РЕГІОНАЛЬНА
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

РОЗРОБКА ЦІННІСНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ ДЛЯ КОЖНОЇ ГРУПИ КЛІЄНТІВ В ПРОЦЕСІ СЕГМЕНТАЦІЇ РИНКУ ГАЗУ

*«НАШ ПИРІГ НЕ ІДЕАЛЬНИЙ!
РІЖЕМО ЙОГО ШМАТОЧКАМИ І
ПЕРЕСТАЄМО ПАНІКУВАТИ!»*

Автори проекту:

Левченко Н.В.
Борисова Н.В.

16 травня 2019 року

МЕТА ПРОЕКТУ

Створення унікальної пропозиції кожній групі клієнтів за рахунок концентрації маркетингових зусиль на цільові групи споживачів в умовах вільних енергетичних ринків



РЕГІОНАЛЬНА
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

ЦІННІСТЬ ПРОЕКТУ



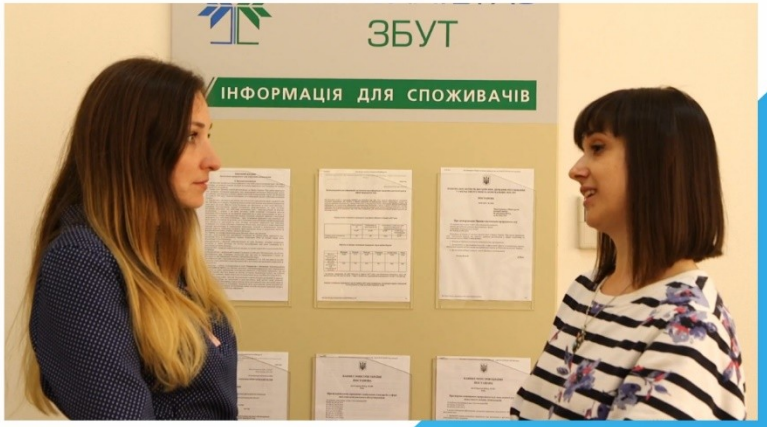
РЕГІОНАЛЬНА
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

1. Визначимо цільові групи клієнтів
2. Почуємо клієнта: дізнаємось інформацію, з якою раніше не працювали — з'являться нові ідеї
3. Оновимо маркетингові матеріали (сайт, печатну продукцію, інформаційні матеріали)
4. Кожній із цільових груп запропонуємо свій портфель продуктів
5. Створимо ідеальний ланцюжок: сьогодні потенційний, завтра — постійний клієнт
6. Сформуємо думку у споживача, що Компанія турбується про комфортну та зручну взаємодію
7. **Збільшимо обсяги продажу та грошовий потік**

ОПИТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

- думки споживачів
- скарги на функціонал
- пропозиції з удосконалення

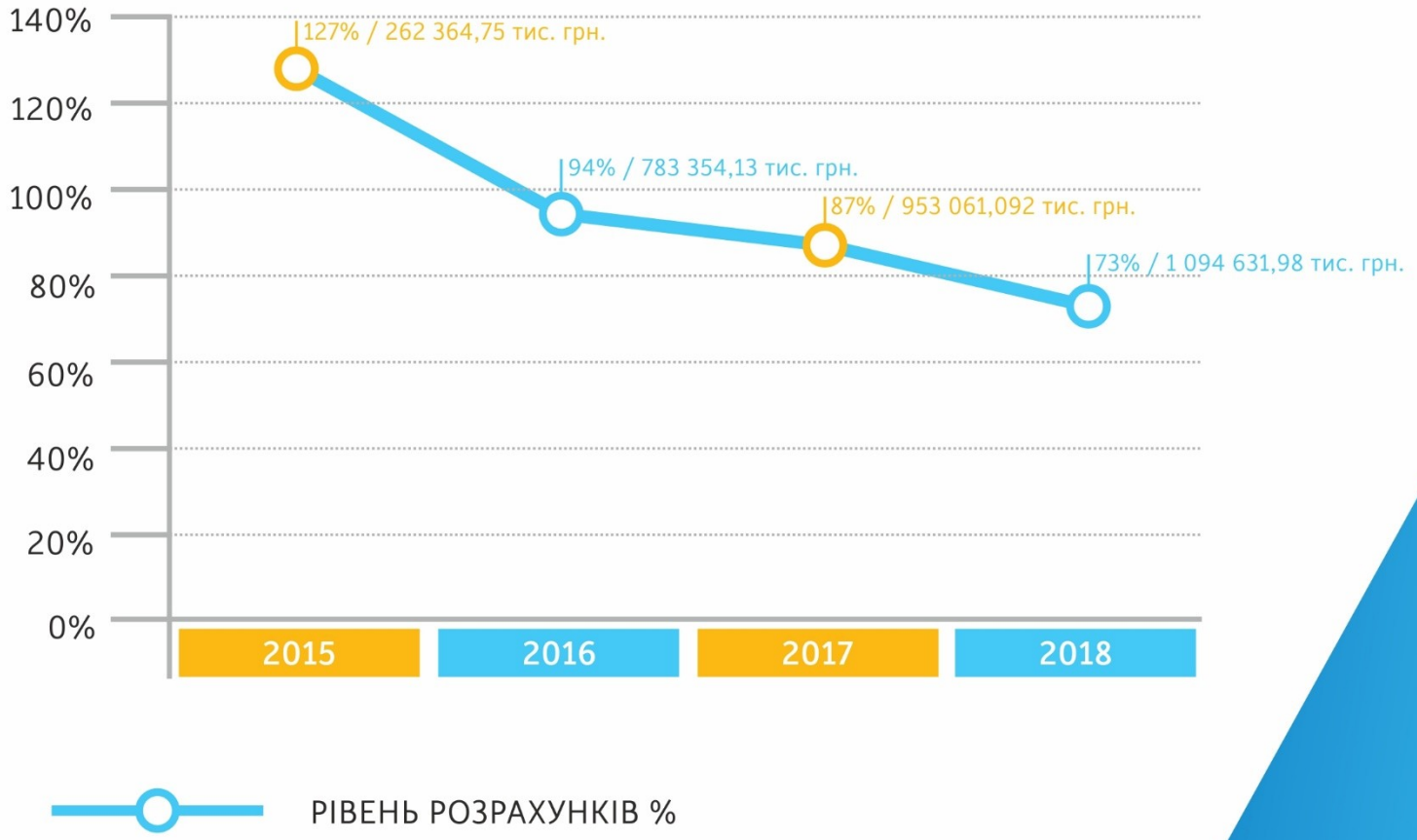




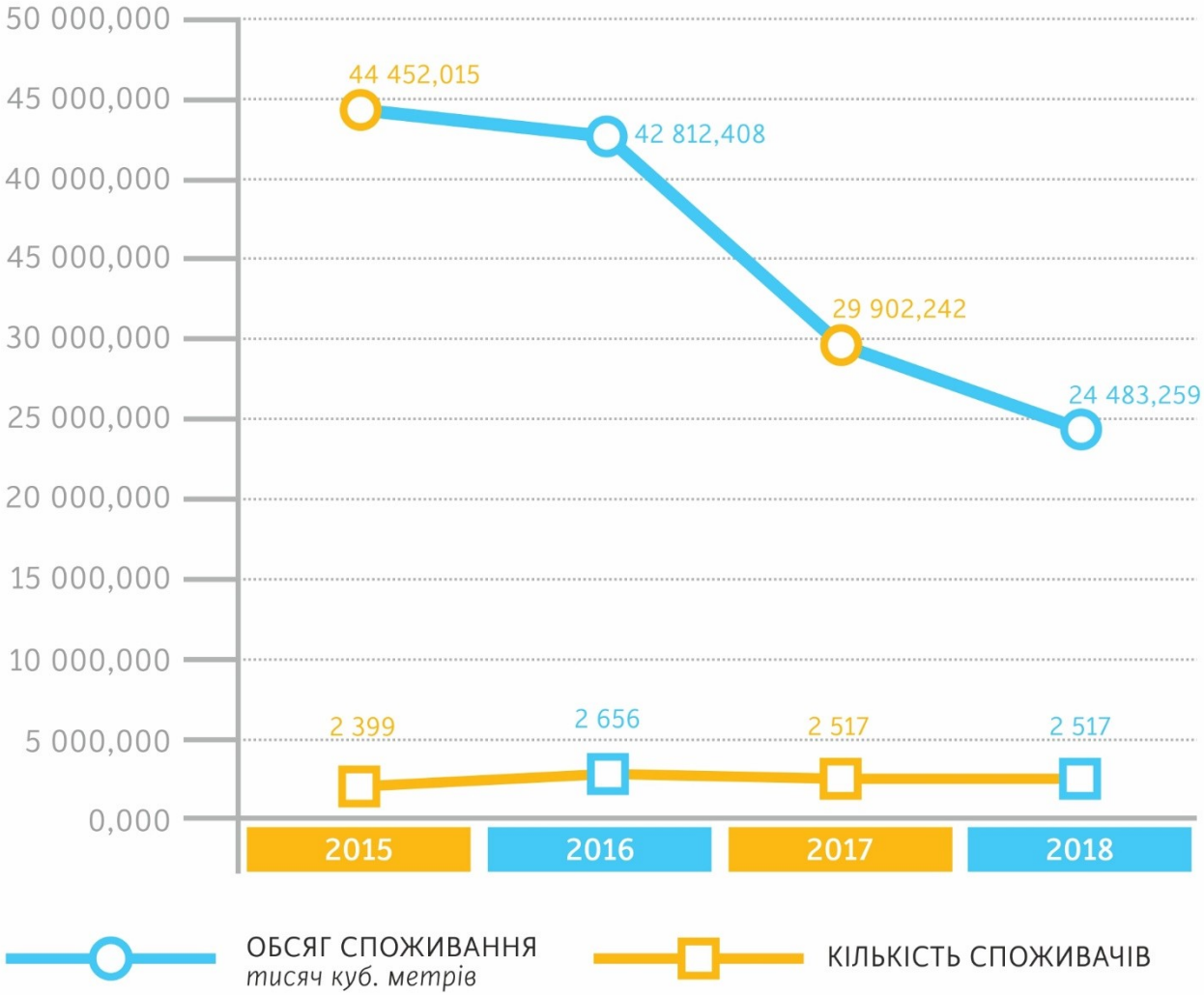




АНАЛІЗ СПОЖИВАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ПОБУТОВИМИ СПОЖИВАЧАМИ ЗА ПЕРІОД 2015 - 2018Р.Р.

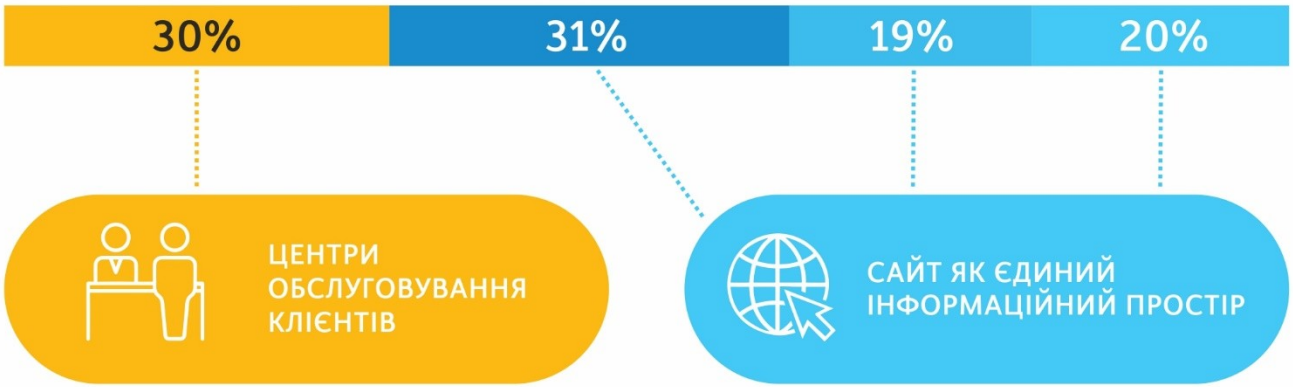


АНАЛІЗ СПОЖИВАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ НЕПОБУТОВИМИ СПОЖИВАЧАМИ ЗА ПЕРІОД 2015 - 2018 р.р.



ФОРМУЛА УСПІХУ СЕГМЕНТАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ





ЖИТТЄВИЙ ШЛЯХ ПРОЕКТУ



ІНІЦІАЛІЗАЦІЯ

- Визначення групи відповідальних фахівців та закріплення за ними відповідних напрямків (побутові та непобутові споживачі);
- Аналіз та дослідження існуючих клієнтських баз по кожному з напрямків;
- Визначити критерії сегментації побутових та непобутових споживачів;
- Здійснити вибір цільового сегменту;
- Визначення методологічних принципів та задач впровадження сегментації.

ПЛАНУВАННЯ

- Вивчення особливості поведінки сегменту на ринку;
- Розробка ефективної стратегії поведінки Компанії по відношенню до конкретного сегменту ринку (побутового, промислового, бюджетного та комунально-побутового споживача);
- Розробка базових, методичних матеріалів для взаємодії з кожним сегментом;
- Визначення розміру витрат для реалізації проекту

ВИКОНАННЯ ТА КОНТРОЛЬ

- Координація виконання робіт по кожному з напрямків;
- Моніторинг та оперативне корегування стратегіїї поведінки по відношенню до кожного сегменту;
- Визначення та оцінка результатів від впровадження проекту (поставлених задач).

