

Fujitsu World Tour 2016

Automatyzacja Procesu Sprzedaży

Dariusz Kwieciński

Dyrektor Sprzedaży – FJ Polska

FUJITSU

shaping tomorrow with you

Human Centric Innovation in Action



Do kogo kierujemy nasze pomysły?

■ Klient masowy



■ obsługa Klienta



■ rozproszona organizacja



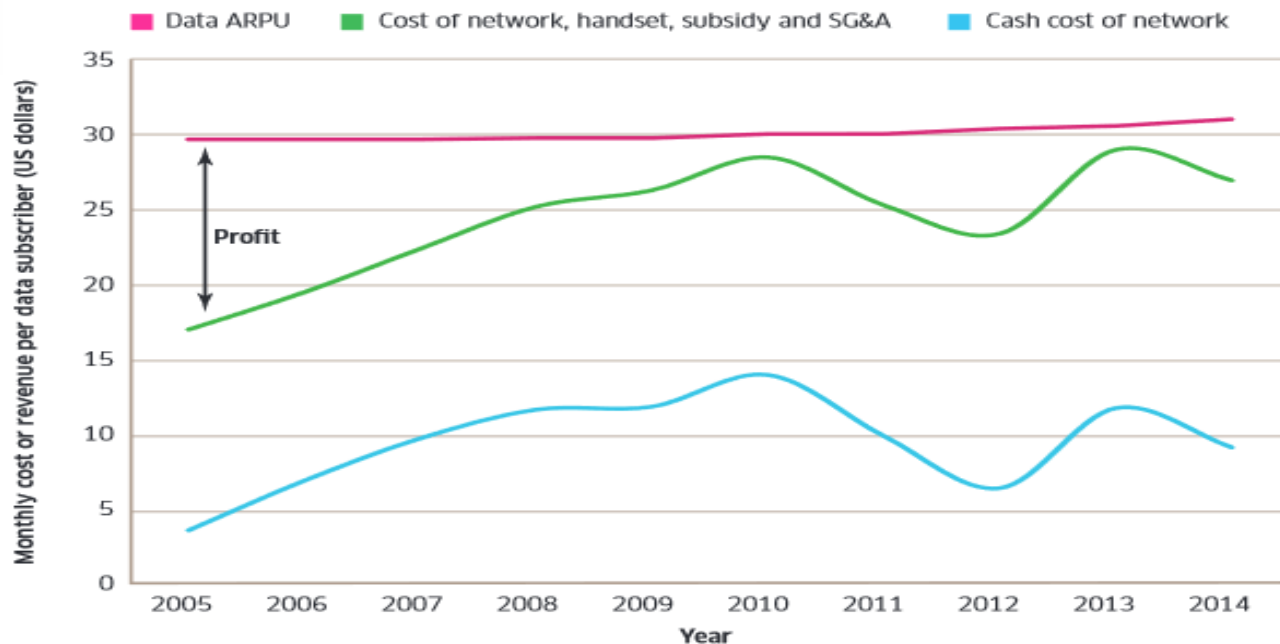
mentowe portfolio



Jakie widzimy wyzwania...

- Rosnące koszty sprzedaży lub trudności z ich redukcją, prowadzące do wydawałoby się relatywnie prostych rozwiązań (np. redukcja liczby punktów sprzedaży), lecz często, w dłuższym okresie, szkodliwych z punktu widzenia realizacji strategii.
- Spadająca rentowność głównych usług.
- Konieczność podbijania nowych rynków, rozwój nowych usług nawet spoza dotychczasowej branży przy wykorzystywaniu posiadanych zasobów.
- Segmentacja (mikro segmenty) i wymagania współczesnego klienta w zderzeniu z oferowanym modelem dystrybucji i obsługi klienta.
- Wraz z redukcjami rosnący czas oczekiwania klienta oraz spadająca efektywność sprzedaży i oferowanie rozwiązań pakietowych.

Przykład ...



Średni przychód z klienta usług internetu mobilnego
(ARPU – Average Rate Per User), kraje UE

Źródło: [Alcatel-Lucent, 2014]

Jak zmierzyć się z wyzwaniami...

... wprowadzić samoobsługowe urządzenia, które w sposób inteligentny wyjdą naprzeciw oczekiwaniom Klienta.



Co to wprowadzenie automatyzacji da...



