Начальная страница ← Отчеты

Матрица BCG

В отчете «**Матрица BCG**» производится комплексный анализ клиентской базы по критериям: привлекательности (ABC-классификация) и по стадиям отношений с клиентами (XYZ-классификация). Это позволит определить, работа с какими клиентами на текущем этапе является наиболее прибыльным делом, и какие клиенты совершают покупки наиболее стабильно, т.е. сформировать стратегию отношений. ABC/XYZ-классификация клиентов производится по одному из параметров: выручка, валовая прибыль или количество продаж.

Для формирования отчета требуется предварительная ABC и XYZ- классификации клиентов, которые выполняется вручную при помощи обработки «Классификация клиентов» раздела «Сервис», либо автоматически при помощи соответствующих регламентных заданий («Администрирование» → «Поддержка и обслуживание» → «Регламентные и фоновые задания»).

В отчете выводится информация о текущей классификации клиентов в соответствии с проведенной ABC/XYZ-классификацией и информация о динамике изменения клиентской базы. На основе этих данных производится комплексный анализ клиентской базы (матрица BCG).

В отчете показывается количество потенциальных клиентов и количество клиентов по каждой группе BCG-анализа:

- Группа **AZ** («Звезды») - клиенты, купившие неожиданно много. Их должны обслуживать самые лучшие продавцы, их необходимо стимулировать к постоянным большим объемам;
- Группа **AX** («Коровы») – клиенты этой группы покупают постоянно и много. Их должны обслуживать исполнительные продавцы, точно и аккуратно исполняющие их заказы;
- Группа **CX** («Собаки») – клиенты этой группы покупают часто, но мало. Доставляют много беспокойства, однако реальной отдачи нет.
- В последнюю группу («**Вопросы**») входят все остальные клиенты. Эту группу должен контролировать руководитель отдела продаж, пока непонятно как с ними нужно поступить, но отнестись к ним следует внимательно, ведь впоследствии они могут стать «звездами» или «коровами».

Наиболее хорошим показателем для предприятия является переход клиента из группы «Звезды» в группу «Коровы», то есть клиент, который купил неожиданно много, теперь будет покупать стабильно и регулярно. В отчете по каждому из показателей можно посмотреть список конкретных клиентов, используя механизм расшифровки в отчетах.

Отчет вызывается из раздела «Отчеты» → группа «Аналитические».

В отчете задаются следующие реквизиты:

- «**Анализ на дату**» — дата формирования отчета;
- «**Тип параметра классификации**» — реквизит определяет, по которому параметру будет проводиться ABC/XYZ-классификация. Значение реквизита выбирается из списка:
  - «Валовая прибыль»;
  - «Выручка»;
  - «Количество».
- «**Дата текущего среза**» — дата, на которую проведена классификация клиентов в

разделе «Сервис», либо через регламентное задание;

- «**Дата предыдущего среза**» — дата, на которую была проведена предыдущая классификация клиентов в разделе «Сервис», либо через регламентное задание.

Для расшифровки данных сформированного отчета следует выполнить двойной щелчок мыши на нужной ячейке отчета. В результате по этой ячейке будет сформирован отчет «ABC/XYZ - распределение клиентов». *Например. Для получения данных по клиенту из группы «Звезда», следует выполнить двойной щелчок мыши либо на пиктограмме звезда, либо на ячейке «А-класс/Y-класс» таблицы «ABC/XYZ распределение»*.

From:
https://wiki.ilexx.ru/ - **Штрих-М: Документация**

Permanent link:
https://wiki.ilexx.ru/doku.php?id=tp7:%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D1%8B:%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5:%D0%BC%D0%B0%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%86%D0%B0_bcg

Last update: **2019/04/18 18:13**