Внедрение программы лояльности на базе SAP CRM для эффективного управления каналами сбыта

Дарья Гришина
Руководитель отдела партнерского маркетинга

xerox

Содержание

Партнерство с Xerox
Инструментарий для партнерства
Программа лояльности
SAP CRM

Лояльность B2B – это...

Принципы партнерства Xerox

Открытость для сотрудничества

Поддержка партнеров всех уровней

Наращивание поддержки в зависимости от интереса партнера к сотрудничеству

Ожидания партнеров

Всегда слышим «голос канала»: опросы и исследования

Непрерывное развитие возможностей

Своевременность поддержки

Современная ИТ-платформа и четкие бизнес-процессы

Новые возможности для эффективных коммуникаций

Разнообразие поддержки

Персонифицированный подход ко всем партнерам

Комплекс партнерских и маркетинговых программ

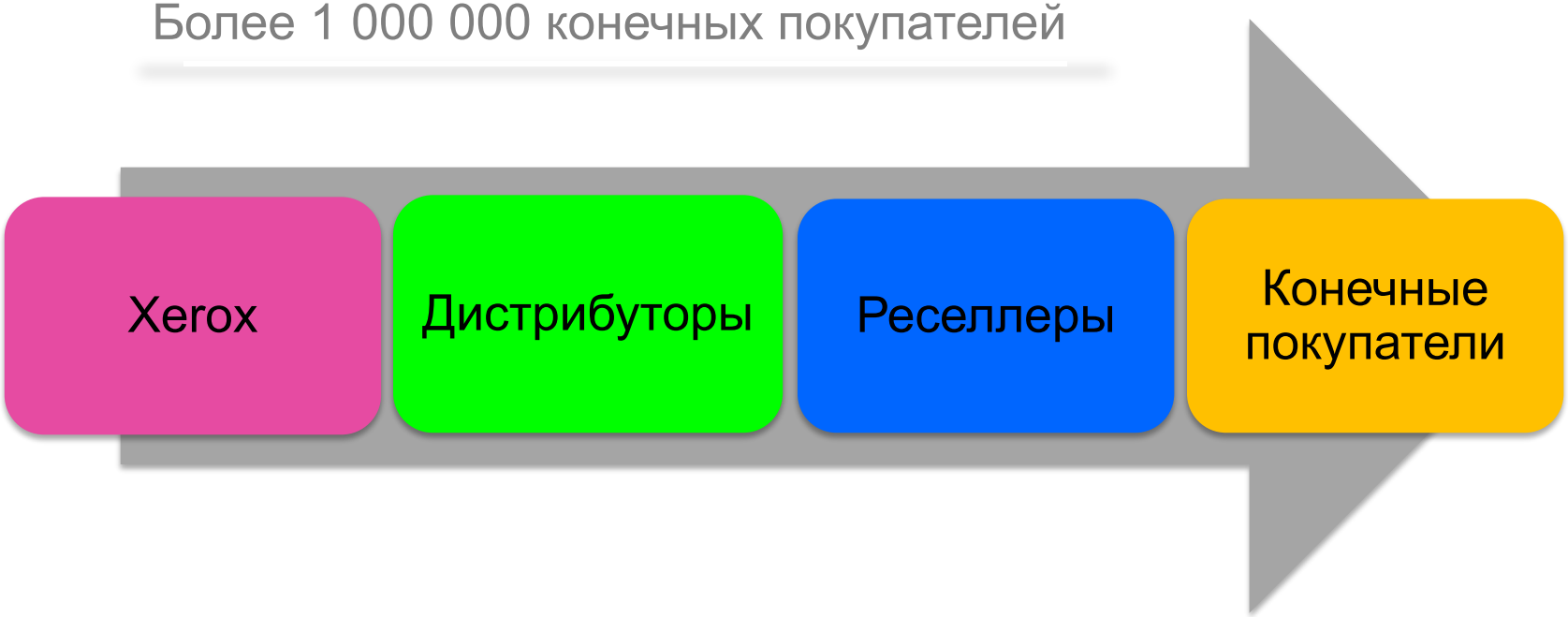
xerox

Модель партнерства Xerox

7 дистрибуторов

Более 5 000 реселлеров

Более 1 000 000 конечных покупателей



Партнерская сеть Xerox

5 458 реселлеров

200

Эксклюзивные реселлеры

1430

Авторизованные реселлеры

3828

Реселлеры

Инструментарий для работы с партнерами

Цели	Расширение канала сбыта	Увеличение объема закупок	**Лояльность канала**	Усиление территориального покрытия	
Сегментация	Типы	Статусы	Активность	Регионы	Продукты
Покрытие	Количество	Объем бизнеса	География	Рынки	
