



Dvigex Operate

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

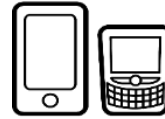
ПУТЬ К ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



**ЕДИНОЕ ПОНИМАНИЕ
КЛИЕНТА**



**ПРОДАЖА ДОП.
ТОВАРОВ И УСЛУГ**



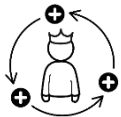
**КОММЕРЦИЯ ЧЕРЕЗ
ЛЮБЫЕ КАНАЛЫ И
УСТРОЙСТВА**



**ПЕРСОНАЛИЗИРОВА
ННЫЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ**



**КОРПОРАТИВНЫЕ
УСЛУГИ. ФОКУС НА
B2B СЕГМЕНТЕ**



**МАРКЕТПЛЕЙС
СОБСТВЕННЫХ И
ПАРТНЕРСКИХ УСЛУГ**



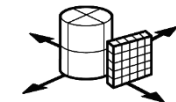
**ЦЕЛОСТНЫЙ ПОДХОД
К УПРАВЛЕНИЮ
САМООБСЛУЖИВАНИ
ЕМ**



**ЕДИНЫЙ ПРОФИЛЬ
КЛИЕНТА ДЛЯ ВСЕХ
СЛУЖБ**

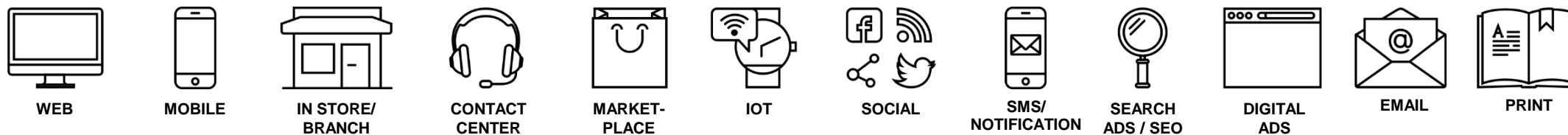


**END 2 END ЦИФРОВАЯ
ПЛАТФОРМА**



**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
- Площадки 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

Прогнозная аналитика

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

Продуктивность и персонализация

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

Аналитика в реальном времени

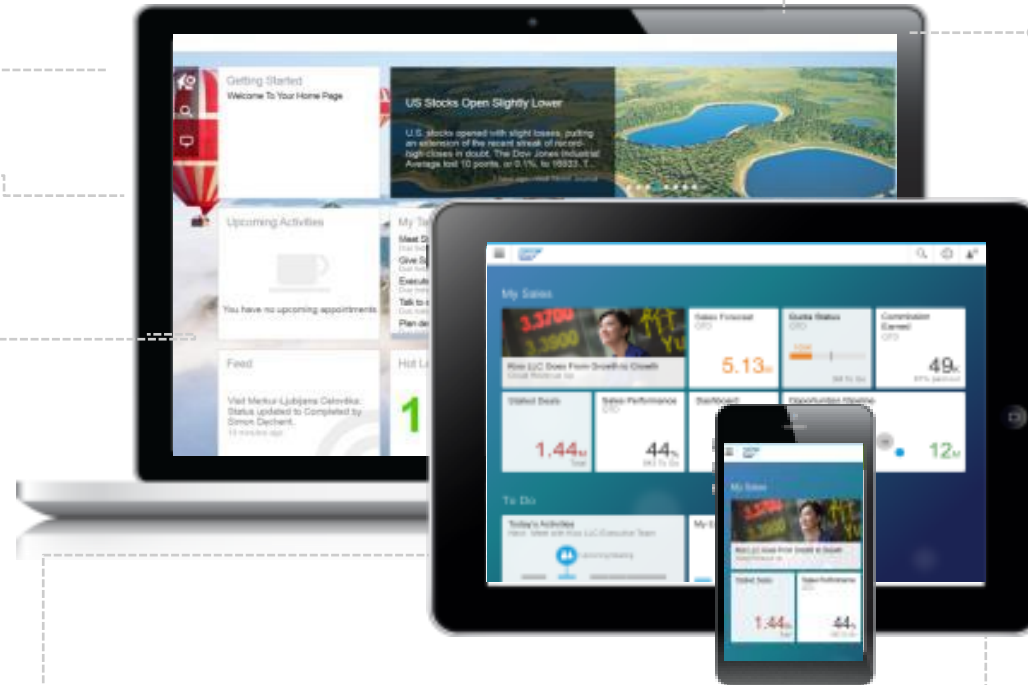
- Информационные панели и прогнозирование
- Настраиваемые пользовательские отчеты
- Обзор 360
- Интеграция с SAP BW и SAP BusinessObjects

