



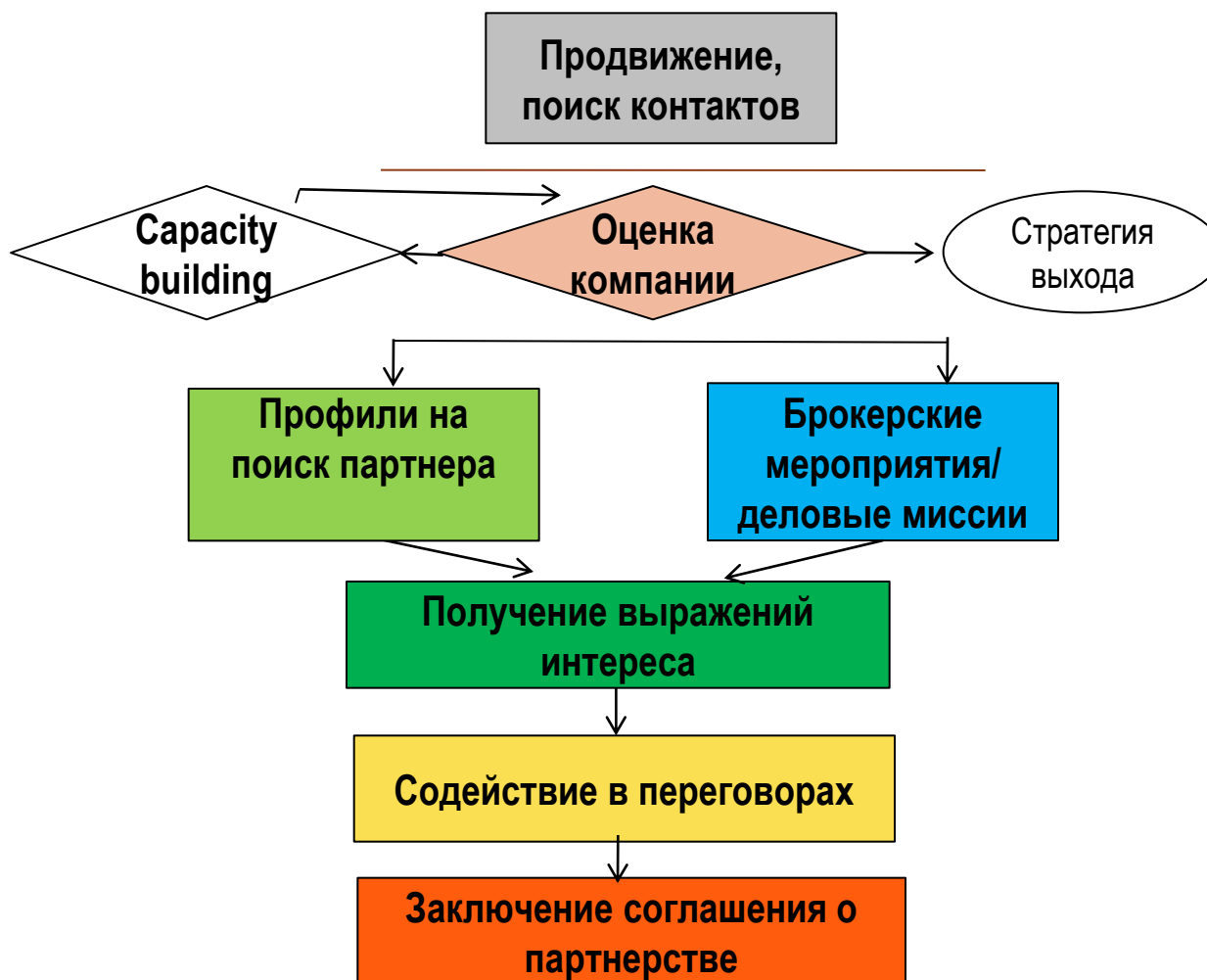
Работа с клиентами, подготовка и сопровождение профилей



29-30 ноября 2011



Схема процесса установления партнерства





Возможные потребности клиента на пути к партнерству (помимо продвижения профиля и поиска партнеров)

- исследование рынка,
- оценка инновационности технологии,
- экономическая оценка технологии / продукта,
- бизнес-планирование,
- услуги по вопросам прав ИС,
- заключение соглашения о конфиденциальности и протокола о намерениях,
- содействие в привлечении финансирования,
- содействие в проведении переговоров,
- выбор подходящего типа контракта и подписание Договора о сотрудничестве.

Граница бесплатных услуг определяется Клиентским соглашением.

