

ВЕБИНАР

# Digital в стратегии компании

 15 сентября 11.00 мск

 Григорий Карлышев

Елена Сысуева

## Григорий Карлышев

- Аналитик-консультант
  - ▣ Оцифровка результатов и поиск гипотез развития digital-проектов. Ежемесячно с 2011
  - ▣ 200+ проектов от аудита до стратегии
- Специализация
  - ▣ digital стратегия + digital решения
  - ▣ маркетинг и продажи
  - ▣ клиентский опыт

В АРБ Про с 2005



## Елена Сысуева

- Ведущий аналитик
  - ▣ Первые исследования в области «интернет для бизнеса» в России с 2009
  - ▣ Консалтинг топ-команд по digital-стратегии с 2012
- Специализация
  - ▣ Включение digital-решений в корпоративную стратегию компаний
  - ▣ Перевод с управленческого на маркетинговый и обратно, налаживание понятийного аппарата и взаимопонимания коллег из маркетинга-продаж-топ-менеджмента

В АРБ Про с 2006

## Digital в стратегии компании

1. Цифровизация рынков и отраслей - как сегодня побеждают цифровые компании
2. Цифровые решения в стратегиях компаний – подход АРБ Про
3. Внедрение цифровых инструментов - что учесть, каких ошибок избежать

# DIGITAL = ЦИФРА

## Инструмент

### «Железо»

оборудование и устройства

*Компьютеры, датчики,  
роутеры, сервера...*

### Каналы

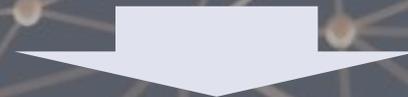
передачи информации

*Проводные,  
беспроводные, соты...*

### Сервисы

программное обеспечение

*CRM, WMS, ЭДО, Apps*



## Бизнес-функция

Производство

Логистика

Продвижение

Продажи

Финансы

Персонал

Учет и отчетность

Управление ассортиментом

Управление парком

...

# Цифровизация рынков

рыночная сила цифровых решений

## В чем отличие?



Компании, которые дали клиентам новые модели потребления товаров и услуг → расстановку сил на рынках



**Тинькофф**



**ПЕТРОВИЧ**



**Яндекс.Такси**

## Digital на традиционном рынке хлеба



**Производитель** получает  
консолидированный  
контракт, новых клиентов,  
снижение логистических  
расходов  
**рост отдачи на активы**



доход от оборота сети  
по категории ХБИ

1. Платформа планирования и контроля маршрутов
2. Оптимизированный ассортимент ХБИ на 90% закрывает запросы покупателей
3. Платформа проведения тендеров позволяет улучшить коммерческие условия



**Розница** получает  
управление категорией на  
аутсорсинге  
**снижение закупочной цены**  
**рост оборачиваемости**

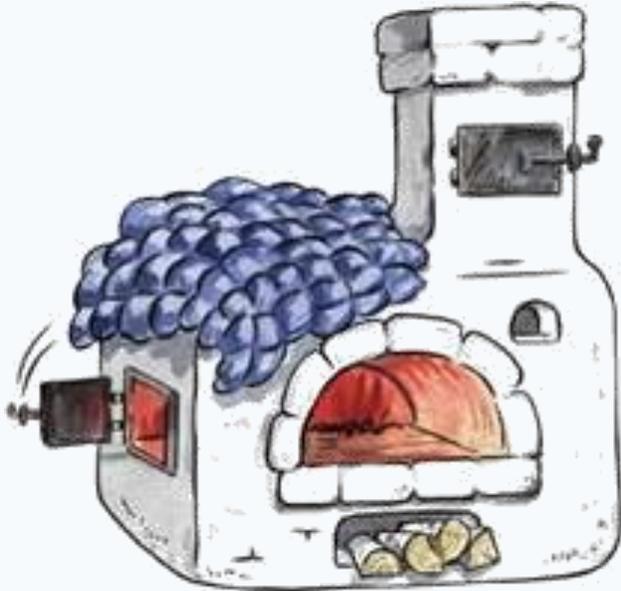
## При создании стратегии мы смотрим на digital с разных сторон



