



# Техническая поддержка: от услуги к партнерству *(размышления на вольную тему)*



Октябрь, 2009

Артем Игнатенко,  
Региональный менеджер, Техническая поддержка  
Россия, СНГ, Центральная и Восточная Европа

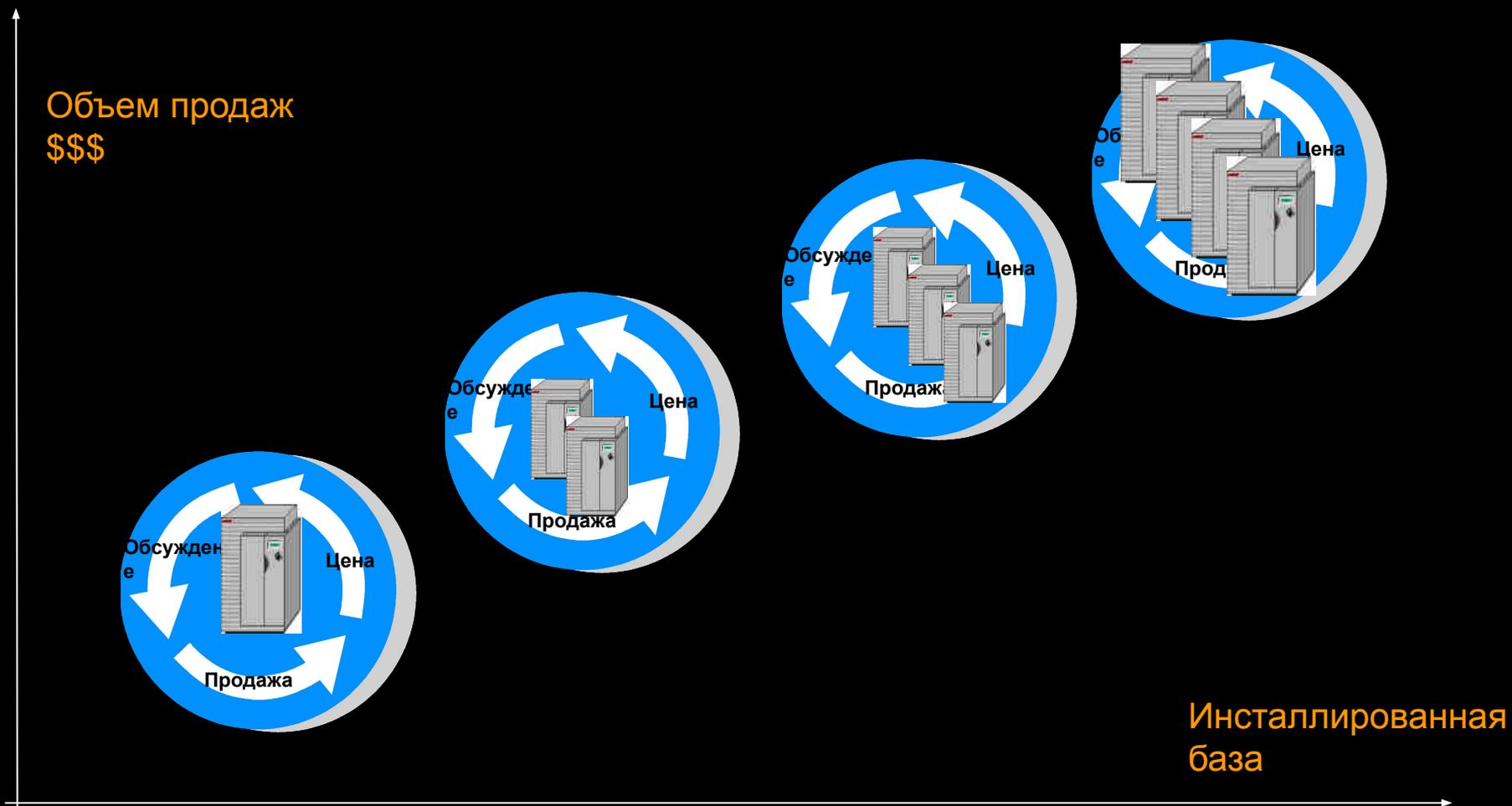
Cisco Services.  
Making Networks Work.  
Better Together.

