

Информационное обеспечение системы контроля индекса клиентской лояльности

Н.С. Захаров, Л.А. Текутьев

Аннотация: В современном мире одной из проблем предприятий автомобильного сервиса является привлечение и удержание клиентов при минимальных финансовых затратах. В статье описывается понятие индекса клиентской лояльности, а также представляется комплекс программных мер, разработанный на базе 1С Альфа-Авто, с помощью которого ведётся сбор, анализ и принятие решений в области повышения индекса клиентской лояльности. Использование разработанного программного комплекса позволяет при сравнительно небольших затратах повысить индекс клиентской лояльности, и, как следствие, прибыль предприятия автомобильного сервиса.

Ключевые слова: 1С Альфа-Авто, интервью, модуль работы с претензиями, клиентская лояльность, индекс клиентской лояльности

С развитием рыночных отношений и усилением конкуренции в России работа с конечным потребителем становится все более актуальной для каждого участника рынка. Поведение потребителей – новая область знаний, которая поможет участникам рынка сохранить и даже увеличить прибыльность своего бизнеса при сравнительно небольших материальных затратах. Таким образом, тема изучения поведения потребителей актуальна для каждого, кто стремится прочно и успешно вписаться в рыночную стихию и преуспеть в ней [1].

Самый быстрый способ увеличить доход компании, не вкладывая значительных средств, состоит в повышении потребительской лояльности [2].

Проблеме управления качеством и повышению клиентской лояльности большое внимание уделялось как в отечественной, так и в зарубежной

литературе, например, в работах Ф.Б. Кросби [3], У.Э. Деминга [4], К. Исакавы [5], Д.Ж. Джурано [6].

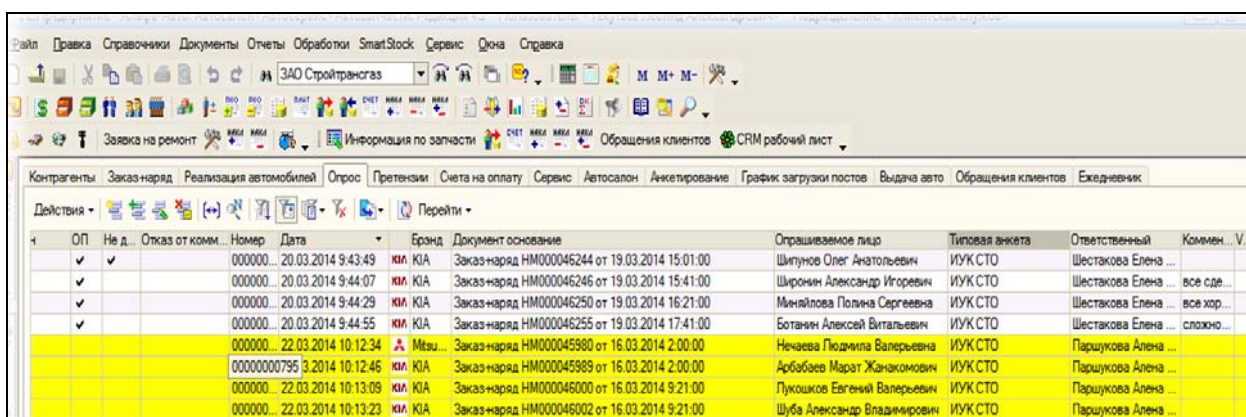
Что касается России, в ней изучением поведения потребителей занялись позднее, чем в США. И только несколько лет назад основы поведения потребителей стали преподавать в высших учебных заведениях как самостоятельную дисциплину [7].

Для численной оценки и возможности влияния на клиентскую лояльность вычисляется индекс клиентской лояльности. Индекс клиентской лояльности представляет собой комплексный численный показатель клиентской удовлетворённости, с помощью которого возможно определить сильные и слабые стороны организации процесса обслуживания на предприятии.

Для повышения эффективности принимаемых мер по изучению и повышению индекса клиентской лояльности разработан комплекс программных мер на базе 1с Альфа-Авто [8]. Пакет программ разработан с использованием языка программирования C++.