# Место digital в стратегии подход АРБ Про

# Когда есть стратегия...

**...понимаем  
от какой печки плясать?**



**Стратегия**

**Клиент**  
Кто он и что ему  
нужно?

*Какие боли потребности  
закрывать в первую  
очередь*

**Технология** Customer Development

**Экономика/  
Издержки**  
Где больше теряем?

*Из за того, что не видим  
= не можем управлять*

**Технология** Приборная панель

# Дистрибутор отделочных материалов

## Бизнес-идея

### Что

Мультинациональная компания, предоставляющая широкий ассортимент специализированных и функциональных отделочных материалов (решений): дизайн, проектирование, комплектацию и выполнение отделочных работ, **платформу цифровых сервисов для частных и корпоративных клиентов.**

### Для кого

### С какой пользой

Решения облегчают процесс выбора материалов и отделки помещений, высвобождая время, снижая стоимость и зависимость от человеческого фактора.

Компания **владеет портфелем брендов продукта, розничной сетью (200+ТТ), развивает франшизу под брендом (400+ТТ).**

## Дистрибутор отделочных материалов

### Платформа цифровых сервисов для продаж и презентации отделочных материалов:

#### **B2B** клиентам

*продавцам салонов отделочных материалов (франчайзи), дизайнерам и строителям*

выполнить подбор отделочного материала под запрос клиента, проектирование с расчетом материала, заказ, логистика, документооборот и т.п.

в онлайн-режиме отображает товарный запас с учетом складов компании и поставщиков-партнеров

#### **B2C** клиентам

*покупатели отделочных материалов*

создать в течение X минут виртуальную модель (VR) помещения с выбранным отделочным материалом для наглядной демонстрации материала на объекте

результат доступен через VR-очки или на мобильном устройстве

**сервис виртуального подбора встроен в (интернет-магазин) компании**

## Общепит с сетью производств

### Бизнес-идея

### Какой бизнес мы строим

### Для кого и под какие потребности

- Диверсифицированная бизнес-группа владеет сетью территориальных бизнес-единиц:
    - по производству продуктов питания, САН/БАН
    - foodservice портфелем собственных брендов и франшиз на территориях...
  - На каждой территории компания становится знаковой частью реальной и виртуальной жизни для целевых клиентских групп, гостей и жителей города (как визитная карточка, предмет гордости и место для интересной работы)
1. **Экономически активные потребители** городов-миллионников и бизнес-туристы (потребности ...)
  2. **Частные инвесторы и владельцы точечных активов** (потребности... )
  3. **Владельцы бизнес-центров** – аутсорсинг фудсервиса

## Общепит с сетью производств

### X. Маркетинговая стратегия на цифровой инфраструктуре в omni-channel логике

- 1. Развитие мобильного приложения** как инструмента управления коммуникацией, заказа еды, бронирования столов, обратной связи с управляющими заведениями
- 2. Развитие сквозной цифровой (без пластика) программы лояльности**, обеспечивающей рост LTV за счет персонализации коммуникаций (CRM-маркетинг)
- 3. Систематизация управления представленностью компании на площадках** в логике пользовательских сценариев
- 4. Наладить плотное взаимодействие маркетолог формата → директор по маркетингу.** Цель – каждое заведение имеет пул интернет-представительств, через которые происходит регулярная коммуникация с лояльными и потенциальными клиентами
- 5. Развитие штата цифрового блока** позиции 1,2,3

# Производитель кормов для питомцев

## Стратегия развития в digital

Точки  
управленческого  
фокуса

Аналитическая  
инфраструктура

Удобство сайта

Инфраструктура цифровой  
омниканальной  
коммуникации

Онлайн-  
дистрибуция

Маркетплейсы

Интернет-  
магазин/  
подписка

Соц. медиа

CRM-  
маркетинг

Рекламные  
инструменты

SEO

Партнерства с  
лидерами мнений

Работа с отзывами

Реферальная программа для  
профессионалов и конечных  
потребителей

# Производитель кормов для питомцев

## Стратегия развития в digital

### Аналитическая инфраструктура

1. Настройка (корректировка) отчетов в Я.Метрике и G.Analytics – уточнение целей и создание воронки сценариев
2. Цели на URL заменить на цели по на клик
3. Создание составных целей для отслеживания продвижения по сценарию продажи корма (при реализации прямых продаж)
4. Настроить микроконверсии с помощью Целей и Сегментов (в т.ч. для дальнейшего ретаргетинга):
  - a) посмотрел информацию о породе...;
  - b) смотрел корм для собак/кошек;
  - c) посмотрел отзывы/оставил отзыв;
  - d) ...

