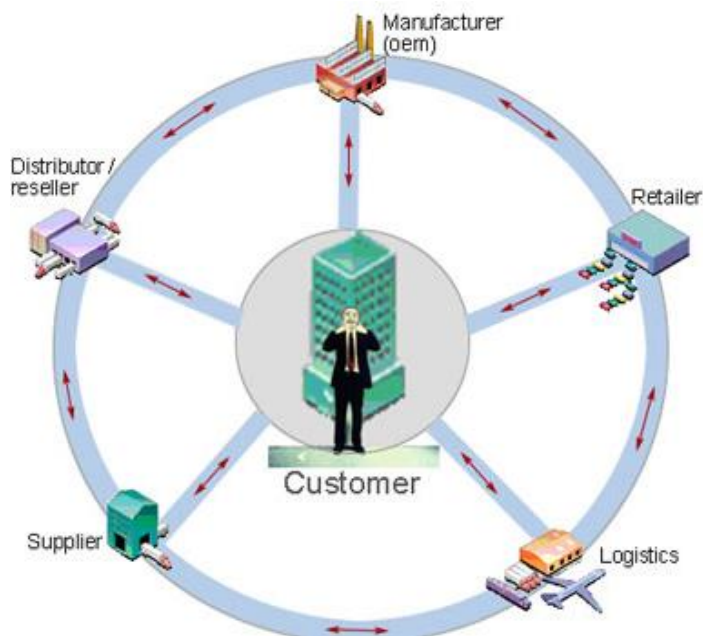




מקומה של שרשרת האספקה במקסום ערך לקוח הועידה ה-14 בתחום שרשרת האספקה – 2014

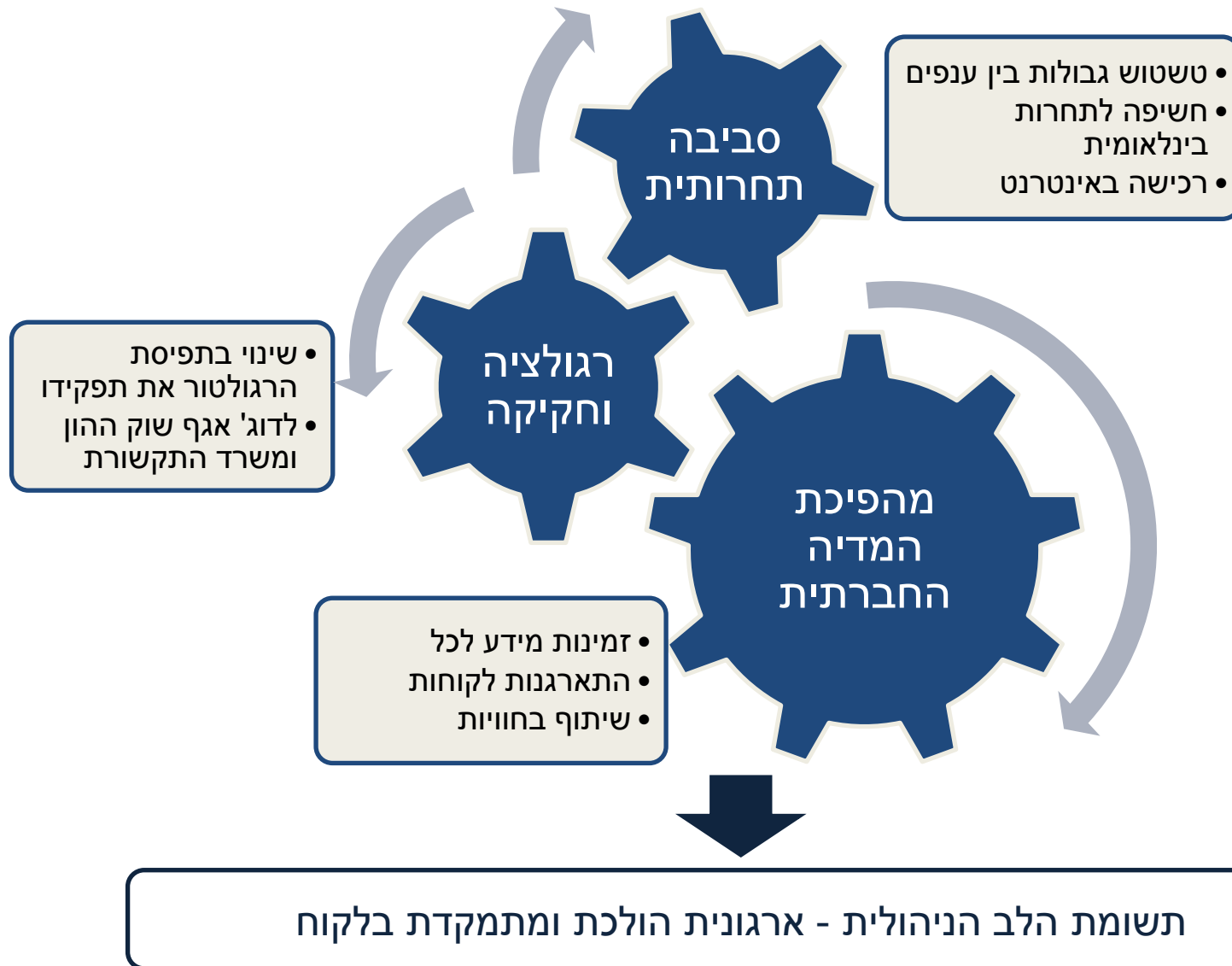
ד"ר גיא יוגב

תוכן העניינים

עמוד	נושא
3	הלקוח במרכז
4	מגמות עיקריות בניהול הלקוח
5	ההשפעה על שרשרת האספקה
7	שילוב ערכים כלכליים – התנהגותיים בשרשרת האספקה
11	ניתוח מקרה
15	סיכום