... wzrost zadowolenia Klienta



1

Specjalizacja



2

Dostosowanie Menu



3

Ekran dotykowy i przewijanie



4

Grywalizacja



5

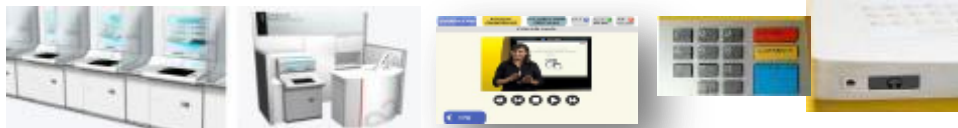
Wygląd dopasowany do profilu Klienta



Śledzenie wzroku, hierarchia ważności w menu

... poprawę jakości obsługi

1 Dostępność



2 Niezawodność



3 Asysta wideo



... efektywniejszy marketing

1 Reklamy na urządzeniach



2 Reklamy jako funkcjonalność



Czas oczekiwania



Transakcja



Koniec transakcji



Potwierdzenie

3 Marketing z uwzględnieniem CRM



Dosprzedaż, sprzedaż z uwzględnieniem aktualnej lokalizacji i profilu Klienta, kupony



... zwiększenie produktywności i wydajności

FUJITSU

FUJITSU

1 Czas gotowości usługi dla rynku

Automatyzacja analizy i budowania nowych usług, możliwość tworzenia oferty online w połączeniu z systemem CRM, dostępność 24/7



2 Krótszy czas wykonania transakcji



FUJITSU

3 Przeniesienie operacji powtarzalnych do maszyny



FUJITSU



4 Nowa oferta – sprzedaż/opłaty



FUJITSU



Liczby, fakty, symulacje...

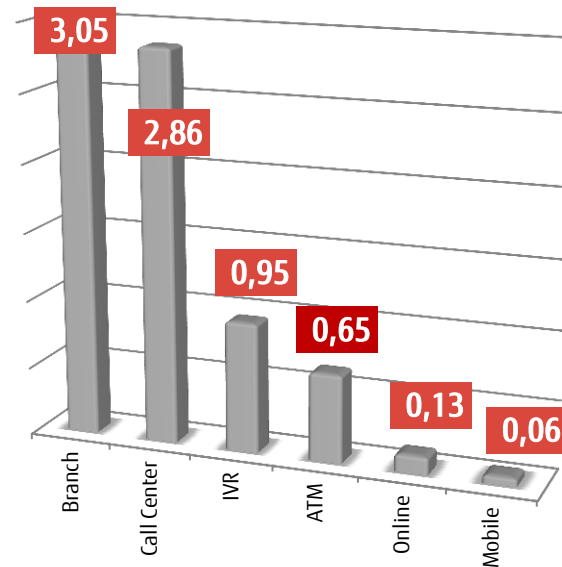




80% kontaktów z bankomatem kończy się wykonaniem transakcji...

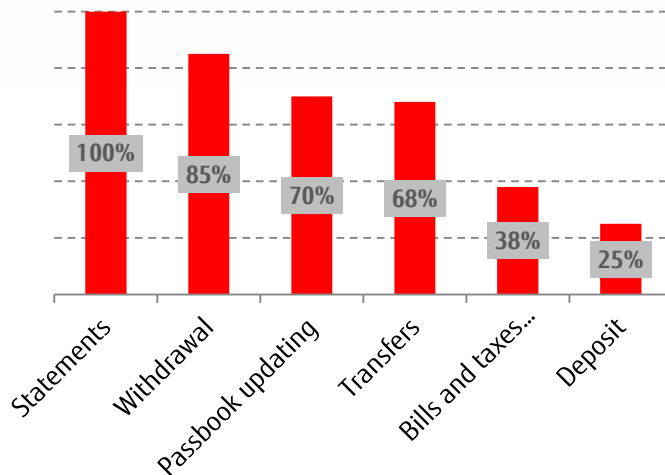
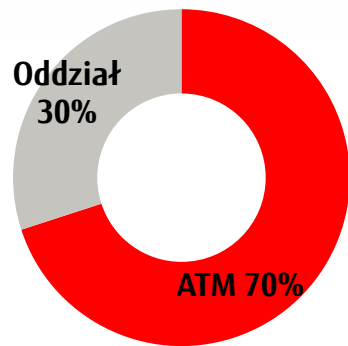
... i jest 5 razy taniej niż w oddziale

Średni koszt operacji (Euro)



Sektor bankowy...

