



Техническая поддержка: от услуги к партнерству

(размышления на вольную тему)



Октябрь, 2009

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

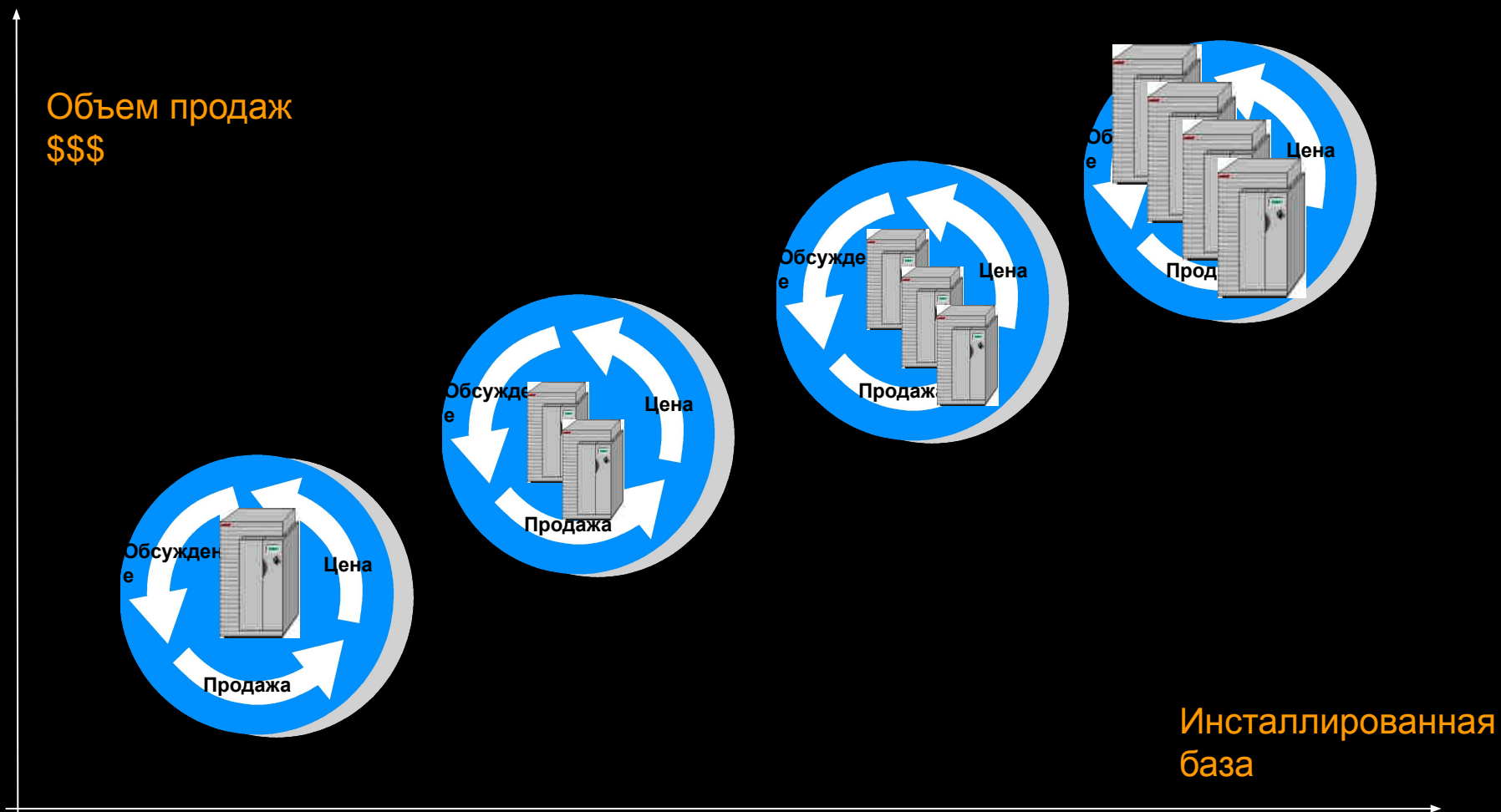
Cisco Services.
Making Networks Work.
Better Together.

Оборудование vs. Услуги?



Цикл продажи оборудования

Оборудование vs. Услуги?



