

Стратегия и политика Сервиса 2022

Департамент развития Сервиса



PART ONE

Обзор 2021 года



PART TWO

Награда «Золотой Сервис»
2021



PART THREE

Ключевые задачи
2022



PART FOUR

Инициативная политика



PART ONE

Обзор 2021 года

Достижения 2021

798

Д-ЦРМ
ордера

Все больше Партнёров
используют Д-ЦРМ систему

98

%
Удовлетвореннос
ть

Конечного
Клиента

На больше чем 100% за

93

%
Инсталляционная
База

Скорость наполнения и
инициатива Партнёров
постоянно растет

Год реформ и ИННОВАЦИЙ

Первый год совместного подписания Sales и Service соглашений

Первый год политики **MCSR и CCAC**, направленной на повышение стандарта Сертификации

Сервисная команда Дистрибьюторов стала сильнее, а возможности обслуживания значительно
улучшились

Достижения 2021

151

Всего звонков

2

Успешных

771

Дозваниваемость

51%

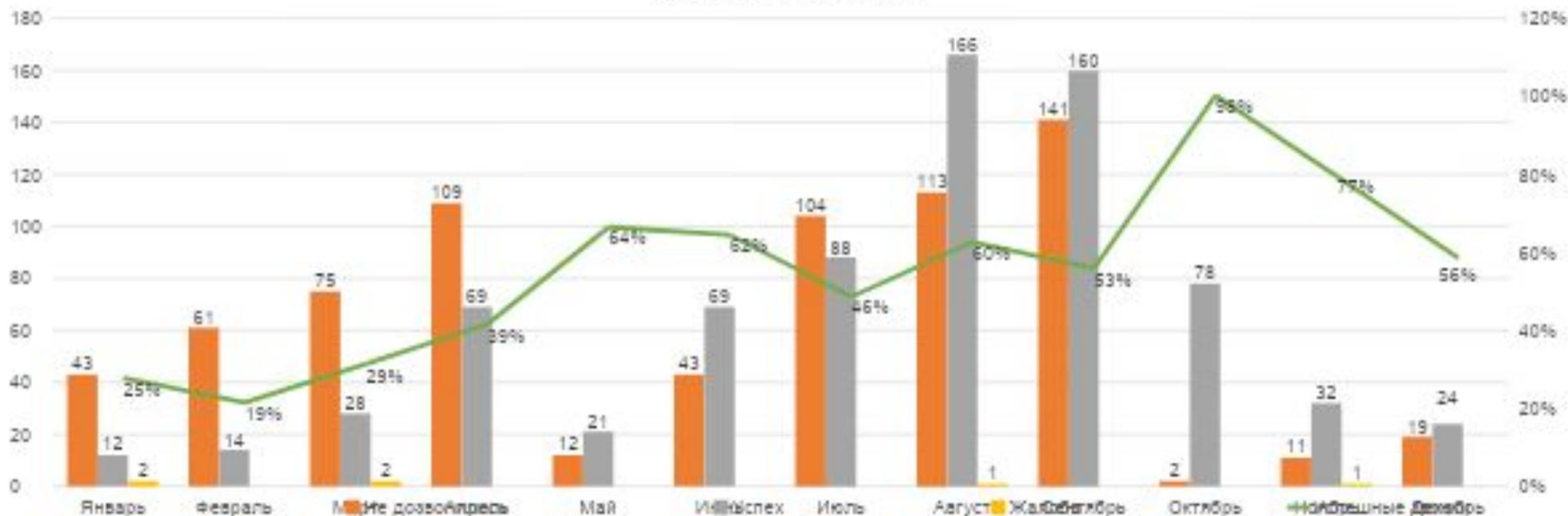
Довольные клиенты

98%

Жалоба

0.6%

Успешные звонки



Внедрение Российского Колл-Центра улучшила качество обратной связи

Достижения 2021

88

Сертификатов
выдано

6

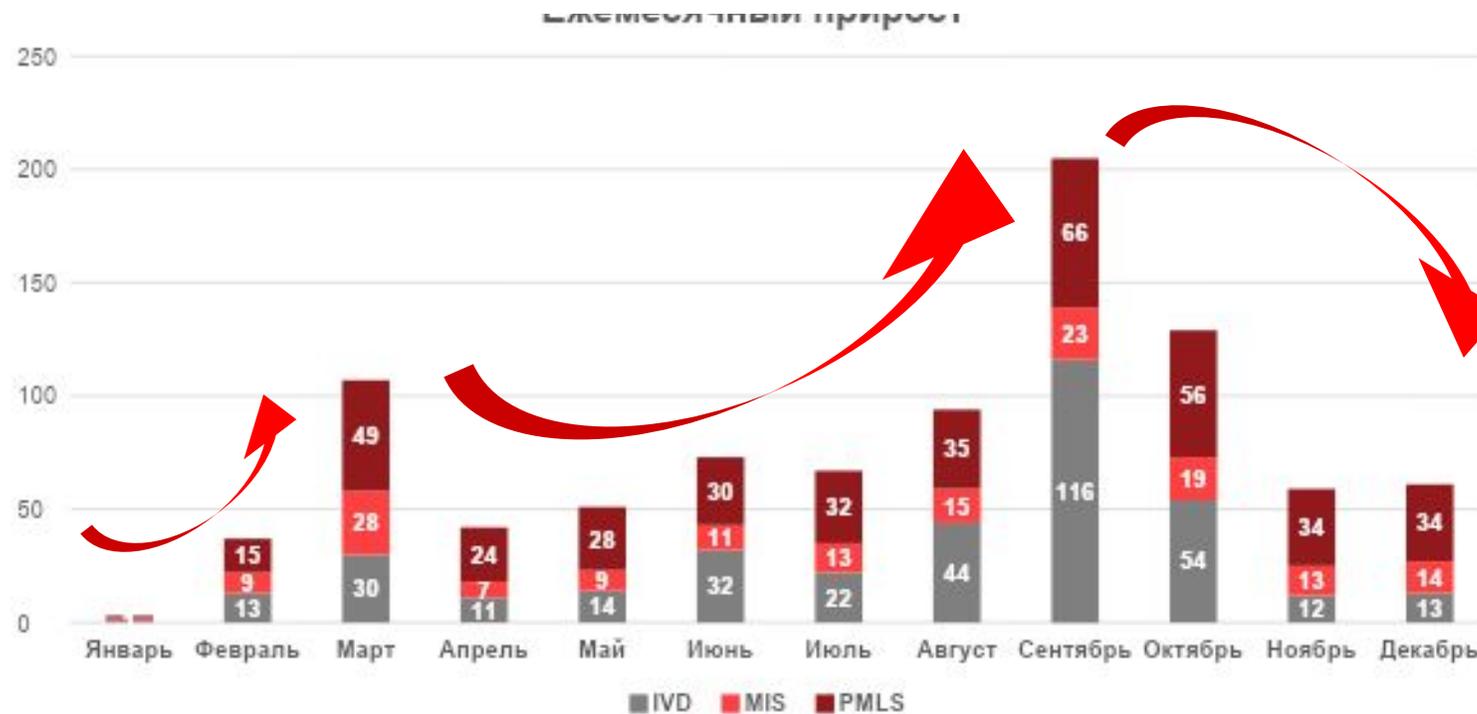
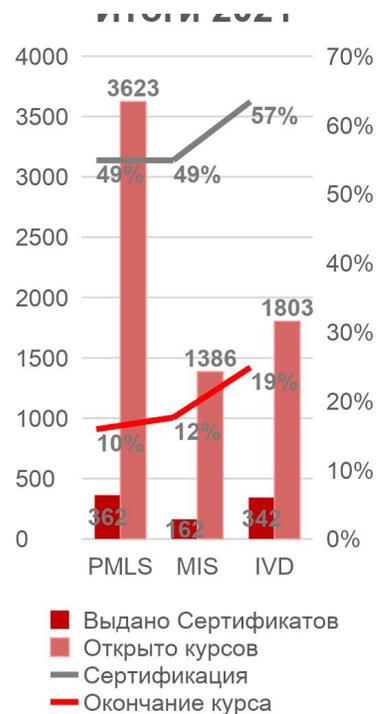
Курсов открыто

