

Что, как и зачем измеряем?

**2-я специализированная конференция-практикум
«Sales Force Efficiency-2011»**

**Андрей Науменко
Корпорация АРТЕРИУМ**

**31 марта 2011
Отель «Русь», Киев, ул. Госпитальная, 4**

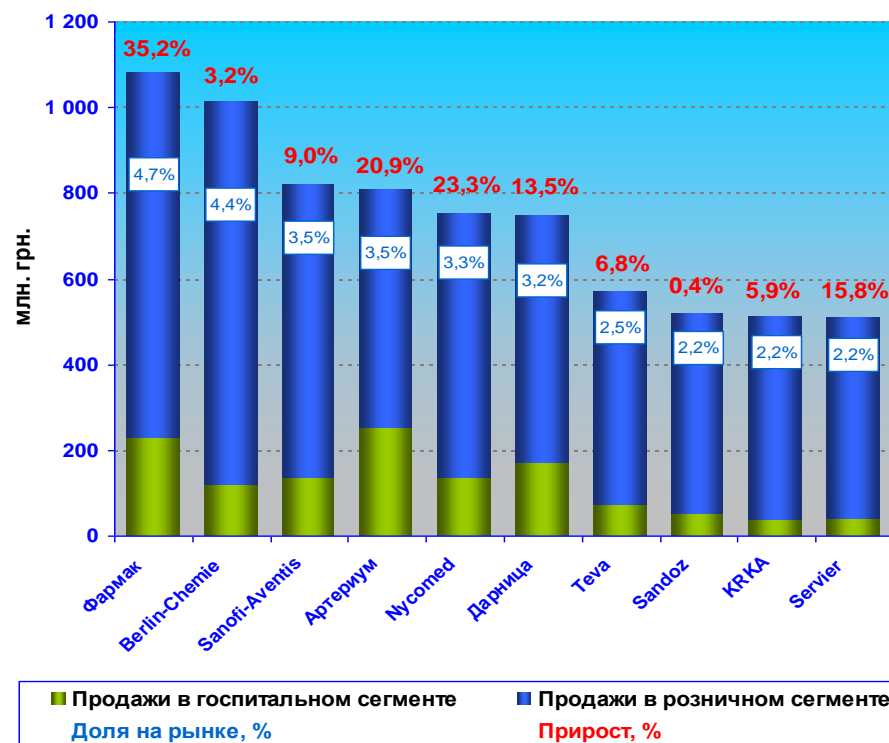
Артериум-2010: Ключевые факты

- **№4** в целом по фармрынку
- **№1** по доходу в госпитальном сегменте
- **№6** по доходу в розничном сегменте
- **№2** по доходу в сегменте рецептурных препаратов
- **№1** по продажам в упаковках в сегменте рецептурных препаратов
- **№1** по продажам в сегментах антибактериальных и дерматологических препаратов

Экспорт:

- **№1** среди украинских компаний-экспортеров готовых лекарственных средств по объему поставок в денежном выражении

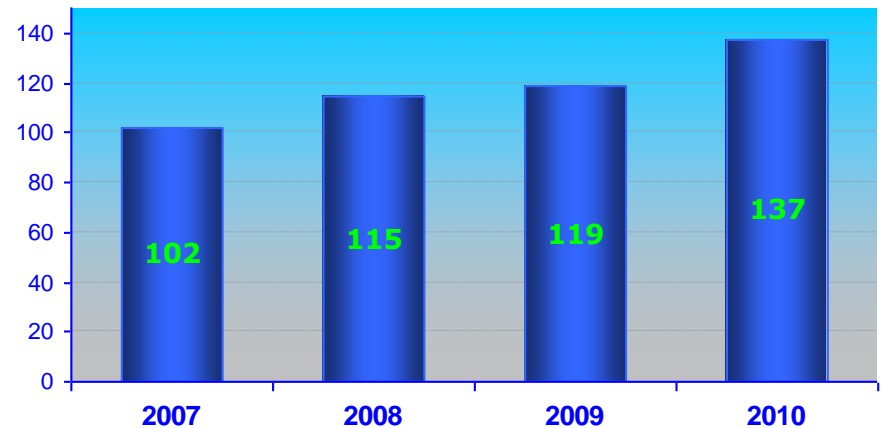
Продажи топ-10 компаний на фармацевтическом рынке в деньгах