ЗАВЕРШЕННЯ

- Звіт про результати впровадження та аналіз ефективності роботи з сегментами;
- Висновки.

СТРУКТУРА ДЕКОМПОЗИЦІЇ ПРОДУКТІВ ПРОЕКТУ (PBS-СТРУКТУРА)

ПРОПОЗИЦІЇ ПО ГРУПАМ КЛІЄНТІВ



СТРУКТУРОВАНА КЛІЄНТСЬКА БАЗА

- ФІЗИЧНІ ОСОБИ
- ЮРИДИЧНІ ОСОБИ



САЙТ ЯК ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР

- ПЛОЩАДКА ФІЗИЧНИХ ОСІБ
- ПЛОЩАДКА ЮРИДИЧНИХ ОСІБ



РЕКЛАМНІ ПРОДУКТИ

- БІЛЬБОРДИ
- БРОШУРИ
- КОНТЕКСТНА РЕКЛАМА В ІНТЕРНЕТІ

РЕГІОНАЛЬНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ

САЙТ ЯК ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР

ПЛОЩАДКА ФІЗИЧНИХ ОСІБ

ЯК СТАТИ НАШИМ КЛІЄНТОМ?

ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ
- *> рахунок за газ*
- *> акт звіряння*
- *> інформація щодо походження останніх показників газу*
- *> довідки*

ПРОЕКТ ДОГОВОРУ НА ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ

ON-LINE ОПЛАТА БЕЗ РЕЄСТРАЦІЇ

ДОГОВІР РЕСТРУКТУРИЗАЦІЇ

ЕЛЕКТРОННА СКРИНЬКА ЗВЕРНЕНЬ
- *> особисті звернення*
- *> питання-відповіді*
- *> заявки*

ЦІНА ГАЗУ

ЩО РОБИТИ, ЯКЩО
- *> змінився власник*
- *> змінився склад сім'ї*
- *> встановили лічильник газу*
- *> потрібно зареєструвати пільгу*

СУПУТНІ ПОСЛУГИ
Встановлення лічильника газу, повірка, підключення\відключення газопостачання стандартне\нестандартне приєднання

РАХУНОК ЗА ІНШІ ПОСЛУГИ

КОНТАКТИ

НОВИНИ
ІНФОРМАЦІЙНІ РОЛИКИ ТА ПРЕС-РЕЛІЗИ

СТИСЛІ ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ

MOBILE-ДОДАТОК

ПЛОЩАДКА ЮРИДИЧНИХ ОСІБ

ЯК СТАТИ НАШИМ КЛІЄНТОМ?
етапи укладання договорів на розподіл та постачання природного газу

ПРОЕКТ ДОГОВОРУ НА ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ

ЦІНОВІ ПРОПОЗИЦІЇ

КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ

ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ
- *> акти приймання передачі природного газу*
- *> акти звіряння*
- *> рахунок за газ;*

ON-LINE ОПЛАТА

ЕЛЕКТРОННА СКРИНЬКА ЗАЯВ

ПОЗОВНА РОБОТА

СТИСЛІ ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ
- *> потужність*
- *> добове балансування;*