6812

PMLS
49%

MIS
49%

IVD
58%



Необходимо сместить нагрузку Тренинг центров на первые три квартала 2022 года

Достижения 2021



Sales+Service соглашения



MCSR Сертификация



CCAC Сертификация



Пропорция Серебряный+Золотой Сервис увеличилась на **3%**

2
PART TWO

Награда

«Золотой Сервис» 2021

Этапы развития Сервиса Партнеров



Комплаенс-менеджмент – первоочередная задача развития Сервиса

«Золотой Сервис» 2021



3 **Ключевые задачи**
PART THREE **2022**

Стратегия развития Сервиса 2022



Требования Контракта

	 Персонал		 Инструменты	
	PM/AED/PUMP	1000kUSD / 1 Инженер	PM	Симулятор показателей жизнедеятельности
	VT/AN/Surgical	1200kUSD / 1 Инженер	VT/AN	Набор Обслуживания, Набор для Калибровки
			PUMP	Набор для Калибровки
	IVD High end	300kUSD / 1 Инженер 800kUSD / 1 Аппликатор	Endoscope	Pressure Flowmeter
	IVD Mid end	400kUSD / 1 Инженер 1000kUSD / 1 Аппликатор	Immunology	Debugging kit
	Ultrasound	500kUSD / 1 Аппликатор		

- Те, кто не имеет сервисных мощностей на момент подписания договора, должны быть укомплектованы инженерами и инструментами **в течение 3 месяцев, согласно Контракту**

Ключевые Цели и Задачи

Подписание Сервисных

Соглашений

Дистрибьюторов

- 3х сторонний Сервис
- Создание плана развития Сервиса



Создание

Команды

- Регистрация Сервисных Инженеров
- Регистрация Инженеров в D-CRM
- Получение Аккаунта на SF-платформе



Получение MCSR &

ССАС

- Создание в тренингах Mindray
- Окончание SF курсов
- Успешное прохождение экзамена
- Получение Сертификатов



Наполнение Инсталл.

Базы

- Создание Инсталл. Ордера в D-CRM
- Прикрепление Акта инсталляции
- Отправка на Сервер Mindray в течение 1 месяца



Расширение Склада

запчастей

- Получение списка Референс-запчастей
- Закупка запчастей до конца марта
- Регулярное пополнение Склада запчастей



Менеджмент Ключевых

Клиентов

- Согласование списка КК Mindray
- Создание четких категорий КК и качества Сервиса
- Про активные Сервисные мероприятия
- Единый Стандарт Инсталляции



Ключевые индикаторы

	Ключевой Индикатор	Комментарий	Цель	Методика подсчета
Вместе с Клиентом	Наполнение Инсталл. Базы	Инсталляционные ордера в D-CRM	100%	Число машин в D-CRM / Количество Экспортированных машин
	Удовлетв. Конечного Клиента	Средняя оценка	>95	Обзвон осуществляется Колл-Центром Mindray
	Жалобы Конечного Клиента	Жалобы и Оценки <80	<1%	Количество жалоб / Количество успешных звонков
	Использование D-CRM	Ежемесячная активность	90%	Объем D-CRM ордеров / 12
Усиление Сервисной Команды	Количество Инженеров	Соответствие требованиям Mindray	100%	Инженеры в D-CRM / Требуемое количество Инженеров
	MCSR	Сертифицированный сервисный представитель Mindray	100%	Сертифицированные модели / Количество Ключевых моделей в Соглашении
	Количество IVD Аппликаторов	Соответствие требованиям Mindray	100%	Аппликаторы в D-CRM / Требуемое количество Аппликаторов
	ССАС	Сертифицированный Аппликационный представитель Mindray	100%	Сертифицированные модели / Количество Ключевых моделей в Соглашении

e.g.