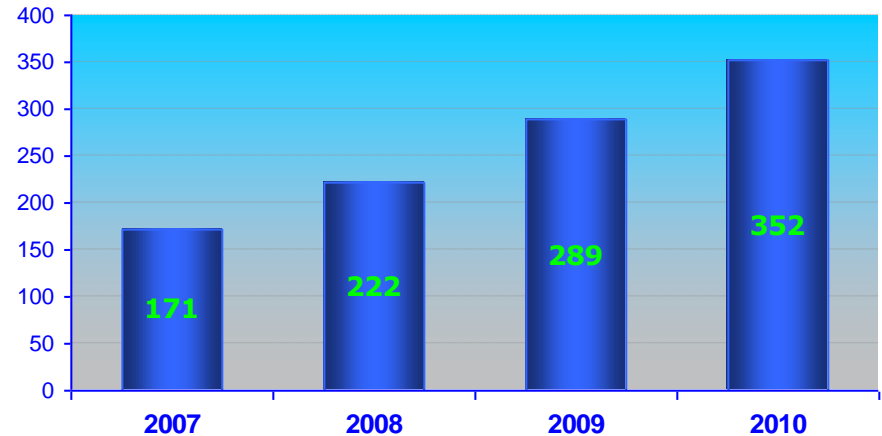
Источник: Система исследования рынка «Фармстандарт», «PharmXplorer», ©«Proxima Research»

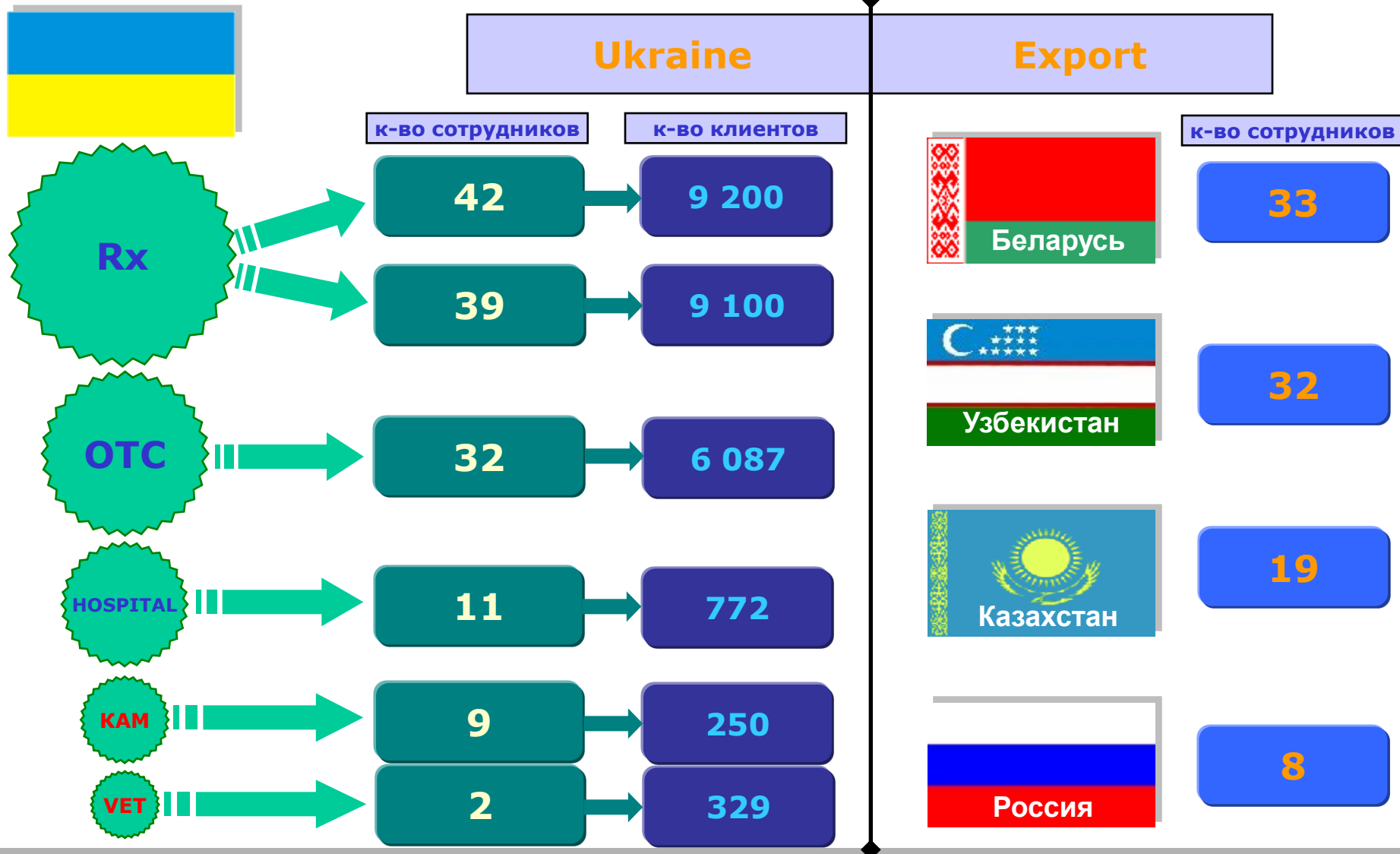
- ↑ внешней службы **+34%** 2010/2007
- ↑ продаж промо продуктов **+106%** 2010/2007
- **48** промо продуктов
- **10** команд внешней службы
- Удельный вес внешней службы в структуре коммерческого департамента **65%**
- Продажи на 1 сотрудника внешней службы **>\$0,3 млн.**

