

Как интернет-маркетинг помог систематизировать продажи для производителя с дилерской сетью 100+

Андрей Гавриков

совладелец и генеральный директор маркетинговой группы “Комплето”, представитель Нидерландского Института Маркетинга (NIMA) в России, куратор цеха интернет-маркетинга и член Совета «Гильдии Маркетологов», NLP MBA и основатель центра онлайн-обучения «Маркетинговое образование», телеведущий, преподаватель, сертифицированный тренер NIMA.

*Статья опубликована в **Маркетинг в России. 2018**. Справочник Гильдии Маркетологов / Под общей редакцией И.С. Березина. – М., 2018*

Интернет-маркетинг для b2b-производителей с широкой сетью дилеров - это сложно. Представьте, что вы - производитель оконных профилей с сетью дилеров и субдилеров по России. Завод не продает окна, а отправляет произведенный товар на точку продажи - к дилеру, либо заказ формируется клиентом и направляется на производство. Как создать систему электронного маркетинга для такого производителя, если у вас даже нет каталога продукции, потому что оконные профили - это не 5 видов окон, а неисчисляемое количество комбинаций из 20 параметров (цвет, серия, материал, уплотнение, теплопакеты, рамы и т.д.)? Как направить потенциального покупателя к нужному дилеру, у которого есть товар в наличии, и при этом отслеживать эффективность дилеров? Эти и другие проблемы нашего клиента мы решили с помощью конфигуратора и системы бронирования остатков. О них и расскажем в этой статье.



7 проблем b2b-маркетинга, которые решает система

Наш клиент - производитель оконных профилей обратился в маркетинговую группу «Комплето» с целью запустить сайт. Однако разработать сайт для b2b производителя гораздо сложнее, чем обычный интернет-магазин. Дело в том, что нам нужно было запустить не просто сайт визитную карточку завода, а именно интернет-магазин, который позволил бы реализовывать заказы по всей России.

У бизнеса клиента было 7 ключевых проблем:

1. Отсутствие каталога продукции
2. Дилеры не видят остатков
3. Проблема с выставлением счетов
4. Дилеры осуществляют заказы в Excel-файле
5. Нет оповещения о новинках, скидках, акциях внутри дилерской сети
6. Дилерам сложно собрать заказы от субдилеров и отправить дозаказ на завод
7. Менеджеры на местах (субдилеры) и дилеры не знают статусов своих заказов

Система бронирования заказа на том же производстве окон умеет:

- Показывать информацию о складских остатках завода (окна, комплектующие, рекламные материалы);
- Делать заказы окон, комплектующих, а также рекламных материалов через интерфейс;
- Просматривать информацию о движении каждого заказанного окна по производственной линии;
- Следить за статусом всего заказа;
- Видеть информацию об оплате, принимать счета, видеть заказы, которые оплачены не полностью;
- Работать со списком заказов (удаление, создание копии, изменение и пр.)

Проблема №1. Отсутствие каталога продукции

У клиента был крупнейший каталог продукции, который строится из набора разных параметров (серия, цвет, отделка, модификация, размер, рисунок внутреннего полотна, фурнитура и прочее - всего более 20 наименований), что в сумме составляет примерно 10^{10} единиц продукции - это немыслимое число. Создать каталог в таком случае, по сути, невозможно. Есть и нюансы: некоторые параметры не могут быть, к примеру, применены в определенном сочетании с другими параметрами (к примеру, оконный профиль размера 70*147 не может быть выполнен с тройным теплопакетом). В результате дилеры ошибались при составлении заказа, поскольку никто, кроме конструкторов и инженеров, не мог держать в голове такое количество продукции, а клиенты тратили драгоценное время, пока перегруженные менеджеры в дилерских центрах или головном заводе пытались сформировать нужный заказ. Менеджеров приходилось обучать, но даже самый опытный менеджер совершал ошибки. Нам удалось решить одну из наиболее проблем, создав «конфигуратор». С помощью системы-конфигуратора, мы в «Комплето» сконструировали действительно работающий каталог, связанный со складской системой – это таблица, которую мы перевели в 1С и сделали удобной для использования на сайте.