Distributor	ProductMode	BS-800	SV-300	MobiEye 700	Total
	Task	900k	2000k	1000k	3900k
	Required Eng.	3	2	1	6

	Category	BS-800	SV-300	MobiEye 700	Total
Certificate	Key Model	Y	Y	Y	3
	Required Quantity Of KM	3	2	1	6
	EngineerA	Y	N	N	Qualified Eng:3
	EngineerB	Y	N	N	
	EngineerC	N	Y	N	
	EngineerD	N	N	N	
	MCSR	Y	Y	N	2
	MCSR-E	2	1	0	3

- **Количество Инженеров:** ①/②=3÷6=50%
- **MCSR:** ③/④=2÷3=66.7%
- **MCSR-Engineer (MCSR-E):** ⑤/⑥=3÷6=50%

Процесс получения MCSR

Штаб-Квартира Он-лайн

Ежеквартальное обучение - язык обучения - английский язык
ММР собирает заявки
Нижепер обучается удаленно
Или

ММР Тренинг Центр

ММР публикует ежегодный График обучения
ММР оформляет заявки в системе Mindray
ММР оповещает о проведении тренинга
Дистрибьютор проходит обучение в Москве



Ученик
платформе

получает Сертификат на SF-

Ученик
тренинга

сдает Экзамен после завершения

(не позднее 1 месяца с даты окончания)

ММР
прохождения

открывает доступ к Экзамену после

обучения в Тренинг Центре

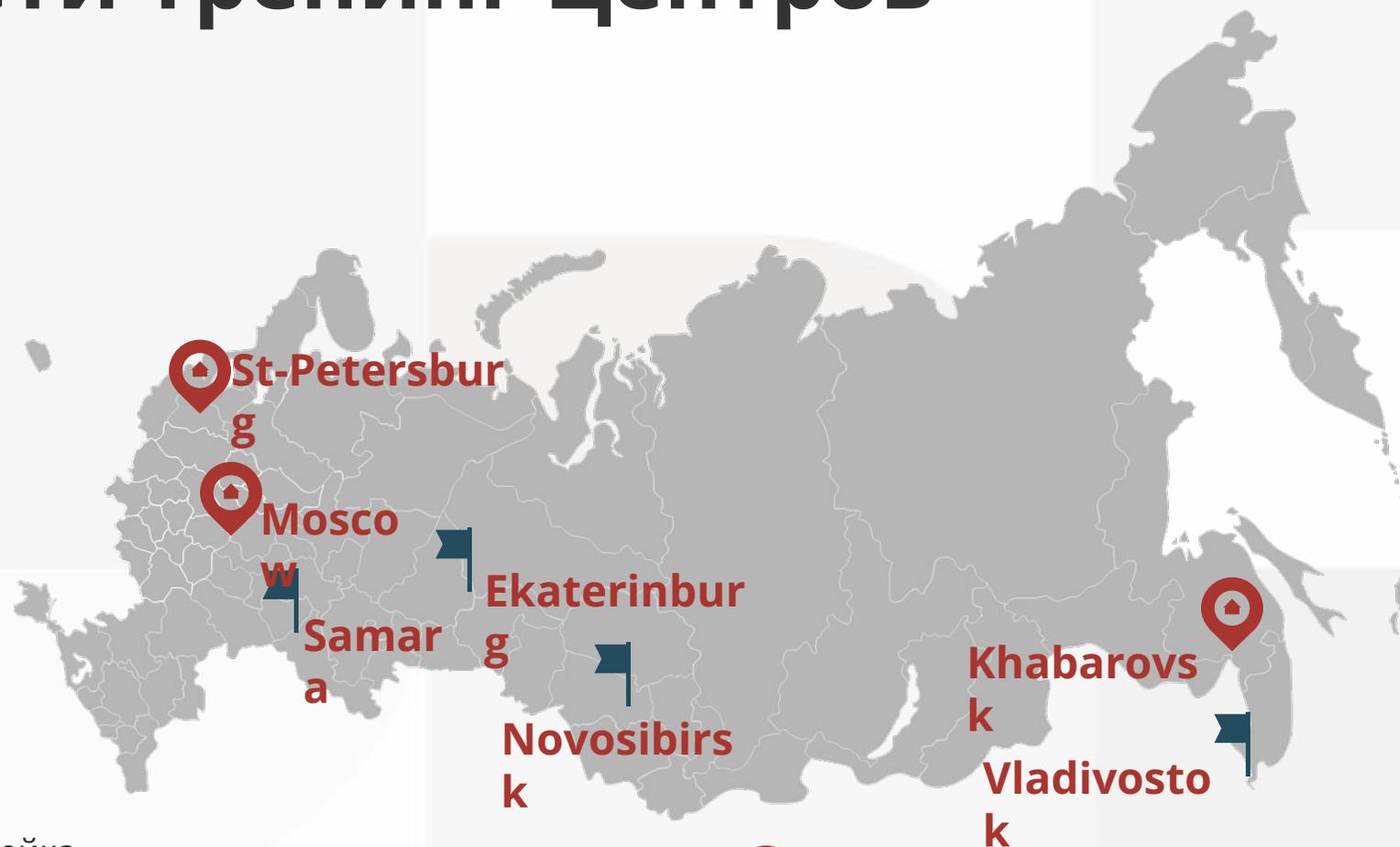
Расширение сети Тренинг Центров

ММР Тренинг Центр

Все Продуктовые
линейки
Очно - 12 человек
максимум
Онлайн трансляция на
русс. яз.
- без ограничений
ПЛЮС

Дистрибьюто р Тренинг Центр

1 Центр = 1 Продуктовая линейка
(2022)
PMES - Санкт-
Петербург
MS - Москва
Khabarovsk
Поддержка Сертификации в
Регионах