Сбор информации по уровню индекса клиентской лояльности осуществляется путём интервьюирования клиентов, посетивших станцию технического обслуживания. Обзвон проводится в течение двух суток после посещения.

Главная экранная форма модуля для интервьюирования клиентов после посещения станции технического обслуживания представлена на рис. 1.



Статус	№	Отказ от комм.	Номер	Дата	Бренд	Документ основание	Опрашиваемое лицо	Типовая анкета	Ответственный	Коммен...
✓	✓		000000...	20.03.2014 9:43:49	КИА	Заказ-наряд НМ000046244 от 19.03.2014 15:01:00	Шитунев Олег Анатольевич	ИУЖ СТО	Шестакова Елена ...	
✓			000000...	20.03.2014 9:44:07	КИА	Заказ-наряд НМ000046246 от 19.03.2014 15:41:00	Широнин Александр Игоревич	ИУЖ СТО	Шестакова Елена ...	все сде...
✓			000000...	20.03.2014 9:44:29	КИА	Заказ-наряд НМ000046250 от 19.03.2014 16:21:00	Миняйлова Полина Сергеевна	ИУЖ СТО	Шестакова Елена ...	все хор...
✓			000000...	20.03.2014 9:44:55	КИА	Заказ-наряд НМ000046255 от 19.03.2014 17:41:00	Ботанин Алексей Витальевич	ИУЖ СТО	Шестакова Елена ...	сложно...
			000000...	22.03.2014 10:12:34	Митс.	Заказ-наряд НМ000045980 от 16.03.2014 2:00:00	Нечаева Людмила Валерьевна	ИУЖ СТО	Паршукова Елена ...	
			00000000795	3.2014 10:12:46	КИА	Заказ-наряд НМ000045989 от 16.03.2014 2:00:00	Арбабаев Марат Жанкомович	ИУЖ СТО	Паршукова Елена ...	
			000000...	22.03.2014 10:13:09	КИА	Заказ-наряд НМ000046000 от 16.03.2014 9:21:00	Лукошков Евгений Валерьевич	ИУЖ СТО	Паршукова Елена ...	
			000000...	22.03.2014 10:13:23	КИА	Заказ-наряд НМ000046002 от 16.03.2014 9:21:00	Шуба Александр Владимирович	ИУЖ СТО	Паршукова Елена ...	

Рис. 1. Рабочее поле модуля по интервьюированию клиентов после посещения станции технического обслуживания

В рабочем поле отображаются следующие данные:

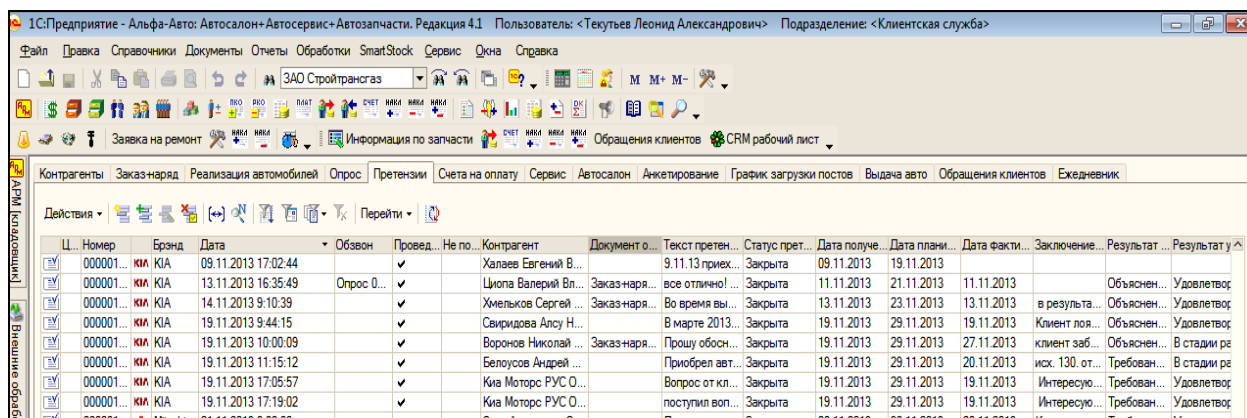
- 1) статус интервью (завершено, в работе, не дозвонились, отказ от интервью);
- 2) номер интервью;
- 3) дата проведения интервью;
- 4) бренд автомобиля клиента;
- 5) документ основания (дата и номер заказ–наряда на обслуживание);
- 6) фамилия, имя, отчество владельца автомобиля;
- 7) фамилия и имя специалиста, проводившего интервью;
- 8) комментарий клиента.

