

# Разработка алгоритма использования гибридных моделей для проектирования и визуализации процессов обслуживания клиентов ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ



Проект разработки  
НИОКР  
**CRM&M+CJM**  
**+SB+SD**



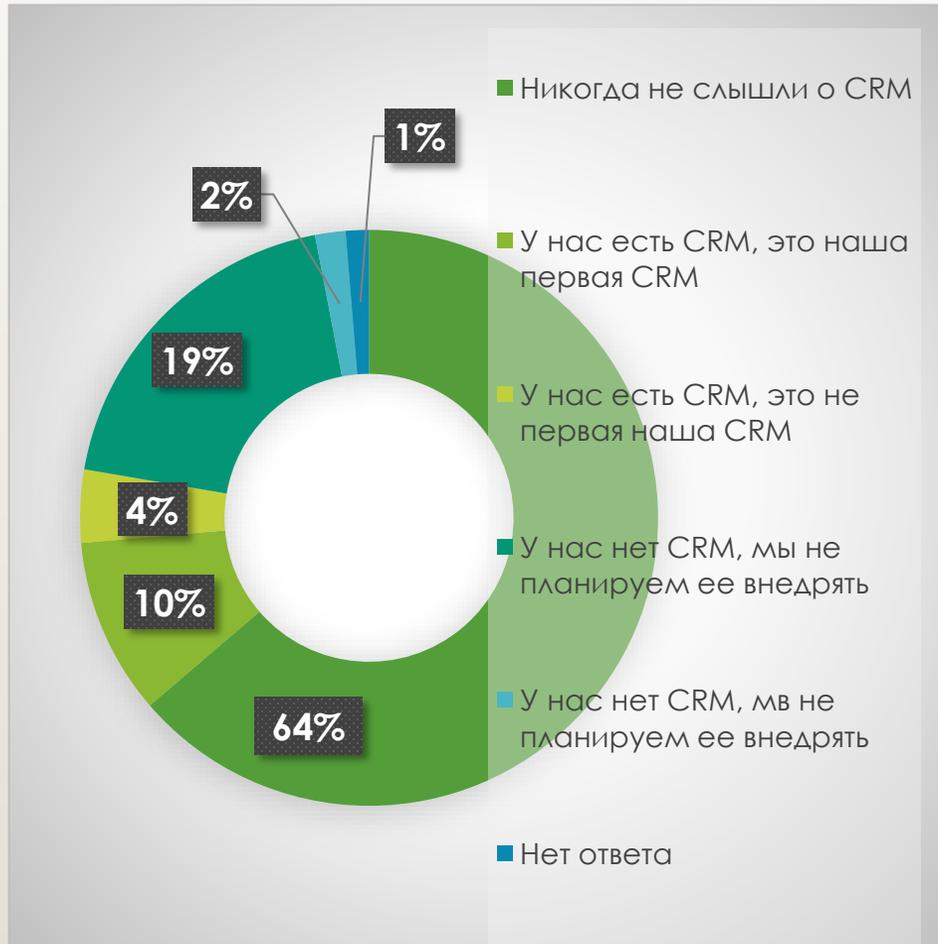


Для реализации НИОКР определен блок системы управления взаимоотношениями с клиентами и маркетинга «CRM&M», поскольку ориентация на клиента - основа сервисного бизнеса. Ключевые направления обслуживаемой компании - меры по обеспечению качества обслуживания клиентов, эффективного маркетинга, активных продаж, разработки услуг и продуктов под существующие запросы потребителей, вплоть до влияния клиента на внутренние процессы компании

Организация тесного взаимодействия с конечными потребителями - важная задача точного определения формата услуг и разработок, успешного старта и быстрой окупаемости проекта, экономного расходования ресурсов и времени, вариативных возможностей развития и модификации первичной концепции, создания и удержания потока клиентов, контроля деятельности и эффективности отдела продаж, изначальной автоматизации и оптимизации бизнес-процессов, ускорения рутинных операций

# Актуальность решаемой проблемы

## \*\*Результаты опроса о применении CRM в России



\*Уровень внедрения CRM систем в мире:  
США – более **90%** компаний  
Европа – около **35-40%**  
Россия – выросло до **17%**

**\*\* Только 14,1% компаний в России имеют опыт работы с CRM**  
**63,7% компаний в России никогда не слышали о CRM**

\*\*\*За 2022 год в России проданы лицензии на CRM на 5 млрд. рублей

\*\*\*Объем рынка услуг внедрения CRM на 2022 год составляет 20 млрд. рублей

\*\*\*\*Результаты внедрения CRM для бизнеса:

- на **40%** снизились трудовые затраты
- на **50%** увеличилась продуктивность
- на **65%** увеличились продажи
- на **74%** улучшились отношения с клиентами

\*по итогам совместного исследования Института проблем предпринимательства и J'son & Partners Consulting <https://rb.ru/news/crm-in-russia/>

\*\*по итогам исследования Института проблем предпринимательства <https://ipp.spb.ru/news/company/ipp-issledoval-riнок-CRM-v-rossii>

\*\*\*на основании статьи «Пять ключевых трендов рынка CRM в 2020 году» <https://pro.rbc.ru/demo/5f967c0d9a7947103f9ce15b>

\*\*\*\*на основании исследований компании IBM об эффективности внедрения CRM <https://salesap.ru/vybor-crm-sistemy-malomu-biznesu/>

## Описание конечного продукта НИОКР



Результат НИОКР проекта - в разработке технологии совмещения единой эргономичной системы **CRM&M** с обогащающими ее **КОНЦЕПЦИЯМИ CJM, SERVICE BLUEPRINT, SERVICE DESIGN** для взаимодействия всех участников **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ** с целью организации обслуживания, продаж, адаптивного планирования поставок заказов, логистики, эффективного электронного документооборота и повышения эффективности операционной деятельности участников

В дальнейшем результаты разработки НИОКР будут применяться на более глубоком уровне функционала платформы, таких как:

- Визуализация производственных процессов для пользователей платформы на основании ключевых метрик с системой поддержки принятия решений, формирования управленческой отчетности, многомерного анализа в режиме реального времени
- Система управления цепочкой сбыта для адаптивного планирования и управления производственными и бизнес-процессами с целью оптимизации логистики
- Оптимизация бизнес-процессов по продажам с помощью **CRM&M** системы для всех участников платформы
- Разработка предиктивной модели взаимодействия элементов бизнес-процессов цифровой платформы
- Разработка единой региональной базы данных **ПРОДАВЦОВ** - производителей продуктов, фермерских хозяйств и **ПОКУПАТЕЛЕЙ** – сегмента HORECA и небольших магазинов
- Разработка мнемонической визуализации процесса, помогающей анализировать бизнес-процессы и искать пути повышения производственной эффективности (в зависимости от отклонения от линейного процесса с использованием нечеткой логики)



Принципиальное различие результатов НИОКР в применении гибридных моделей CJM, Service Blueprints и Service Design и существующих на рынке CRM подходов к взаимоотношениям с потребителями

Основная новизна разрабатываемого НИОКР - визуализация и проектирование процессов обслуживания при помощи гибридных моделей - концепций CJM, Service Blueprints и Service Design для актуального разрабатываемого функционала платформы со смещением традиционного фокуса внимания классических моделей CRM **НА ВНЕШНИЙ ВЗГЛЯД КЛИЕНТА НА КОМПАНИЮ**

Новизна НИОКР заключается в применении подходов этих моделей в создании единой эргономичной системы для взаимодействия пользователей **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ** с целью эффективной организации процессов маркетинга, обслуживания, продаж, адаптивного планирования поставок заказов, логистики, электронного документооборота и улучшения операционной деятельности

Точкой входа для использования этих моделей была выбрана система управления взаимоотношениями с клиентами и маркетинга **«CRM&M»** как наиболее восприимчивая и простая для исследования и внедрения разработок в части организация взаимодействия с пользователями и тестирования гипотез