- Working Distributor Training Center



- Establishing in 2022

Усиление Сервисной поддержки

ММР Саб-Контракты

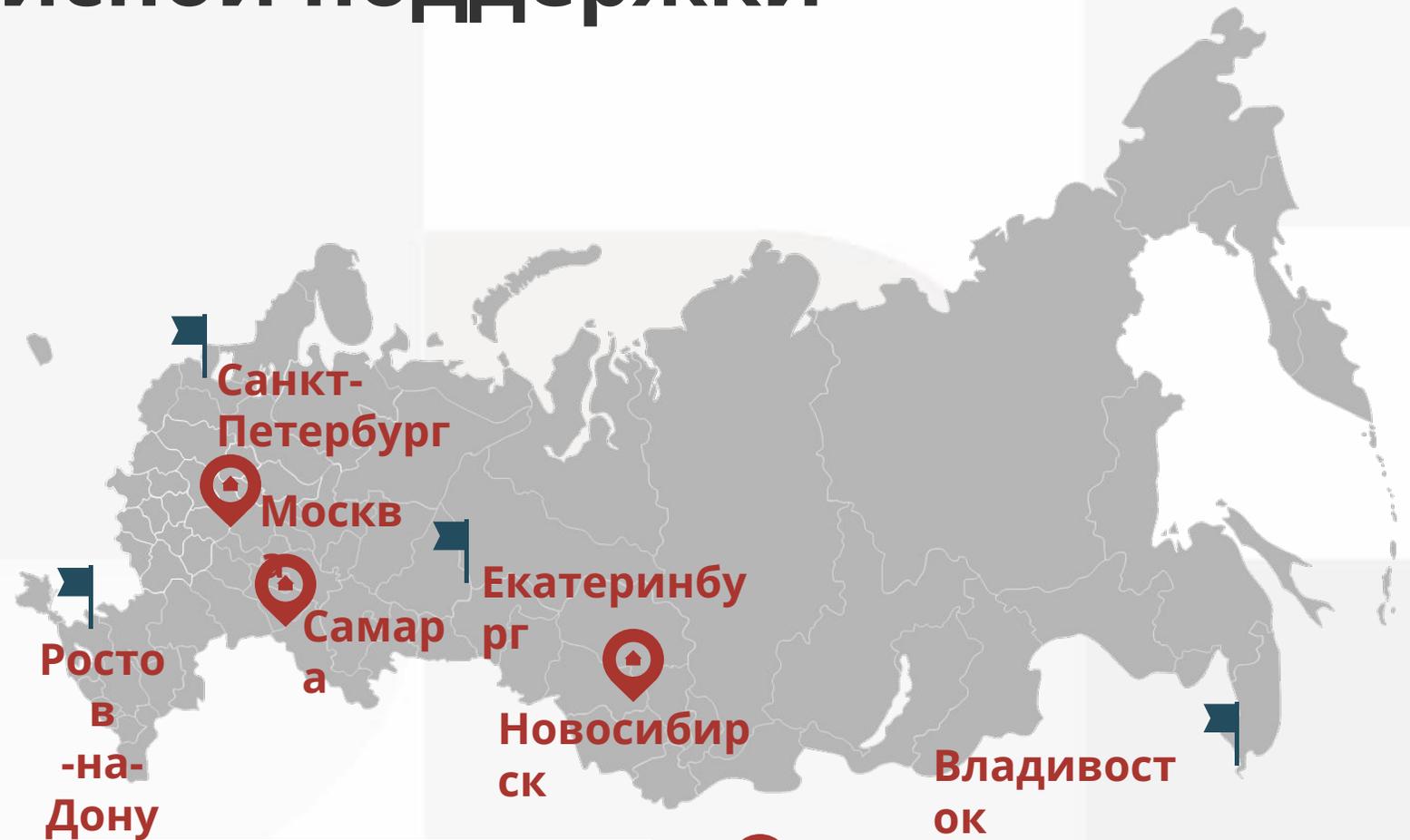
Административная
работа
КЖЦ и VIP
проекты

Дистрибьюто р Первая линия

Вместе с
клиентам
Сервиса

Сервис 3 стороны Вторая линия

После Гарантийная
поддержка
долгосрочная
поддержка



Инженеры ЛПУ Третья линия

Немедленное
реагирование
Пре-диагностика, Ежедневное
обслуживание



- Сервис 3 стороны в 2021
году



- Основание в
2022

Процесс Сервисного обслуживания

ЛПУ

Клиент Mindray



Любая Сервисная
проблема
Оптимизация рабочих
процессов

Инженер ЛПУ

Основные технические
знания



Немедленное
реагирование
Пре-диагностика, Ежедневное
обслуживание

Дистрибьюто

р

MCSR инженеры



Вместе с
Клиентом
Усиление
Сервиса

Сервис
3 стороны
MCSR инженеры



После Гарантийная
поддержка
Пре-диагностика, Ежедневное
обслуживание

ММР

Представительство
Mindray



Развитие согласно ожиданию
Клиента
Развитие Сервиса
Партнеров
Лидирование на
рынке

4

PART FOUR

Инициативная политика

PMLS – Ключевые Задачи и Методы оценки

01 Вместе с Клиентом

- Менеджмент Ключевых Клиентов
- Сервисные требования для Ключевых Клиентов
- Своевременное и точное заполнение Инсталляционной Базы



03 Усиление Сервиса

- MCSR 100% (Ключевые модели)
- Стандартизация Аппликационного обучения
- Форумы обмена опытом (квартал)
- Саммит золотого Сервиса (год)



02 Выстраивание процессов

- Обсуждение Сервисных показателей (месяц/квартал)
- Обновление и добавление новых Инженеров в D-CRM
- Использование D-CRM для контроля Сервисных процессов
- Выборочный Контроль Качества декларируемых работ



04 Оценка Сервиса

- Количество Инженеров и MCSR 100%
- Инвестиции в запчасти (KUSD) / оборудование > 1.5%
- Инсталляционная База 100%
- Стандартизация Аппликационного обучения 100%



PMLS – Инициативная политика

	Допуск	Пороговые значения	Система подсчета награды
Награда уровня Сервиса (ежегодно)	<ul style="list-style-type: none">Дистрибьютор подписал Sales+Service соглашение на 2022Sales квота соглашения $\geq 200\text{kusd}$ (Endoscope $\geq 100\text{kusd}$)Ключевые модели	<ul style="list-style-type: none">Ежегодное участие в оценке СервисаИнсталл. База $> 70\%$Число машин в D-CRM / Количество Экспортированных машин (2021.10.1~2022.9.30)	<ul style="list-style-type: none">Награда уровня Сервиса = Уровень Сервиса $\times 2\%$ \times Подтвержденные продажи (KUSD)Уровень Сервиса: Золото 1.2, Серебро 1.1, Бронза 1.0, Кандидат 0.5Подтвержденные продажи определяются отделом продаж <p>*2% - корректируется Штаб-Квартирой по итогам года</p>