Индивидуальная позиция

Серия	<input type="text"/>	№ Заказа	-
Модель	<input type="text" value="Панель 3,2 мм"/>	Количество	<input type="text"/>
Ширина	<input type="text" value="- Выбрать -"/>	НДС	18%
Высота	<input type="text" value="- Выбрать -"/>	Цена	0 рублей
Петли	<input type="text" value="- Выбрать -"/>	Итого	0 рублей
Наружная отделка (цвет)	<input type="text" value="-"/>	Примечания	<input type="text"/>
Наружная отделка (рисунок)	<input type="text" value="-"/>	Номер заявки	<input type="text"/>
		<input type="button" value="Сохранить"/>	<input type="button" value="Отмена"/>

Данный конфигуратор не позволяет совершить ошибку. Система не даст выбрать параметр, который блокирует другой.

Главное, что конфигуратор позволил решить основную проблему - устранить ошибки менеджеров дилеров и субдилеров. Сегодня конфигуратором пользуется вся страна. Однако это только базовый продукт.

Проблема №2. Нет системы работы с остатками

Решена проблема вечного «простаивания» остатков на складе. На основе конфигуратора был создан «Список товарных остатков».

Дело в том, что по старинке остатки со склада заказывали в формате Excel-файла, и о наличии остатков субдилер мог и не узнать. Товар со склада при этом расходуется не быстро, а заказчик не может получить позицию, которая есть в наличии: остатки товара надолго оседают на складе, как их распродавать – непонятно.

В качестве удобной и рабочей альтернативы на основе конфигуратора вся раскладка по остаткам на складе была связана с 1С, а в систему выложен формализованный вид каталога, все обновления в котором синхронизированы с той же 1С. Обновляется такой каталог постоянно. В результате исключены ошибки при заказе позиций со склада, когда кто-то уже продал окно, а другой дилер его заказал – дилеры стали обрабатывать только те заказы, товары по которым действительно есть в наличии. Склад при такой работе начал пустеть намного быстрее.

Личный менеджер: [Имя] Москва* Демо Демо

Список заказов | Список товарных остатков | Персональная информация

Товары со склада

Фильтр | Сбросить фильтрацию

Количество	В наличии	Цена	Модель	Ширина	Высота	Петли	Наружная отделка (цвет)	Наружная отделка (рисунок)	Фурнитура	Монтаж	Обналичка
<input type="checkbox"/>	166	8 395	ДПН-75Д-07	860	2050	L	медь	-	хром	НАКЛ	-
<input type="checkbox"/>	163	8 395	ДПН-75Д-07	860	2050	L	медь	-	хром	НАКЛ	-
<input type="checkbox"/>	162	8 395	ДПН-75Д-07	860	2050	R	медь	-	хром	НАКЛ	-
<input type="checkbox"/>	159	9 132	ДПН-75У-07	860	2050	R	медь	-	хром	НАКЛ	-
<input type="checkbox"/>	149	8 395	ДПН-75Д-07	860	2050	L	медь	-	хром	НАКЛ	-

В «Списке товарных остатков» можно посмотреть, какой есть товар, отсортировать его по необходимым полям, отфильтровать нужные параметры окон (например, петли, тип рамы, модель).

Выбрав нужную позицию, можно посмотреть количество, цену, модель, ширину, высоту и т.д. Количество окон можно сразу «добавить в заказ». Перед этим система спросит: добавить в существующий или создать новый заказ?

Проблема №3. Проблема с выставлением счетов

Система решает и проблему с оплатой. «Пробрасывание» счетов – это отдельная головоломка: не понятно, откуда приходят счета и куда в результате они отправляются. К тому же дилер может оплатить только половину, а остальную сумму оформить в качестве кредитного займа – эти данные есть в 1С, но у дилера их нет, что создает определенную путаницу.