Интеграция

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

Мобильность

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



Простые и сложные продажи

SAP Hybris

Учетная
система

СЦЕНАРИИ ПРИМЕНЕНИЯ:

- НОВЫЕ КЛИЕНТЫ
- ПРОДАЖА КРУПНЫХ ПРОЕКТОВ
- ПРОДАЖА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

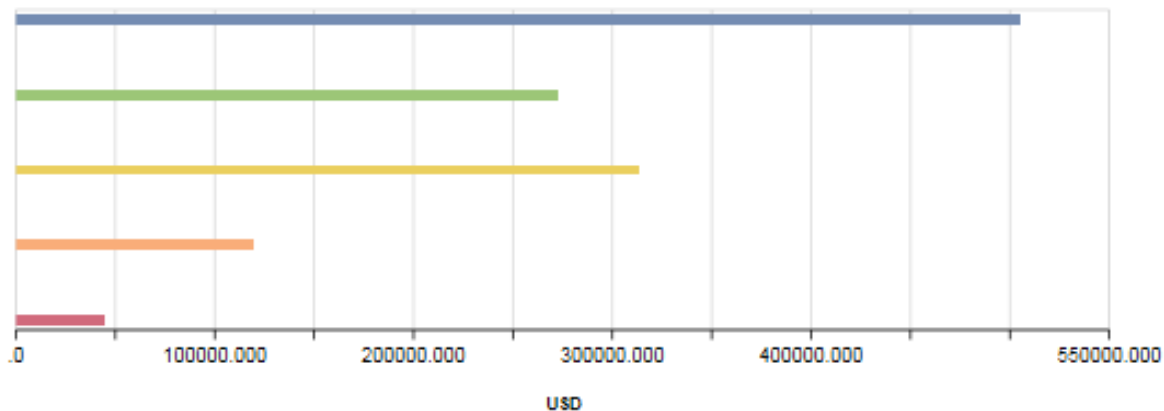