PMLS – список Ключевых Моделей

Мониторы Пациента

Series	Models
ePM M Series	ePM 10M
ePM M Series	ePM 12M
ePM M Series	ePM 12MA
ePM M Series	ePM 15M
N Series	BeneVision N1
N Series	BeneVision N12
N Series	BeneVision N15
N Series	BeneVision N17
N Series	BeneVision N19
N Series	BeneVision N22
CMS&TMS	BeneVision
CMS&TMS	HYPERVISOR X
CMS&TMS	TM80
CMS&TMS	TMS40

Дефибриляторы

Series	Models
MED	BeneHeart D2
MED	BeneHeart D3
MED	BeneHeart D5
MED	BeneHeart D6
MED	uMED 20

Анестезия

Series	Models
WATO – Middle-end	WATO EX-55
WATO – Middle-end	WATO EX-55 Pro
WATO – Middle-end	WATO EX-65
WATO – Middle-end	WATO EX-65 Pro
WATO – Middle-end	WATO EX-65 NEW
WATO – Middle-end	WATO EX-55 NEW
A Series	A5
A Series	A7
A Series	A8
A Series	A9

Шприцевые насосы

Series	Models
Infusion Pump	BeneFusion eVP
Infusion Pump	BeneFusion nVP
Infusion Supervision	BeneFusion eDS
Infusion Supervision	BeneFusion nDS
Syringe Pump	BeneFusion eSP
Syringe Pump	BeneFusion nSP

Эндоскопия

Series	Models
Endoscopy Series	U1-T
Endoscopy Series	U1-S
Endoscopy Series	U1-N
Endoscopy Series	U1
Endoscopy Series	HD3-T
Endoscopy Series	HD3-S
Endoscopy Series	HD3-N
Endoscopy Series	HD3
Endoscopy Series	HB300X
Endoscopy Series	HB300R-T
Endoscopy Series	HB300R-S
Endoscopy Series	HB300R-N
Endoscopy Series	HB300R
Endoscopy Series	HB300L-T
Endoscopy Series	HB300L-S
Endoscopy Series	HB300L-N
Endoscopy Series	HB300L
Endoscopy Series	HB200L

Вентиляторы

Series	Models
E Series - Low-end	SynoVent E3
E Series - Middle-end	SynoVent E5
C3	C3
NEO Series	NB350
SV Series - Low-end	SV300
SV Series - Low-end	SV300 Pro
SV Series - Low-end	SV350
SV Series - High-end	SV600
SV Series - High-end	SV800
SV Series	SV70
NEO Series	NB300

Операционные столы

Series	Models
UniBase 30	UniBase 30
HyBase 3000	HyBase 3000
HyBase 6100	HyBase 6100
HyBase 8300	HyBase 8300
HyBase 8500	HyBase 8500
HyBase V8	HyBase V8
HyBase V8	HyBase V80

MIS – Ключевые Задачи и Методы оценки

Усиление Сервиса

- MCSR 100% (Ключевые модели)
- Он-лайн обучение от Штаб-Квартиры
- Создание обучающих материалов на Русском Языке
- Обучение «в полях» и Региональных Тренинг Центрах
- Региональные встречи для обмена опытом
- Получение Тренерской Сертификации Дистрибьютором



2



- Количество Инженеров и MCSR (25%)
- Инвестиции в запчасти (KUSD) / оборудование >1.0% (10%)
- Удовлетворенность Конечного Клиента >95 (15%)
- Инсталляционная База >90% (10%)
- Объем D-CRM заказов на ТО и визиты к КК (10%)
- Наполнение Склада запчастей (10%)

Методы оценки

MIS – Инициативная политика

≥50%

MCSR
(1 полугодие)

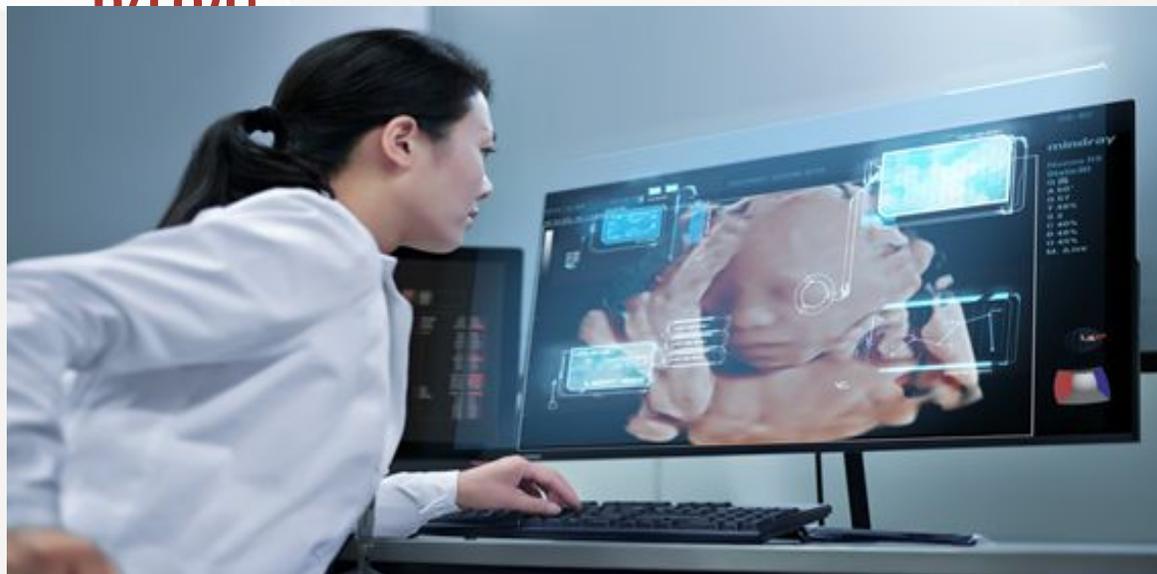
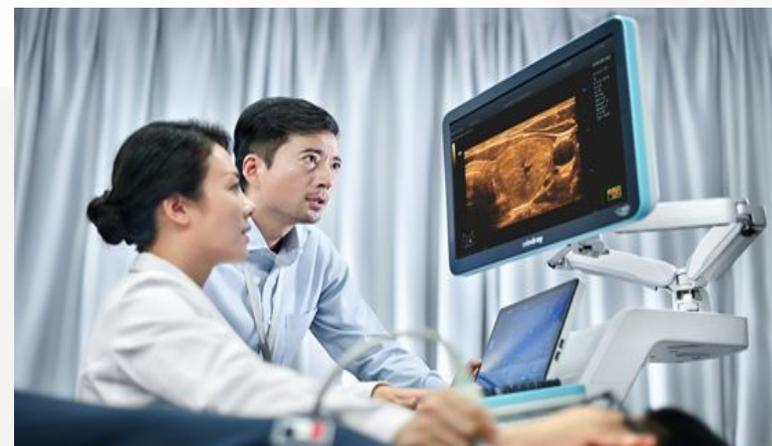
≥80%