ON-LINE КАЛЬКУЛЯТОР ПЛАНОВОГО ДОБОВОГО СПОЖИВАННЯ ГАЗУ

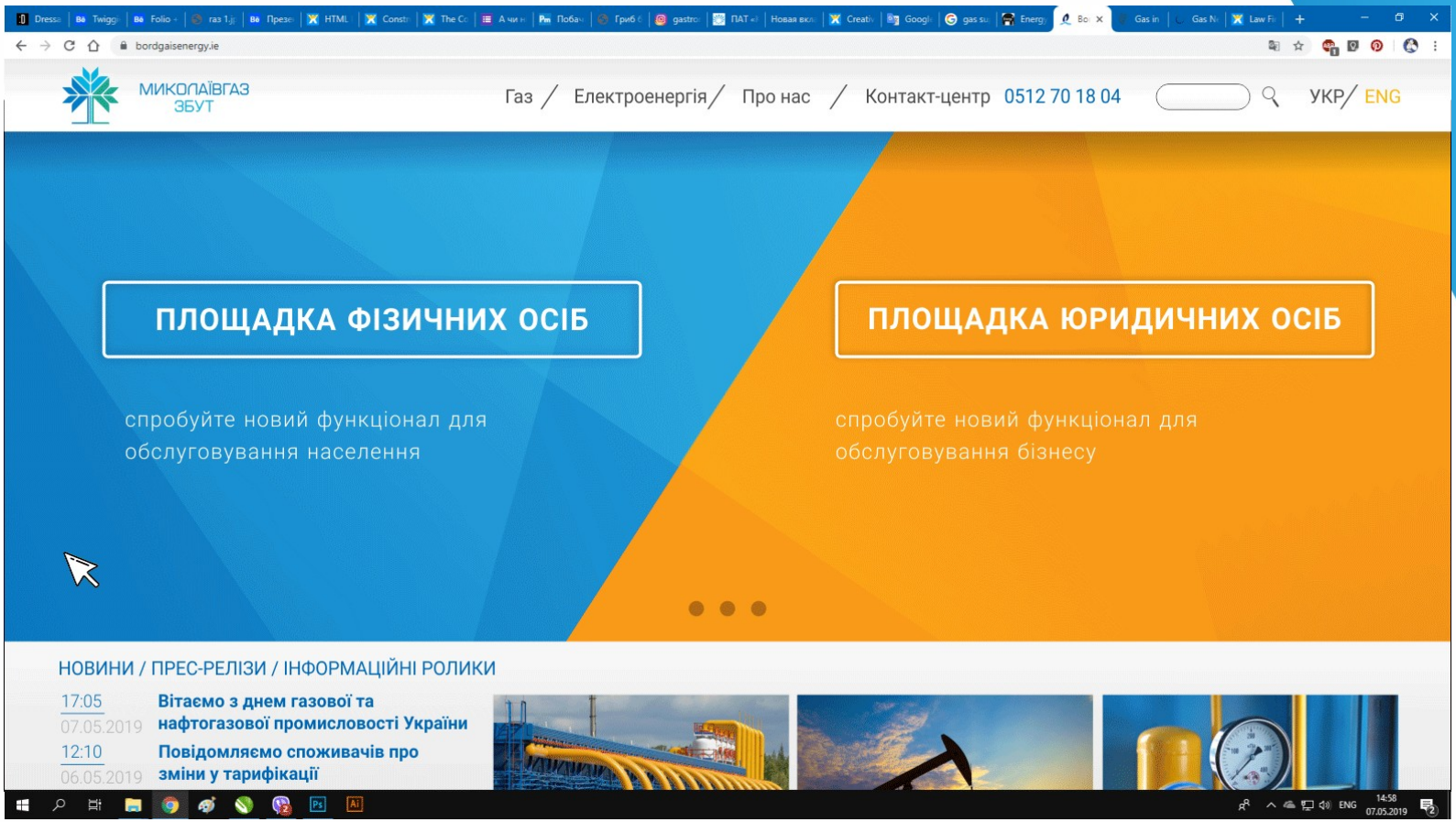
СУПУТНІ ПОСЛУГИ

MOBILE-ДОДАТОК

НОВИНИ

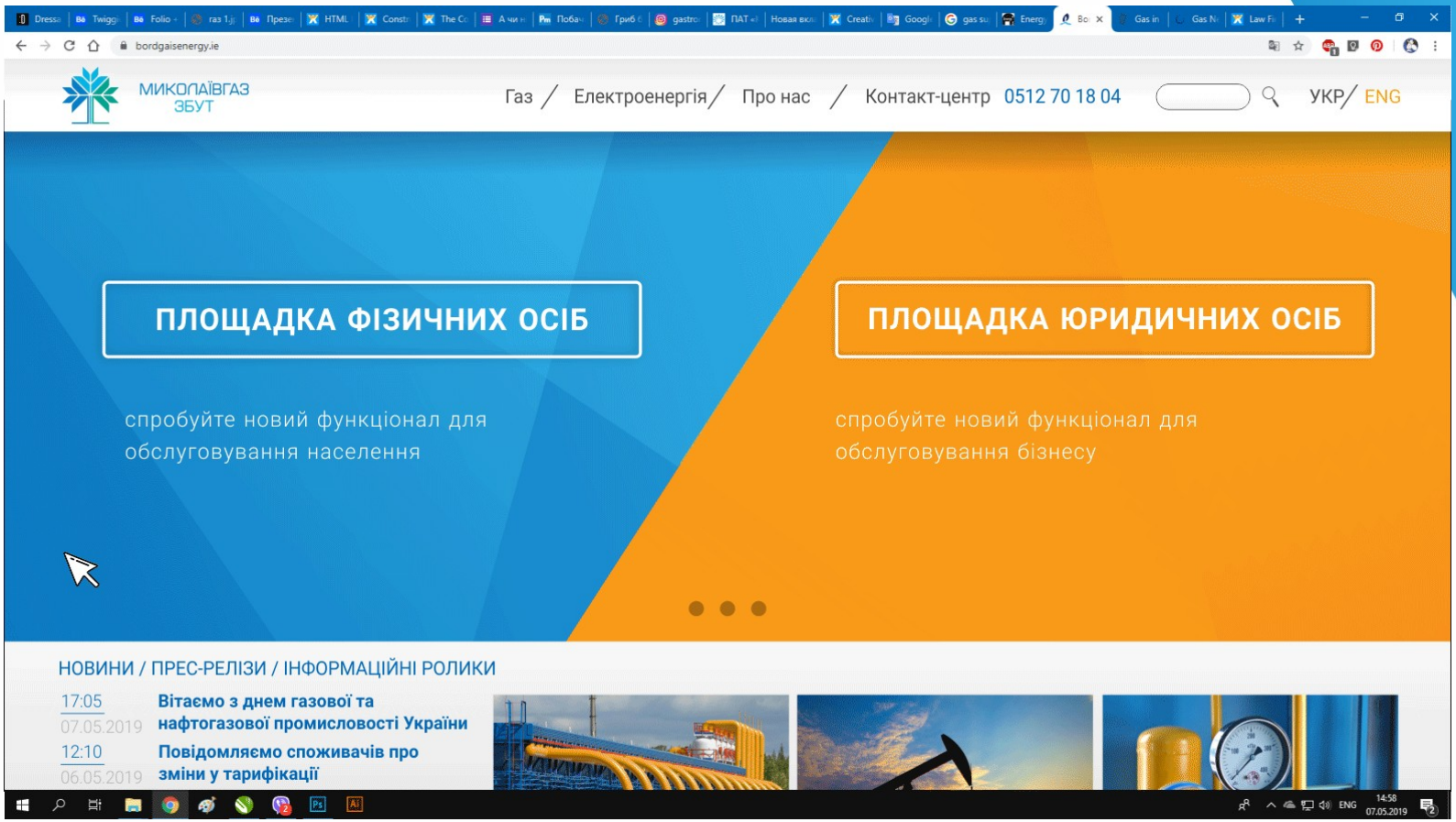