Система бронирования дала возможность выставлять счета в самой программе, при этом счет приходит через 1С. Если дилер вносит часть суммы, в заказе отображается, сколько еще нужно доплатить.

Система управления заказами

Документы

Счета на оплату

- Счет [Имя] (Загружен 02.08.2016 15:16)
- Расшифровка счета [Имя] (Загружен 02.08.2016 15:16)

Закрыть

Заказ № BA-17508/ТГ от 02.08.2016
Номер заказа на заводе: ТДТ000189

Юридическое лицо: [Имя]

Срок платежа: 05.08.2016

Статус оплаты: Не оплачено

Документы: [Доступно 2 документа](#)

Город доставки: [Имя]

Проблема №4. Дилеры осуществляют заказы в Excel-файле

Если раньше все дилеры делали заказы в Excel-файле, то теперь с завода вся информация по ним попадает в 1С. Это экономит время менеджеров, а у заводов появляется интерфейс в системе, где видно, какие заказы сделали дилеры.

Был создан «Список заказов». Здесь хранятся все когда-либо сделанные заказы. Для каждого указан номер заказа, номер заказа на заводе, тип заказа, время и другие данные.

Список заказов

№ Заказа	Сотрудник	Юридическое лицо	Дата отгрузки	Сумма	Сумма оплаты
ВА-3034/ТГ	Андрей Викторович	В.И. ИП	-	244 500,00	0,00
ВА-2995/ТГ	Андрей Викторович	В.И. ИП	-	151 261,69	100 000,00
ВА-0710/ТГ	Не задан	В.И. ИП	-	396 496,70	396 496,70
ВА-0006/ТЕ	Зоя Алишеровна	В.И. ИП	-	9 045,00	9 045,00
ВА-0008/ТД	А.Ю.	В.И. ИП	-	240,00	0,00
ВА-0106/ТГ	Наталья	В.И. ИП	-	128 631,84	0,00
ВА-0007/ТГ	Елена	В.И. ИП	-	168 880,00	0,00

В «Списке заказов» можно:

- настроить тип отображения;
- найти заказ по его номеру;
- отфильтровать заказы (например, по периоду заказов, по сотруднику, по юрлицу, по типу заказа, по сумме, по статусу и пр.);
- работать отдельным заказом;
- сделать копию заказа;
- сделать новый заказ.

Каждая позиция в заказе при этом имеет свой статус. До внедрения системы бронирования субдилеры не знали статусов своих заказов, теперь же происходит отслеживание каждого окна на сайте – свой статус имеет каждое окно (например, на производстве, на доставке и т.д.), а это прежде всего сокращает сроки исполнения заказа. К примеру, если из пяти окон готовы только четыре, дилер может это увидеть и перевести их в статус доставки, не растягивая при этом время.

При этом каждый заказ имеет выходные данные - например, название субдилера (это поле будет нужно, когда дилер появится в системе), примечания менеджера завода, цвет, дату доставки и др.

После завершения работы с заказом он отправляется непосредственно на модерацию на завод. Есть несколько возможных статусов: на модерации, ожидает ответа, подтвержден, отмодерирован. Исполненный заказ имеет три статуса: неоплаченный,

частично оплаченный (имеется информация о той задолженности, о которой достаточно часто будет напоминать завод) и оплаченный.