Дифференциация	**Конкурентоспособное предложение ценности для всех сегментов канала сбыта**				
Функциональные стратегии	Стратегии для ключевых сегментов канала сбыта				
Инструменты	База данных	Тренинги	**Программа лояльности**	Портал	Информационный центр
IT платформа SAP CRM	Interaction centre	**Loyalty**	Marketing		

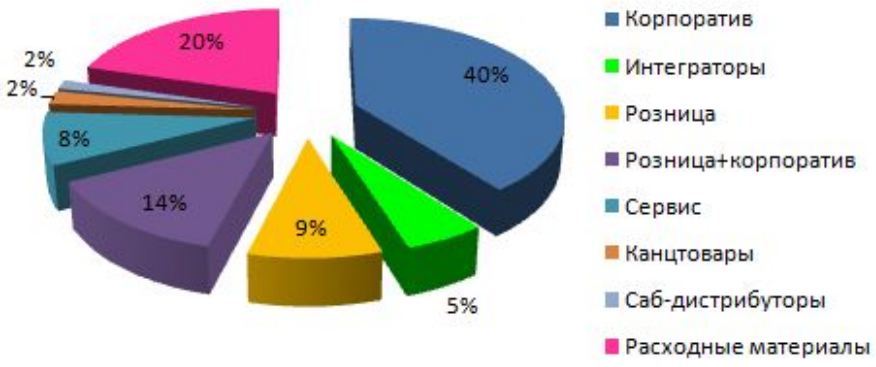
xerox

Программа лояльности Xtra

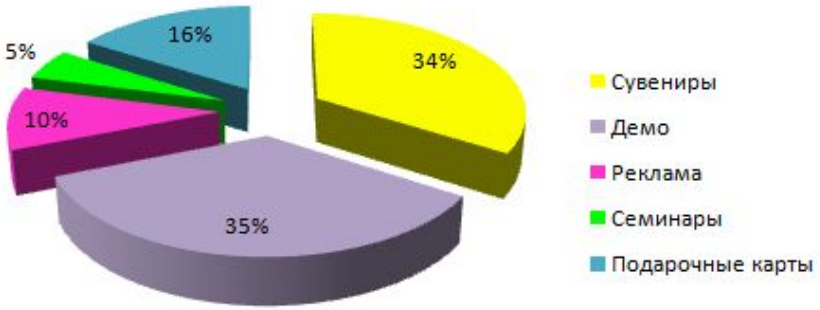
Механика программы Xtra

1. Закупка техники Xerox
2. Начисление бонусов Xtra
3. Расходование бонусов Xtra

Участники Xtra: типы компаний



Расходование бонусного фонда



Бонусный фонд:
900 000 Б
Количество участников:
1 400 партнеров

Поддержка программы лояльности Xtra

Информационный центр Xerox

- Авторизация реселлеров
- Маркетинговые программы
- Рассылка итогов сотрудничества
- Начисление бонусов
- Расходование бонусов
- Координирование доставки
- Сертификаты для реселлеров
- Администрирование документооборота

Автоматизированные процессы Xtra

Платформа SAP CRM

www.xerox.ru		SAP ERP		SAP BI	
Авторизация	Бонусы Xtra	Продукция	Sell-out	Отчетность	Sell-out
1400 заявок	700 заявок	350 видов	12 отчетов	10 видов	15 видов

Эффект от внедрения в календарный год

Времени на ручной ввод: -600ч. Времени на заказ демо: -300ч.	Времени на обработку SO: -190ч.	Времени на формирование: -300ч.

xerox

xerox®

xerox®