כוחות דוחפים למרכזיות הלקוח



מגמות עיקריות בניהול הלקוח



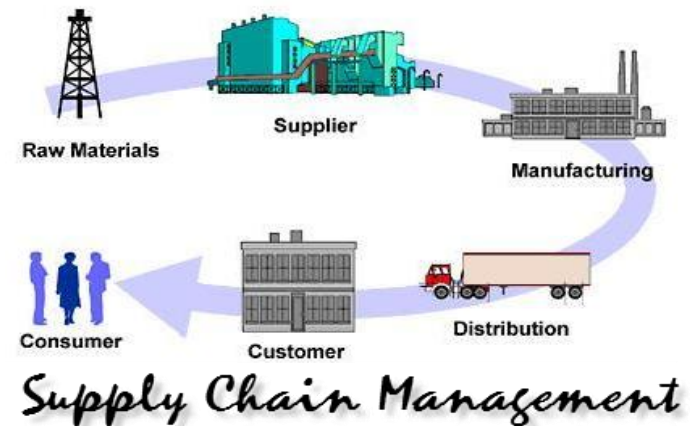
ההשפעה על מבנה שרשרת האספקה

הלקוח במרכז



פתרון ללקוח: online

הלקוח בקצה



פתרון ללקוח: offline



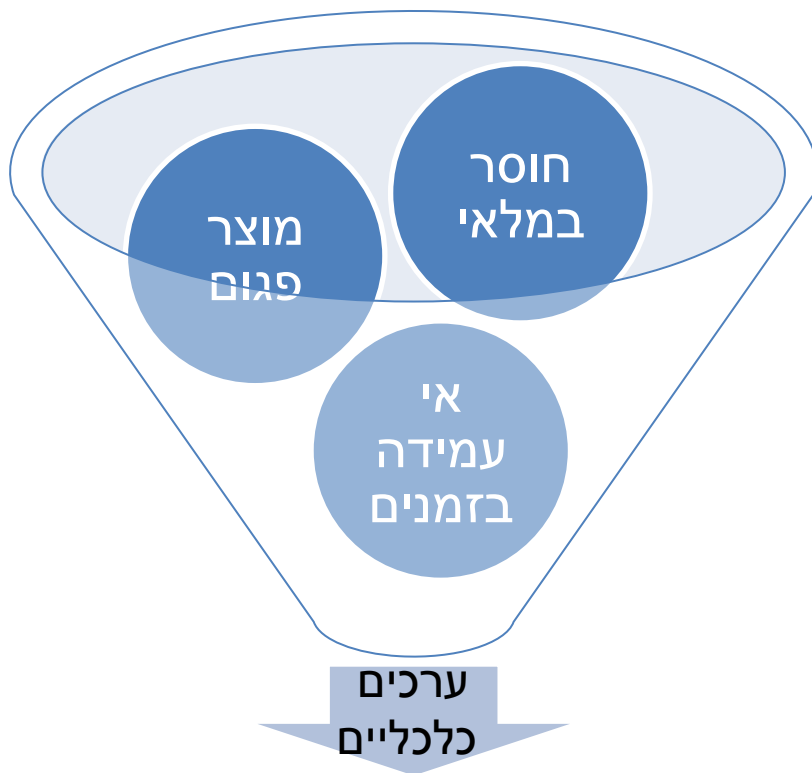
הלקוח במרכז רשת האספקה



הפתרון ללקוח: פרסונלי, Online
לפי ערך לקוח

השפעת השרשרת בערכים כלכליים

בגישה הישנה: השפעה לטווח קצר



אובדן רווח טרנזקציה
עלות השלמת אספקה
קנס חד פעמי

השפעת השרשרת בערכים כלכליים

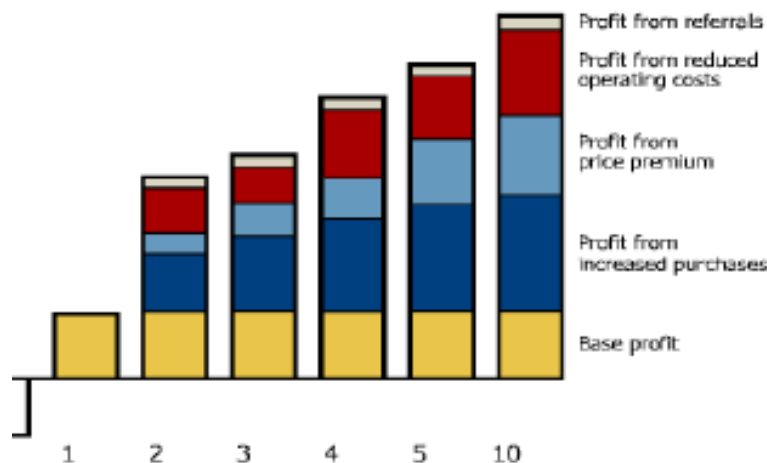
בגישה החדשה: השפעה על ערך חיי לקוח ברגעי האמת

ערך הלקוח:

כלל ההכנסות מלקוח פרטני לאורך מחזור חייו כלקוח בניכוי העלות לשרת אותו

• השפעת קושי בשרשרת האספקה:

1. הגדלת סיכון לאובדן סך העסקאות העתידיות מהלקוח