В любом случае центру придется долго работать вместе с клиентом.



Оценка и валидация клиента - 1

Близкое знакомство с клиентом необходимо центру, чтобы:

- выбрать услуги сети, наиболее актуальные для клиента;
- не делать заведомо бесполезную работу.

Общие задачи знакомства с клиентом - оценить:

- опыт компании в своей профессиональной области;
- опыт компании в сфере партнерских отношений, ее возможности и ресурсы;
- мотивация компании к установлению сотрудничества.

Этой цели служит **визит в компанию и соответствующий (технологический или бизнес) аудит.**

В Клиентском соглашении фиксируются ожидания и ответственность обеих сторон – клиента и центра сети.



Оценка и валидация клиента - 2

Вопросы, на которые центр должен сформировать ответ:

- Действительно ли компании требуется международное партнерство?
 - Какого уровня – ближнее, дальнее зарубежье?
 - Есть ли у компании потенциал для партнерства в плане
 - продуктов и технологий,
 - обдуманности своих желаний и потребностей,
 - поддержки руководства?
 - Готова ли организация выделить деньги и людей на то, чтобы установить отношения с зарубежным партнером?
 - ...
-



Результаты оценки клиента

По результатам оценки может быть установлено, что

- компания не заинтересована в услугах сети
 - компания не вполне готова стать клиентом сети, что у нее для этого недостаточно возможностей и мотивации
 - компанию нужно переадресовать к другим услугам – возможно, оказываемым вне сети.
 - для оценки требуется дополнительная информация из других источников,
 - работа с компанией может быть продолжена после повышения ее готовности и возможностей
 - работа может быть продолжена, Клиентское соглашение подписано, составлен профиль на поиск партнера.
-



Работа с партнёрскими профилями





Сопровождение профилей

- Профили должны своевременно обновляться в соответствии с изменениями в компании
 - Если клиент, разместивший профиль, не отвечает на приходящие выражения интереса, несмотря на ваши старания их добиться, или дает небрежные, нерелевантные ответы, профиль следует удалить из БД.
 - Члены Сети должны распространять размещенные в базе данных партнерские профили эффективно и целенаправленно.
-



Продвижение и распространение профилей

- AMT - Automatic Matching Tool
 - Печатные или электронные информационные бюллетени – как самого центра, так и стейкхолдеров
 - Поиск интересных для клиента профилей в базах данных Сети
 - Мероприятия (конференции, выставки, БМ и ДМ)
 - Личные контакты, социальные сети и пр.
-



Работа с выражениями интереса – added value от центра Сети

1. Центр должен знать достаточно о потребностях клиента, чтобы оценить релевантность EoI
 2. Познакомиться с автором EoI и собрать первичную информацию о нем (Форма EoI) – самостоятельно или через другого члена Сети
 3. Установить сначала заочный контакт автора EoI и автора профиля; при возникновении взаимного интереса, установить между ними прямой контакт.
 4. Центр заинтересован в том, чтобы первый контакт и начало переговоров происходили через него, так как это – индикатор эффективности работы. Клиенту тоже полезно сначала установить канал связи через брокера, в частности, из-за антиспамовских фильтров.
 5. Мониторинг состояния контакта для своевременной помощи и фиксации историй успеха. Все события отражаются Центром в Журнале EoI.
-



«Десять ключей к успеху» в сети EEN

1. Знать своих клиентов и своих партнеров – членов Сети.
 2. Работать по принятой методологии процесса установления партнерства.
 3. Работать только с заинтересованными в сотрудничестве (мотивированными) клиентами и членами Сети.
 4. Стремиться к достижению успеха вашими клиентами и другими партнерами.
 5. Думать о конечном результате (партнерском соглашении) - заботиться о качестве партнерских профилей, а не только об их количестве.
 6. Активно распространять профили для поиска партнеров.
 7. Сопровождать контакты: поддерживать регулярную связь со всеми вовлеченными сторонами, поддерживая их должную информированность, оперативно реагировать на изменения и запросы.
 8. Стремиться к профессионализму, участвовать в тренингах и постоянно совершенствовать свою работу.
 9. Изучать методические руководства EACI.
 10. Уважать правила «Профессионального кодекса EEN» (Code of conduct).
-



Спасибо за внимание!

Ольга Тарасова

Gate2RuBIN / Enterprise Europe Network – Russia

Российская сеть трансфера технологий

тел/факс +7 (48439) 9-51-82

e-mail: o.tarasova@rttn.ru;

www.rttn.ru

www.gate2rubin.ru