# Оборудование vs. Услуги?



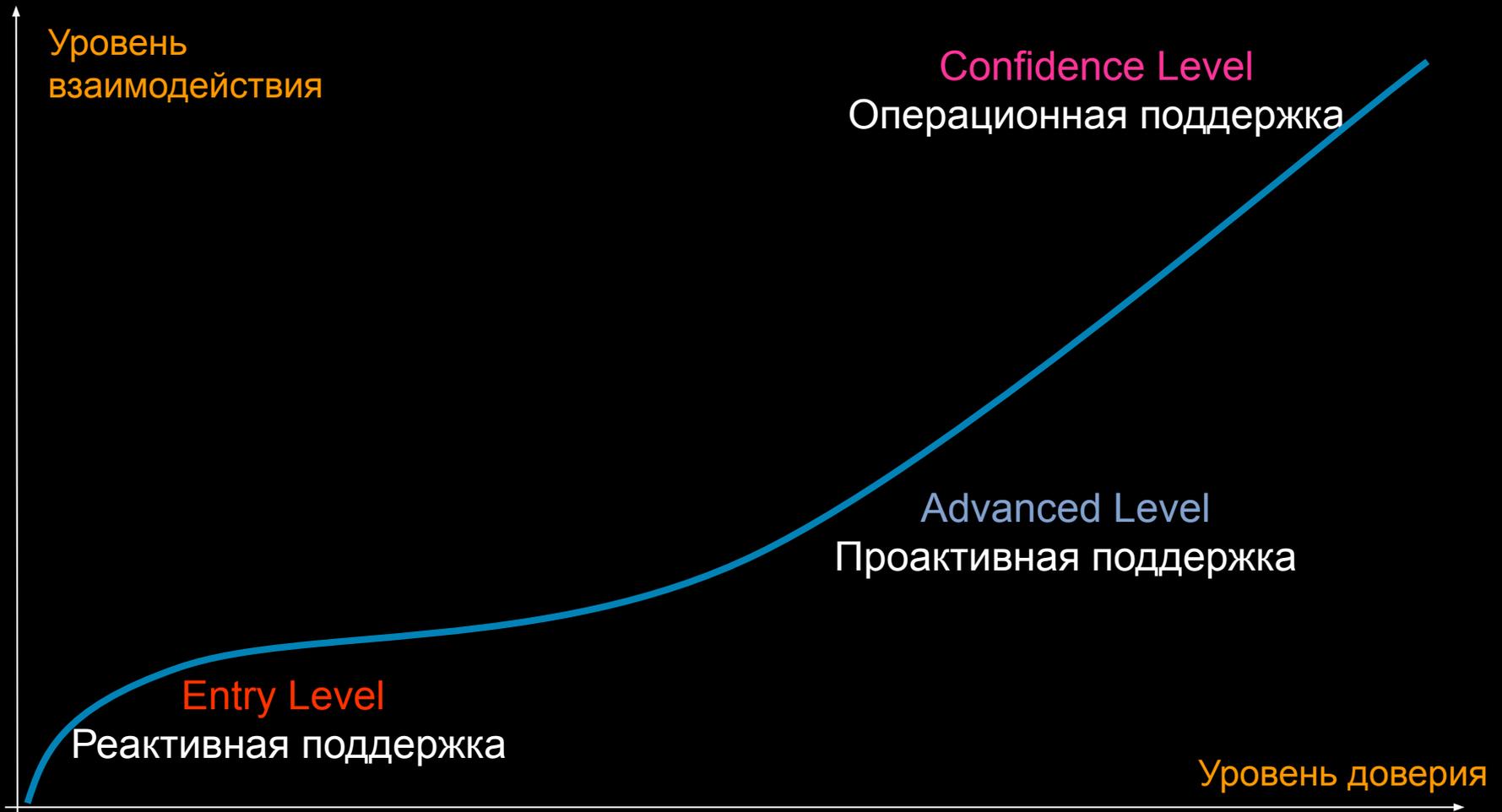
Цикл продажи оборудования