■ Количество человек внешней службы в Украине



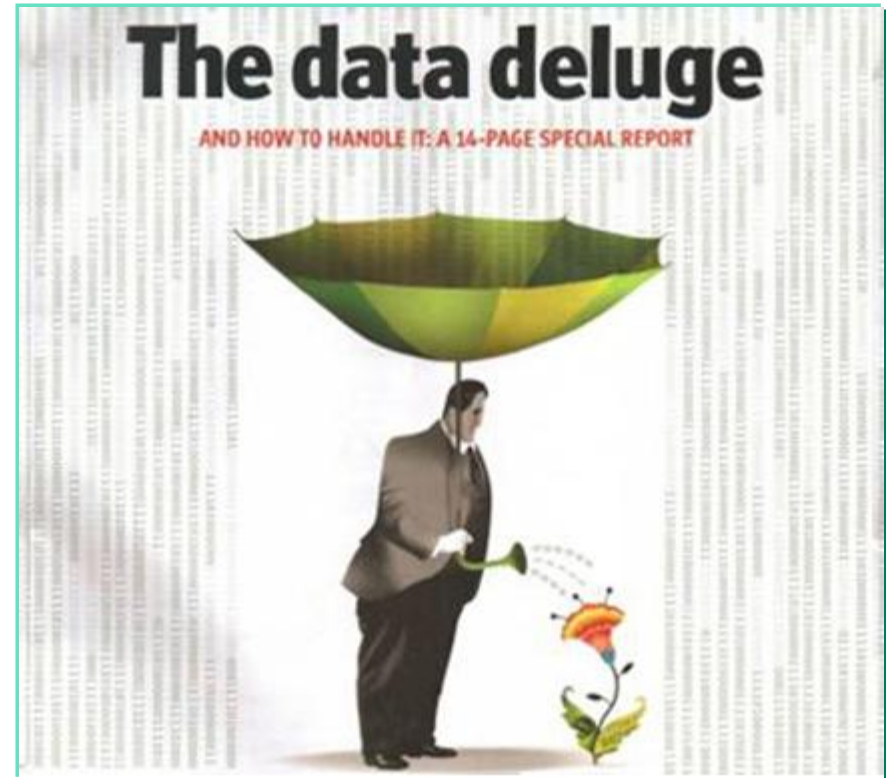
■ Продажи промо препаратов на рынке Украины, млн. грн.