MCSR
(2 полугодие)

>80%

Инсталл. База

01 Проверка пороговых значений (2 р/год)



20%
Пропорция

02 Сервисная часть
Инициативной
политики

MIS – список Ключевых Моделей

Ультразвук

Series	Models
DC-60 Series	DC-55
DC-60 Series	DC-60
DC-60 Series	DC-60 Exp
DC-60 Series	DC-60 Pro
DC-60 Series	DC-60S
DC-60 Series	DC-65
DC-70 Series	DC-70
DC-70 Series	DC-70 Exp
DC-70 Series	DC-70 Pro
DC-70 Series	DC-70S
DC-70 Series	DC-70T
DC-80 Series	DC-80
DC-80 Series	DC-80 EXP
DC-80 Series	DC-80A
DC-80 Series	DC-80S
DC-80 Series	DC-85
DC-80 Series	DC-90
Hepatus Series	Hepatus 5
Hepatus Series	Hepatus 6
M Series	M5
M Series	M6

Ультразвук

Series	Models
M Series	M6 Exp
M Series	M6T
M Series	M7
M Series	M7 Premium
M Series	M8
M Series	M9
M Series	M9CV
M Series	M9GI
M Series	M9T
ME Series	ME7
ME Series	ME7 Exp
MX Series	MX7
MX Series	MX7 EXP
MX Series	MX7 Pro
MX Series	MX8 EXP
TE Series	TE5
TE Series	TE7
TE Series	TE7 Pro
TE Series	TE9
TE Series	TEX
Zonare	Z.one pro

Ультразвук

Series	Models
Zonare	ZS3
Nuewa Series	Nuewa I9
Nuewa Series	Nuewa I9 Exp
Nuewa Series	Nuewa R9
Nuewa Series	Nuewa R9 Exp
Resona Series	Resona 6
Resona Series	Resona 6EXP
Resona Series	Resona 7
Resona Series	Resona 7EXP
Resona Series	Resona 7OB
Resona Series	Resona 7S
Resona Series	Resona I9
Resona Series	Resona I9 Exp
Resona Series	Resona I9S
Resona Series	Resona R9
Resona Series	Resona R9 Exp
Cosona Series	Cosona N9
Cosona Series	Cosona N8

IVD – Ключевые Задачи и Методы оценки



Менеджмент VIP клиентов



- VIP1/2/3 Классификация
- Дозваниваемость > 80%
- Удовлетворенность > 88%
- Про Активные визиты и ТО в D-CRM > 80%
- Сбор требований Конечных Клиентов

Усиление Сервиса

- Получение Тренерской Сертификации Дистрибьютором
- Про Активные визиты и обучение ежедневному ТО
- Аппликейшен обучение
- MCSR 100%, CCAC 100%

Про Активный Сервис

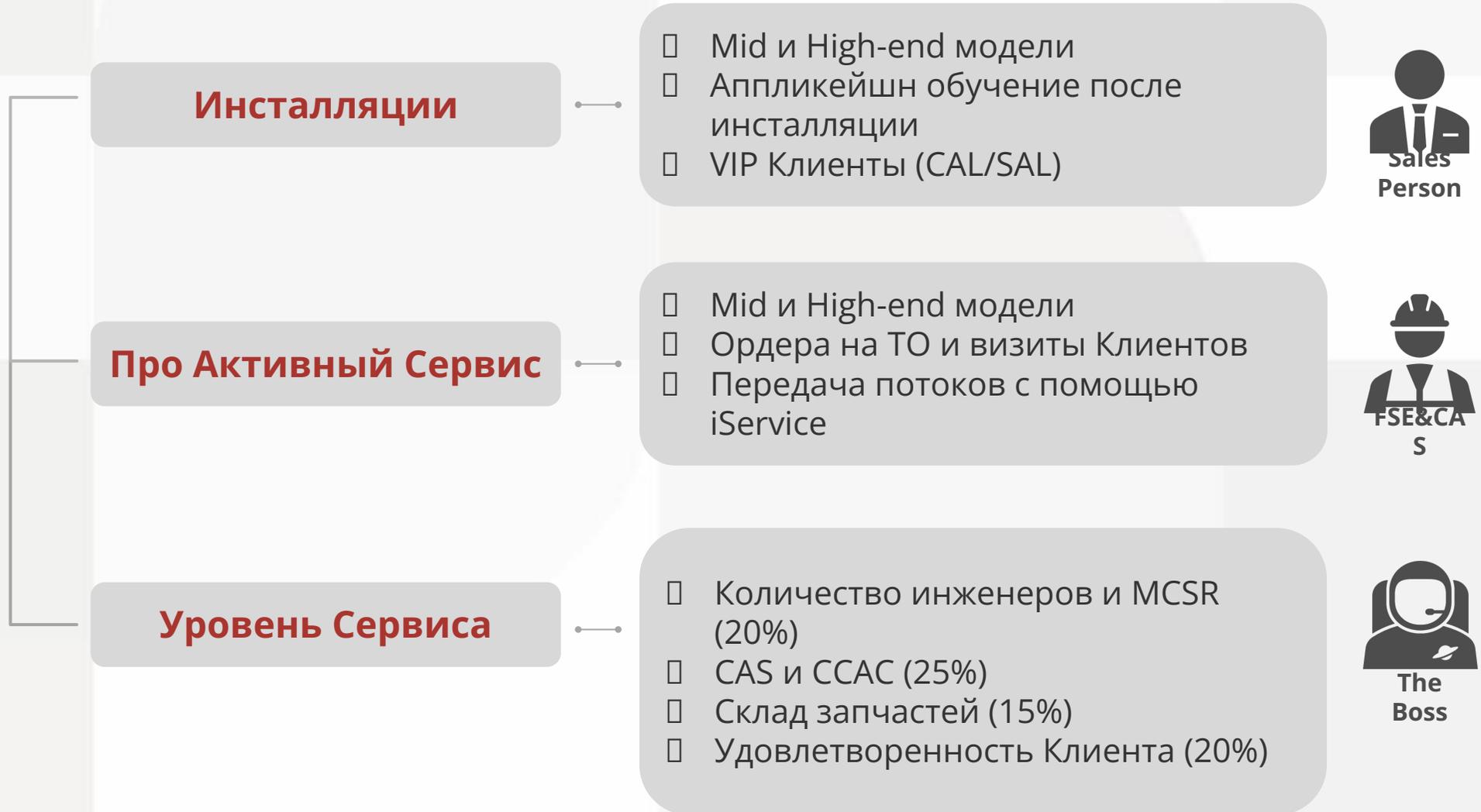
- Сбор тест потоков > 70%
- Регулярное ТО > 70%
- Продвижение iService
- Передача Тест потоков с помощью iService