# Оборудование vs. Услуги?



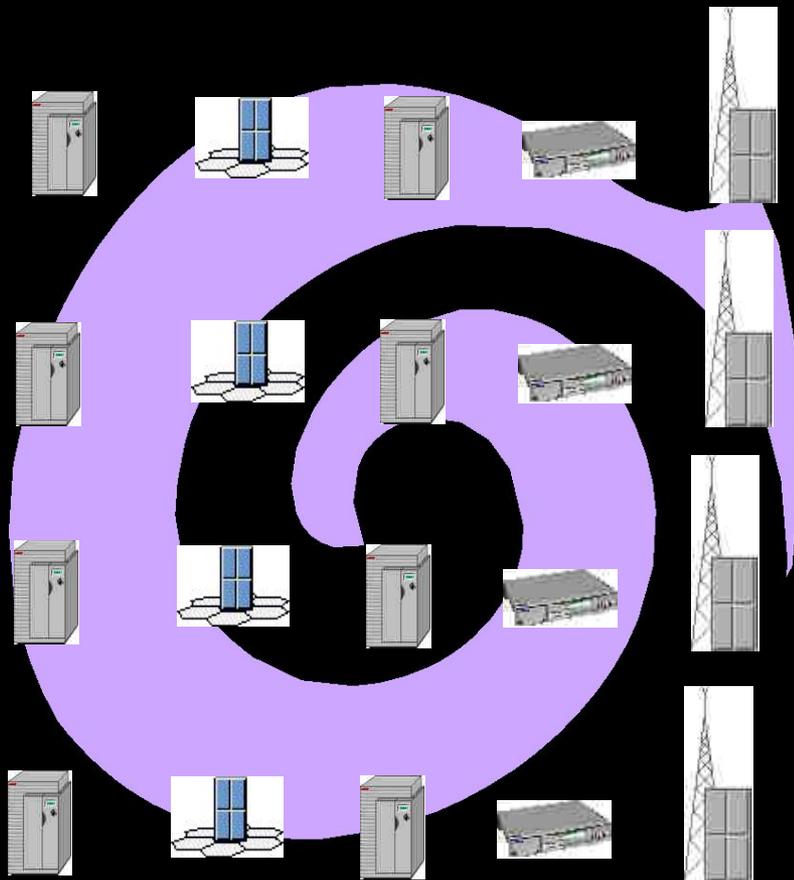
Каждый новый цикл продаж увеличивает инсталлированную базу