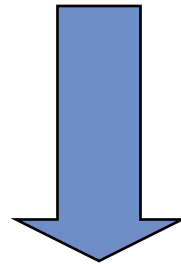


Какую информацию мы используем:

- Исследования о выписке, назначениях, промоактивности, др.
- Данные системы исследования рынка «Фармстандарт», ©«Proxima Research»
- Данные об активности, **о клиентах** (CRM система Web Force (Cegedim))
- Дистрибьюторская отчетность
- Внутренние данные



Корпорация «Артериум» имеет позитивный опыт сотрудничества с консалтинговыми компаниями в фармацевтическом секторе для решения задач в сфере повышения эффективности персонала



Собственный путь: проект с рабочей группой экспертов из разных подразделений

задачи:

- Сформировать ключевые показатели эффективности для внешней службы
- Использовать индивидуальных торговых территорий (Geomarketing)
- Организовать для внешней службы оперативный доступ к информации: выполнению плана региональных продаж, отчетам дистрибьюторов, внутренним данным по продажам, данным исследований по розничным/госпитальным продажам.
- Внести изменения в систему премирования (количественные индикаторы дополнить качественными 70%/30%)
- Внедрить систему региональных бюджетов на локальные мероприятия
- Разработать совместно с HR ресурс с расчетом премии с ежемесячным обновлением и возможностью доступа каждого МП к собственным данным
- Проводить регулярные коммуникация с МП, получать предложения, предоставлять участие в разработке и оценке программ мотивации, реализация инициатив по новым продуктам
- Проработать возможность он-лайн обучения, опроса МП в вопросах общей теоретической подготовки, ключевых сообщений и др.

план проекта:

Служба развития антибактериальной группы препаратов (пилотное подразделение)
Анализ и оценка существующей системы по управлению эффективностью
<i>анализ бизнес процессов, в том числе взаимодействие между подразделениями</i>
<i>анализ должностных инструкций</i>
<i>анализ системы премирования</i>
<i>опрос региональных менеджеров и медпредставителей</i>
<i>анализ статей затрат</i>
<i>анализ размера внешней службы</i>
<i>анализ структуры внешней службы</i>
<i>анализ территорий</i>
<i>анализ процесса рекрутинга, обучения и развития</i>
<i>анализ информационной поддержки (данные, информация, CRM)</i>
<i>анализ процесса постановки целей внешней службе</i>
Обработка информации
Разработка концепции повышения эффективности
Разработка ключевые показатели эффективности
Разработка мотивационной политики
Анализ информации и выводы
Утверждение программы изменений и формирование плана внедрений

**ПРИМЕР
для Презентации**

QlikView - [D:\FF.qvw]

File Edit View Selections Layout Settings Bookmarks Reports Tools Object Window Help

Клиенты Категоризация **Визиты** Покрывтие Частота Промоматериалы Синхронизации Пенетрация Патологии

Ближе до людей
ARTERIUM

Параметры

Период
 Год 2010
 Месяц июль
 Квартал 3
 Промоцикл
 Период

Территории
 Область
 Район
 Город
 Статус места

Сотрудники
 Команда Отс
 Регионал
 Сотрудник
 Должность REP
 Статус
 Регион
 Город_МП

Другие фильтры
 Целевой_кли...
 Тип_Клиента Врач
 Специальность дерматолог
 Препарат

Current Selections
 Fields Values
 Год 2010
 Месяц июль
 Команда Отс
 Специальность дерматолог