### Удобство и эффективность сайта UI|UX

1. Описать основные пользовательские сценарии от мысли про «завести собаку»...
2. Создать (бесчеловечные) сервисы, облегчающие подбор корма, плана питания, переключения с другого корма, подбора аналога для корма конкурентов
3. Внедрить полезные статьи в продуктовые странички и наоборот – баннеры релевантных продуктов на статьи с полезным контентом
4. Продолжить реализацию контент-стратегии – создание статей с ответами на вопросы пользователей

### Инфраструктура цифровой омниканальной коммуникации

1. Настройка дашборда + штатное решение (оператор) для контроля отзывов и коммуникаций с брендом
2. Обеспечить ответ в чатах/мессенджерах в теч. 15 сек. в т.ч. с помощью бота
  - a) Контур 1 (вариант Битрикс24): сайт, колл-центр, мессенджер+бот
  - b) Контур 2 (вариант Медиалогия) Мониторинг упоминаемости с реакцией в режиме онлайн – соц. медиа, справочники, отзовики, маркетплейсы
3. KPI - количество обращений, структура обращений по категориям, скорость ответа на входящие обращения/отзывы, NPS оператора...

# Внедрение цифры

что учесть, чего избежать

**Участвует ли ваш IT-директор  
в обсуждении стратегически  
важных проектов?**

## Чтобы цифровизация бизнеса состоялась

Оргструктура и  
ответственность  
в ТОП-команде

Позиция  
первого лица  
+ корп. культура

Доступ к талантам  
и их наличие  
в команде

2

1

3

## Чтобы цифровизация бизнеса состоялась

Оргструктура и  
ответственность  
в ТОП-команде

Позиция  
первого лица  
+ корп. культура

Позиция АРБ Про  
компетентный владелец технологии  
внутри компании, который предложит,  
что делать in-house, а что отдать на  
аутсорс?

Доступ к талантам  
и их наличие  
в команде

2

1

3

# Кто драйвер внедрения цифровых решений в компании?

Генеральный директор

РОП

Ком.дир

IT

Маркетолог

HR

Логист

CDO? 😊

Есть ли у вас команда внедрения?

# Владелец продуктовой ценности





Программа, которая потребует от вас сфокусированной и последовательной работы над собственным бизнесом в течение 6 месяцев!

**Идет набор  
на 5 поток!**

**Старт:  
13 февраля 2023**

# Несокрушимость 3.0

стратегический коучинг



1. Управление изменениями, роль лидера	2. Персонал и полная управленческая команда	3. Актуальные и потенциальные генераторы прибыли
4. Рынок: объемы и игроки, карта рынка	5. Тренды рынка и стратегические альтернативы	6. Digital в стратегии
7. Технологии	8. Стратегический концепт и прототипы	9. Каналы сбыта, торговые силы и мотивация
10. Контраст и знание клиента	11. Защита итоговых стратегических концептов	12. Постподдержка

## По результатам курса вы:

- ✓ Выйдете на новый уровень осознанности в управлении бизнесом
- ✓ Начнете делать то, что никогда раньше не делали
- ✓ Доведете начатое до результата

## В процессе коучинга вы получите:

- ✓ Внешний контроль: напоминания, подсказки по выполнению заданий, переходу на следующий этап
- ✓ Внутреннюю мотивацию: для прохождения программы нужно выполнить все задания

• АРБ ПРО

# КЛУБ АРБ ПРО



Запись вебинаров  
и презентации



Специальные  
предложения  
для участников

t.me/arb\_pro



SCAN ME