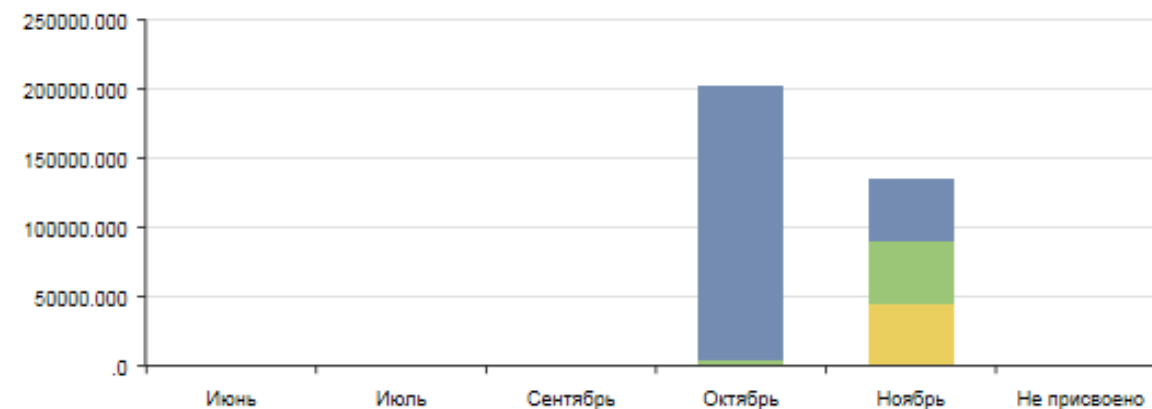
ДЕМО ДАШБОРД



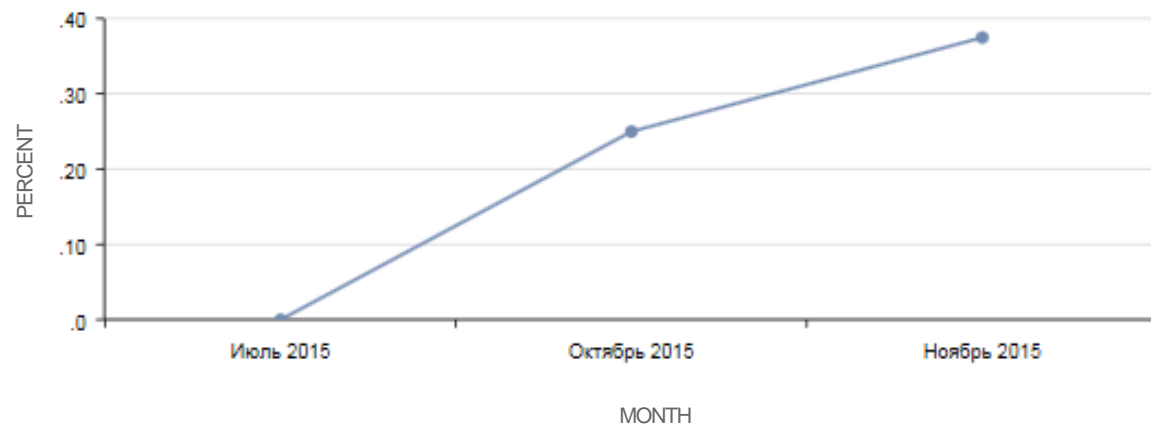
PIPELINE



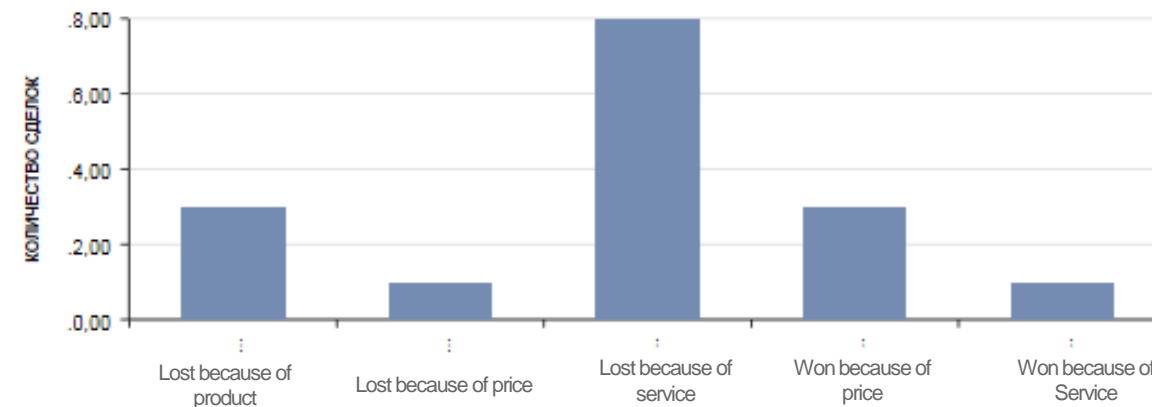
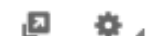
ОБЪЕМ ВЫСОКИХ ПЕРСПЕКТИВ



КОЭФФИЦИЕНТ КОНВЕРСИИ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ - ПО...



ПРИЧИНЫ РЕАЛИЗАЦИИ/УПУЩЕНИЯ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД

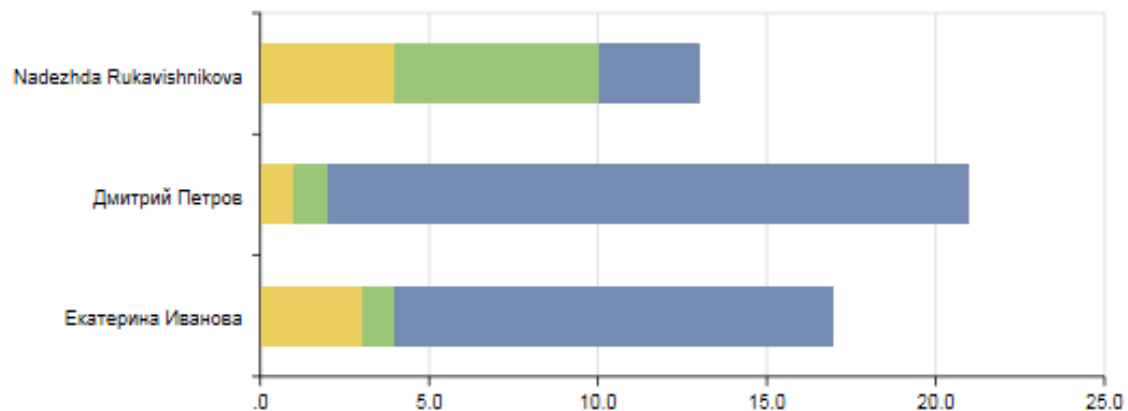




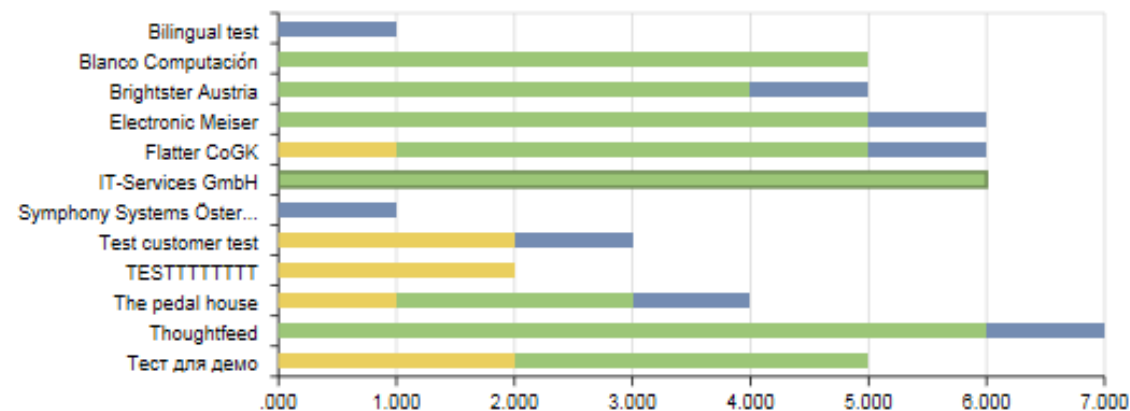
▼ АКТИВНОСТИ КОМАНДЫ

[Reset dashboard](#)

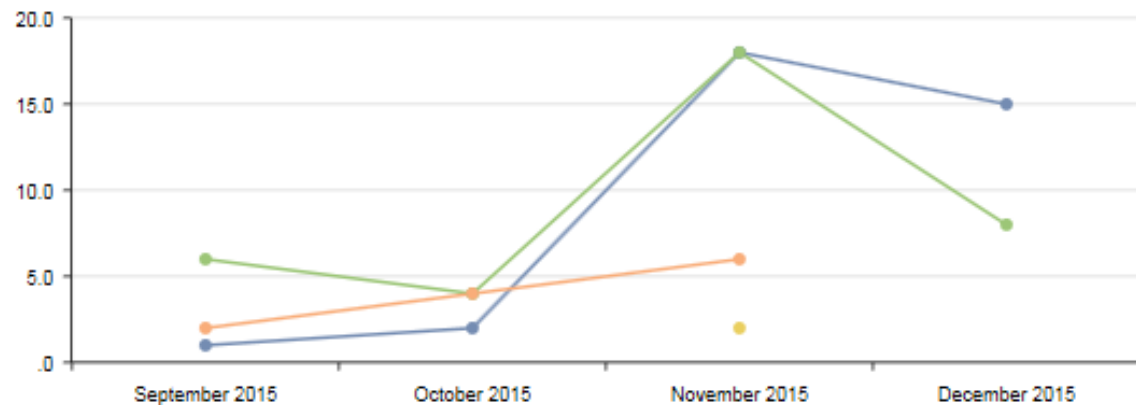
АКТИВНОСТИ ПО СОТРУДНИКАМ



АКТИВНОСТИ ПО КЛИЕНТАМ



КРІ АКТИВНОСТИ КОМАНДЫ



ЛИСТ АКТИВНОСТЕЙ



	Activity Type	Activity Task	Appointment	Phone Call	
Bilingual test	Nadezhda Rukavis...			1,00	^
Blanco Computación	Дмитрий Петров	5,00			
Brightster Austria	Nadezhda Rukavis...			1,00	
	Дмитрий Петров	4,00			
Electronic Meiser	Екатерина Иванова	5,00		1,00	v

Искусственный интеллект (AI) в действии

SAP Hybris (v)

Возможности

Мои возможности (45)

