Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
Экономический факультет | Школа IT-менеджмента
Программа "MBA, специализация: Информационный менеджмент (CIO)"

Тема:
«Разработка операционной модели IT-бизнеса по предоставлению сервисов продаж для рынка b2b»

Слушатель: **Успешный А. С.**

Руководитель: **Сирота В. Е.**
Сертифицированный аудитор по качеству
Сертифицированный менеджер проекта

Москва, 2015

О компании

ООО «Информационно-ресурсный центр АЙТИ»

Общее

8 лет

1 000+ встреч

400+ клиентов

Золотой партнер 1С-Битрикс

Партнер по рекламе Яндекс, Google, Mail.ru и др.

Типы клиентов

- **Коммерческие организации**
  ООО, ОАО, ЗАО группы компаний
- **Некоммерческие организации**
  АНО, Гос. компании и учреждения
- **ИП и частные лица**

Наши услуги

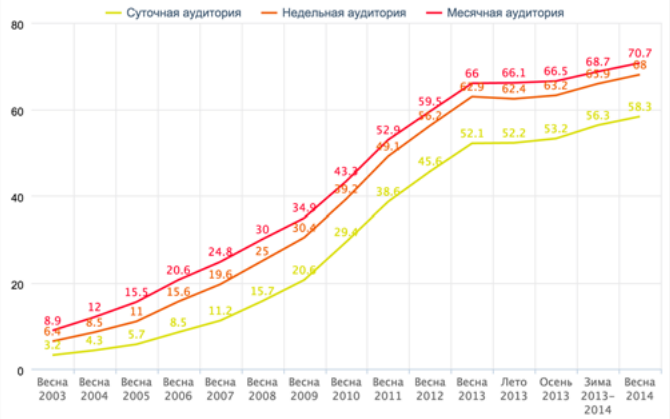
- **Разработка**
  - Стратегии развития
  - Адаптивных сайтов
  - Интернет-магазинов
  - Мобильных приложений
- **3D-визуализация**
- **Интернет-маркетинг**
- **WEB-аналитика**

АЙТИ
АГЕНТСТВО ВЫСОКОЙ КОНВЕРСИИ

Большие возможности

70,7 млн человек

ежемесячно используют Интернет



Динамика проникновения интернета в РФ. Весна 2014, млн человек

79%

Интернет-пользова-телей в России постят контент в соц.сетях хотя бы раз в месяц.

Ipsos

9 место

Заняла Россия в ТОП-10 стран-лидеров e-commerce в мире.

68% пользователей

хотя бы раз в месяц выходли в сеть с помощью мобильных устройств.

TNS

~17,4 млрд $

в 2014 году оборот розничной интернет торговли в РФ.

eMarketer

Особенности ЛПР:

Отсутствие

- Времени на изучение вопроса
- Понимания принципов работы сайта
- УТП, позиционирования и целей
- Критериев оценки качества

Некомпетентность

Риски:

- Переплата
- Низкое качество, дискредитация
- Несоблюдение условий Договора
- Потеря контроля, данных

Решение:

Облачная инфраструктура лидогенерации с оплатой только за подтверженный лид

Интернет-маркетинг, нацеленный на результат

Трафик

Стратегия, целевые группы, рекламные каналы и модели оплаты...