Редактировать заказ

Сохранить черновик Печать Удалить заказ Закрыть

Заказ № BA-3035/ТГ от 19.05.2015
Статус заказа Черновик
Номер заказа на заводе: -

Юридическое лицо В.И. ИП
Желаемая дата доставки 20.05.2015
ОАО "РГС БАНК", (Расчетный)
Дата отгрузки -

Срок платежа
Способ доставки Самовывоз

Статус оплаты Не оплачено
Город доставки Киров

Документы - Нет документов -

Номенклатура + Добавить товар С избранными Фильтр Сбросить фильтрацию

Проблема №5. Нет оповещения о новинках, скидках, акциях внутри дилерской сети

Даже выпуски новых серий, информацию об акциях и скидках до внедрения системы приходилось направлять дилерам с массовой почтовой рассылкой. Скачать актуальный прайслист было невозможно, да и кто-то мог не прочесть письмо, при этом у каждого дилера свой прайслист. В системе бронирования заказов создан интерфейс новостей, который исключает необходимость массовой почтовой рассылки новостей и прайсов дилерам. Также в разделе новостей настроены оповещения, показывающие количество непрочитанных новостей дилера.

Генератор сайтов Заказы на заводе 404 Субдилеры Новости Персональная информация

Новости завода 34 Новости для субдилеров

Новости завода

Фильтр Сбросить фильтрацию Поиск

28.07.2016 **Акция «Урожай горячих цен!» для урожая Ваших продаж!**

С целью создания условий для активации продаж и роста среднего чека в высокий сезон стартует акция «Урожай горячих цен!». Она будет проходить с 1.08 по 30.09 2016 года.

Проблема №6. Длительность реализации заказа

Собрать заказы от субдилеров и заказать дополнительные позиции на заводе дилерам сложно, да и процесс это небыстрый – страдает оперативность исполнения заказа, а пока клиенты каждый день ждут простоя, завод теряет деньги.

Для ускорения этого процесса создан «Розничный кабинет», который позволяет дилерам после подключения к нему, делать заказы в удобном интерфейсе.

Заказы субдилеров									
Печать	Фильтр	Сбросить фильтрацию	Искать по номеру заказа	Поиск	Поиск				
№ Заказа	Дата создания	Дилер	Субдилер	Ориентировочная сумма	Желаемая дата доставки	Статус оплаты	Счета на оплату	Статус заказа	
⊕ СДЗ-4575/ ДД	04.08.2016 13:25	██████████	ИП ██████████	0,00 Базовая цена: 23 323,00	25.08.2016	Не оплачен	-	Принят	
⊕ СДЗ-4573/ ДД	04.08.2016 12:51	██████████	ИП ██████████	0,00 Базовая цена: 61 914,00	25.08.2016	Не оплачен	-	Принят	
⊕ СДЗ-4570/ ДД	04.08.2016 11:37	██████████	ИП ██████████	0,00 Базовая цена: 81 419,00	02.09.2016	Не оплачен	-	Передан в производство	

Для чего нужен розничный кабинет в производстве окон?

- Удобная система заказов в розничном кабинете позволит увеличить количество заказов на каждого субдилера.
- Если дать субдилерам удобную систему заказа окон, это может подстегнуть рост дилерской сетки по всей России.
- Розничный кабинет позволит более крепко привязать субдилеров к системе и, соответственно, к дилерам: будет налажена инфраструктура – даже там, где ее сейчас нет.
- За счет хранения всех заказов окон в одной системе уменьшатся сроки их поставки конечным клиентам.
- В конце концов, это выгодно!

Что есть в розничном кабинете?

Дилер получил возможность выдавать доступ своим субдилерам, а у самих субдилеров возможности получить доступ самостоятельно нет. В розничном кабинете можно увидеть, как будет выглядеть каждый товар, будь он со склада или уже собранный.

Генератор сайтов 404 Заказы на заводе Субдилеры 34 Новости Персональная информация

Заказы субдилеров Субдилеры

Создать субдилера

Сохранить Закреть

Ключевые данные о субдилере	Данные дилера
Название <input type="text"/>	Имя менеджера <input type="text"/>
Город <input type="text"/>	Эл. почта менеджера <input type="text"/>
Имя менеджера субдилера <input type="text"/>	Телефон менеджера <input type="text"/>
Телефон <input type="text"/>	
Коэффициент от базовой цены <input type="text" value="0"/>	

<http://image.prntscr.com/image/fd130c2dae204e558b6540ec7b2edbbf.png>

Сами субдилеры могут:

- получить информацию о складских остатках своего дилера;
- делать заказ не только по набору параметров, но и собирая товар «из картинки» (конфигуратор);
- пользоваться сборщиком окон, как и дилеры, но за одним исключением: не будут видеть цену завода;
- работать со сток-центрами: загружать в кабинет свои остатки, а также просматривать сток-центры других субдилеров;
- корректировать созданные заказы вплоть до получения теми статуса, не позволяющего совершить отмену или корректировку.