2. השקעת משאבים נלווים לטיפול שירותי באירוע – סדר גודל יותר מעלות החומרים
3. השקעת משאבים מוגברים לאורך זמן בתחזוקת יחסים לאחר האירוע
4. הקטנת המלצה ללקוחות חדשים והופעת פה לאוזן שלילי



השפעת השרשרת בערכים כלכליים

בגישה החדשה: השפעה על ערך חיי לקוח ברגעי האמת

רגע אמת במסע הלקוח:

הלקוח רואה סביב כל טרנזקציה, מסע הבנוי מסדרה של אינטראקציות המעוררות בו תגובה רגשית.

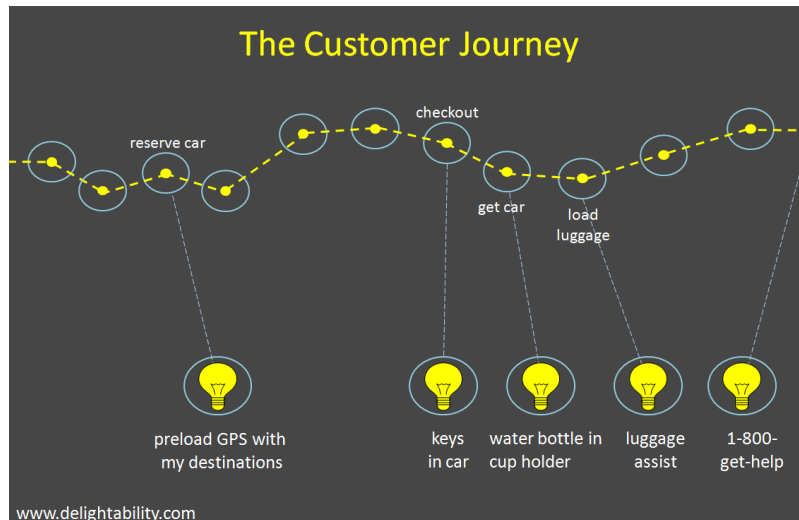
רגעי אמת - אינטראקציות שהן בעלות השפעה קיצונית על התנהגות הלקוח

• השפעת קושי בשרשרת האספקה:

1. צורך קריטי במידע אמין ומפורט בזמן אמת

2. יכולת לבצע שינויים בקו המגע ברגעי האמת

3. מעבר מערך ממוצע לערכי קיצון



הגישה הישנה

מה המשמעות הכלכלית?

