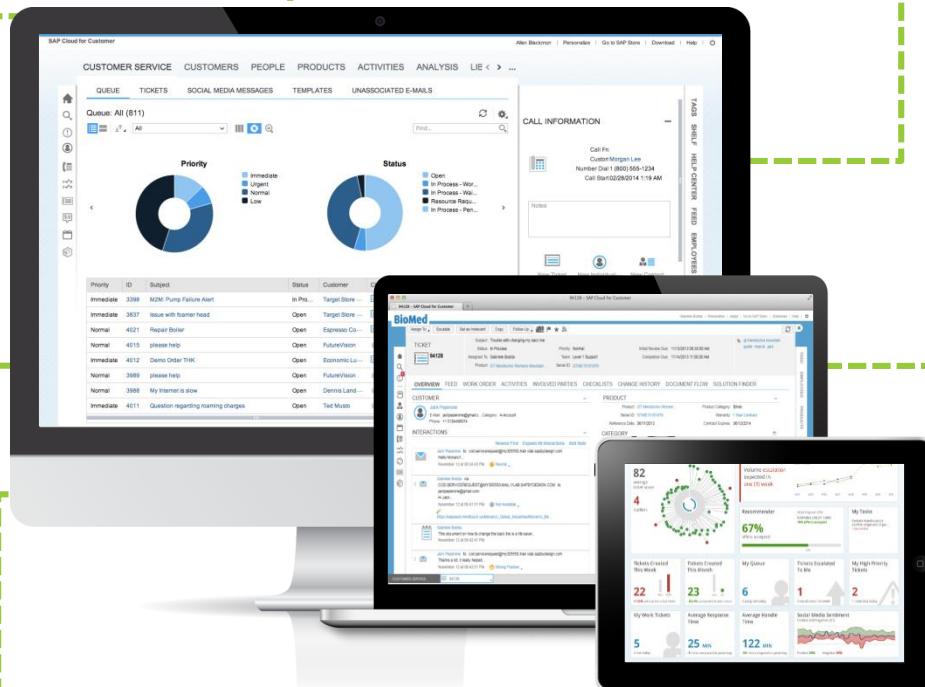
- Результаты работы сервисного департамента в режиме реального времени с помощью преднастроенных информационных панелей
- Встроенные отчеты, оценивающие время отклика, время обработки, приоритетности обращений и тенденции эскалации проблем

## Персонализация

- Флаги
- Теги
- Полка
- Быстрое создание
- Настраиваемые поля
- Избранное

## Совместная работа

- Контекстуальная совместная работа в социальных сетях со встроенным каналом контента



## Мобильные технологии

- Управление заявками и обслуживанием на iPad — всегда и везде

## Средство поиска решений Solution Finder

- Центр знаний SAP от Mindtouch
- Интеграция с существующей базой знаний
- Контекстные рекомендации
- Возможность легко делиться контентом с клиентами