Проблема №7. Дилерам и субдилерам не видны статусы заказов

Менеджеры на местах (субдилеры) и дилеры не знали статусов своих заказов. Система предоставила им возможность отслеживать статус по каждой единице продукции: на производстве, на доставке, у дилера в наличии, продано и т.д. Причем каждый статус можно отслеживать по конкретному заказу. Это позволило сократить сроки готовности: к примеру, когда из всего заказа готовы только 4 оконных профиля из 5, дилер может принять решение перевести их в статус доставки.

<input type="checkbox"/>	№ Заказа	Номер заказа на заводе	Тип заказа	Время	Сотрудник	Юридическое лицо	Желаемая дата доставки	Дата отгрузки	Сумма	Сумма оплаты	Статус	Примечания
<input type="checkbox"/>	BA-17508/ТГ	ТДТ00018922	Окна	02.08.2016 14:02	Ю.Н.	ООО	18.08.2016	-	249 393,00	0,00	Отправлен на исполнение	-
<input type="checkbox"/>	BA-17253/ТГ	ТДТ00018352	Окна	26.07.2016 15:09	Ю.Н.	ООО	11.08.2016	-	10 845,00	10 845,00	Отмодерирован	ТДК доборы 18352
<input type="checkbox"/>	BA-17252/ТГ	ТДТ00018351	Окна	26.07.2016 15:07	Ю.Н.	ООО	11.08.2016	-	870 259,72	870 259,72	Отправлен на исполнение	ТДК 18351
<input type="checkbox"/>	BA-17251/ТГ	ТДТ00018350	Окна	26.07.2016 15:06	Ю.Н.	ООО	11.08.2016	-	17 070,00	17 070,00	Отмодерирован	Тула доборы 18350
<input type="checkbox"/>	BA-17249/ТГ	ТДТ00018348	Окна	26.07.2016 15:04	Ю.Н.	ООО	11.08.2016	-	249 328,62	229 411,68	Отправлен на исполнение	Тула 18348
<input type="checkbox"/>	BA-17019/ТГ	ТДТ00017838	Окна	20.07.2016 08:55	Ю.Н.	ООО	05.08.2016	-	373 781,03	192 680,00	Отправлен на исполнение	Тула 17838
<input type="checkbox"/>	BA-16990/ТГ	ТДТ00017776	Окна	19.07.2016 14:20	Ю.Н.	ООО	05.08.2016	-	7 125,00	7 125,00	Отмодерирован	ТДК 17776 доб
<input type="checkbox"/>	BA-16989/ТГ	ТДТ00017775	Окна	19.07.2016 14:17	Ю.Н.	ООО	05.08.2016	-	824 297,86	792 875,00	Отправлен на исполнение	-

Что дала система производителю с дилерской сетью?

- Время поставки сокращается за счет уменьшения времени обработки каждого заказа.
- Решены проблемы с формированием заказа на несуществующие позиции.
- Доступна вся информация о каждом заказе, а также каждого товара внутри заказов.
- Доставка до покупателей ускоряется за счет онлайн-информирования о товарных остатках.
- Настроена система отслеживания эффективности работы всех дилеров
- Оптимизировано время работы менеджеров завода, дилеров и субдилеров
- Устранена возможность появления ошибок по ходу всей работы с заказами.

Если говорить о финансовых показателях, то система позволила **экономить до 20%** времени и денег в работе клиента. И в первую очередь это стало возможно за счет конфигуратора товаров.