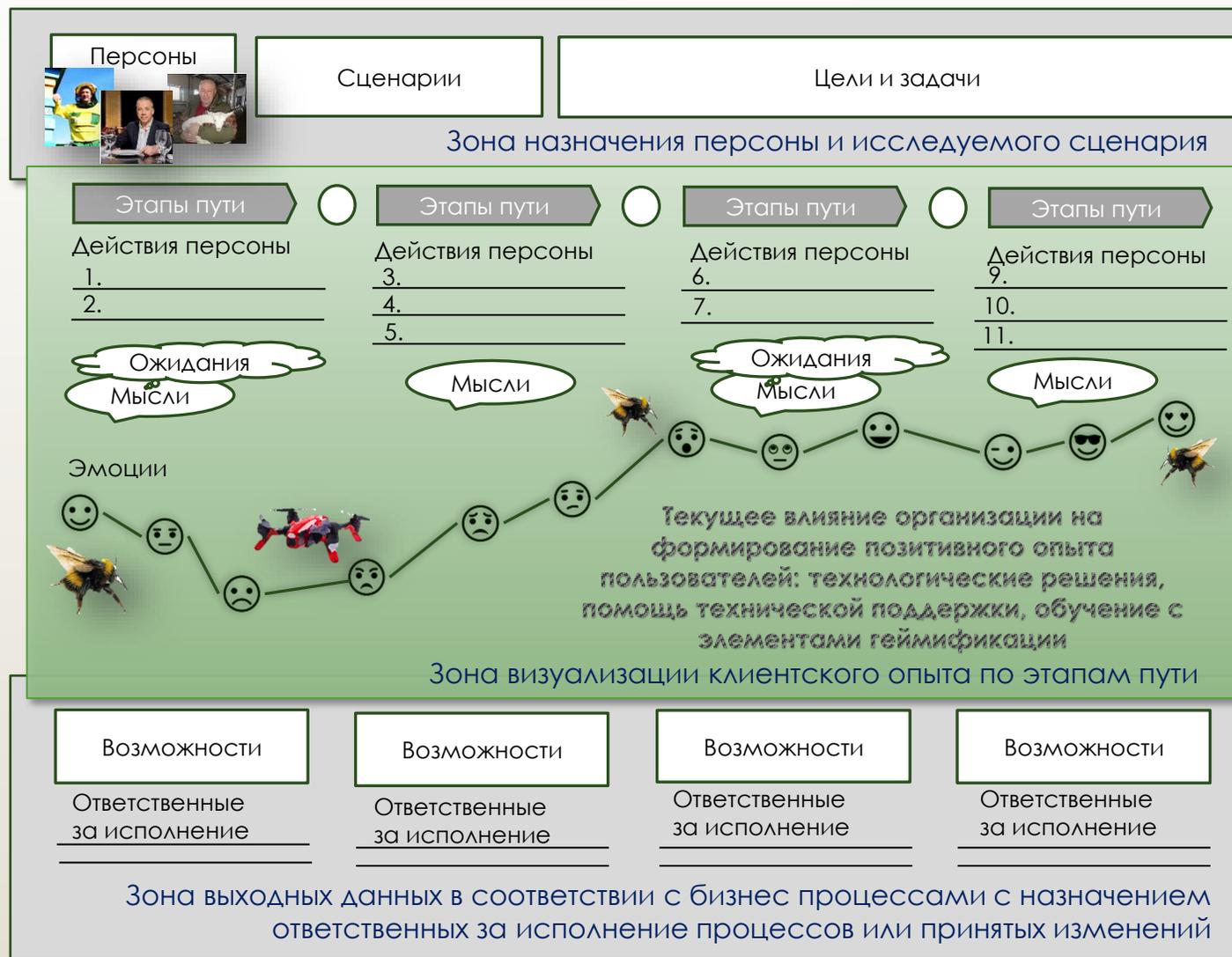
Разработанные алгоритмы и решения в дальнейшем будет использованы при визуализации производственных процессов на основании ключевых метрик с системой поддержки принятия решений, формирования управленческой отчетности, многомерного анализа в режиме реального времени. Более глубокие слои применения НИОКР будут проводится в системе управления цепочкой сбыта для адаптивного планирования, проектирования, оптимизации и управления производственными и бизнес-процессами

# Визуализация процессов обслуживания при помощи **КОНЦЕПЦИИ CJM**

Инструментом визуализации выбрана концепция **CJM (CUSTOMER JOURNEY MAP — КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА)**, поскольку она сочетает в себе сбор пользовательских историй и визуализацию производственных процессов, что создает целостное общее видение потоков пользователей, дает представление о клиентском опыте, помогает понять и удовлетворить потребности клиентов

Картирование в текущем режиме будет иллюстрировать фронтальную видимую линию части процессов, обеспечивающих обслуживание в точках соприкосновения при централизованном сборе, хранении, обработке и передаче в динамические отчеты информации по запросу

**CJM** позволит внутренним процессам и системам принимать решения, влияющие на качество обслуживания клиентов, создавать сложную культуру, ориентируясь на мысли, действия и эмоции клиентов



# Применение концепций **SERVICE BLUEPRINTS** и **SERVICE DESIGN** для проектирования услуг<sup>7</sup>

Текущая визуализация интеграционных процессов обслуживания клиентов

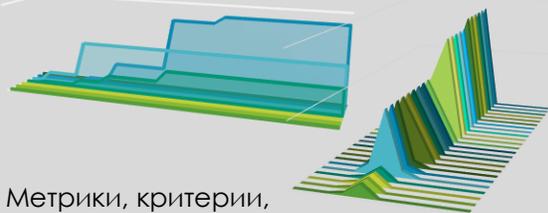
Карта пути клиента

Метрики, критерии, факты исполнения

Метрики, критерии, факты исполнения

Метрики, критерии, факты исполнения

Время



Основные три типа компонентов сервис-дизайна:

Реквизит — относится к физическим или цифровым артефактам (включая продукты), которые необходимы для успешного выполнения услуги



Люди — включает всех, кто создает или использует процессы обслуживания и лиц, на которых они может косвенно повлиять



Процессы — любые рабочие процессы, процедуры или ритуалы, выполняемые сотрудником или пользователем во время обслуживания

Метод **SERVICE BLUEPRINT (СХЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)** — использование

суммарной диаграммы, визуализирующей отношения между различными компонентами обслуживания: людьми, реквизитами, физическими и цифровыми доказательствами и процессами, напрямую связанными с точками контакта на этапах пути клиента

**SERVICE DESIGN (ДИЗАЙН УСЛУГ)** — метод для

поддержки деятельности по планированию и организации ресурсов организации: людей, реквизита и процессов с целью оказания услуг, прямого улучшения опыта сотрудников и косвенного улучшения опыта клиентов

Оба инструмента сопоставления будут использоваться в процессах проектирования, дальнейшей модификации и оптимизации услуг, многоканального взаимодействия, включающего видимые и невидимые клиентом слои контактов, требующего от организации межфункциональной координации

# Сравнение предложений - аналогов конкурентов с результатами НИОКР 8

Группы продуктов – частичных аналогов	Функции CRM	Возможности использования для управления реальным бизнесом	Техническая поддержка	Управление взаимоотношениям и с потребителями, проектирование услуг	Визуализация процессов, функции CJM	Обучение, видео, статьи	Геймификация	Страна	Цена, руб. в месяц
ПО для автоматизации CRM: Bitrix24, amoCRM, CRM Простой Бизнес, Мегаплан, Контур CRM, Elma, 1С, СБИС, Zoho CRM и прочие	+	+	+	-	-	+/-	-	Россия, США (Zoho CRM)	2 000 – 17 000
Шаблоны и доски для размещения информации, совместной работы: Мирю, Touchpoint Dashboard, Lucidchart, MURAL и прочие	-	-	-	-	+/-	+/-	-	США	Условно бесплатно – 1 500
Интерактивные интегрируемые доски и ПО для создания CJM, персонажей, совместной работы: UXPressia, Smarply и прочие	-	-	+/-	-	+/-	+/-	+/-	США, Австрия	Условно бесплатно – 2 000
Маркетинговые исследования с использованием модели CJM, тестирование и разработки сервисных услуг под запросы рынка: Ortto, Wonderfull и прочие	-	-	+/-	+	+/-	+/-	-	Германия, Россия (Wonderfull)	Условно бесплатно – 2 000
Услуги обучения по CJM, Service Blueprints, Service Design, тестированию продукта: Lucidchart, ProductSense и прочие	-	-	-	-	+	+	-	США, Россия (ProductSense)	Условно бесплатно – 1 500
<b>Результаты НИОКР –</b> Визуализация и проектирование процессов обслуживания при помощи гибридных моделей CJM, Service Blueprints и Service Design	+	+	+	+	+	+	+	Россия	2 000 – индивидуальный подход

Визуализация и проектирование процессов обслуживания при помощи гибридных моделей **CJM**, **SERVICE BLUEPRINT** и **SERVICE DESIGN** позволяет определить и оптимизировать весь путь клиента, включая как отдельные точки взаимодействия или дизайн сервисных услуг, так и спроектировать и выполнять высокие стандарты качества продукции и услуг, постоянно улучшая пользовательский опыт

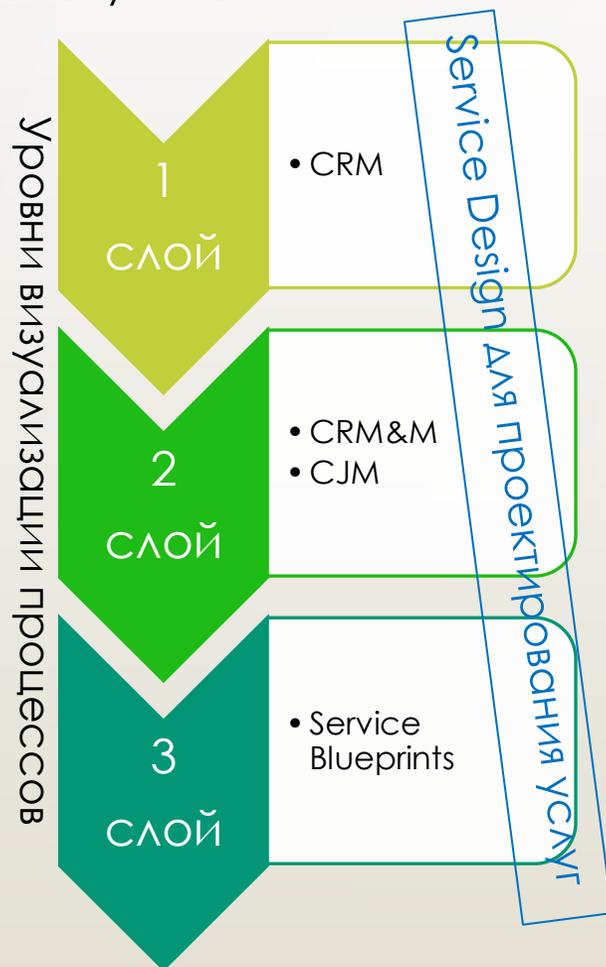
Применение НИОКР для зоны системы управления взаимоотношениями с клиентами и маркетинга **«CRM&M»** позволяет получить следующие конкурентные преимущества:

- ✓ Увидеть общую картину рыночной ситуации и принять стратегические решения на ранней стадии
- ✓ Определить ключевые показатели ценности для создания успешных продуктов с понятным интерфейсом
- ✓ Наметить критический путь, чтобы лучше понять путь пользователя и его приоритеты ценностей
- ✓ Посмотреть на услуги через призму геймификации, разбив на разные уровни для постепенного углубления и увеличения числа слоев автоматизации процессов



Несомненным конкурентным преимуществом, создаваемым результатами НИОКР будет формирование и апробирование командой **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ**, действующей в реальном секторе рынка и решающей свои текущие стратегические и операционные бизнес – задачи и аналогичные задачи своих клиентов

Глубина охвата процессов обслуживания



Продукт НИОКР будет формироваться с учетом интересов и полного задействования в исследованиях, тестировании и разработках вариантов продукта пользователей **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ: ПРОДАВЦОВ и ПОКУПАТЕЛЕЙ**, что обеспечит его конкурентность и релевантное соответствие текущим рыночным требованиям

После апробирования тестовой модели разработанный продукт будет предложен к коммерческому использованию за абонентную плату на готовой базе клиентов платформы. Цена будет установлена в зависимости от количества предоставляемых опций и объемов продаж или покупок на платформе. В этом случае предусматривается дополнительное финансирование разработок и открытие собственного направления с оказанием услуг своим клиентам и другим организациям. Развитие продукта пойдет в направлении анализа производственных процессов, поиска путей повышения производственной эффективности, включая создание систем искусственного интеллекта, основанных на алгоритмах математического моделирования, машинного обучения и исторических данных

При продаже результатов разработок НИОКР основными потенциальными покупателями будут предприятия высококонкурентных сервисных отраслей с большой зависимостью от скорости и качества обслуживания потребителей, а также компании, занимающиеся автоматизацией бизнес – процессов

# Этапы реализации НИОКР и планы по защите ИС



## Доходы ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ от использования НИОКР

Абонентная плата за подключение к системе «CRM&M» пользователей (средние показатели)	Стоимость для клиента, руб./ мес.	Число пользователей	Выручка в месяц, руб.	Кол-во месяцев	Всего за период, руб.
Тестирование с подключением пользователей за плату	2 000	20	40 000	3	120 000
Набор пользователей ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ в систему	2 000	50	100 000	6	600 000
Расширение функционала, активные продажи в том числе внешним потребителям	2 500	150	375 000	20	7 500 000
Итого за 4 расчетных года использования НИОКР на базе ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ, руб.					8 220 000

## Расходы на создание НИОКР

Наименование статьи расходов гранта	Сумма, руб./ мес.	Кол-во единиц	Всего в месяц, руб.	Кол-во месяцев	Всего за год, руб.
ФОТ Научный руководитель	20 000	1	20 000	12	240 000
ФОТ Разработчик	100 000	1	100 000	12	1 200 000
ФОТ Специалист по сбору требований, клиентскому сервису и технической поддержке	35 000	2	70 000	12	840 000
ФОТ UX/UI дизайнер	50 000	1	50 000	12	600 000
ЕЧН на ФОТ 30%			72 000	12	864 000
Аренда серверных мощностей	20 000	1	20 000	12	240 000
Регистрация аккаунта разработки		1			16 000
Итого в месяц / год, руб.			332 000		4 000 000

## Варианты коммерциализации с оценкой привлекательности для команды проекта





## I этап ВЫПОЛНЕНО

Определение целевого рынка, услуг и сегментов потребителей **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ**, разработка документов проекта

## II этап Инвестирование пилотного проекта - реализуется

Запуск пилотного проекта, разработка прототипа, корректировка бизнес – модели под запросы рынка, разработка и внедрение НИОКР **CRM&M+CJM +SB+SD**

## III этап

Эксплуатация на локальном уровне, увеличение числа потребителей и количества предоставляемых услуг

## IV этап

Первичная рыночная агрегация на локальном уровне, оптимизация, выход на устойчивую высокую доходность

## V этап Развитие продукта и проекта

Тиражирование, создание новых ценностей и каналов для потребителей, расширение зоны охвата агрегации



Основная выгода **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ** - перевод процесс заказа и размещение предложений продуктов в онлайн, организация «бесконечной» полки для **ПОСТАВЩИКОВ - ПРОДАВЦОВ**, обеспечение **ПОКУПАТЕЛЕЙ** - небольших магазинов и HORECA, аналитикой и быстрым процессом закупки

Продукт проекта - **ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА**, реализованная как технологическая система инженерных и интерфейсных решений, накапливающая метаданные в единой базе, информационная и материальная инфраструктура, созданная в соответствии с запросами потребителей и рыночной ситуацией. Планируется организация работы самой платформы с последующим улучшением ее параметров, и обеспечивающей инфраструктуры - поставок, продаж, логистики и выстраивание отношений с потребителями с постепенным повышением эффективности процессов

**ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА** будет ориентирована одновременно на запросы **ПРОДАВЦОВ** - производителей продуктов, фермерских хозяйств по эффективному сбыту и безопасности сделок и **ПОКУПАТЕЛЕЙ** – сегмента HORECA и небольших магазинов по быстрыми закупкам качественных специализированных продуктов. Перевод процесса заказов и размещения предложений продукции в онлайн с автоматизацией рутинной работы, канал продвижения и продаж для поставщиков, открытая и понятная аналитика, обеспечение покупателей удобством закупок, упрощает и выводит на качественно новый уровень взаимодействие всех пользователей платформы

## Продукты питания, планируемые к реализации

- Мясо и мясные изделия
  - Орехи и сухофрукты
  - Овощи
  - Зелень, листья и пряные травы
  - Специи
  - Сыры
  - Рыба и морепродукты
  - Мёд и сопутствующие товары
- 
- Фрукты
  - Ягоды, экзотические фрукты, ягоды и плоды
  - Грибы
  - Мука и отруби
  - Яйца
  - Молоко и молочные продукты
  - Масла растительные
  - Уксус и соусы
  - Макароны изделия и лапша



- ❖ Местные национальные продукты
- ❖ Продукты Халяль
- ❖ Продукты для вегетарианцев



## ПРОДАВЦЫ

Локальные производители  
Местные бренды  
Сетевые дистрибьютеры

Недорогая, качественная,  
часто уникальная продукция



## ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА



## ПРИЛОЖЕНИЕ

## ПОКУПАТЕЛИ

### НORECA:

- Сетевые гостиницы
- Кафе и рестораны
- Сеть кулинарий, кафе, киосков, точек быстрого питания

Частные лица и организация закупающие для частных лиц

## ПОКУПАТЕЛИ

Магазины и отделы здорового питания

Магазины вегетарианских, диетических продуктов

Небольшие сетевые и специализированные магазины

### Проблемы:

- Плохая логистика, отдаленность
- Проблемы с учетом и оформлением документов
- Нет необходимых объемов и стабильного качества для торговых сетей
- Сложности со сбытом и продвижением, нет ресурсов на открытие собственных точек
- Недостаток контроля и аналитики, малый товароборот
- Нет ресурсов для крупных рекламных кампаний

### Проблемы:

- Нет возможности заказать все оперативно в одном месте
- Необходимо отслеживать заказы у многих поставщиков
- Сложный документооборот и контроль запасов продуктов
- Нет возможности оперативно сравнивать цены и условия

Проект создания **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ** направлен на оказание услуг для определенных привлекательных достаточно выгодных целевых сегментов, территориально представленных на рынке города Уфы и Республики Башкортостан. Платформа помогает покупать, продавать, конкурировать и оставаться эффективными, имея обоснованную аналитику для принятия решений выбранным сегментам, не имеющим комплексных предложений на данный момент.