Имя	Клиент	Дата закрытия	Фаза продажи	Ответственный	Значение	Статус	Прогресс
Big Deal for Lowes	Lowes New York #1674	07.01.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Ship Route to Singapore	Adidas	02.07.2015	Предложение	Alex Tan		Открыто	Блокир...
Ocean Freight for ADIDAS	Adidas	30.06.2015	Определени...	Phil Hughes		Открыто	Блокир...
BlueChip Oppy	BlueChip Systems	17.08.2017	Определени...	Mike Sum...	77	В обра...	Блокир...
Q3 Oppy Blue Drive	Blue Drive	14.06.2018	Квалификац...	Mike Sum...	82	В обра...	Медле...
Q1 Deal Kixo #5	Kixo	29.09.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Q1 Deal Kixo #6	Kixo	29.09.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Q1 Deal Knorr #1	Knorr AG	29.09.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Q1 Deal Knorr #2	Knorr AG	29.09.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
oppty for plant	Pink Company	20.10.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Opp_VK0805	Green Mile Inc	02.11.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
OPPT 1508	Pink Company 1508	10.02.2016	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
2016 sales	Pink Company	08.06.2016	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Oppt to Order-2	Pink Company	19.06.2016	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Pink Comp. Q2 Deal	Pink Company	07.10.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
2015 new oppty	Pink Company	20.10.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Opp_VK0805	Pink Company	04.11.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
Opp_VK0805	Pink Company	04.11.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...
2015 new oppty	Pink Company	22.11.2015	Определени...	Mike Sum...		Открыто	Блокир...

BlueChip Oppy

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

1 Дата и время закрытия отправлены

393 Дни в Identify opportunity

Статус

0 Дни

↑ ↓ 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

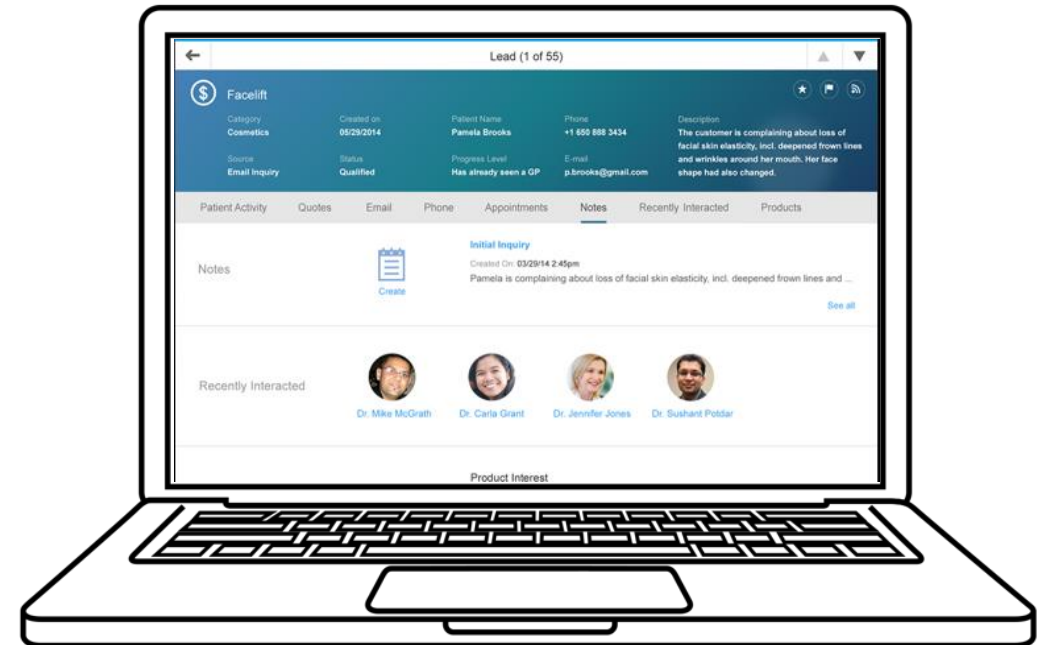
Управление лидами

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 лида до постоянного сопровождения клиента.
- ✓ Машинное обучение и предективная аналитика для оценки потенциала лидов и рекомендаций.