CPA, CPC, CPL, CPO, CPS

Сайт

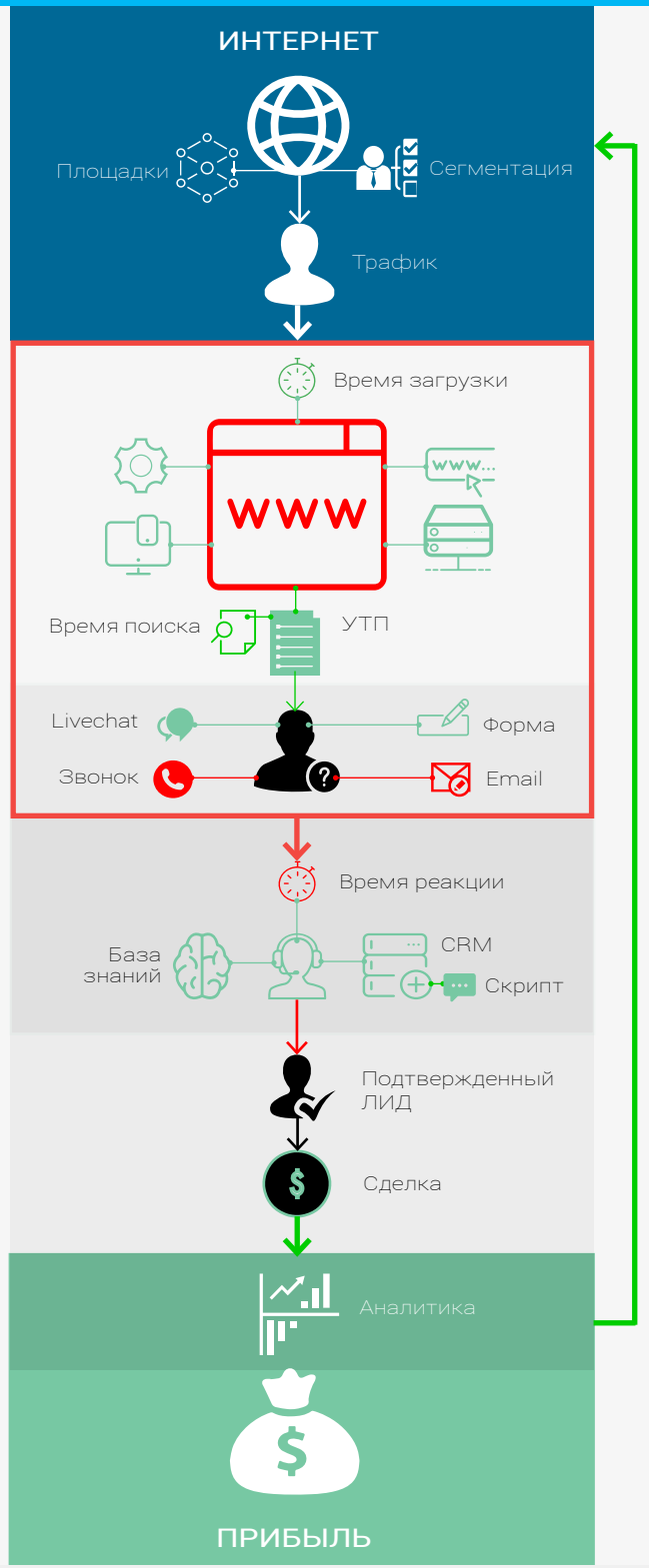
Цели, сценарии, домен, хостинг, CMS, стурктура, дизайн, контент, формы, контакты. Скорость доступа, устройства, браузеры и ОС пользователей...

Лиды

Учет и обработка лидов, статусы, CRM, время реакции, база знаний...

Аналитика

UTM, целевые визиты, показатель отказов, **конверсия**, ROI по каналам...



Эффективная операционная модель

Модель портера.
Построения цепочки ценности.