Сегменты потребителей услуг цифровой платформы и предоставляемые для них услуги:

- Для **ПРОДАВЦОВ** - производителей продуктов, платформа выступает в качестве дополнительного канала продаж, где они размещают свое предложение, бесплатной и платной рекламы, совместного продвижения. Продавцы - локальные бренды и местные производители могут размещать продукцию на платформе сами или через дистрибьюторов, могут самостоятельно регулировать цены и скидочные предложения
- Для **ПОКУПАТЕЛЕЙ** - небольших магазинов и HORECA платформа заменяет поездки на закупочные базы и общение с многочисленными поставщиками, поскольку вся информация размещена в доступном виде аналогичном привычному интерфейсу интернет-магазина, можно заказать продукцию и оформить заказ с доставкой
- Владелец **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ** будет выполнять для собственных задач и может предоставлять всем **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ** платформы как дополнительные выгоды услуги по документообороту, оформлению документов, учету, аналитике, организации маркетинговых и рекламных мероприятий, логистике, рекламе, продвижению
- Реализация проекта выполняет ряд показателей принятых в Стратегии социально-экономического развития РФ до 2030 года: выполнения продовольственной программы, создание рабочих мест, поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства, повышения уровня социально – экономического развития региона



**Государственная программа развития сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия**





<p><b>ПРОДАВЦАМ</b></p> <p>Локальные производители Местные бренды Сетевые дистрибьютеры</p>	<p>Заполнение карточки товара, включая фото, привлекательное описание товара и потребительских свойств Информационная, аналитическая, маркетинговая поддержка Динамическое ценообразование, контроль относительно ценовых предложений конкурентов Автозаказ товара, организация расчетов, документооборот, предоставление отчетов по продажам и расчетам Техподдержка операторов и ботов, работа с обратной связью</p> <p>Доставка продуктов до склада, работа с ассортиментом и уникальным целевым предложением клиента Переупаковка, маркировка, стикеровка товара Подключение к системам «CRM&amp;M» и «ИНДУСТРИЯ 4.0»</p> <p>Выбор и оформление покупок, прием платежей, доставка Документооборот, прием заказов, предоставление отчетов Техподдержка операторов и ботов, работа с обратной связью</p>	<p>10% от стоимости товара продавца (система скидок)</p> <p><b>ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ</b></p> <p>1-15% от стоимости</p> <p><b>УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА УСЛУГ</b></p> <p>5% от покупки</p> <p><b>ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ</b></p>
<p><b>ПОКУПАТЕЛЯМ</b></p> <p>Частные лица и организация закупающие для частных лиц Небольшие магазины Магазины и отделы здорового питания</p>	<p>НORECA</p>	

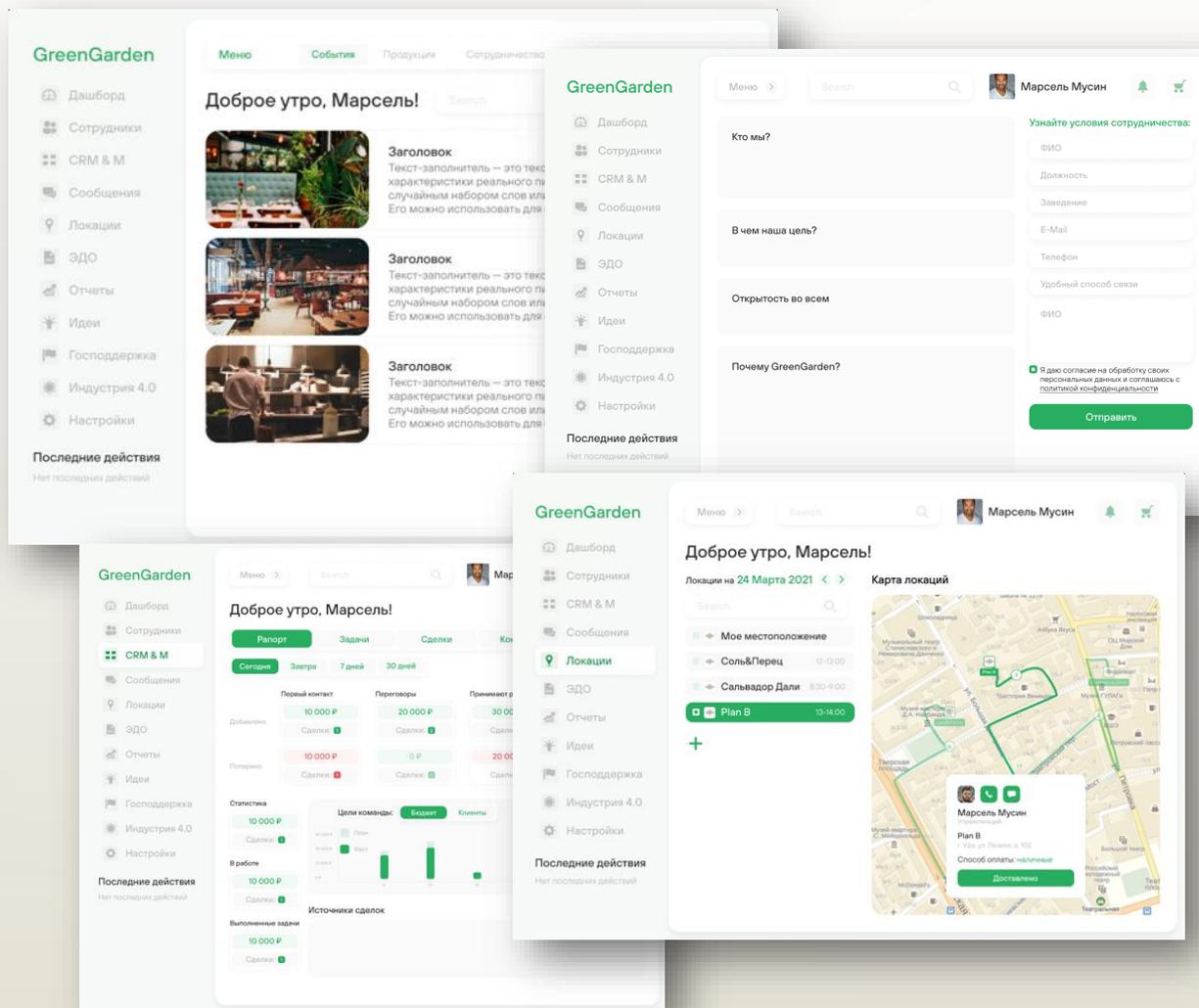
Платные совместные и целевые промо акции, реклама, в том числе на Ютуб, рассылки, баннеры, POS материалы, продвижения в соцсетях и на других ресурсах



В дальнейшей перспективе стратегического развития проекта после начала работы платформы и приобретения материальных активов: транспорта, оборудования для хранения и фасовки, организации временного склада с доставкой, развития сети партнерских связей будет реализован полноценный комплексный функционал с использованием всех возможностей цифровой платформы и поддерживающей материальной базы:

- Организация совместного полного электронного документооборота и интеграции с внешними системами: кассовым оборудованием, товароучетными и расчетными системами, автоматизации управления запасами, централизации закупок, снижения запасов товара на складе
- Подбор и обоснование целевых значений объемов и значений реализуемой и закупаемой продукции для участников платформы на основе математических моделей и исторических производственных данных
- Предоставление фулфилмента — всех операций от оформления заказа покупателем до момента получения им товара: обработки заказа, комплектации, упаковки, хранения на складе, доставки и возврата. На данный момент своя логистика есть не у всех существующих аналогов платформ - маркетплейсов, задачу доставок самостоятельно закрывают примерно 90% оптовиков, дистрибьюторов и производителей
- Мониторинг цен в одном месте при закупках и выкладке товара на цифровую платформу, вместо поиска предложений в интернете, обзвона поставщиков, запроса прайс-листов
- Возможность POSM-поддержки, услуг по категорийному менеджменту, мерчандайзингу, рекламным акциям, совместному продвижению
- Фасовка, маркировка, стикеровка, сканирование, классификация для удобства поиска товаров
- Подключение к системе **«CRM&M ДЛЯ КЛИЕНТОВ»** и **«ИНДУСТРИЯ 4.0»**