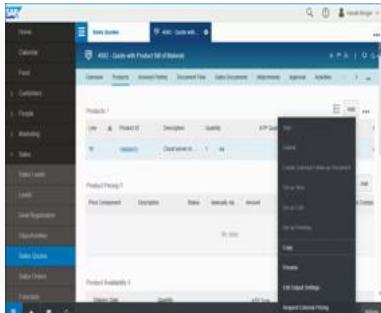
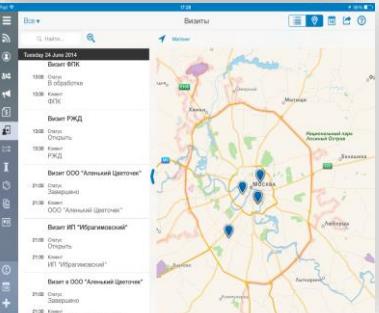
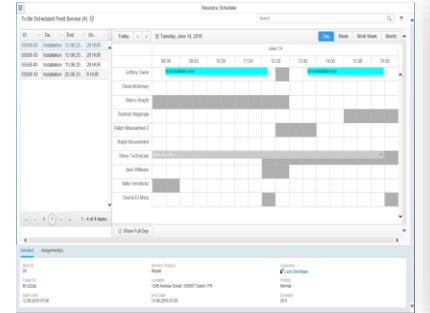
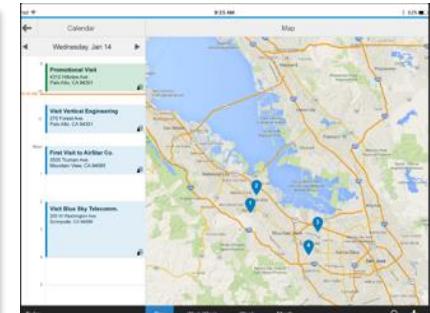
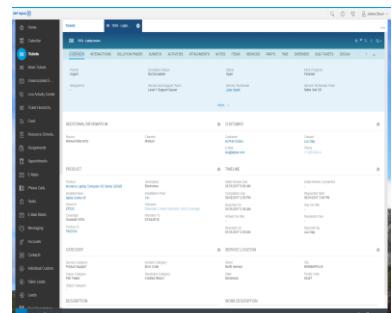
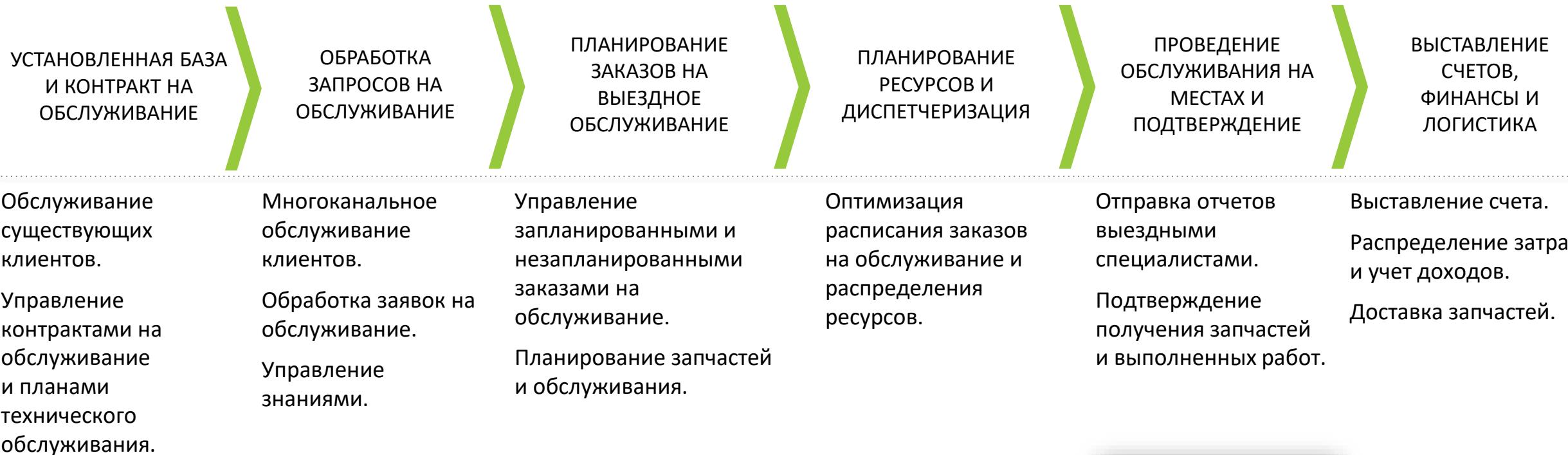
## Производительность

- Управление ответами на сообщения электронной почты
- Правила маршрутизации и эскалации
- Поток операций
- Управление заявками на обслуживание
- Выездное обслуживание
- Работа отдела по сделкам

## Интеграция

- Встроенная интеграция с решениями SAP ERP и SAP CRM
- Открытый программный интерфейс приложения

# Управление комплексным обслуживанием на местах



# Омниканальное сервисное обслуживание



# Расчет окупаемости (ROI) при внедрении решения для управления продажами и сервисным обслуживанием по оценке компании Forrester