После окончания интервьюирования клиентов проводится анализ собранных данных. Для этого используются программные средства на базе 1С Альфа-Авто [8].

Если в ходе интервью возникают отрицательные отзывы клиентов о качестве обслуживания, то создается отдельное обращение и заносится в рабочее поле модуля по работе с претензиями (рис. 2).

В рабочем поле отображается следующая информация:

- 1) номер претензии;
- 2) бренд автомобиля клиента;
- 3) дата получения претензии.



№	С. №	Бренд	Дата	Обзвон	Провед.	Не по...	Контрагент	Документ о...	Текст претен...	Статус прет...	Дата получе...	Дата плани...	Дата факти...	Заключение...	Результат...	Результат у...
1	000001...	KIA	KIA	09.11.2013 17:02:44	✓		Халаев Евгений В...		9.11.13 приех...	Закрыта	09.11.2013	19.11.2013				
2	000001...	KIA	KIA	13.11.2013 16:35:49	Опрос 0...	✓	Циопа Валерий Вл...	Заказ-наря...	все отлично!	Закрыта	11.11.2013	21.11.2013	11.11.2013		Объяснен...	Удовлетво...
3	000001...	KIA	KIA	14.11.2013 9:10:39	✓		Хмельков Сергей ...	Заказ-наря...	Во время вы...	Закрыта	13.11.2013	23.11.2013	13.11.2013	в результа...	Объяснен...	Удовлетво...
4	000001...	KIA	KIA	19.11.2013 9:44:15	✓		Савридова Алсу Н...		В марте 2013...	Закрыта	19.11.2013	29.11.2013	19.11.2013	Клиент лоя...	Объяснен...	Удовлетво...
5	000001...	KIA	KIA	19.11.2013 10:00:09	✓		Воронов Николай ...	Заказ-наря...	Прошу обосн...	Закрыта	19.11.2013	29.11.2013	27.11.2013	клиент заб...	Объяснен...	В стадии ре...
6	000001...	KIA	KIA	19.11.2013 11:15:12	✓		Белушов Андрей ...		Приобрел авт...	Закрыта	19.11.2013	29.11.2013	20.11.2013	иск. 130. от...	Требован...	В стадии ре...
7	000001...	KIA	KIA	19.11.2013 17:05:57	✓		Киа Моторс РУС О...		Вопрос от кл...	Закрыта	19.11.2013	29.11.2013	19.11.2013	Интересую...	Требован...	Удовлетво...
8	000001...	KIA	KIA	19.11.2013 17:19:02	✓		Киа Моторс РУС О...		поступил воп...	Закрыта	19.11.2013	29.11.2013	19.11.2013	Интересую...	Требован...	Удовлетво...
9	000001...	Мазда		21.11.2013 0:00:00	✓		Зверев Александр С...		Получил прет...	Закрыта	20.11.2013	20.11.2013	20.11.2013	Клиент не...	Требован...	Удовлетво...

Рис. 2. Рабочее поле модуля по работе с претензиями

Используя программные средства, разработанные на базе 1С Альфа-Авто [8], можно по каждому из вопросов интервью построить график распределения оценок клиентов. Кроме того, в отчёт входит информация по количеству и области обращения претензий за выбранный период. С помощью данного отчёта рассчитывается личный уровень клиентской лояльности каждого из мастеров приёмщиков, который используется в расчёте их заработной платы.