Количество визитов по типам, специальностям
 План-Факт визитов по специальности, категории
 План визитов
 Кол-во визитов по категориям
 План-Факт визитов
 План-Факт визитов с месяцем
 Частота по специальностям

Список клиентов с кол-вом визитов

Сотрудник	Категория	Город	ЛПУ	Адрес	Специа...	Клиент	Кол-во визитов
Vasany OTC Kiev1 mgr	A1	Киев	Диспансер кожно-венерологический...	Киев Верховинная 13	дерматолог	Безвершенко Екатерина Ива...	1
						Колесник Людмила Алексеевна	1
						Саваровский Владимир Федо...	1
	A2	Боярка	Диспансер кожно-венерологический...	Боярка Молодёжная 1	дерматолог	Масловский Александр Викто...	1
						Шинкаренко Владимир Петр...	1
						Радченко Любовь Михайловна	1
	B1	Киев	Диспансер кожно-венерологический №3 Святошинского р...	Киев Верховинная 13	дерматолог	Ильина Юлия Анатольевна	1
						Божко Евгения Николаевна	1
						Колисных Сергей Николаевич	1
	B2	Киев	Диспансер кожно-венерологический...	Киев Островского 48	дерматолог	Камнева Ирина Николаевна	1
						Новицкая Елена Анатольевна	1
						Клягина Наталия Петровна	1
C2	Киев	Диспансер кожно-венерологический...	Киев Щербакоева 70	дерматолог	Гушель Елена Николаевна	1	
					Гончаров Антон Николаевич	1	
					Корж Петр Фёдорович	1	
Абумов, Олег	Новозавоск	Поликлиника Больн...	Новозавоск	дерматолог	Поляк Александр Александро...	1	
					Мухамедова Эльвира Сейран...	3	
					Сёмкина Елена Владимировна	2	
Асанова, Эльзара	Симферополь	Диспансер кожно-венерологический республиканский (поликлиника)	Симферополь Спендиаровых братьев 6	дерматолог	Безуглов Владимир Анатолье...	2	
					Лысак Елена Александровна	2	
					Лазоркина Валентина Дмито...	1	
Бабеецуп, Илона	Днепропетровск	Больница №15 гор...	Днепропетровск П...	дерматолог	Чернова Наталия Алексеевна	1	
					Николашин Геннадий Влади...	2	
					Зреджепова Фериде Алиевна	3	
Бабеецуп, Илона	Днепропетровск	Госпиталь военный гарнизонный (в/А...	Днепропетровск Комсомольская 63	дерматолог	Михеев Евгений Евгеньевич	1	
					Сушилипа Августина Романов...	1	
					Грядовой Степан Дмитриевич	2	
Бабеецуп, Илона	Днепропетровск	Диспансер кожно-венерологический...	Днепропетровск Комсомольская 63	дерматолог	Грядовая Ольга Васильевна	2	
					Гарбузов Дмитрий Александр...	1	
					Иванова Виктория Анатольев...	1	
Бабеецуп, Илона	Днепропетровск	Диспансер кожно-венерологический...	Днепропетровск Комсомольская 63	дерматолог	Бель Владимир Петрович	1	
					Маркова Диана Ивановна	1	

For Help, press F1

16.03.2011 13:51:42* 567 X 8

Аналитическая платформа QlikView :

- Динамично к требованиям пользователя
- Простота работы
- Интеграция разных данных