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

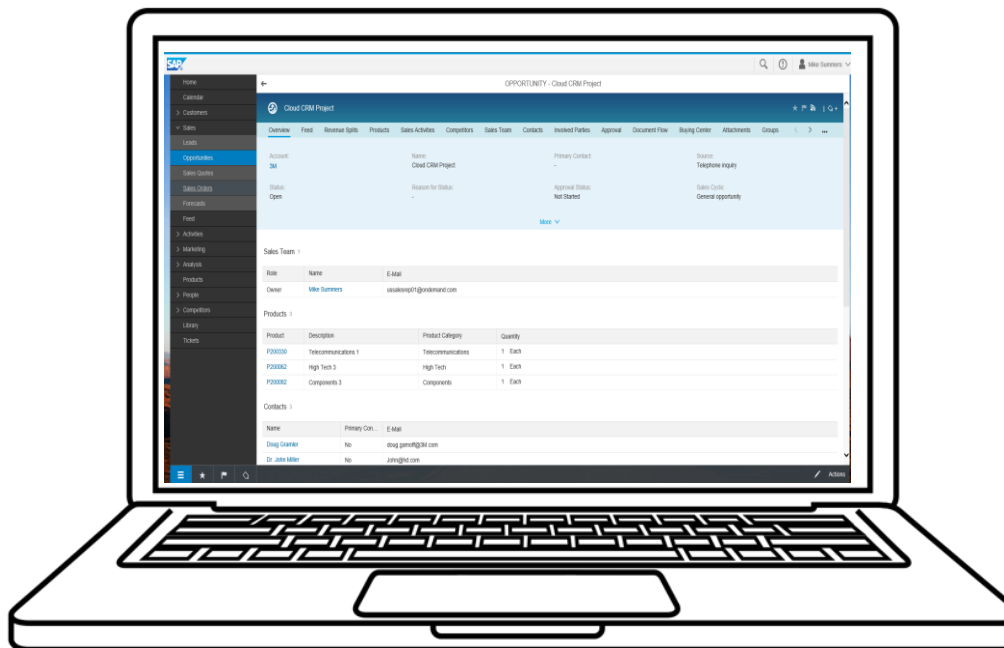
Управление сделками

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

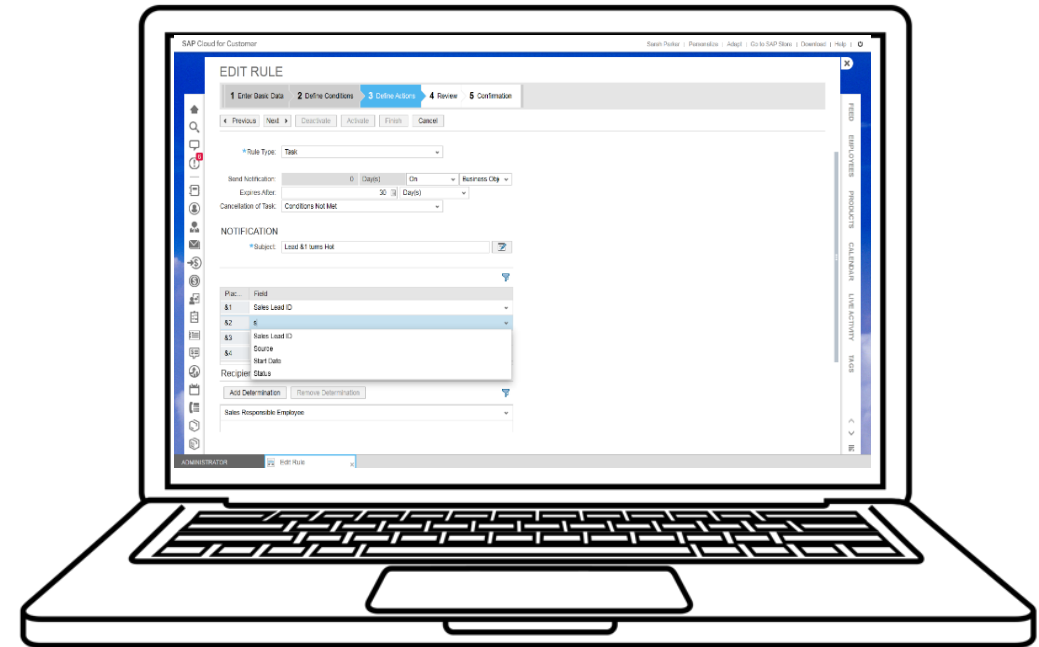


Описание

- 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

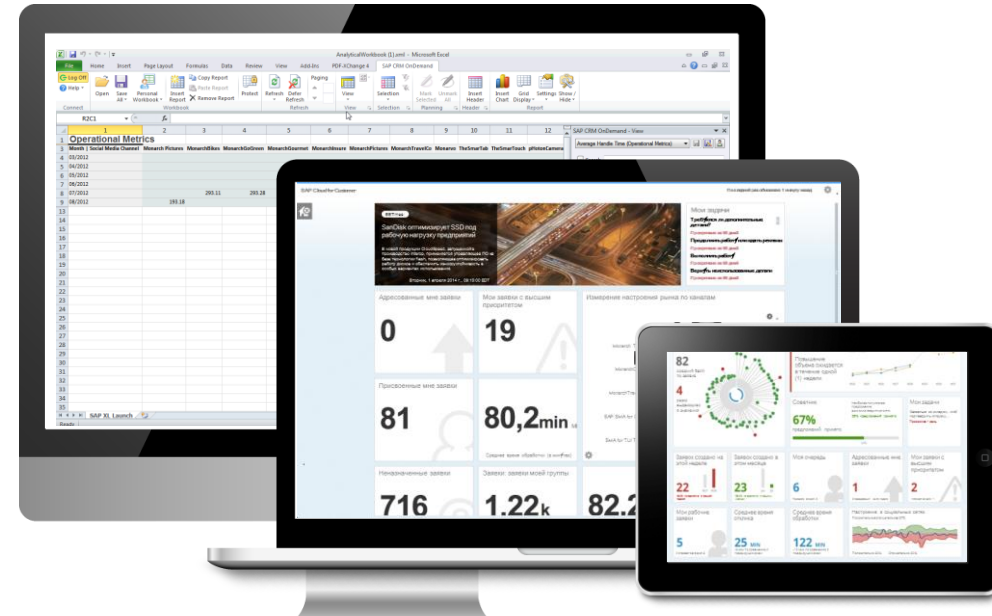


- ✓ Оптимизация процессов продаж, маркетинга и сопровождения
- ✓ Повышение эффективности за счет устранения избыточных задач
- ✓ Автоматизация повторяемых процессов