Вид отчёта по вопросу интервью: «Оцените, насколько вы в целом удовлетворены посещением дилерского центра», представлен на рис. 3.

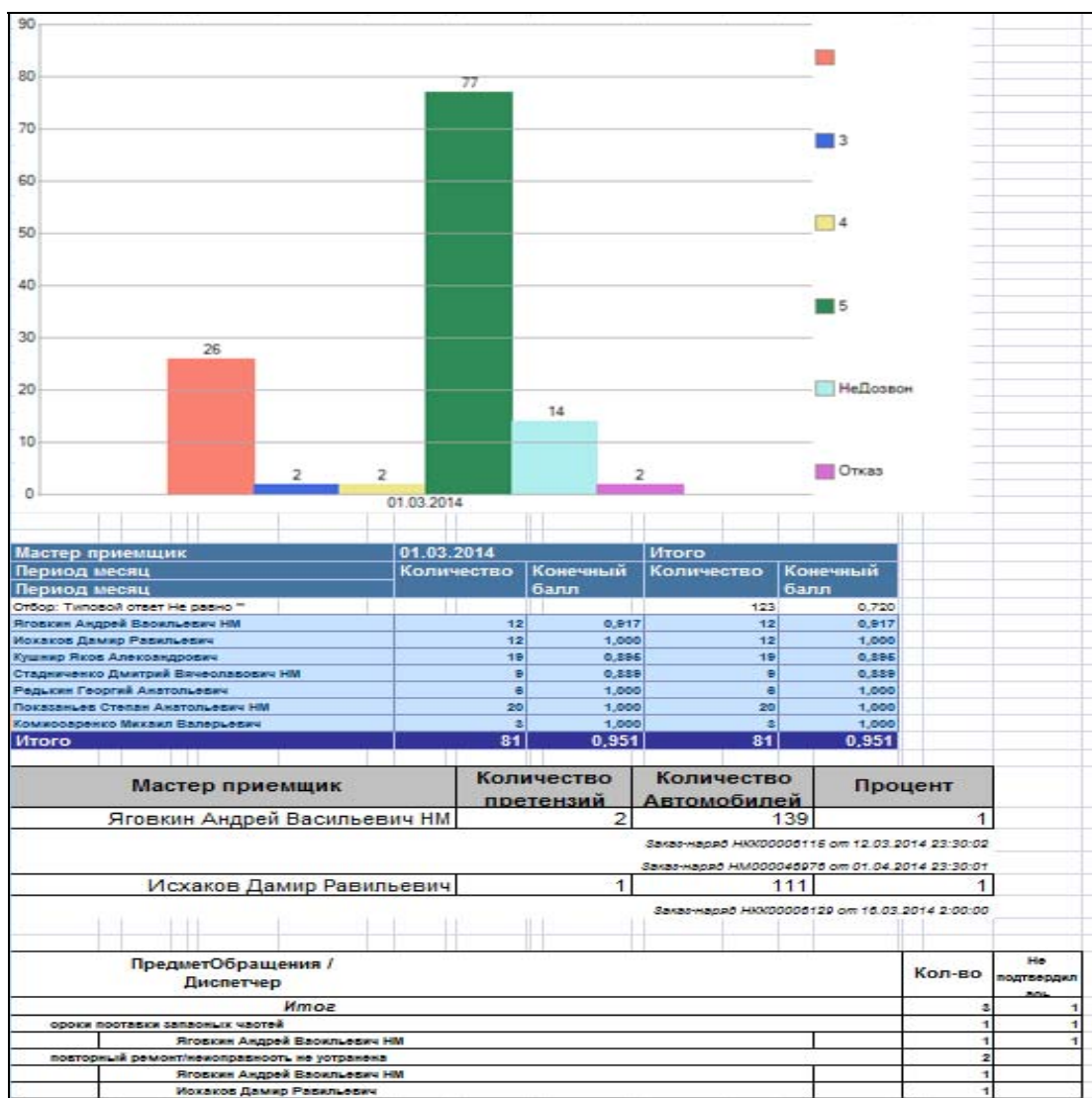


Рис. 3. Модуль анализа полученной информации после проведения интервью и закрытия претензий

Контроль достигнутого результата проводится путём интервьюирования клиентов после посещения станции технического обслуживания.