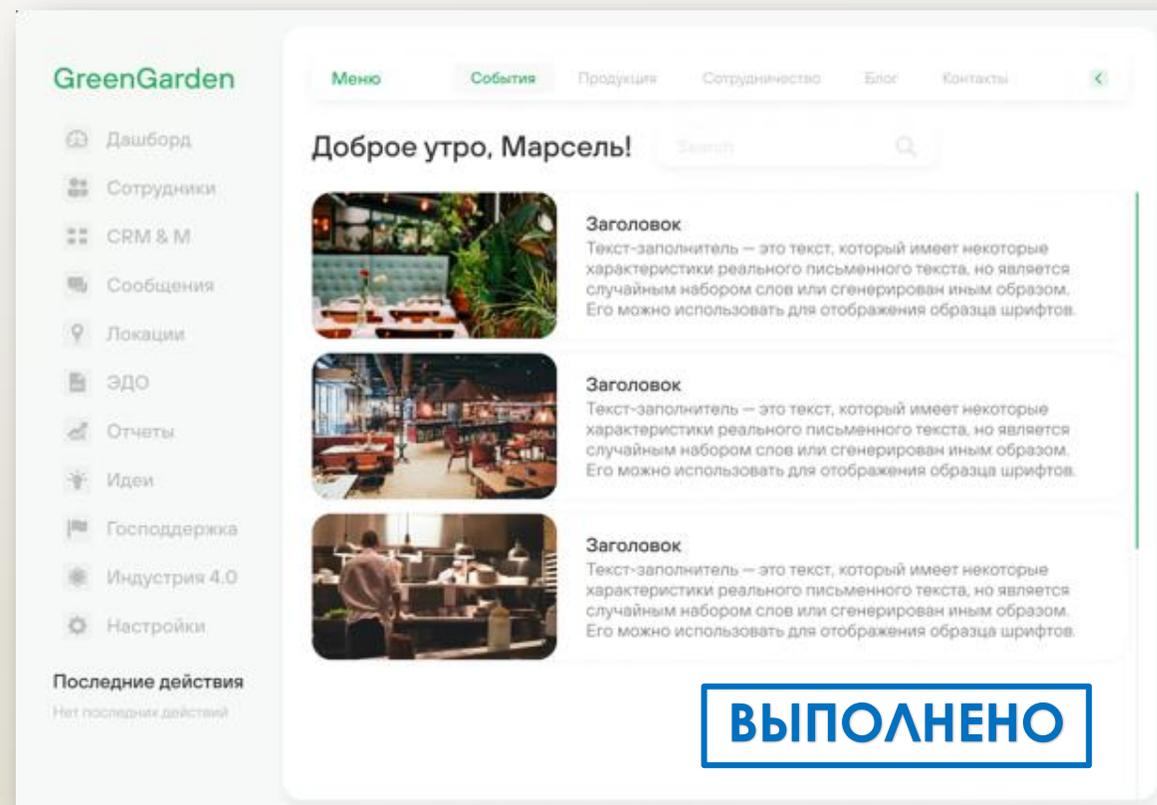


- **ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА** обеспечит заинтересованных пользователей продукцией и услугами высокого качества, эффективными операциями, достаточной информацией, прозрачностью процессов, полезной аналитикой, постоянной актуальностью товаропотока и расчетов, гарантией надежности поставщиков и платежеспособности покупателей
- **ПРИЛОЖЕНИЕ** будет запускаться на смартфонах и планшетах iPad и Android с достаточными характеристиками производительности
- **САЙТ** с функционалом аналогичным **ПРИЛОЖЕНИЮ** и интуитивным интерфейсом создается для продвижения компании и услуг, привлечение трафика, активной рекламы, размещения информации о маркетинговых мероприятиях, важных событиях, интересных для целевой аудитории

## Функционал разработанного ПРИЛОЖЕНИЯ

- На вкладке **«СОБЫТИЯ»** отображаются текущие новости компании, объявления, афиши проводимых событий, направленные на целевые группы публикации, влияющие изменения в законодательстве с экспертным мнением или предложениями от компании, другая важная для пользователей информация
- Для производителей продуктов вкладка выступает в качестве дополнительного канала продаж, где они размещают свое активное торговое предложение, бесплатной и платной рекламы, совместного продвижения
- Также будут публиковаться статьи по внедрению компанией новых технологий для повышения лояльности потребителей, обзоры реализуемой продукции, аукционы ограниченных партий определенной продукции, скидки или акции для ускоренной продажи при проблеме перепроизводства и прочие публикации, способствующие эффективной работе участников

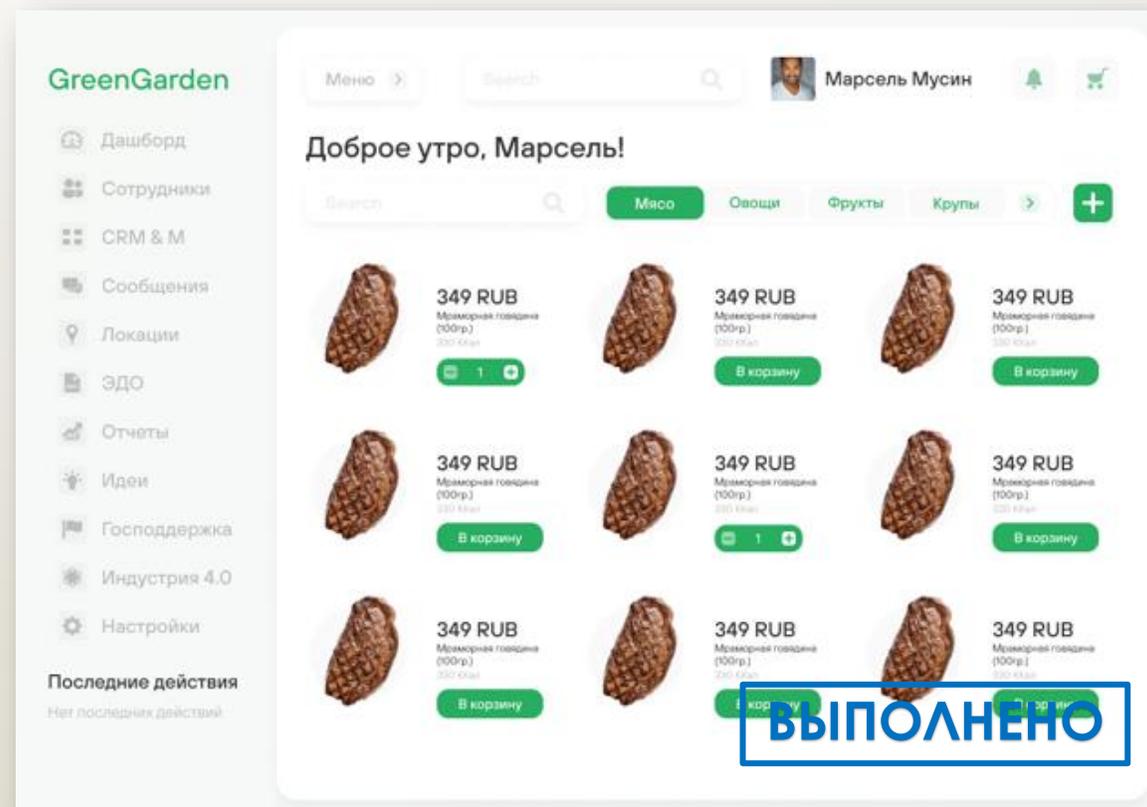
### Вкладка ПРИЛОЖЕНИЯ «СОБЫТИЯ» ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ



## Функционал разработанного ПРИЛОЖЕНИЯ

- Во вкладке **«ПРОДУКЦИЯ»** выставляется вся реализуемая продукция с полной информацией о цене, свойствах и необходимой документацией
- Для **ПОКУПАТЕЛЕЙ** взаимодействие с **ПРИЛОЖЕНИЕМ** и **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМОЙ** заменит физические поездки на закупочные базы и общение с многочисленными поставщиками, поскольку все необходимые сведения о продукции и поставщике отобразится на вкладке, появится возможность эффективно отслеживать актуальные ценовые предложения и условия всех поставщиков в единой системе, настроить автозаказ товаров, организацию расчетов, ЭДО, удобную организацию своевременной доставки выбранной продукции
- Для **ПРОДАВЦОВ** появится возможность оперативно корректировать стоимость продукции, настроить динамическое ценообразование в зависимости от объема продаж, спроса и рыночного предложения, заранее планировать производство, управлять скидками и акциями

### Вкладка ПРИЛОЖЕНИЯ «ПРОДУКЦИЯ» ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ



## Функционал разработанного ПРИЛОЖЕНИЯ

- Во вкладке **«СОТРУДНИЧЕСТВО»** организуем обратную связь с постоянными и новыми клиентами для сбора информации, необходимой для формирования качественного предложения услуг, корректировки продукта ИТ разработок, улучшения деятельности и организации ориентированного на потребителей сервиса
- На данной вкладке принимаются предложения, замечания, отзывы по улучшению, дополнению работы как приложения и цифровой платформы, так и всей работы организации, все что необходимо улучшить. Благодаря обратной связи определяются неудобства и необходимость добавления функционала для потребителей, запросы на продукцию для реализации или новые услуги, предложения от новых клиентов и новинки реализуемой продукции, тестируются гипотезы
- Дополнительно будут размещены предложения сотрудничества – совместная деятельность, партнерство, кооперация, взаимное продвижение, инвестирование проектов

### Вкладка ПРИЛОЖЕНИЯ **«СОТРУДНИЧЕСТВО»** ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ

GreenGarden

Меню > Search

Марсель Мусин

Узнайте условия сотрудничества:

ФИО

Должность

Заведение

E-Mail

Телефон

Удобный способ связи

ФИО

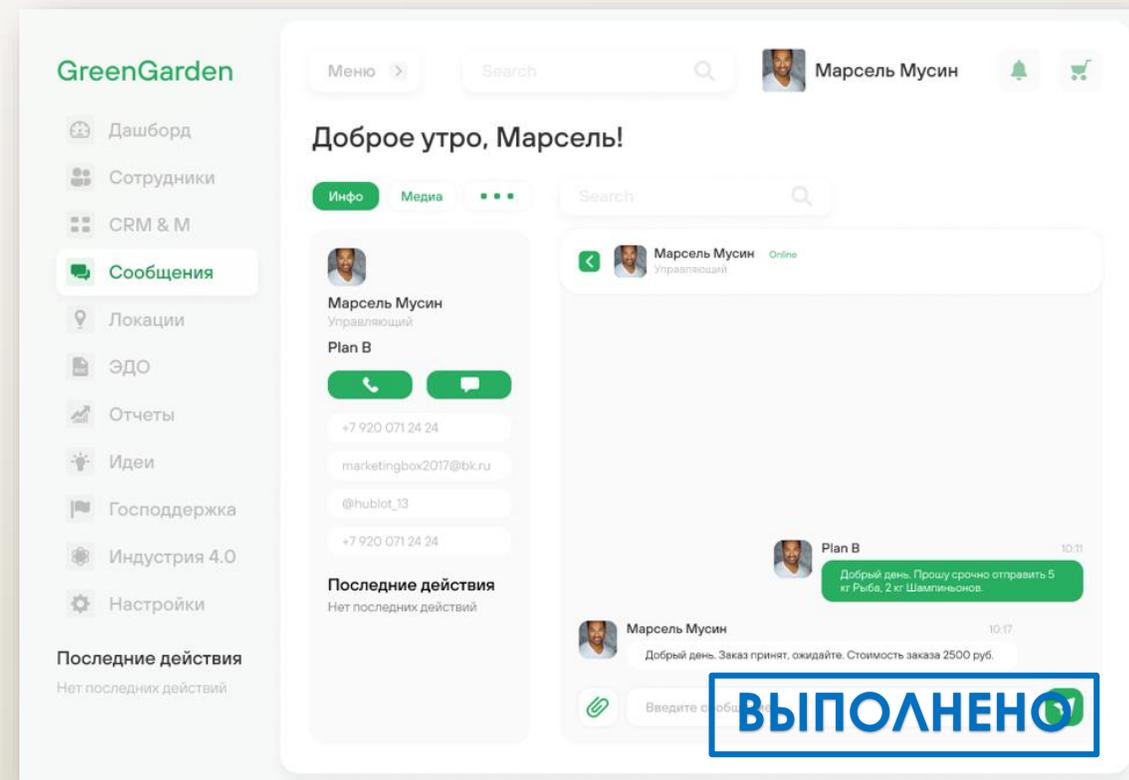
Я даю согласие на обработку своих персональных данных и соглашаюсь с политикой конфиденциальности