## SAP Hybris Sales

3-year ROI of 437%



**35%**

Увеличение продуктивности команды продаж



**28%**

Увеличение среднего размера сделки



**28%**

Сокращение ИТ-затрат на обслуживание и интеграцию SAP Hybris Cloud for Customer

## SAP Hybris Service

3-year ROI of 363%



**40%**

Увеличение представителей отдела сервиса и выездных сервисных инженеров



**50%**

Увеличение до-продаж



**42%**

Сокращение затрат на колл-центр и интеграционных затрат

\*The Total Economic Impact™ Of SAP Hybris Cloud For Customer (Sales) Cost Savings And Business Benefits Enabled By SAP Hybris Cloud For Customer

# Проекты SAP Hybris в travel and transportation в мире



# DVIGEX OPERATE – ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ И ОМНИКАНДЛЬНОСТЬ



Продукты: SAP CRM, SAP Hybris

Экспертиза команды с 2010 года

Глубокая специализация (отдельная команда консультантов)

Средний опыт работы консультантов с SAP CRM – около 8 лет, с продуктами линейки SAP Hybris – 5 лет.



## CRM (Service)

Прозрачная процедура ведения клиента от льда до продажи и биллинга.

Управление сделками при помощи воронки продаж: квалификация, процесс (Отслеживание и планирование действий по сделкам - звонки, email, встречи), утверждение этапов, интегрированное с СЭД.

Ценообразование

Ведение НСИ

## Call центр

Интеграция с системами телефонии. Автоматическое определение данных контакта и истории взаимодействия по нему

Автоматическое создание записи взаимодействия с клиентом. Контроль работы операторов. Контроль сроков ведение рекламаций. Автоматическая маршрутизация рекламации.

## CRM (Sales)

Формирование "золотого профиля" клиента: сбор данных и отслеживание покупок.

Интеграция с системами генерации заказов - кассовыми системами, системами лояльности и маркетинга, системами электронной коммерции

Формирование системы "единого окна", Ценообразование, Ведение НСИ.

## CRM Управление маркетингом

Единый интерфейс ведения маркетинговых кампаний.

Инструмент управления рассылками, контентом. Интеграция с рассыльными сервисами.

Сегментация клиентов на основании всех собранных данных, как об online, так и об offline действий.

## E-commerce + Marketing

Интернет-магазин под ключ. Отдельные витрины и прайс-листы для различных регионов. Возможность создание персональной торговой площадки для поставщика Единый интерфейс ведения и хранения данных о промоакциях, купонах, скидках Гибкое управление индивидуальными промоакциями на основании данных клиента и его поведения не только на сайте ВинЛаб, но и в social media и др. площадках.



## Достигнутые результаты

- ✓ Уменьшение стоимости квалифицированного льда на 40%
  - ✓ Повышение лояльности уже существующих клиентов на 15%
  - ✓ Помощь в осуществлении следующих шагов при обработке потенциальной сделки привело к увеличению количества успешных сделок на 15%
  - ✓ Коэффициент перехода из льда в клиента в среднем увеличится на 25%
  - ✓ Время перехода из холодного льда в клиента в среднем сократилось на 10%
- ✓ Значительное увеличение эффективности работы call-центра
  - ✓ Уменьшение паузы между звонками в среднем на 15%
  - ✓ Увеличение удовлетворенности звонком увеличилось на 40%
  - ✓ Повышение прибыльности канала продаж на 10%, за счет использования единой базы клиентов и Q&A, а также ускорения обработки обращений в среднем на 17%
- ✓ Увеличение эффективности маркетинговых кампаний в среднем на 12%
  - ✓ Увеличение общего оборота на 10%
  - ✓ Стоимость привлеченного клиента в рамках промоакции снизилась на 17%
  - ✓ повышение среднего чека на 25% - Скорость запуска промоакции возрастет до 3 раз"
- ✓ В 3 раза ускорилась процедура запуска новых правил по мотивации клиентов
- ✓ Повышение процента конверсии на сайте/мобильном приложении до +30%



# СПАСИБО

