

30 мая 2022

«КОРУС Консалтинг» помог оптимизировать работу с клиентами «Луис+»

ГК «КОРУС Консалтинг» провела аудит процессов продаж и разработал алгоритм скоринга существующих клиентов для «Луис+», крупного российского поставщика систем безопасности. Эксперты провели количественные и качественные исследования, проанализировали и структурировали данные о компании и контрагентах. Результатом работ стала дорожная карта по совершенствованию процесса продаж, а также сегментация клиентов «Луис+» на основании их потенциала, финансовой привлекательности и лояльности.



200

тысяч наименований.

«Луис+» – один из ведущих российских игроков рынка комплексных систем безопасности. Компания поставляет технологические решения и оборудования от ведущих мировых производителей, обеспечивает техническую поддержку и помощь в проектировании. Ассортимент продукции превышает 200 тысяч наименований.

Компания успешно работает на рынке систем безопасности с 1996 года и сейчас решила обновить подход к продажам, повысить их эффективность и лучше управлять удовлетворённостью своих клиентов. Для этого она планировала провести аудит бизнес-процессов: определить точки роста, продумать внедрение улучшений. Для реализации этой задачи «Луис+» пригласила экспертов ГК «КОРУС Консалтинг».

На первом этапе специалисты «КОРУС Консалтинг» собрали статистику о продажах и сделках «Луис+» и провели свыше двух десятков глубинных интервью с руководителями и ведущими менеджерами. Эксперты структурировали и проанализировали данные, определили точки роста. Используя собственную методологию, специалисты установили между ними

причинно-следственные связи, выделили приоритетные для «Луис+» векторы развития. После этого эксперты сформировали дорожную карту оптимизации процессов продаж на ближайший год.

Одной из приоритетных точек роста была работа с текущими покупателями. Эксперты «КОРУС Консалтинг» выявили, что клиентская база «Луис+» обладает большим потенциалом. Для максимизации уровня удовлетворенности покупателей и роста оборота они предложили разработать модель скоринга.

Специалисты собрали данные о заказах, рентабельности, выручке и прибыли компании из систем «1С» и «Контур.Фокус». Провели качественные и количественные исследования: серию глубинных интервью с ключевыми менеджерами по продажам, – а также подтвердили гипотезы с помощью анкетирования. Собранные данные легли в основу матрицы ценности клиентов. В ней эксперты учли порядка 40 критериев оценки, приоритизировали их, опираясь на потенциал, финансовую привлекательность и лояльность к компании. После этого эксперты применили эту методологию – обновили сегменты клиентской базы «Луис+» с учётом сформированных параметров.

«Луис+» стремится оптимизировать работу с покупателями во всех точках взаимодействия, ведь предоставление персонализированного опыта может существенно повысить эффективность бизнеса. Так, благодаря скорингу мы сможем грамотно инвестировать в развитие отношений с разными клиентскими сегментами, лучше распределять свои ресурсы, экономить силы и время менеджеров. Аудит дал компании наиболее полное представление о

точках роста бизнеса. Он позволит нам выстроить качественно другой подход к клиентскому взаимодействию», – комментирует Елена Путинцева, директор по продажам «Луис+».

«Результаты скоринга – ценная информация. С ее помощью менеджер может выстроить стратегическую и тактическую работу с покупателями, а руководитель – точнее прогнозировать выручку и маржу, устанавливать планы продаж. Более того, при любых изменениях рынка компания сможет быстро переориентировать инвестиции так, чтобы вложения окупались за счёт эффективной работы с контрагентами», – отмечает Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».