Отправить

**ВЫПОЛНЕНО**

- Во вкладке **«СООБЩЕНИЯ»** будет вестись переписка между сотрудниками, продавцами и потребителями, создаются проектные команды и тематические группы для активной целевой коммуникации
- В этой вкладке в отдельной подвкладке будут собраны все публикуемые на внешних ресурсах статьи, посты, переписка и ведение аккаунтов в соцсетях для ознакомления всех сотрудников со связью компании с потребителями и реакцией потребителей на деятельность организации
- В этой же вкладке будут агрегированные ленты внешних сообщений из почты, мессенджеров и социальных сетей для оперативного ответа по рекламациям, сбору обратной связи и улучшения деятельности с назначением конкретных исполнителей по каждому обращению и отслеживанием оперативности реагирования на запрос конкретного назначенного лица

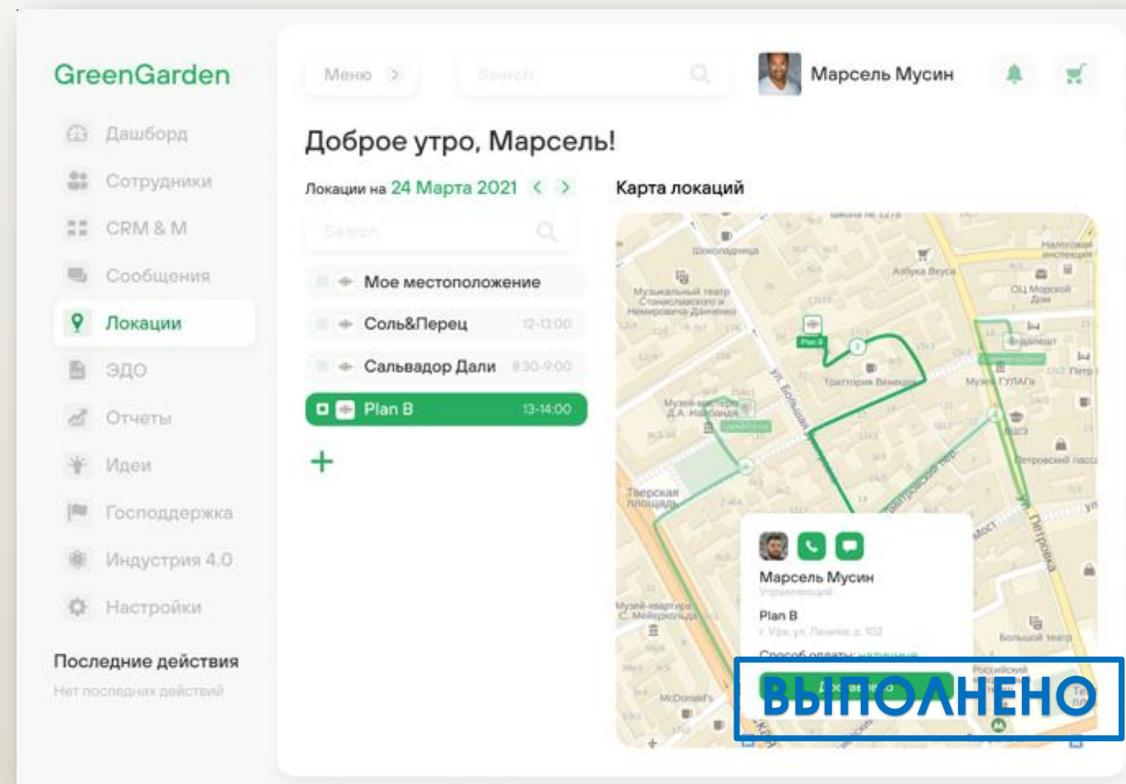
## Вкладка **«СООБЩЕНИЯ»** ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ И ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



## Функционал разработанного ПРИЛОЖЕНИЯ

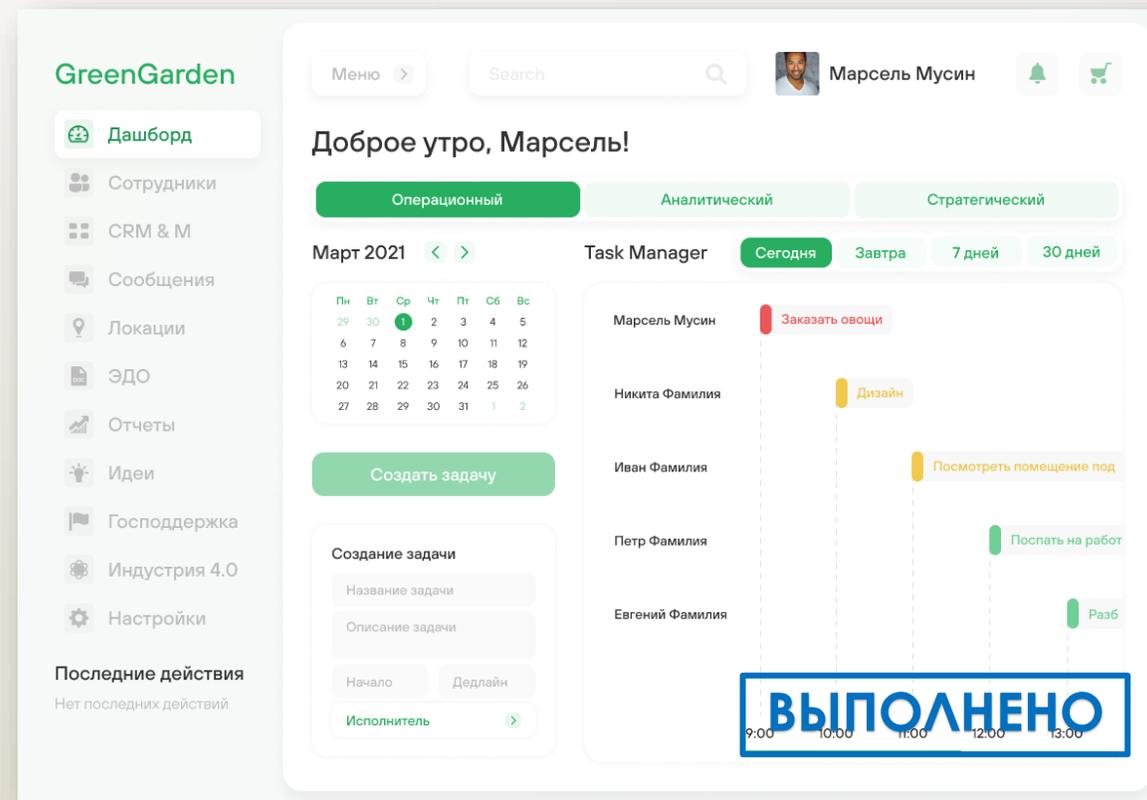
- Во вкладке **«ЛОКАЦИИ»** будет реализован удобный инструмент для отслеживания процесса заказа и доставки продукции. **ПОКУПАТЕЛЬ** фиксирует минимальное и максимальное количество необходимого вида продукции при заказе. Планируется что система проанализирует потребности и выберет оптимальное решение по поставке продукции по следующим критериям: адреса и время поставок, остатки продукции на складе у **ПОКУПАТЕЛЯ** и **ПРОДАВЦА** и прочие критерии, необходимые для точного прогнозирования
- Для экономии ресурсов **ПРОДАВЦА** и получения свежей продукции для **ПОКУПАТЕЛЯ** система будет выдавать рекомендации во вкладке **«ПРЕДЛОЖЕНИЯ»** по корректировке производительности, поставке, времени, количества продукции и других действий, которые позволят повысить эффективность операционной деятельности компаний - продвцов

### Вкладка **«ЛОКАЦИИ» «ПРЕДЛОЖЕНИЯ»** ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ И ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