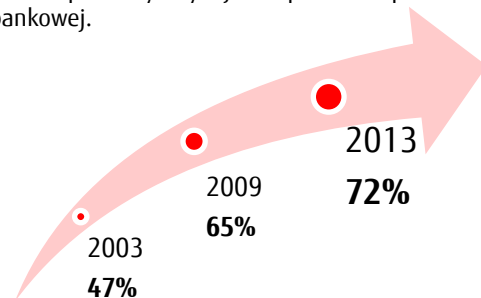
...nowy model obsługi Klienta umożliwiając inteligentne urządzenie samoobsługowe



✓ **14%** pożyczek gotówkowych udzielanych przez bankomat (BBVA)

Klienci dokonują wyboru: Używają bankomatu tylko wtedy, gdy jest łatwiej i praktyczniej

Łatwość użycia oraz szersza funkcjonalność natychmiast przekłada się na zwiększenie Absorpcji, co powoduje wzrost sprzedaży i wydajności personelu placówki bankowej.



Absorpcja jest % transakcji wykonanych na bankomacie s oddział - mierzona podczas godzin otwarcia oddziału. Absorpcja to główny KPI efektywności.

Wartość Absorpcji jest głównym czynnikiem wpływającym na ROI

Symulacja wprowadzenia docelowych systemów automatycznej obsługi w salonie sprzedaży sieci komórkowej.

Zakres	Przed wprowadzeniem	Po wprowadzeniu	Kierunek i zakres zmiany
Wynajem powierzchni handlowej	12.000 zł/mc	8.000 zł/mc	Redukcja pow. handlowej
Liczba pracowników	8	6	Redukcja personelu
Koszty zatrudnienia	32.000 zł/mc	24.000 zł/mc	Spadek kosztów zatrudnienia
Liczba klientów wchodzących	660/tydzień (średnio 120 dziennie)	800/tydzień	Dzięki wzrostowi dostępności, możliwość zwiększenia liczby przyjmowanych klientów
Liczba klientów obsłużonych	560/tydzień	780/tydzień	Zwiększona w związku ze wzrostem dostępności
Dostępność salonu	56 h w tygodniu	168 h w tygodniu	Niemal trzykrotny wzrost dostępności
Obroty salonu	150.000 zł/mc	180.000 zł/mc	Przyrost wynikający ze wzrostu liczby obsłużonych klientów
Średni czas oczekiwania w kolejce	20 min	5 min	Spadek czasu oczekiwania – wzrost liczby wchodzących i zostających w salonie

Szacowane korzyści na przykładzie Poczty UK **FUJITSU**

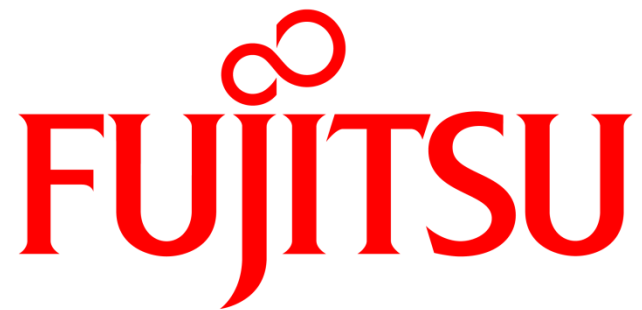


- Dodatkowe przychody - 3 mln GBP rocznie
 - Zwiększona sprzedaż produktów i usług
 - Skrócenie kolejek i zwiększenie liczby klientów
- Oszczędności 3 mln GBP rocznie
 - Wydruki formularzy, ulotek, papeterii
- Oszczędności w centrum wydruków i dystrybucji – 1,5 mln GBP rocznie
 - Zredukowana powierzchnia magazynowa
 - Zredukowana dystrybucja z magazynów

Dziękuję za uwagę !!!

Dariusz Kwieciński

dariusz.kwiecinski@ts.fujitsu.com



shaping tomorrow with you

Automatyzacja w pigułce...



- Redukcja kolejek i czasu oczekiwania
- Większa liczba klientów
- Lepsza efektywność wykorzystania powierzchni handlowych
- Większa satysfakcja klientów z obsługi
- Wizerunek nowoczesnej i przyjaznej klientom marki
- Uwolnienie pracowników od sprzedaży prostych produktów i usług
- Niższe koszty obsługi
- Czynne 7 / 24 / 365

Przychodzący klient ZAWSZE zostanie obsłużony!

Automatyzacja w pigułce...

■ Wzrost obrotu

- Prezentacja pełnego portfolio
- Oferta personalizowana
- Rozszerzenie portfolio

■ Wzrost profitu

- Nacisk na wybrany obszar oferty
- Personel placówki ukierunkowany na sprzedaż złożonych/dużych projektów

■ Optymalizacja kosztów

- Automatyzacja powtarzalnych usług
- Zarządzanie kolejką