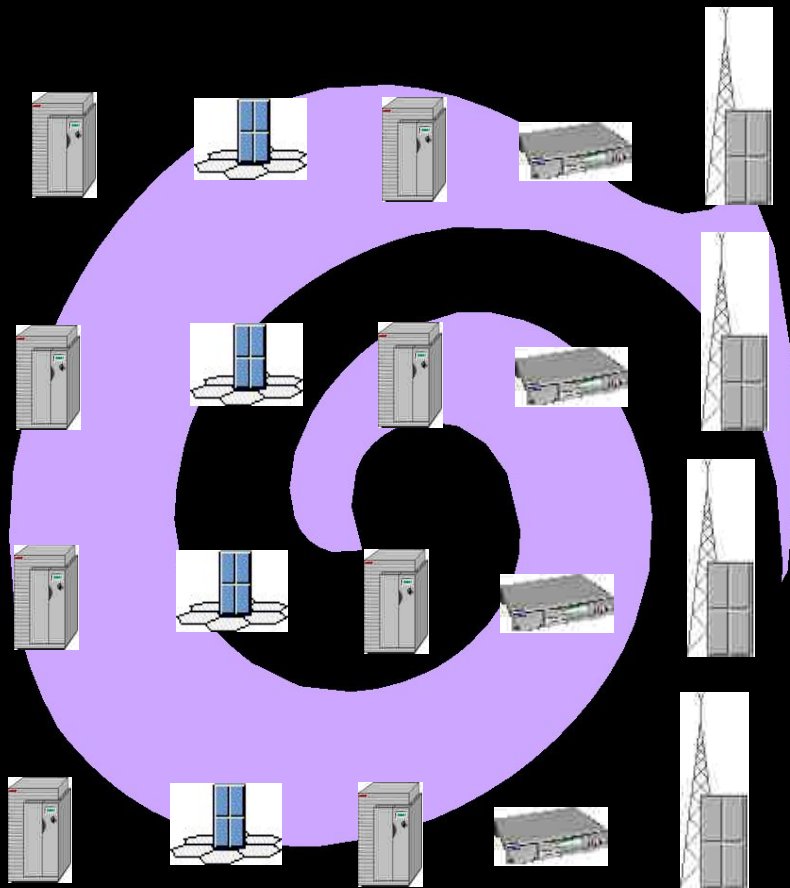
Каждый новый цикл продаж увеличивает инсталлированную базу

Оборудование vs. Услуги?



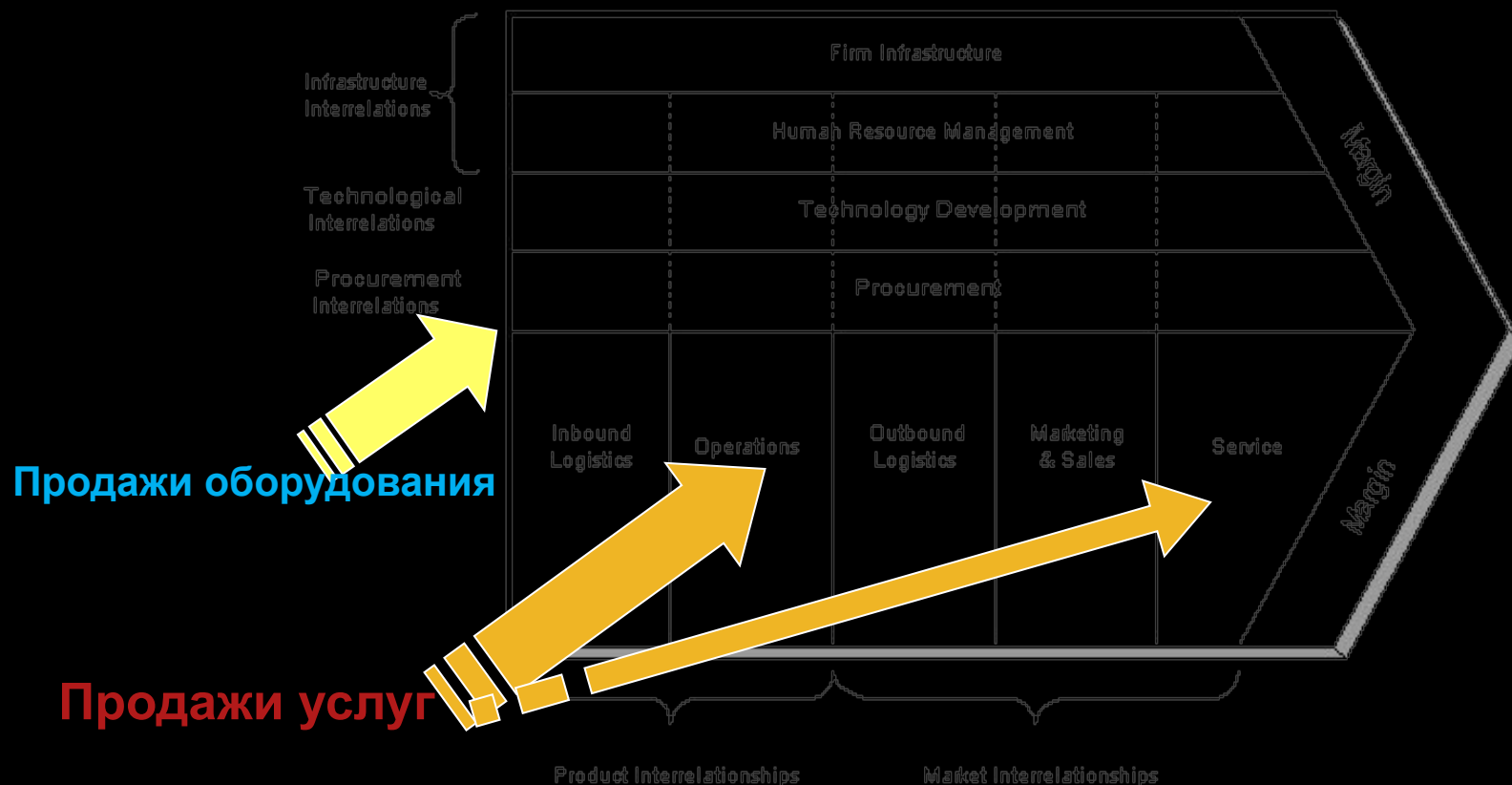
Объем услуг растет по мере роста доверия

