

Értékesítés automatizáció

Evolution 2018

18 február 28–
március 1.

Park Inn by Radisson,
BUDAPEST

Evolution konferencia,
2018. március 1.

Előadó:
Szederkényi Zsolt
xFLOWer Group Kft.

Ki vagyok?

- Szederkényi Zsolt
- Folyamatkezelési szakértő &
- Szoftverfejlesztő cég tulajdonosa
 - (20 éve)
- www.linkedin.com/zsoltszederkenyi/
- www.facebook.com/zsolt.szederkenyi/

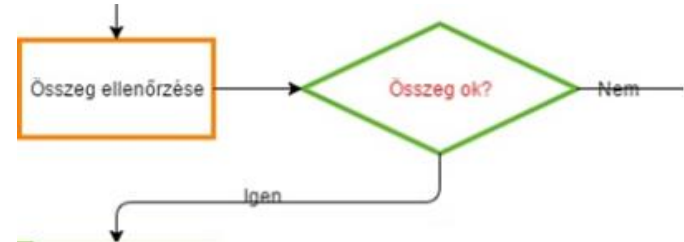


Bevezetés

- Értékesítési folyamat
Jelenlegi hype:
 - chatbotok,
 - social selling,
 - marketing rendszerek,
 - hírlevélküldők



- Kevés szó esik
 - A felkapott eszközökön túli folyamatokról!



Az értékesítés eszközei

- Értékesítési folyamat
 - 0-5% –hype-olt eszközök
 - 5-25% CRM
 - 25-100% erre mi a megoldás? Mi történik itt?



100% automatizáció?

- Ne automatizáljunk mindent!
 - A személyes kontaktus ember és ember között szükséges a sikerhez
- Mit és miért automatizáljunk?
 - Az ismétlődő, főleg adminisztratív jellegű feladatokat!
- Miért?
 - Főnöki szempont:
 - átlátható sales tevékenység
 - kevesebb hiba
 - jobb céges image
 - pótolható a munkaerő
 - Munkavállalói szemmel:
 - kevesebb unalmas, muszáj feladat
 - több idő a „valós” sales tevékenységre
 - alacsonyabb terheltség

Példák

- B2B sales folyamat
 - megkeresés
 - ajánlat
 - iterációk
 - szerződés
- Automatizálás, automatizmusok

Megkeresések?

- Ellenőrzési folyamatok
 - Cégnyilvántartás?
 - Felszámolás?
 - Nálunk tiltólistán?
- 1 percet se szánjunk
 - Csalókra
 - Bűnözőkre
 - Akikkel már többször nem jött össze

Boldogságfaktor :

„Elértem az élelcélom: nem kell hülyéssel foglalkoznom!”

Hogyan automatizálható az ajánlatadás?



- Megkeresésből ajánlatadás - automatikusan
 - Kitölthető-e egy **webform** (darab, méretek, szolgáltatás, ikea konyha, kénsház)
 - Ki kezeli (**feladatkiosztás**)
 - Automatizálható kedvezmények
 - Korábbi megállapodások, mennyiségi.., időzített akció
 - Ajánlat „**szekciók**”
 - Szolgáltatás leírás, Ár, ÁSZF, ...
 - Auto email / pdf / word
 - **Jóváhagyási** szintek (**emberi** döntés **nélkül**! vezető? 4 szemes? árfüggő?)

(Ajánlati) iterációk

- Hogy tudja elfogadni?
 - Minden tetszik -> Elfogadom link az emailben
- Mikor nyitja meg az e-mailt?
 - Azonnal hívjuk fel! (megnyitáskor értesítést kap a sales)
- Szakmai kérdések vannak?
 - Termékleírás linkek
 - Válaszlevél, telefon -> többkörös egyeztetések
 - Re:re:re:re:re:re:re:re:re:re:Ajanlat
- Árazás kérdések
 - Kap 12% engedményt, megy vezetői jóváhagyásra
 - Új ajánlat gombnyomásra

Ajánlatból szerződés

- **Sablon** szekciókból -> készre generált szerződés
 - Általános, ÁSZF, Ár, Nyelv
- (Jogi) osztályok közti ping-pong: re:re:re:re:re:re:re
- Akár automatikusan **kiküldve**
- Ha jogilag mehet:
 - akár **szkennelt aláírás** (toll nélkül)
 - Email Linkben -> elfogadom
- Aláírási folyamat (**jóváhagyás**, köröztetés)
- Digitális **aláírás**
- Szerződéstár