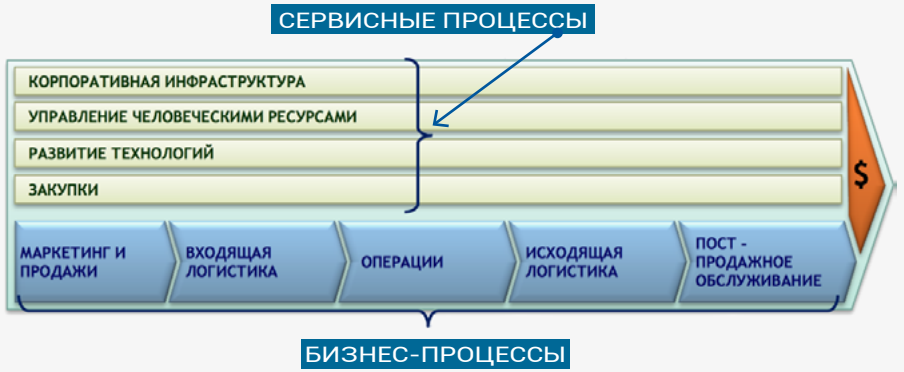
- Покупатели приобретают не продукт, а его ценность для себя.
- Усилить конкурентные преимущества, за счет оптимизации всей цепочки создания именно этой ценности.

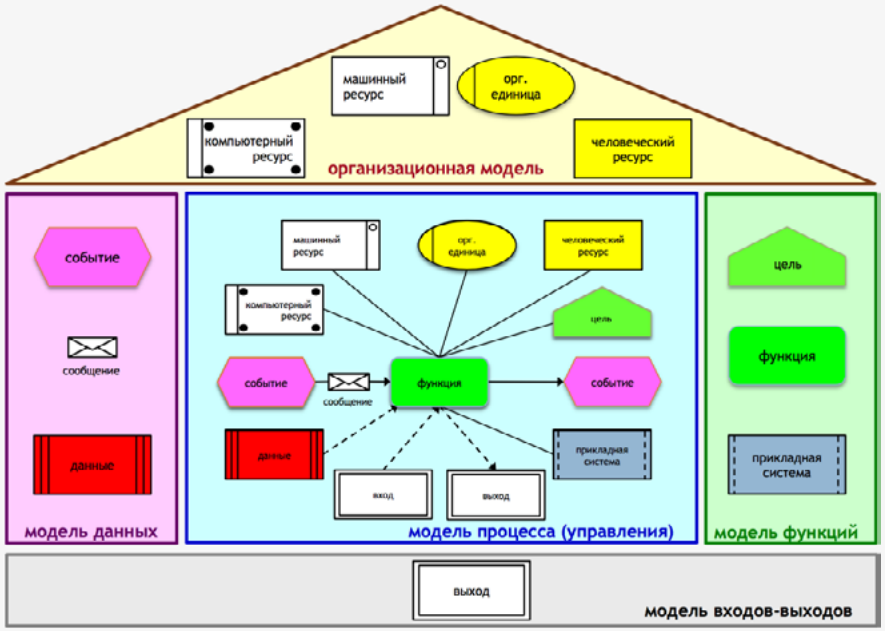
Методология ARIS.
Проектирование. Моделирование.

- Управление (сводные модели биз-процессов)
- Данные (потоки и структура),
- Функции (функциональные иерархии),
- Результаты (структура входов- выходов)
- Ресурсы (орг. структуру, персонал, ресурсы).