Оборудование vs. Услуги?



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

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

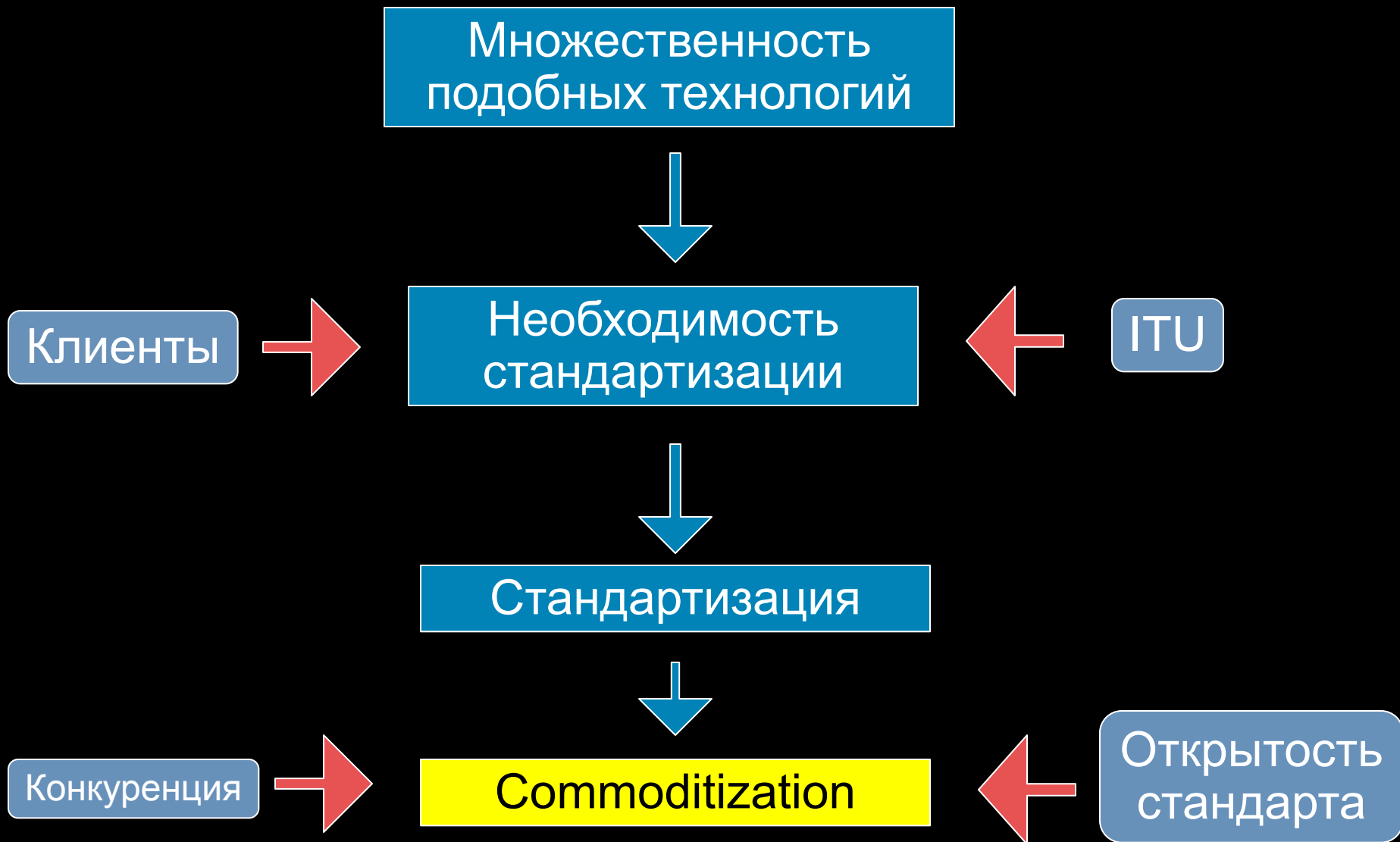


Услуги адресуются к наиболее значимым элементам цепочки, которые имеют прямое влияние на прибыль.

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.

