

ЗВ'ЯЗОК БІЗНЕСУ З КЛІЄНТОМ



Навіщо мені програма LCA?
Я веду облік в Excel.

Із LCA спрощується облік не тільки продовження сервісних контрактів, але й непокритого сервісом обладнання, контролюються дати настання LDoS і багато іншого. Із LCA ви автоматизуєте процес і звільняєте час для інших завдань.

Cisco Lifecycle Advantage дає змогу легко налаштувати регулярну розсилку електронних листів із різного роду повідомленнями, що стосуються обладнання та сервісних контрактів Cisco.

Більшість компаній усе ще веде свої бази даних про укладені сервісні контракти, терміни дії ліцензій та парк обладнання замовника в Excel, а розсилка здійснюється менеджером вручну. Авжеж, такий підхід допустимий для невеликих компаній, але для компаній, що збільшуються, масштабуються — це дуже складний процес, який потребує багато людей, ресурсів і часу.

Cisco вирішила проблему великих компаній через запуск програми Lifecycle Advantage: вона дає змогу автоматизувати процес інфор-

мування замовника щодо продовження сервісів і закінчення строку дії підтримки. Автоматизація подібних завдань, що включає стандартизацію розсилок і координування з вендором, впливає як на імідж компанії, так і на ефективність її продажів.

Lifecycle Advantage (LCA) позиціонується як керована компанією-партнером Cisco цифрова програма, яка допомагає вдосконалити відносини із замовниками та збільшити обсяг регулярних платежів завдяки автоматизованому розсиланню електронних листів зі спільним брендингом.

Переваги LCA-програми для партнера

- Можливість налаштувати автоматизовану розсилку електронних листів своїм замовникам.
- Прогнозованість подальших відносин із замовником (за наявності зворотного зв'язку).
- Збереження і збільшення прибутку завдяки своєчасному нагадуванню про продовження контракту та можливості збільшення продажів.
- Партнер отримує інформацію про настання LDoS на його обладнання й може запропонувати замовнику нове технічне рішення.
- Налаштувавши повідомленнями типу 2nd chance Attach, партнер інформує замовників про те, що вони можуть покрити раніше придбане без сервісного контракту обладнання.
- Контроль відправлення повідомлень замовникам, а саме: кому відправляти та кого виключати з розсилок.

Переваги LCA для замовника

- Автоматичне нагадування про необхідність оновлення обладнання або продовження сервісних контрактів.
- Пропозиція з модернізації IT-інфраструктури для більш надійного і вигідного обслуговування.
- Можливість зворотного зв'язку з інтегратором для отримання додаткової інформації.
- Можливість швидко дізнатися вартість майбутнього оновлення.



ЕТАПИ ВЗАЄМОДІЇ З ЗАМОВНИКОМ

Залежно від завдань компанії-партнера LCA передбачає шість етапів взаємодії з замовником:

1 Другий шанс продажу послуг (2nd Chance Attach) — розсилання нагадувань замовникам, які нещодавно придбали обладнання Cisco, про переваги сервісних контрактів Cisco. Використовується також у випадках, коли старе обладнання із самого початку не мало сервісного контракту.

2 Привітання (Welcome) — початкове повідомлення для замовника про переваги різних продуктів і сервісів Cisco, а також посилання на певні ресурси. Наприклад, керівництво користувача для послуг технічної підтримки.

3 Впровадження (Adopt) — інформування замовника про підтримання в питаннях експлуатації, пропонування оптимальних способів застосування підписок і софтових рішень, а також поради та рекомендації.

4 Розширення (Expand) — пропонування додаткових рішень, що підвищують продуктивність мережі.

5 Продовження (Renew) — нагадування про швидке закінчення строку дії сервісних контрактів і підписок.

6 Оновлення (Refresh) — інформування щодо дати припинення підтримання використовуваних продуктів і пропозиція про перехід на нові технології.

7 Замовник сам вибирає етапи, в яких братиме участь, і може в будь-який момент додати потрібні або виключити зайві етапи.

Усе, що необхідно зробити, — раз на місяць на платформі LCA оновлювати необхідні дані й контролювати автоматичне відправлення повідомлень. Це зручно й суттєво скорочує час на створення таких розсилок: необхідно лише 1-2 години на налаштування програми, а надалі на роботу з нею буде потрібно приблизно 20 хвилин на місяць. Не треба створювати шаблони, перевіряти строк дії контрактів, думати про час відправлення повідомлень — система робить це сама.



Що потрібно для роботи з LCA

Для початку роботи з LCA треба виконати лише чотири кроки.

1. Заповнити реєстраційну форму на сайті: <https://lca-signup.services-exchange.com/signup#>
2. Після отримання листа-вітання: зайти на портал LCA, прийняти умови використання, налаштувати параметри безпеки та дані профілю.
3. Раз на місяць переглядати завантажену в особистий кабінет інформацію про майбутні активності: необхідність оновлення продукту або розширення сервісного контракту. Крім того, перевіряти актуальність контактних даних замовника, підтверджувати або скасовувати автоматичну розсилку для кожного.
4. Після отримання листа з підтвердженням відправлення LCA-повідомлень — працювати зі зворотним зв'язком.

Схема роботи з платформою LCA досить проста, адже Cisco проводить вступний вебінар для користувачів і забезпечує їх навчальними матеріалами. Cisco також має команду, яка працює винятково над підтриманням LCA-проекту з українськими фахівцями.

LCA ДОПОМОЖЕ:

- збільшити Attach Rate і Renewal Rate партнера, а також прибуток від продажів сервісів;
- збільшити продажі продуктів;
- автоматизувати комунікацію із замовником і скоротити час, що витрачається на маркетинг.

Автоматизація подібних завдань, що включає стандартизацію розсилок і кобрендинг із вендором, впливає як на імідж компанії, так і на ефективність її продажів.

Суть програми полягає в розподілі обов'язків щодо інформування замовника між вендором і його партнером. Система автоматично генерує листи у форматі кобрендингу партнера і вендора (логотипи, маркетингова інформація) та в разі схвалення розсилає замовникам. Платформа LCA містить інформацію, що актуальна для певного інтегратора: про продане обладнання й укладені сервісні контракти, а також контактні дані адресата. Ця інформація вивантажується з низки внутрішніх облікових систем Cisco, а в програмі адміністратор може актуалізувати її самостійно.