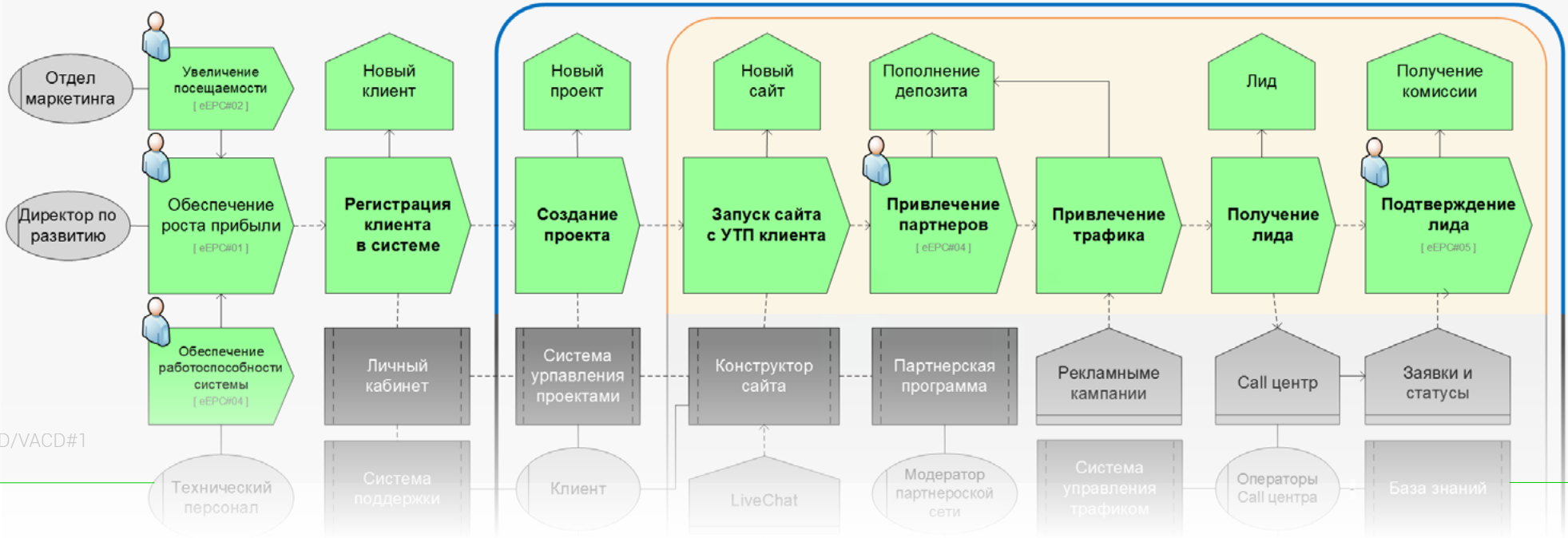
Операционная модель

обобщенное представление способов и порядка реализации корпоративной стратегии для определения уровня интеграции и стандартизации бизнес-процессов необходимого для создания и предоставления услуг клиентам.





Цепочка ценности бизнеса



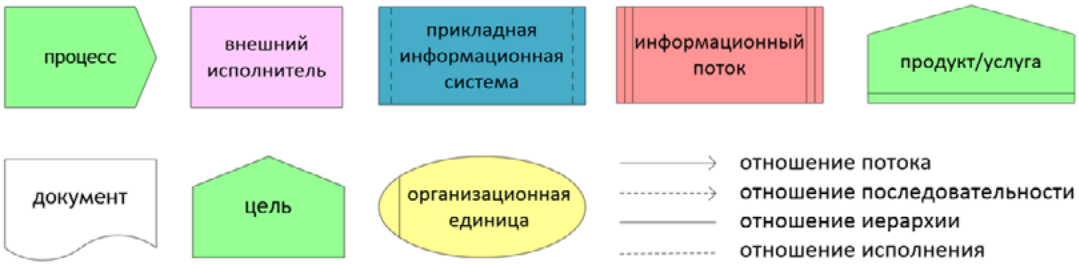
VAD/VACD#1

Приложение 1

ARIS.Value Added Diagram/Value Added Chain Diagram

Описывает цепочку ценности процесса: связанные друг с другом процессы, цели, потоки документов, информации, продуктов между процессами, а так же орг. единицы и информационные системы в качестве ресурсов.

Основные объекты нотации



ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Детальное описание процессов с человеческим фактором

Процессы

«Рост прибыли»

«Увеличение трафика»