# Оборудование vs. Услуги?



Объем услуг растет по мере роста доверия

# Оборудование vs. Услуги?



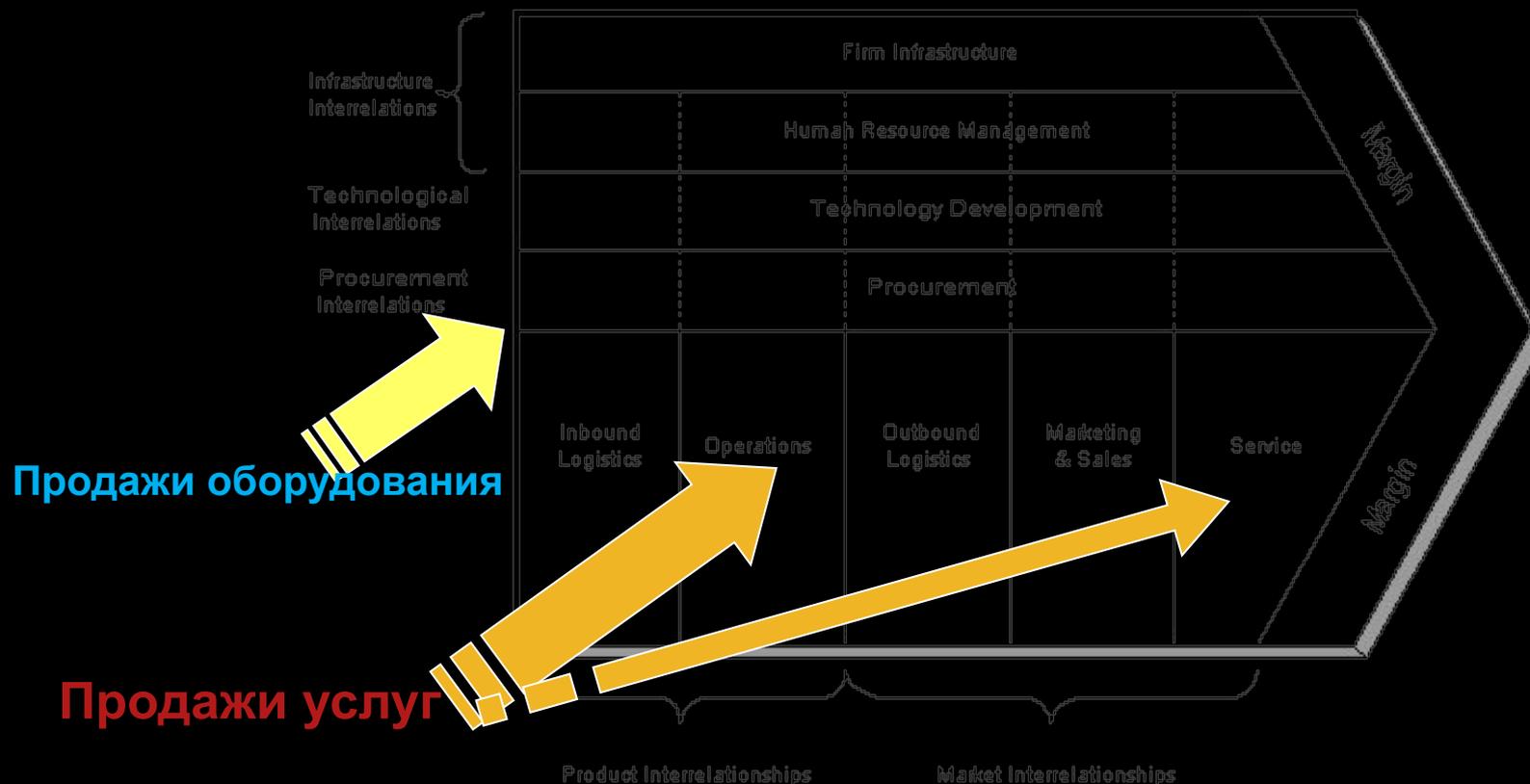
Цикл продажи услуг имеет спиральную форму.  
Каждый цикл продаж увеличивает доход от услуг при неизменной  
инсталлированной базе

# Оборудование vs. Услуги?



Спираль означает, что с каждым новым циклом продаж услуг возрастает степень доверия между сторонами и возрастает степень вовлеченности в услуги.