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)

Совместная работа

- Контекстуальная совместная работа в социальных сетях со встроенным каналом контента

Средство поиска решений Solution Finder

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

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

Производительность

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

Персонализация

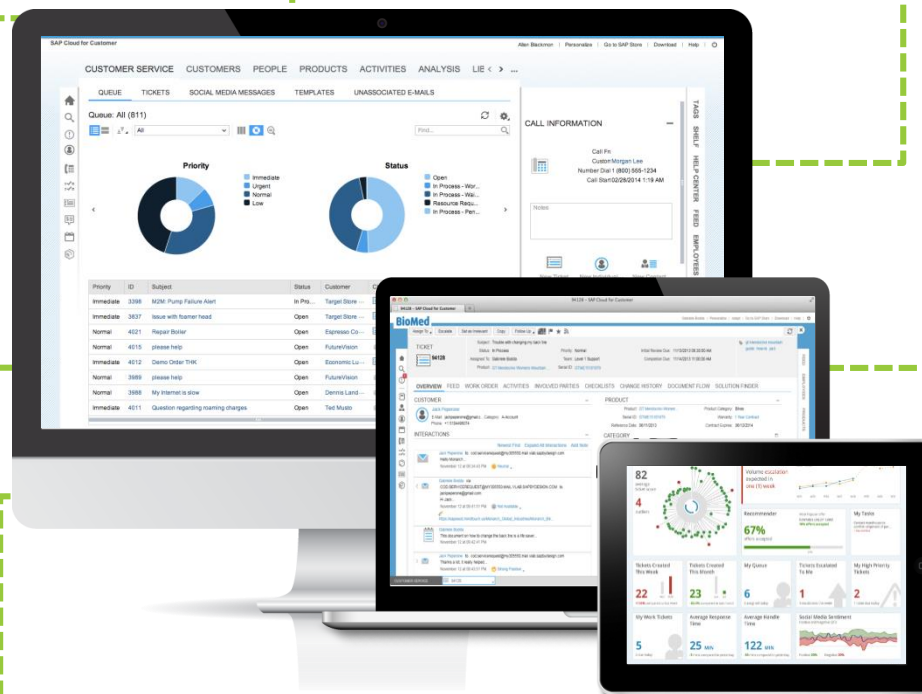
- Флаги
- Быстрое создание
- Теги
- Настраиваемые поля
- Полка
- Избранное