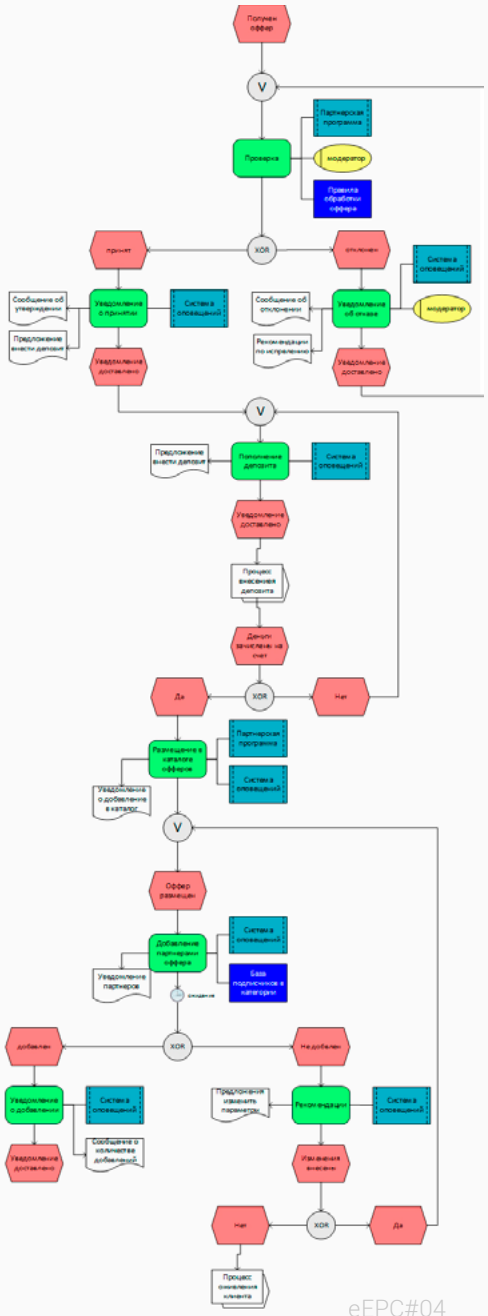
«Обеспечение работоспособности»

Подпроцессы: «Отказ службы сервера», «Отказ сервера», «Отказ сервиса (ПО)», «Исправление серверов»

✓ **«Привлечение партнеров»**

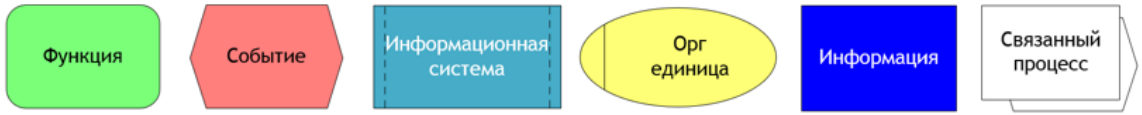
«Подтверждение лида»

Подпроцессы: «Входящий лид с сайта», «Входящий звонок в CALL-центр»



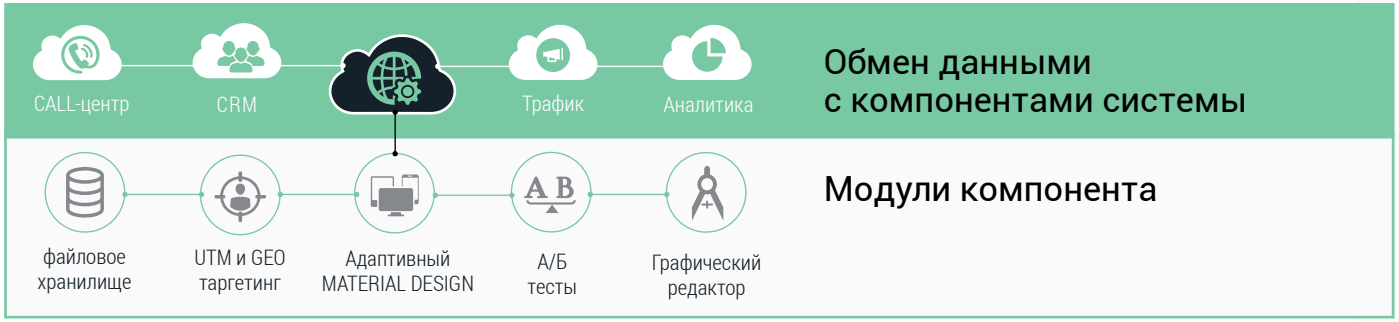
ARIS.extended Event Process Chain

Описывает расширенную цепочку ценности процесса, управляемого событиями в виде последовательности функциональных шагов.