- Во вкладке **«ДАШБОРД ОПЕРАЦИОННЫЙ»** будет реализована панель управления организацией: отслеживание загрузки сотрудников, постановка и отслеживание выполнения задач, мониторинг и контроль ключевых метрик организации, дополнительные инструменты для повышения эффективности операционной деятельности
- В подвкладке **«АНАЛИТИЧЕСКИЙ»** визуализированы все необходимые текущие метрики организации с определенными критериями для динамического отслеживания состояния организации
- В подвкладке **«СТРАТЕГИЧЕСКИЙ»** обозначены и визуализированы ключевые цели и метрики на определенные промежутки времени с дальнейшим динамическим отслеживанием, авторизированная информация для инвесторов и участников команды, вся информация, которая влияет на развитие организации, на постановку, контроль и управление долгосрочными стратегическими целями

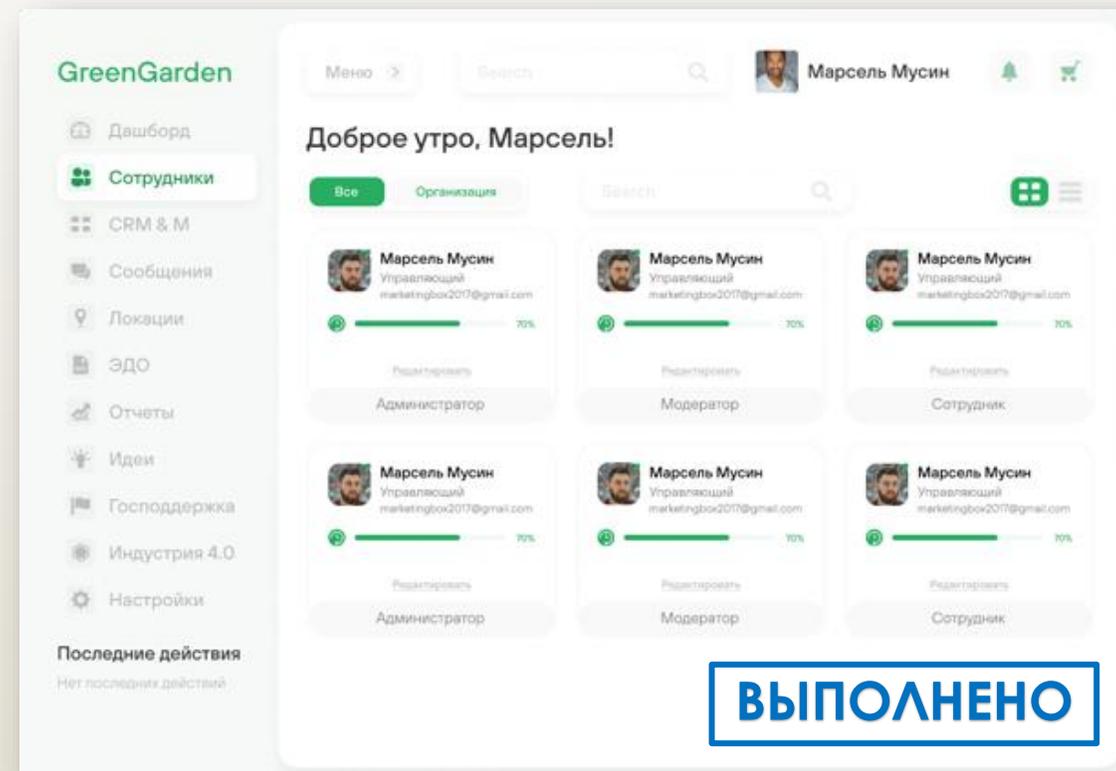
Вкладка **«ДАШБОРД»**  
ПОДВКЛАДКИ **«ОПЕРАЦИОННЫЙ»**  
**«АНАЛИТИЧЕСКИЙ»** **«СТРАТЕГИЧЕСКИЙ»**  
**ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**



## Функционал разработанного ПРИЛОЖЕНИЯ

- Во вкладке **«СОТРУДНИКИ»** будет реализовано: доска с информацией про каждого сотрудника (ФИО, должность, день рождения, специализация и прочее), иерархическая структура организации с обязанностями каждого сотрудника, система оценки работы каждого сотрудника или команды на основании разработанных методик, согласованных с сотрудниками
- Результаты работы будут визуализированы в отдельных карточках с отслеживанием персональных KPI
- Вкладка позволит анализировать продуктивность сотрудников, повысить мотивацию персонала, упростить планирование работ, темпов и объемов продаж и другие дополнительные инструменты для повышения эффективности операционной деятельности
- Каждый сотрудник сможет увидеть прозрачную и четкую программу поощрений и отслеживать свои показатели и влиять на свой итоговый результат

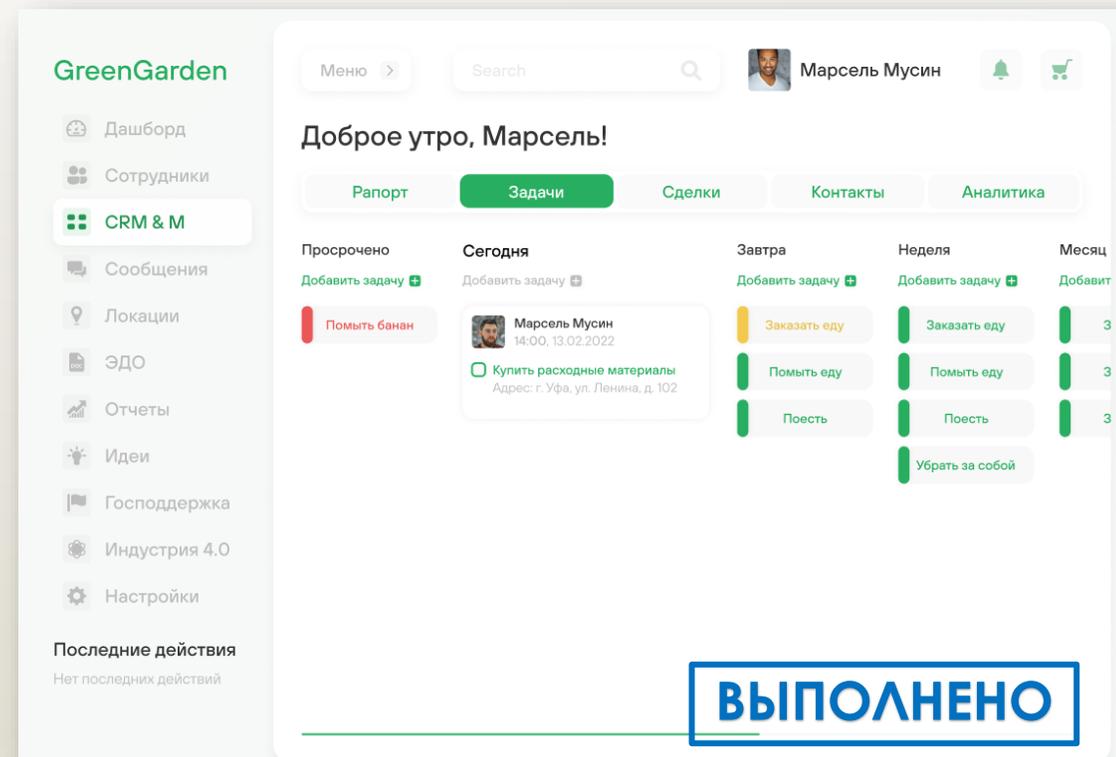
### Вкладка **«СОТРУДНИКИ»** ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