Стандартизация Инсталляций

- Инсталляционные ордера в DCRM
- Загрузка Актов Инсталляции
- Ордера после инсталляционного Аппликейшн обучения в DCRM (high-end)
- Загрузка Актов Аппликейшн обучения (high-end)
- Отчетность об инсталляции в DCRM в течение месяца

IVD – Инициативная политика



IVD – Инициативная политика

	Допуск	Пороговые значения	Система подсчета награды
Инсталляция и (квартал)	<ul style="list-style-type: none"> Mid и High-end модели Отправка с завода > 2020.1.1 Инсталляция в 2022 году 	<ul style="list-style-type: none"> Подтвержденный в D-CRM ордер с корректным Серийным номером и Конечным Клиентом Подтвержденный в D-CRM ордер после инсталляционного Аппликейшн обучения Загруженные Акт инсталляции и форма после инсталляционного Аппликейшен обучения в D-CRM VIP профили Клиентов (SAL/CAL*) 	<ul style="list-style-type: none"> ① Подтверждение инсталляции в течение 180 дней с даты отгрузки Standard unit prize. ② Подтверждение инсталляции позже 180 дней с даты отгрузки 0.6×Standard unit prize.
Про Активный Сервис (2 р/год)	<ul style="list-style-type: none"> Mid и High-end модели Отправка с завода > 2020.1.1 С момента инсталляции > 6 месяцев 	<ul style="list-style-type: none"> Подтвержденный в D-CRM ордер на ТО или Визит Клиента Загруженные в D-CRM Чеклист Про Активного или Аппликейшен (для VIP Клиентов) визита Передача Тест потоков с помощью iService (для Special Price машин) 	<ul style="list-style-type: none"> ① Закрытие ордера в течение 90 дней с момента выдачи Штаб-Квартирой Standard order prize. ② Закрытие ордера позже 90 дней с момента выдачи Штаб-Квартирой 0.6×Standard order prize Не передача Тест потоков с помощью iService (для Special Price машин) 0,36×Standard order prize
Уровень Сервиса (2 р/год)	<ul style="list-style-type: none"> Дистрибьютор подписал соглашение на 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Внедрение оценки услуг каждые полгода Инсталляционная база 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Награда уровня Сервиса = Уровень Сервиса × 2% × Подтвержденные продажи (KUSD) Уровень Сервиса: Золото 1.3, Серебро 1.1, Бронза 1.0, Кандидат 0.5 Подтвержденные продажи определяются отделом продаж

*Все модули (Серийные номера) одной машины SAL/CAL должны быть отчитаны для

IVD – Инсталляция Standard Unit Prize

Model/Module	Unit Price (USD)	Model/Module	Unit Price (USD)	Model/Module	Unit Price (USD)
Mini 6 (autoloader)	50	BC-6800	300	SPL 2000 Track	300
BC-5310 CRP	100	BC-6800Plus	300	CAL 8000 Track	300
BC-5390 CRP	100	BS-600	300	BS-800	400
CRP-M 100	100	BS-620	300	BS-800M	400
SC-120	100	BS-600M	300	BS-820M	400
BC-6000	150	CL-900i	300	BS-2000	500
BC-6200	150	CL-960i	300	BS-2000M	500
BS-430	150	CL-1000i	300	CL-2000i	500
BS-480	150	CL-1200i	300	BS-2800M	600
BS-490	150	MC-80	300	CL-6000i	600
SPL 1000 Track	200	BC-7500CRP	300		
CAL 6000/7000 Track	200	M200	300		

Вознаграждение и Штрафы

- 01** Инсталляция должна быть правдива и подтверждена
- 02** Поддельный / недействительный ордер будет считаться нарушением.
- 03** Штрафные санкции:

При первом нарушении будет наложен штраф в размере двойного размера соответствующей единичной премии и выдано письмо-предупреждение. При повторном нарушении будет наложен штраф в пятикратном размере соответствующей единичной и занесена пометка bad-credit.