Таким образом, информатизация процесса управления позволяет повысить качество обслуживания клиентов [9], доходы предприятия и надежность автомобилей [10].

Литература

1. Гурова, И.В. Роль маркетинговых исследований в разработке стратегии изучения потребителей // Маркетинг в России и за рубежом. 1999. №4. С. 78-91.
 2. Куликова, З.В. Программа лояльности дань моде или эффективный маркетинговый инструмент // Маркетинговые коммуникации. 2006. №6. С. 21-27
 3. Crosby, P. Quality Is Still Free / P. Crosby. – Michigan: McGraw-Hill. - 1995. – 264 p.
 4. Deming, W.E. The Deming Dimension / W.E. Deming, R.N. Henry. – NY.: Statistical Process Controls, Incorporated. - 1990 – 464 p.
 5. Каору, И. Японские методы управления качеством: Сокращенный перевод с английского. М.: Экономика. 1988. 215 с.
 6. Juran, J. M. Architect of Quality. The autobiography of Dr. Joseph M. Juran / J. M. Juran. Michigan: McGraw-Hill. 2004. 379 p.
 7. Мазилкина, Е. Поведение потребителей. СПб.: СПбГУЭФ. 2009. 240 с.
 8. Ажеронок, В. А. Профессиональная разработка в системе 1С: Предприятие 8. М.: 1С-Паблишинг. 2012. 690 с.
 9. Васильев В.И., Овсянников В.Е., Войтеховская Е.А. Информационная структура поста диагностирования автомобиля // Инженерный вестник Дона. 2014. №2. URL: ivdon.ru/magazine/archive/n2y2014/2373.
 10. Пермяков В.Н., Новоселов О.А., Макарова А.Н. Моделирование закономерностей распределения наработок на отказ бульдозеров при строительстве оснований для нефтегазовых объектов // Инженерный вестник Дона. 2014. №2. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2014/2435.
-



References

1. Gurova, I.V. Marketing v Rossii i za rubezhom. 1999. №4. pp.78-91.
2. Kulikova, Z.V. Programma lojal'nosti dan' mode ili jeffektivnyj marketingovyj instrument // Marketingovye kommunikacii. 2006. №6. pp.21-27
3. Crosby, P. Quality Is Still Free / P. Crosby. – Michigan: McGraw-Hill. - 1995. – 264 p.
4. Deming, W.E. The Deming Dimension / W.E. Deming, R.N. Henry. – NY.: Statistical Process Controls, Incorporated. - 1990 – 464 p.
5. Kaoru, I. Japonskie metody upravlenija kachestvom: Sokrashennyj perevod s anglijskogo [Japanese quality management: Abridged translation from English]. M.: Jekonomika. 1988. 215 p.
6. Juran, J. M. Architect of Quality. The autobiography of Dr. Joseph M. Juran / J. M. Juran. Michigan: McGraw-Hill. 2004. 379 p.
7. Mazilkina, E. Povedenie potrebitelej [Behavior of consumers]. SPb.: SPbGUJeF. 2009. 240 p.
8. Azheronok, V. A. Professional'naja razrabotka v sisteme 1S: Predpriyatie 8 [Professional development in the 1C: Enterprise 8.]. M.: 1S-Publishing. 2012. 690 p.
9. Vasil'ev V.I., Ovsjannikov V.E., Vojtehovskaja E.A. Inženernyj vestnik Dona (Rus), 2014. №2. URL: ivdon.ru/magazine/archive/n2y2014/2373.
10. Permjakov V.N., Novoselov O.A., Makarova A.N. Inženernyj vestnik Dona (Rus), 2014. №2. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2014/2435.