Мобильные технологии

- Управление заявками и обслуживанием на iPad — всегда и везде

Интеграция

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



Управление комплексным обслуживанием на местах



УСТАНОВЛЕННАЯ БАЗА
И КОНТРАКТ НА
ОБСЛУЖИВАНИЕ

ОБРАБОТКА
ЗАПРОСОВ НА
ОБСЛУЖИВАНИЕ

ПЛАНИРОВАНИЕ
ЗАКАЗОВ НА
ВЫЕЗДНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ

ПЛАНИРОВАНИЕ
РЕСУРСОВ И
ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЯ

ПРОВЕДЕНИЕ
ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
МЕСТАХ И
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

ВЫСТАВЛЕНИЕ
СЧЕТОВ,
ФИНАНСЫ И
ЛОГИСТИКА

Обслуживание
существующих
клиентов.

Управление
контрактами на
обслуживание
и планами
технического
обслуживания.

Многоканальное
обслуживание
клиентов.

Обработка заявок на
обслуживание.

Управление
знаниями.

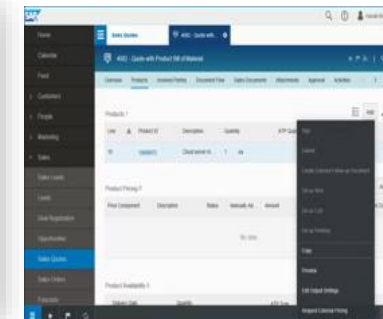
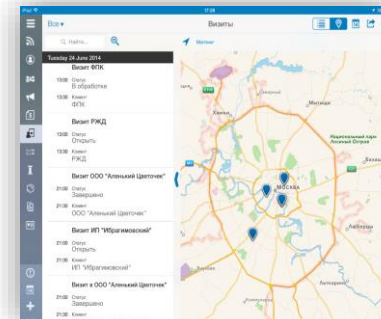
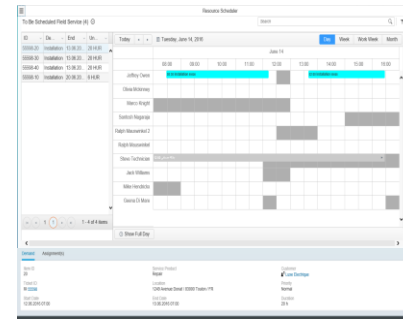
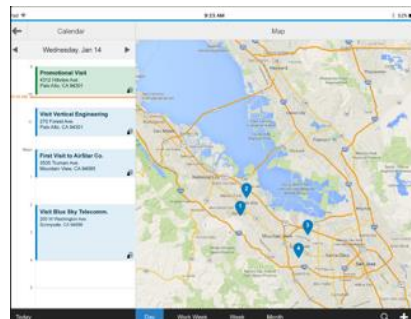
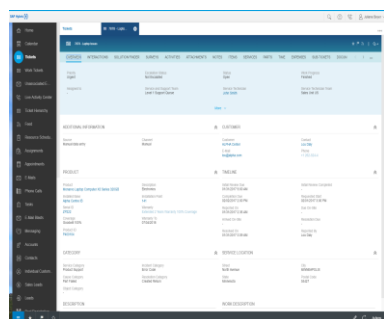
Управление
запланированными и
незапланированными
заказами на
обслуживание.

Планирование запчастей
и обслуживания.

Оптимизация
расписания заказов
на обслуживание и
распределения
ресурсов.

Отправка отчетов
выездными
специалистами.
Подтверждение
получения запчастей
и выполненных работ.

Выставление счета.
Распределение затрат
и учет доходов.
Доставка запчастей.



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 отдел сервиса и выездных сервисных инженеров



50%

Увеличение до-продаж



42%

Сокращение затрат на колл-центр и интеграционных затрат

Проекты SAP Hybris в travel and transportation в мире



A BOEING COMPANY



DVIGEX OPERATE – ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ И ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



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 лида 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 рассылочными 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 лида 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 лида в клиента в среднем увеличился на 25%
 - ✓ Время перехода из холодного лида 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