IVD – Про Активный сервис Standard order prize

Model/Module	Order price (USD)	Мин. кол-во заказов / год	Model/Module	Order price (USD)	Мин. кол-во заказов / год	Model/Module	Order price (USD)	Мин. кол-во заказов / год
SPL 2000 Track	0	2	BS-490	100	1	BS-600	150	2
SPL 1000 Track	0	2	BS-480	100	1	BS-600M	150	2
CAL 8000 Track	0	2	BS-430	100	1	CL-6000i	200	2
CAL 6000/7000 Track	0	2	BC-6800Plus	100	2	CL-2000i	200	2
BC-6200	70	1	BC-6800	100	1	BS-2000M	200	2
BC-6000	70	1	Mini 6	100	1	BS-2000	200	2
BC-5390 CRP	70	1	CL-1200i	150	1	BS-2800M	200	2
BC-5310 CRP	70	1	CL-1000i	150	1	MC-80	200	2
CRP-M100	70	1	BS-820M	150	2	BC-7500CRP	200	2
SC-120	100	2	BS-800M	150	2	M200	200	2
CL-960i	100	1	BS-800	150	2			
CL-900i	100	1	BS-620	150	2			

* В случае получения жалобы Клиента или выявления оказания некачественной услуги вознаграждение за соответствующий заказ будет вычтена

IVD – список Ключевых Моделей

Гематология

Series	Models
BC-53 Series	BC-5310 CRP
BC-53 Series	BC-5390 CRP
BC-6 Series	BC-6000
BC-6 Series	BC-6200
BC-6 Series	BC-6800
BC-6 Series	BC-6800Plus
BC-6 Series	CRP-M100
BC-7 Series	BC-700[B]
BC-7 Series	BC-700[R]
BC-7 Series	BC-720[R]
BC-7 Series	BC-760[B]
BC-7 Series	BC-780[R]
Cellular Analysis Au	CAL 6000
Cellular Analysis Au	CAL 8000

Биохимия

Series	Models
Constant 300-600T/H	BS-430
Constant 300-600T/H	BS-480
Constant 300-600T/H	BS-490
Constant 300-600T/H	BS-600
Constant 300-600T/H	BS-600M
Constant 300-600T/H	BS-620
Constant 800-2000T/H	BS-2000
Constant 800-2000T/H	BS-2000M
Constant 800-2000T/H	BS-800
Constant 800-2000T/H	BS-800M
Constant 800-2000T/H	BS-820
Constant 800-2000T/H	BS-820M
Constant 800-2000T/H	BS-2800M

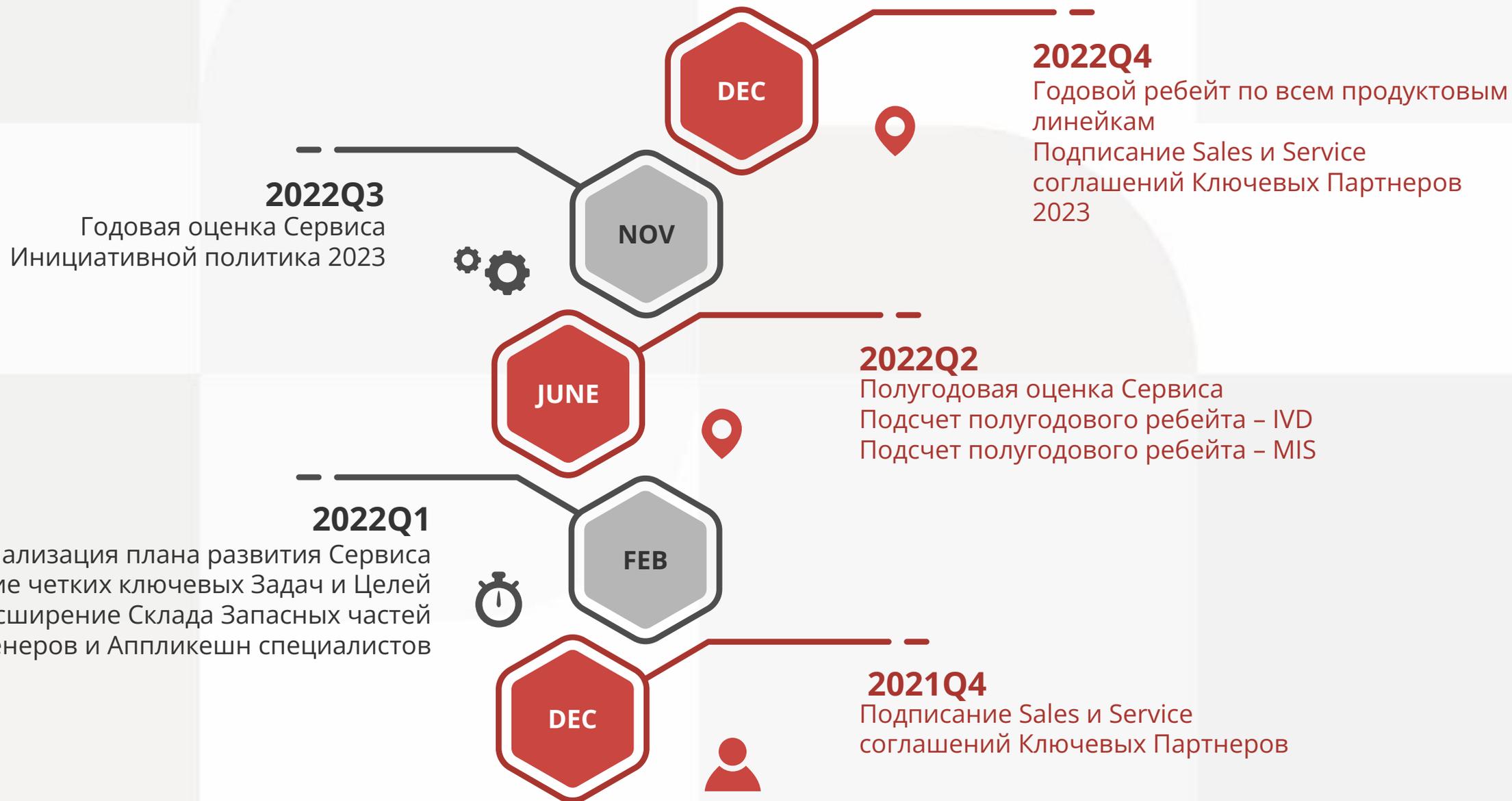
Иммунохимия

Series	Models
CL-1000i	CL-1000i
CL-1200i	CL-1200i
CL-2000i	CL-2000i
CL-6000i Series	CL-6000i
CL-900i Series	CL-900i
CL-900i Series	CL-960i

SAL

Series	Models
SPL 1000	SPL 1000
SPL 2000	SPL 2000
SAL6000/SAL8000	SAL6000
SAL6000/SAL8000	SAL8000
SAL9000	SAL9000

Главные этапы 2022 года



Together Stronger Further

Спасибо за внимание