



Энергия интеллекта

Формирование образа поставщика ИТ-услуги на этапе запроса коммерческого предложения



Москва, сентябрь 2016

Светлана Патрикеева
аналитик iKS-Consulting

Содержание

Об исследовании

Проблемы потенциальных пользователей облачных сервисов

Реагирование на запрос клиента

Рассмотрение коммерческого предложения

Факторы, влияющие на принятие положительного решения.

Об исследовании

- Цель исследования – определение факторов, влияющих на формирование образа поставщика ИТ-услуги на этапе запроса коммерческого предложения
- Сбор данных – факультативно, в ходе нескольких проектов, одним из этапов которых был запрос коммерческого предложения на предоставление услуг IaaS
- Запросы от имени компаний-представителей среднего и крупного бизнеса
- 15 крупнейших провайдеров услуг IaaS, включая системных интеграторов, кЦОДов, Телеком-операторов и поставщиков хостинг-услуг

Проблемы потенциальных пользователей облачных сервисов

- Множество вариантов решения проблемы клиента, в которых сложно сориентироваться: различные платформы виртуализации, модели тарификации, панели управления, формы оплаты и т.д. → заказчику сложно самостоятельно определить, какой вариант будет наиболее эффективным, надежным и экономичным
- Клиент не имеет возможности контролировать техническую реализацию сервиса, узнать реальную причину простоя → заказчик не может в полной мере доверять провайдеру
- Заказчик не может предугадать скорость решения возможных проблем
- Заказчик не всегда получает подробное обоснование стоимости услуг

Реагирование на запрос клиента



Запрос клиента

- Письмо на адрес компании, указанный на сайте
- Письмо менеджеру по продажам
- Заполнение формы обратной связи на сайте
- Запрос с помощью конфигуратора услуг



Время ожидания

- Минимальное – 20 минут
- Среднее – 2, 5 часа
- Максимальное – более суток



Реакция на запрос

- Звонок менеджера с целью уточнения параметров запроса
- Письмо менеджера с целью уточнения параметров запроса
- Автоматическое сообщение о том, что заявка принята в работу
- Предварительное коммерческое предложение
- Сообщение о том, что запрашиваемые услуги не могут быть оказаны, предложение альтернативных вариантов
- Отсутствие реакции

Реагирование на запрос клиента



- Моя заявка рассматривается → мне готовы помочь
- Мне задают дополнительные вопросы → я обратился к профессионалам, которые ответственно относятся к своей работе и вникают в мою проблему
- Для меня рассчитали предварительную стоимость конфигурации → мне дают возможность сориентироваться в ценах и понять, стоит ли продолжать общение с поставщиком
- Мне не могут оказать запрашиваемые услуги, но готовы предложить альтернативные варианты → во мне заинтересованы, я обращаюсь сюда, когда возникнет потребность



- Нет обратной связи → Почему со мной никто не связался? Мое обращение не заинтересовало поставщика или его просто не увидели? По каким каналам можно связаться с провайдером? Стоит ли ждать ответа, если уже есть другие потенциальные поставщики, готовые сотрудничать?
- Мне долго не отвечали → где гарантии, что при работе с провайдером возникшие проблемы не будут решаться также долго?
- Ко мне отнеслись неуважительно → я не буду рекомендовать этого поставщика и вряд ли обращусь к нему в следующий раз

Коммерческое предложение

Время ожидания (от последнего общения с потенциальным поставщиком и получением КП)