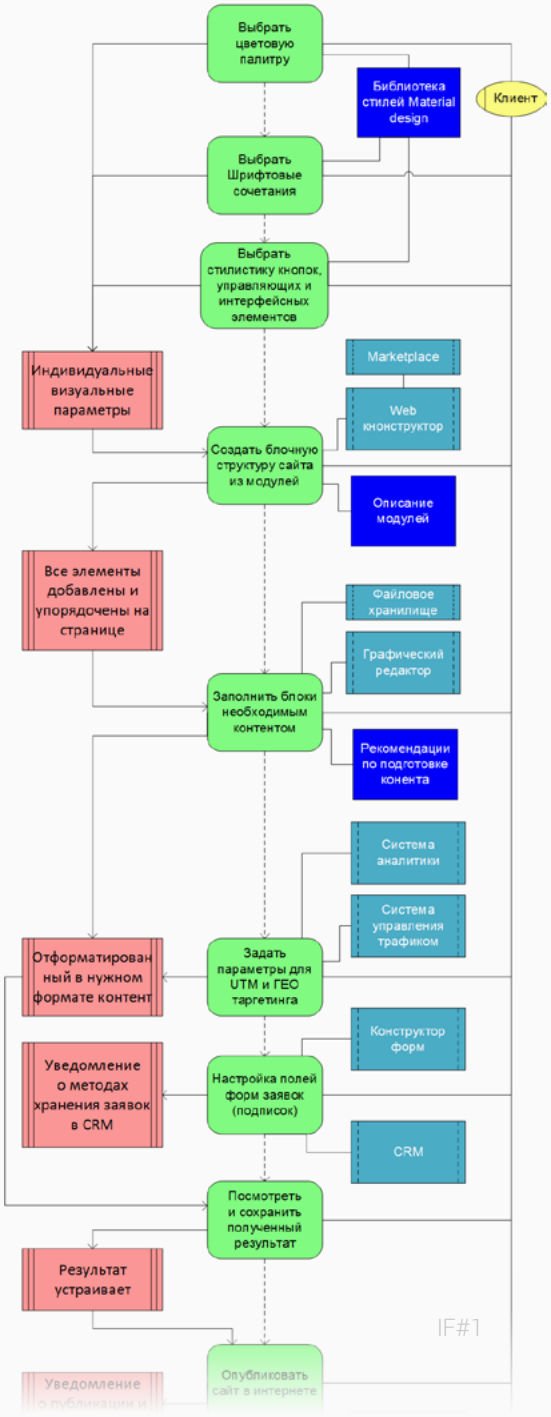
Описание инфраструктуры, необходимой для выполнения процесса

Процесс
«Создание сайта при помощи WEB-конструктора»



ARIS.Information Flow

Модель, разработанная с помощью этой нотации, описывает схему потоков данных между функциями (процессами) предприятия.



План работ

Увеличение охвата

Поиск целевых групп клиентов и привлечение трафика с использованием онлайн и офлайн каналов.

Аналитика

Измерение показателей конверсии на ключевых целях, измерение KPI, расчет ROI.

Усиление преимуществ

Выявление слабых мест, новых возможностей и доработка функциональности для повышения ценности сервиса.

Перспективы

- Marketplace
- Получение инвестиций
- Создание дилерской сети
- Выход на мировой рынок
- IPO
- Капитализация 20+ млрд $

Прогноз					
	100 ТЫС клиентов через год	10 ТЫС активных	20 ТЫС ₽ средний месячный бюджет	200 МЛН ₽ оборот в месяц	50 МЛН ₽ доход в месяц

Спасибо

facebook.com/uspeshnyy

aleksandr@uspeshnyy.ru