מקרה 1: חסר כד מים

- הגעה נוספת ללקוח

- הפסד צריכה בשל מחסור בכד

- קנס אם לא עומדים ב-SLA

מקרה 2: תקלה טכנית במתקן המים

- הגעה נוספת ללקוח

- הפסד צריכה בשל השבתת המכונה

- קנס אם לא עומדים ב-SLA

מה המשמעות מבחינת תכנון שרשרת האספקה?

← שני המקרים זהים

הגישה החדשה

מה המשמעות הכלכלית?

מקרה 1: חסר כד מים

+ שיחה אחת עם מוקד השירות

+ משלוח מיוחד ללקוח חשוב

+ בקיץ – רגע אמת אם חסר מעל ליומיים

מקרה 2: תקלה טכנית במתקן המים

+ ריבוי שיחות של הלקוח למוקדי השירות ולמנהל הלקוח

+ משלוח מיוחד ללקוח חשוב או כועס

+ בכל השנה – רגע אמת אם לא תוקן באותו היום

+ נטייה מוגברת לחיפוש תחליפים ולקשיי חידוש חוזה

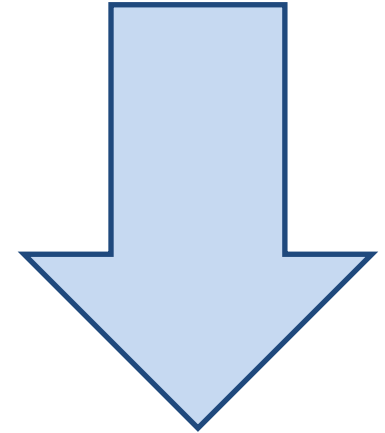
+ נטייה מוגברת לפיצוי ללקוח ולפרסום לפייסבוק

מה המשמעות מבחינת תכנון שרשרת האספקה?

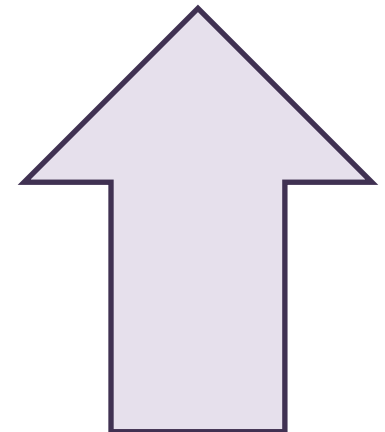
← תקלה טכנית היא בעלת ערך משמעותי הרבה יותר

ערך מחזור חיי הלקוח

- כשל או הצלחה ברגעי אמת משמעותו שימור או נטישה של לקוח עם כל הערך שהוא מייצר לחברה לאורך כל מחזור החיים שלו.
- ערך זה, הוא בעשרות מונים גדול יותר מערך הטרנזקציה הבודדת.



- מגעים מסוימים עם הלקוח גורמים מצדו לתגובה משמעותית יותר ממגעים אחרים.
- שרשרת האספקה צריכה לקחת בחשבון רגעי אמת אלה שבהם עלות הכשל או ההצטיינות היא בסדר גודל יותר יקרה ממגעים רגילים.



רגעי אמת במסע הלקוח

אופטימיזציה בשרשרת האספקה תביא למקסום ערך הלקוח
ולמעבר מקונפליקט למתן פתרונות באותו כיוון ואנרגיה של הלקוח
ושל הגורמים המייצגים אותו בארגון



Guy Yogev, Ph.D.

Customer Strategies

Guy_Y@kavproject.co.il



קו פרויקט - יועצים לניהול
Management Consulting

Member of
BDO
Consulting Group זיו האפט

נותנים לך כלים לנצח