КОНТАКТИ

ПРОТОТИП ОНОВЛЕНОГО САЙТУ



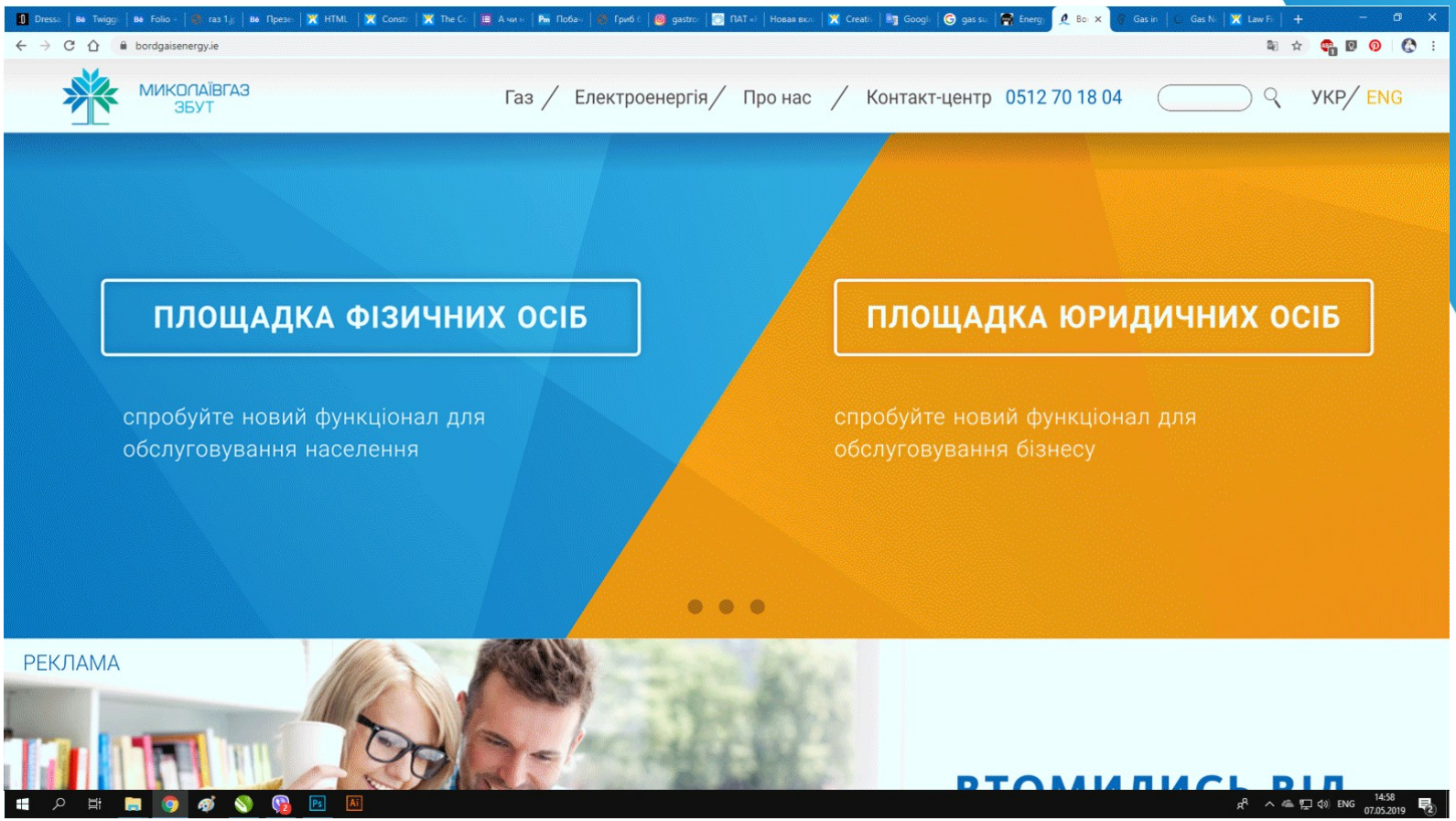
РЕГІОНАЛЬНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ

ПРОТОТИП ОНОВЛЕНОГО САЙТУ



РЕГІОНАЛЬНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ

ПРОТОТИП ОНОВЛЕНОГО САЙТУ



РЕГІОНАЛЬНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ

РОЛЬОВА ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ПРОЕКТУ



МАТРИЦЯ РОЗПОДІЛУ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

НАЗВА РЕСУРСІВ											
НАЗВА ЗАВДАННЯ	РГК				КОМАНДА ПРОЕКТУ		ВНУТРІШНІ ЕКСПЕРТИ				ВИКО-НАВЦІ
	Керівник	Департамент зв'язків з громадськістю	Напрямок фізичних осіб	Напрямок юридичних осіб	Левченко Н.В	Борисова Н.В	Начальники відділів реалізації	Начальник відділу розрахунків	Юристи	Бухгалтерія	ІТ компанія
Узгодження цілей проекту	З	П	П	П							
Формування команди	З				В	В					
Аналіз існуючих баз *юрид. та фіз. осіб*					В	В	В	В			
Визначення цільових сегментів згідно критеріїв					В	В	В	В			
Підбір ціннісних пропозицій для кожного сегменту					В	В	В	В			
Технічне завдання *перелік вимог для перетворення сайту в єдиний інформаційний простір з урахуванням вимог кожного сегменту*	З	П	П	П	В	В	В	В	В	В	
Пошук виконавців на ринку	П				В	В					
Складання бюджету	З				В	В		В			В
Складання графіку виконання робіт	З				В	В					В
Укладання договору					В	В					
Контроль виконання	К	К			К	К					
Звіт за результатами впровадження	З	К	К	К	В	В					В

З Затверджує П Погоджує В Виконує К Контролює

КАЛЕНДАРНО-МЕРЕЖЕВИЙ РОЗКЛАД ПРОЕКТУ

ПРОЦЕСИ	ПЕРІОД ВИКОНАННЯ					
	ЛИПЕНЬ 2019	СЕРПЕНЬ 2019	ВЕРЕСЕНЬ 2019	ЖОВТЕНЬ 2019	ЛИСТОПАД 2019	ГРУДЕНЬ 2019
Узгодження цілей проекту						
Формування команди						
Аналіз існуючих баз *юридичних та фізичних осіб*						
Визначення цільових сегментів згідно критеріїв						
Підбір ціннісних пропозицій для кожного сегменту						
Технічне завдання *перелік вимог для перетворення сайту в єдиний інформаційний простір з урахуванням вимог кожного сегменту*						
Пошук виконавців на ринку						
Складання бюджету						
Складання графіку виконання робіт						
Укладання договору						
Виконання робіт згідно технічного завдання						
Контроль виконання						
Звіт за результатами впровадження						

