**Семинар 12**

**Oneview системийн тусламжтайгаар зах зээлд тэргүүлсэн Zimbra**

1. Зимбрагийн борлуулалтын үйл явц дахь үе шатуудийг тодорхойл. Өмнө нь ашиглаж байсан маркетингийн автоматжуулсан систем энэхүү үйл явцыг хэрхэн дэмжиж байсан вэ? Систем ямар асуудлуудыг үүсгэж байсан бэ? Эдгээр асуудлуудын бизнес нөлөө нь юу байсан бэ?

Систем хөгжүүлэх хүрхрээн үйл явц дотроос судалгаа хийх буюу системийн судалгаа гэх үе шатаар тодорхойлов.

Судалгааны үе шатны алхамууд:

- Системийг судлах хүсэлтийг хянаж үзэх

Борлуулалтын ажилтнууд туршилтын хувилбарыг ашиглаж байгаа хүмүүсээс яг ямар хүмүүс арилжааны хувилбарыг татаж авах хандлагатай байгааг тодорхойлохыг хичээж түүний дараа имэйл болон утсаар тэдэнтэй холбоо тогтоон өөрсдийн арилжааны хувилбаруудын нэгээр шинэчлэхийг ятгаж, борлуулалтыг илүү ойртуулахыг хичээдэг. Энэхүү ажлыг хийхийн тулд Зимбрагийн борлуулалтын баг тэдний Вэб зочдын масс хэсгээс боломжит худалдан авагчдыг ялгаж харах хэрэгтэй болдог юм. Үүний тулд судалгаа хийсэн. Үр дүнд нь борлуулалт болон маркетингийн автомат хэрэгсэл нь орлого оруулж чадах боломжит хүмүүст чиглэж чадахгүй бол борлуулалтын баг нь туршлага мэдлэггүй олон хүмүүст дарагдах шинжтэйг онцолж байсан юм. Мөн Зимбра зочдын идэвхийг судлахад өөрсдийн вэбсайтаа ашигладаг.

Зимбра эхэн үедээ Eloqua компаниас авсан маркетингийн автомат програм хангамжийг ашиглаж байсан бөгөөд тэрхүү програм нь олон тооны онцлогтой боловч маркетинг ба борлуулалтын ажилтнуудын аль аль нь ашиглахад хэтэрхий төвөгтэй байсан. Eloqua систем нь борлуулалтын ажилтнуудыг хүсэж буй мэдээллээ цуглуулахын тулд нөхцөлт логикуудыг кодлохыг шаардаж байсан. Мөн Зимбрагийн борлуулалтын ажилтнууд цагийг үр дүн муутай ашиглаж байв. Зимбрагийн борлуулалтын хэлтсийн ажилчдын гуравны хоёр нь Mozilla Firefox ашиглаж байхад Eloqua нь зөвхөн Microsoft Internet Explorer вэб браузер дээр ажилладаг байсан юм. Түүнээс гадна Eloqua систем их үнэтэй байв. Зимбра нь зөвхөн 5 борлуулалтын ажилтан, 1 маркетингийн ажилтан нэвтрэх боломжтой анхан шатны түвшний багцыг л авах боломжтой байсан. Бизнес нөлөө нь гэвэл өндөр үнэтэй систем, Зимбрад хэрэггүй командуудтай, хэрэгцээт шийдлүүдийг багтаагаагүй системийг хэрэглэх шаардлагагүй болж, хэрэгцээнд таарсан систем болох Oneview-ийг сонгон авснаар олон давуу талуудыг бий болгосон юм. Түүнчлэн Зимбрад зөвхөн өөрсдөд нь хэрэгтэй үйлчилгээнийхээ төлөө, шаардлагатай хэрэглэгчдийнхээ тоогоор төлбөр төлөх боломжийг олгосон “хязгааргүй хэрэглэгч”, “хэрэглэснээрээ төлөх” сонголт бүхий LoopFuse-н тааламжтай үнийн санал ихээхэн таалагдсан юм. Эдгээр боломжуудаас шалтгаалан Зимбра бараг 30 борлуулалтын ажилтнууд нь бүгдээрээ үр ашигтайгаар ашиглаж чадах Loopfuse-г нэвтрүүлэх боломжтой болсон юм

3. Шинэ маркетингийн систем нь Зимбрагийн бизнесээ явуулах арга барилыг хэрхэн өөрчилсөн бэ? Хэрхэн амжилттай болсон бэ?

Зимбрагын бизнесээ явуулах арга барилыг маш их хөнгөвчилж өгсөн. Учир нь өмнөх маркетингийн систем нь нийцэхгүй учир их цаг авдаг байсан. Гол түлхүүр болох маркетингийн системээ зөв олж чадсанаар бизнес нь улам амар хялбар болж ирсэн. Тухайлбал OneView нь Зимбрагийн маркетингийн системээ ашиглах, засвар үйлчилгээ хийхэд зарцуулдаг байсан хугацааг 50 хувиар бууруулсан. Зимбра нийлүүлэгчдээ сольсноос хойш мэргэшсэн борлуулалт нь 10-аас 15 хувиар огцом өссөн гэж мэдээллэсэн ба энэ бол асар их өсөлт юм