**ПРИМЕР
для Презентации**

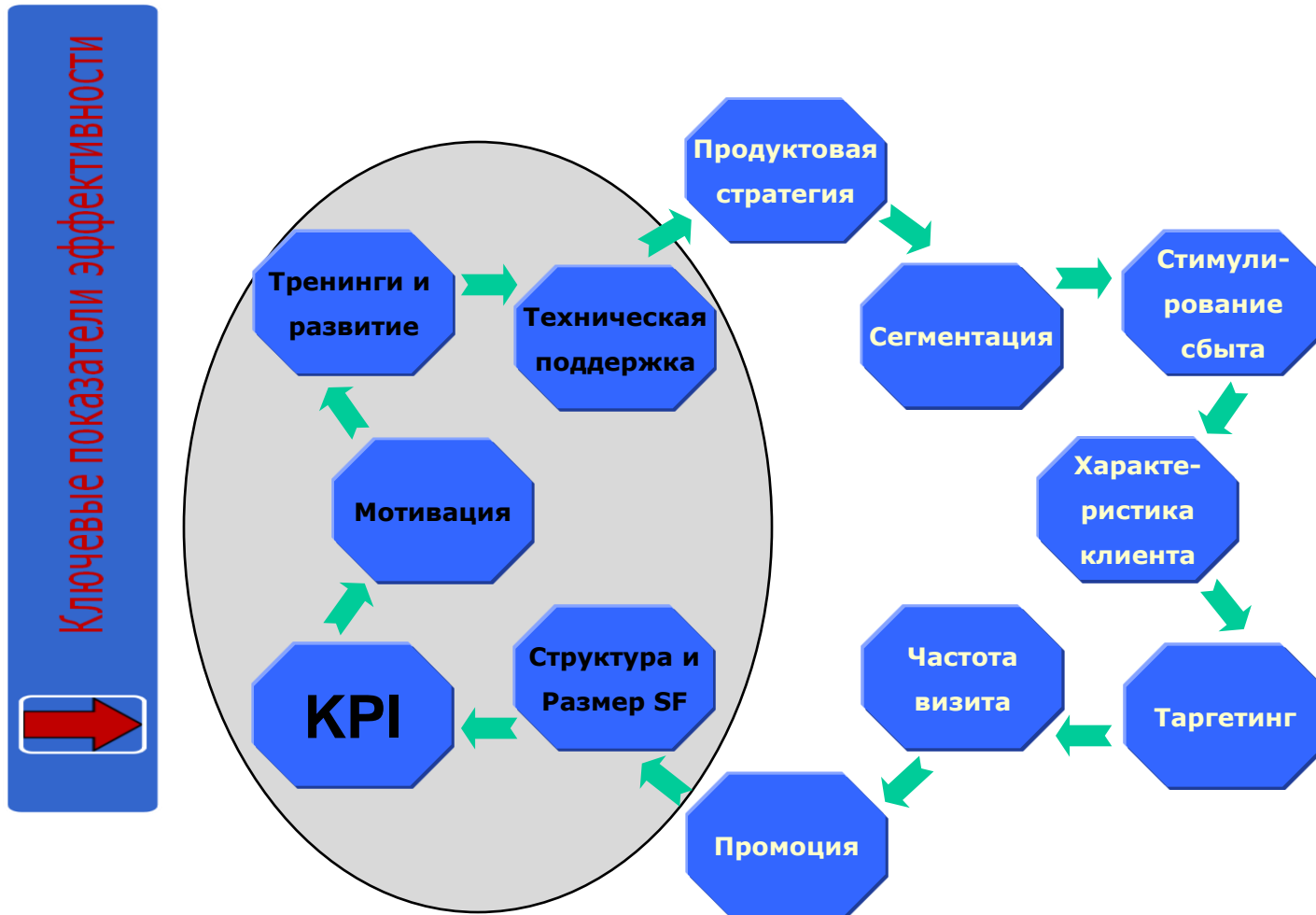
Обеспечение обратной связи с Целевыми Аудиториями в CRM-системе:



Вопросы, которые возникают у врачей/фармацевтов, направлены продакт менеджерам. Существенную долю из этого количества вопросов занимают обращения за детальной информацией касательно новых продуктов.