# Продажи оборудования и услуги в цепочке создания добавочной ценности (Operator Value Chain)

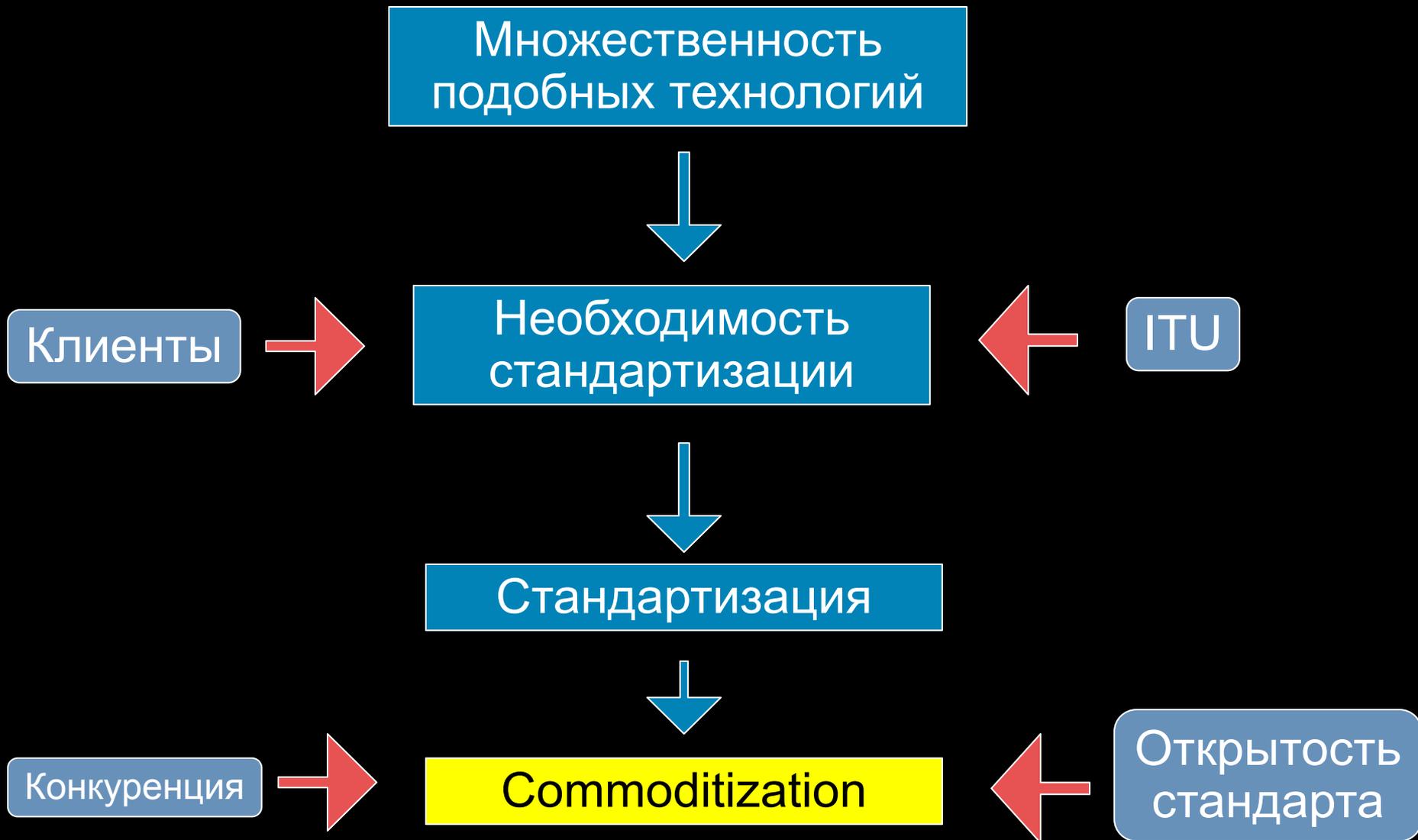


Услуги адресуются к наиболее значимым элементам цепочки, которые имеют прямое влияние на прибыль.

# Стандартизация и Конкуренция



# Стандартизация и Конкуренция



# Лояльность и Конкуренция

Покупатель  
(оператор связи)

Ц  
Е  
Н  
А

Стандартное  
оборудование  
Vendor A

Стандартное  
оборудование  
Vendor B

Стандартное  
оборудование  
Vendor C

# What is a Business?

## What is a NOT a Business:

- Earn money?
- Make shareholders happy?
- Build equal opportunity society?

# What is a Business?

**Business is to create  
and to keep the  
Customer.**

# Лояльность и Конкуренция: начало

Покупатель услуг (оператор связи)

Услуги  
Vendor A

Услуги  
Vendor B

Услуги  
Vendor C

# Лояльность и Конкуренция

Покупатель услуг (оператор связи)

Услуги  
Vendor A

Услуги  
Vendor B

Услуги  
Vendor C

# Лояльность и Конкуренция

Покупатель услуг (оператор связи)

# Лояльность и Конкуренция

Покупатель услуг (оператор связи)

Услуги  
Vendor B

Услуги  
Vendor C

# Лояльность и Конкуренция

Покупатель услуг (оператор связи)

Услуги  
Vendor B

Услуги  
Vendor C

# Лояльность и Конкуренция

Покупатель услуг (оператор связи)

Область  
лояльности

Услуги  
Vendor B

Услуги  
Vendor C

# Лояльность и Конкуренция: итог

Покупатель услуг (оператор связи)

Заполнение  
области лояльности

Услуги  
Vendor B

Услуги  
Vendor C

# Стандартизация и Конкуренция

Ценовая депрессия является результатом стандартизации в условиях конкурентной борьбы.

В этих условиях переключение фокуса на услуги, предоставляемые вместе с оборудованием, позволяет сохранить общую прибыльность и лояльность клиентов.

Стоимость переключения (cost of switching) на оборудование и услуги от другого производителя возрастают в прямой зависимости от количества и развитости текущего набора услуг.