Aláírás

Köröztetés

Elfogadás

Keretszerződések

- (B2B) Sima szerződési folyamaton túl:
 - megkeresés, ajánlat, szerződés, megrendelések, újraszerződés
- Keretek felhasználásának figyelése
 - (pénzügyi) keret fogyása -> újraszerződés
 - Határozott idejű szerződés -> újrakötés
 - Nem fogyott el a keret -> eskaláció
- Rendszeres (havi) elszámolások
 - Mit is kell számlázni?
 - Up/Cross Sell lehetőség?
 - PO / TIG jóváhagyási folyamatok

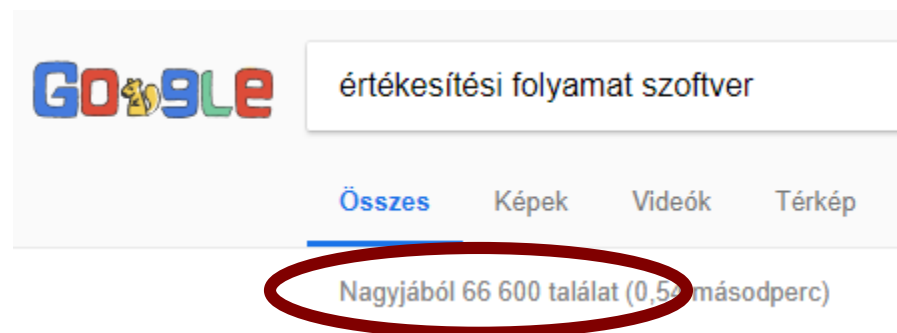
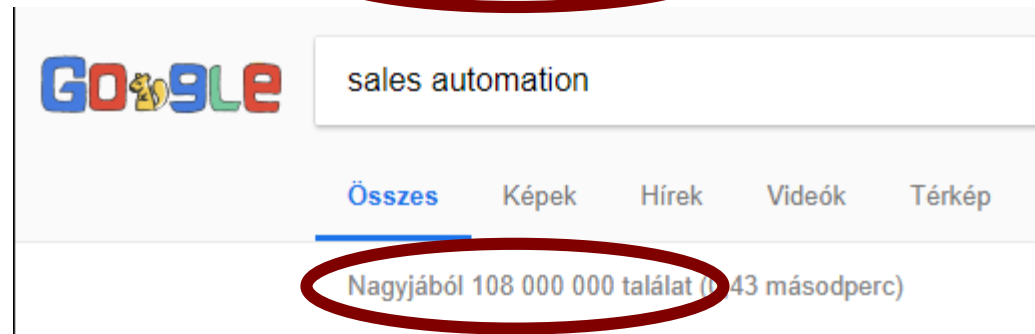
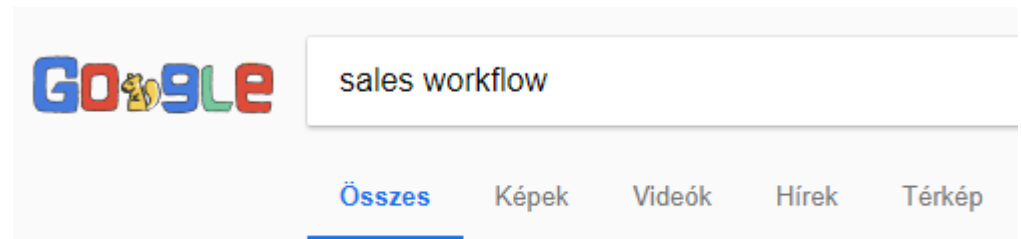
After sales

- Ügyfélkapcsolat ápolása
 - Up/Cross Sell lehetőségek!
 - rendszeres megkeresés automatikus kezdeményezése
 - minden meglévő ügyféllel kapcsolattartás (e-mail, telefon, havi kávé)
 - Helyettesíthetőség
- Ügyfélszokások
 - Kevesebbet vesz, használ, kérdez
 - ALARM!



Konklúzió - Szentháromság

- ERP,
- CRM,
- **WORKFLOW**



A workflow legyen Veled!