МАТРИЦЯ РЕАКЦІЇ НА ОСНОВНІ РИЗИКИ

ПОДІЯ	ЙМОВІРНІСТЬ	СТУПЕНЬ СЕРЙОЗНОСТІ	ЧАС ВИНИКНЕННЯ	ЗАХОДИ ЩОДО МІНІМІЗАЦІЇ РИЗИКІВ
① ЗМІНИ В ЗАКОНОДАВСТВІ	ВИСОКА	ВИСОКА	НА БУДЬ ЯКІЙ СТАДІЇ ПРОЕКТУ	*Постійний моніторинг змін законодавства та швидке реагування шляхом корегування технічного завдання*
② ФІНАНСИ	СЕРЕДНЯ	СЕРЕДНЯ	НА БУДЬ ЯКІЙ СТАДІЇ ПРОЕКТУ	*Передбачення цих видатків в бюджеті товариства, створення цільового фонду*
③ ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ	СЕРЕДНЯ	ВИСОКА	НА БУДЬ ЯКІЙ СТАДІЇ ПРОЕКТУ	*Контроль дотримання строків виконання по кожному з пунктів технічного завдання та відповідне реагування*
④ НЕВІРНО ПІДІБРАНА ІТ КОМПАНІЯ	ВИСОКА	ВИСОКА	НА БУДЬ ЯКІЙ СТАДІЇ ПРОЕКТУ	*Вибір виконавця на конкурсній основі. В умовах договору передбачити відповідальність за несвоєчасне та неналежне виконання кожного етапу робіт з можливісттю розірвання договору на будь якій його стадії. Поетапна оплата, авторський нагляд проекту.*

РЕГІОНАЛЬНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ



ЗВЕДЕНИЙ БЮДЖЕТ ПРОЕКТУ

РОЗРОБКА ТЕХНІЧНОГО ЗАВДАННЯ	20000,00
МОДЕРНІЗАЦІЯ САЙТУ	320000,00
ОРЕНДА БІЛ-БОРДІВ	24000,00
ТАРГЕТОВАНА РЕКЛАМА	18000,00
ВИГОТОВЛЕННЯ ФЛАЄРІВ	35000,00
ВИГОТОВЛЕННЯ ПЕЧАТНОЇ ПРОДУКЦІЇ	25000,00
ДОСТАВКА	64000,00
НЕЗАПЛАНОВАНІ ВИТРАТИ	40000,00

ЗАГАЛЬНА СУМА ВИТРАТ **546 000,00**

РЕГІОНАЛЬНА
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

НАШІ УПРАВЛІНСЬКІ ВИСНОВКИ ДЛЯ ПОДАЛЬШОЇ РОБОТИ

1 ЧИ ДІЙСНО ВАЖЛИВО ВИБРАТИ СЕГМЕНТ?
ТАК, ВАЖЛИВО!

2 ЧИ МОЖЛИВО ВСІМ ДОГОДИТИ?
НІ, НЕ МОЖЛИВО!

3 **ВАЖЛИВИЙ ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД!**

4 ЧИ ВАЖЛИВА РЕКЛАМА?
ТАК, ДУЖЕ ВАЖЛИВА!

5 **ПРОДУКТ – НЕ ТІЛЬКИ НЕОБХІДНО МАТИ, А НЕОБХІДНО ЙОГО РЕКЛАМУВАТИ!**

6 ЯКИЙ ПОВИНЕН БУТИ ПРОДУКТ?
ІНТУЇТИВНО ЗРОЗУМІЛИЙ ТА ЗРУЧНИЙ ДЛЯ КЛІЄНТА!

7 **ЩО МИ І ПРОПОНУЄМО ЗРОБИТИ!!!**

8 **НАШ САЙТ – ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР – «ОБЛИЧЧЯ» БРЕНДУ, ІНСТРУМЕНТ ПРОДАЖІВ, ІМІДЖЕВА ЗБРОЯ! ЯКИЙ ПОВИНЕН НЕ ПРОСТО ІСНУВАТИ, А ВИРІШУВАТИ ПОСТАВЛЕНІ ПЕРЕД БІЗНЕСОМ ЗАДАЧІ!**



ДЯКУЄМО

РЕГІОНАЛЬНА
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

АВТОРИ ПРОЕКТУ:

ЛЕВЧЕНКО НАТАЛІЯ

+380676105061

Natalia.Levchenko@mkgas.com.ua

БОРИСОВА НАТАЛІЯ

+380676105252

Nataliya.Borisova@mkgaszbut.104.ua

ВИПУСКНИКИ
KmBS – LvBS