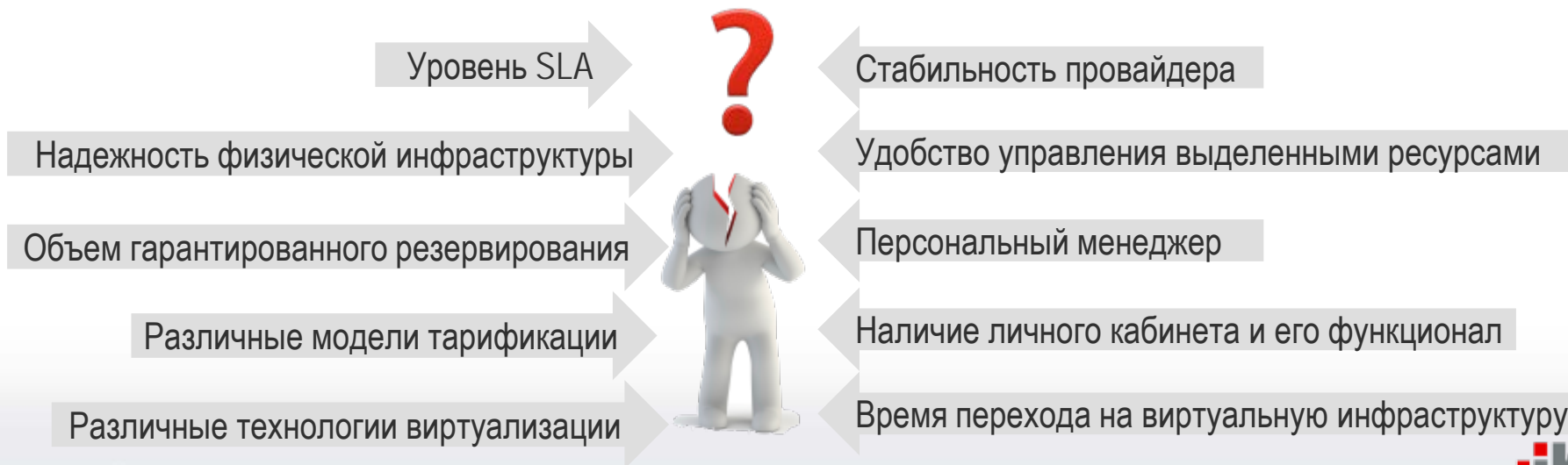
- Минимальное – **3 часа**
- Среднее – **4, 5 часа**
- Максимальное – **неделя**

Время ожидания ответов на дополнительные вопросы

- Минимальное – **3 минуты**
- Среднее – **17 минут**
- Максимальное – **4 часа**

Вид КП

- Таблица Excel с расчетом конфигурации
- Таблица Excel с тарифами, без расчета итоговой стоимости
- Файл PDF с расчетом конфигурации
- Файл PDF с расчетами, описанием компании и технических характеристик инфраструктуры, SLA
- Таблица в теле письма
- Словесное описание в теле письма



Рассмотрение коммерческого предложения



Скидки



- От 0% до 30% - первоначально
- Свыше 50% - при дальнейшем обсуждении
- Обоснования скидки:
 - Аренда на долгий срок (от 1 года)
 - Полная предоплата
 - Большой объем запрашиваемых ресурсов
 - Использование комплекса услуг

Заключение

Факторы, влияющие на принятие положительного решения

- Оперативная обратная связь
- Консультация заказчика по возникающим вопросам
- Обоснование итоговой стоимости проекта
- Предложения по оптимизации
- Личная встреча
- Описание преимуществ и недостатков тех или иных вариантов тарификации/виртуализации/в каждом конкретном случае
- Индивидуальная проработка SLA
- Предоставление возможности работы с персональным менеджером, готовым любой момент ответить на вопросы и оказать помощь
- Предоставление тестового периода
- Удобный личный кабинет, позволяющий расширять, снижать, изменять набор потребляемых услуг, просматривать статистику работы
- Биллинг с документооборотом, историей платежей, настройкой тарифов, оплатой картой
- Предоставление скидки



Презентация подготовлена iKS-Consulting

Контакты офиса:

Адрес: 127254, Россия, г. Москва, Огородный пр-д, д. 5, стр. 3, подъезд 5
ЗАО «ИКС-холдинг»

Телефоны: + 7 (495) 785-1490, 229-4978, 502-5080

Факс: +7 (495) 229-4976

E-mail: s.patrikeeva@iks-consulting.ru