- **Вопрос к продакт менеджеру:** касательно замечаний врачей/фармацевтов относительно препаратов, на которые МП не смог предоставить ответ, патологии, побочные действия, предложения по участию в конференциях, пожелания касательно BTL-активности
- **Инновационные предложения:** предложения относительно выпуска новых препаратов, изменение состава уже существующих
- **Вопрос к производству/контролю качества:** технология производства, замечания относительно качества
- **Социальная активность корпорации:** социальные проекты, благотворительная помощь

Sales Effectiveness Drivers



Ключевые показатели эффективности

Позиция	Описание Показателя	Конструкция	Измерение	Частота Измерения	Цель	Источник
Филд-форс менеджер	Выполнение регионального плана продаж грн./уп.,%					
	Отношение продаж к затратам					
	S&T management					
	Уровень обрачиваемости персонала службы					
Региональный менеджер	Выполнение регионального плана продаж грн./уп.,%					
	Отношение продаж в регионе к затратам					
	Эффективность коучинга					
	Уровень обрачиваемости персонала региона					
Медицинский представитель	Выполнение индивидуального регионального плана продаж грн./уп.,%					
	Знание препаратов и ключевых сообщений					
	Навыки продаж					

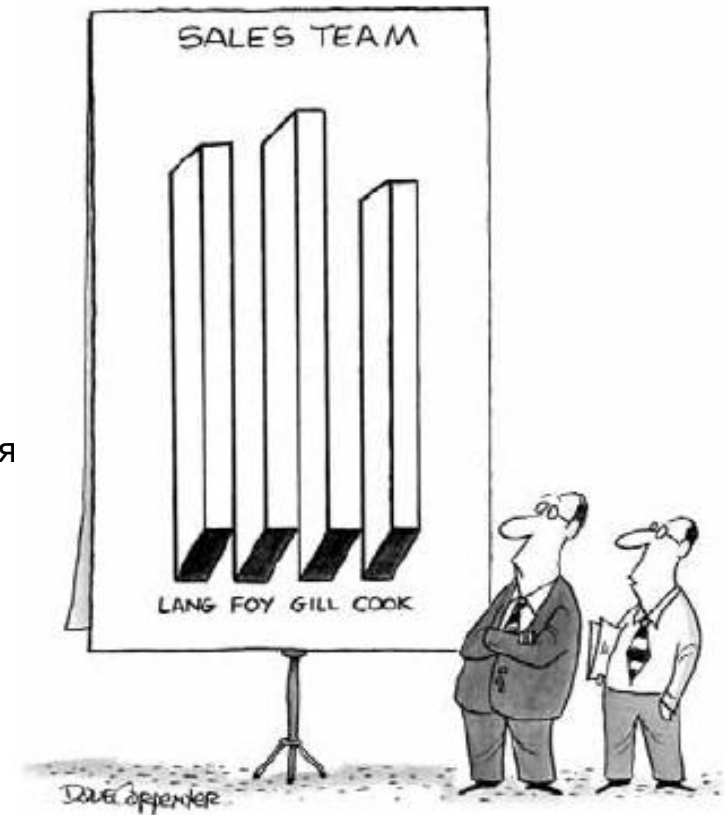
**ПРИМЕР
для Презентации**

- Соответствуют бизнес-целям компании
- На показатели можно влиять
- Все понимают откуда берутся данные и как показатели рассчитываются
- Корректны и мотивируют сотрудников
- Сотрудники понимают что необходимо СДЕЛАТЬ для достижения целевых значений



Важные задачи 2011

- Формализация бизнес процессов работы внешней службы
- Создание единых стандартов для всех команд на всех ключевых рынках присутствия
- Фокус на работу КАМов и ОТС бизнес направления
- Внимание к потребностям клиентов
- Изучение возможностей использования новых технологий в работе внешней службы:



"We're not sure, but we think Foy just disappeared into the bureaucracy."

Корпорация «Артериум»

01032, г.Киев, ул. Саксаганского,139

Андрей Науменко

руководитель аналитической службы,

тел. +380 44 490 75 22,

моб. +380 50 443 27 13

Andrey.Naumenko@arterium.ua

www.arterium.ua

Благодарю за внимание!