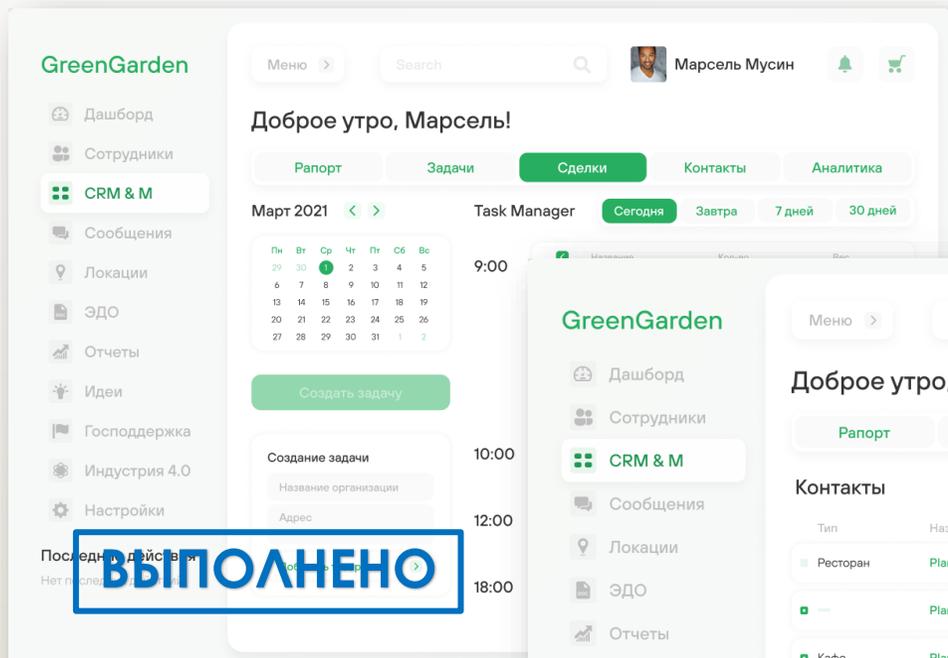


## Функционал разработанного ПРИЛОЖЕНИЯ

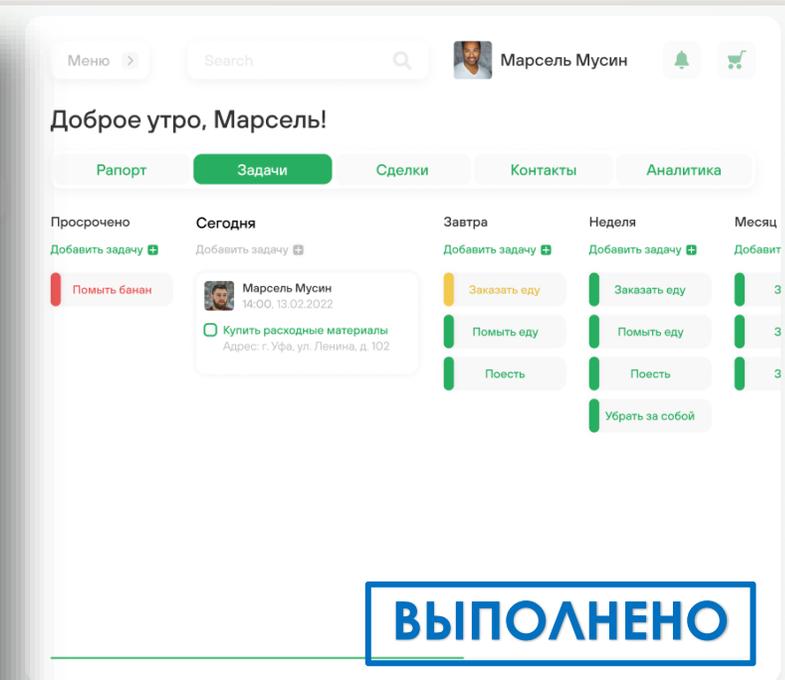
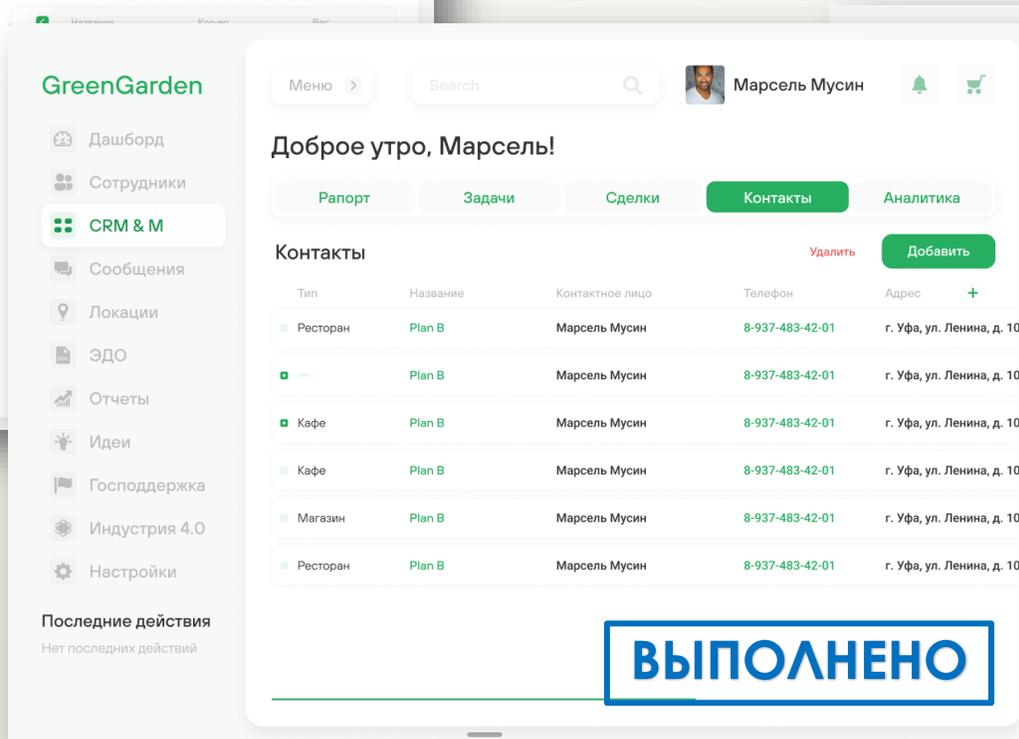
- Во вкладке **«CRM&M»** будет реализована система управления взаимоотношениями с клиентами. В систему автоматически заносятся данные по транзакциям с клиентами, отслеживаются действия сотрудников с уведомлением об изменениях статусов задач, сделок и прочих показателей операционной деятельности
- В подвкладке **«РАПОРТ»** будет визуализирована вся актуальная информация для организации деятельности. В подвкладке **«ЗАДАЧИ»** можно будет поручать и отслеживать распределенные по дням задачи для отдела продаж, маркетинга, клиентского сервиса, склада.
- В подвкладке **«СДЕЛКИ»** можно отслеживать какие сделки завершены и какие задачи стоят перед сотрудниками, какую продукцию, сколько и куда необходимо доставить. В подвкладке **«КОНТАКТЫ»** будут собраны актуальные данные о клиентах. В подвкладке **«ВНУТРЕННЯЯ АНАЛИТИКА»** будет реализован инструмент для анализа работы по отделам и конкретным сотрудникам

### Вкладка ПРИЛОЖЕНИЯ **«CRM&M»** ПОДВКЛАДКИ **«РАПОРТ» «ЗАДАЧИ» «СДЕЛКИ»** **«КОНТАКТЫ» «ВНУТРЕННЯЯ АНАЛИТИКА»** ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ





Вкладка ПРИЛОЖЕНИЯ «CRM&M»  
ПОДВКЛАДКИ «РАПОРТ» «ЗАДАЧИ» «СДЕЛКИ»  
«КОНТАКТЫ» «ВНУТРЕННЯЯ АНАЛИТИКА»  
ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



Ознакомиться с ПРИЛОЖЕНИЕМ можно по ссылке <https://ezmaven.com/greengarden/app.apk>

на данный запускается только на Android, для запуска приложения на iOS необходимо arpleid проверяющего для добавления его в список тестировщиков



## Вкладки ПРИЛОЖЕНИЯ «ЭДО» «ОТЧЕТЫ» «ИДЕИ» «ГОСПОДДЕРЖКА» ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ И ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



- Во вкладке **«ЭДО»** будет реализован электронный документооборот для всех клиентов. Данная вкладка будет разработана на основе обратной связи, запросов, потребностей клиентов
- Во вкладке **«ОТЧЕТЫ»** будут разработаны собственные шаблоны, необходимые для анализа деятельности организации клиента и собственной организации. В созданные шаблоны будут подтягиваться динамические данные, при каждом обновлении отчета в нем будут отражены актуальные значения, бизнес процессы организации будут визуализироваться в текущем времени
- Во вкладке **«ИДЕИ»** будут тестироваться собственные гипотезы или гипотезы клиентов. Предложения будут реализовываться как продукт с целью проверки на жизнеспособность и прибыльность с публикацией выводов и отслеживания проделанной работы
- Во вкладке **«ГОСПОДДЕРЖКА»** будет полезная информация по необходимому актуальному законодательству и существующим государственным программам поддержки для **ПРОДАВЦОВ** - фермеров с материалами и консультациями по участию в программах для производителей и переработчиков сельхозпродуктов с возможностью подачи документов



**ПЕРСПЕКТИВЫ  
РАЗРАБОТКИ**



Вкладки ПРИЛОЖЕНИЯ **«ИНДУСТРИЯ 4.0»**, **«CRM&M ДЛЯ КЛИЕНТОВ»**  
**ДЛЯ КЛИЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ**  
**И ДЛЯ САМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

- Планируется подключение потребителей услуг к системе **«CRM&M ДЛЯ КЛИЕНТОВ»** для улучшения их операционных и финансовых показатели, повышения клиентоориентированности, увеличения объема продаж и доли прибыли за счет улучшения качества обслуживания и понимания общих процессов
- Во вкладке **«ИНДУСТРИЯ 4.0»** планируется создание в тестовом режиме для надежных постоянных поставщиков из **ПРОДАВЦОВ** - фермеров прототипа цифровой автоматизированной организации и интеграция с нашей **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМОЙ**: отслеживание каждой стадии производства, упаковки и доставки продукции. Видеокамеры и системы отслеживания обеспечат вывод на мнемосхему полной визуализации пути конкретного заказа от поступления заявки, пошагового формирования заказа и условий его доставки конечному клиенту
- После прохождения тестового периода функции вкладок будут применяться к большинству потребителей услуг, что повысит качество услуг и уровень доверия конечных клиентов к нашему обслуживанию, действиям и результатам каждого участника платформы
- Последующее использование функционала **«ИНДУСТРИЯ 4.0»** и **«CRM&M ДЛЯ КЛИЕНТОВ»** как услуги для клиентов позволит единой многопрофильной эко – системе **ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ** оперативно реагировать на всплески спроса, прозрачно производить и доставлять продукцию для клиентов, регулировать загрузку поставщика, экономить ресурсы, товарно-транспортные потоки, минимизировать потери в цепочке производства и сбыта

## **ЗАЯВИТЕЛЬ ДИРЕКТОР ОРГАНИЗАЦИИ**

управление организацией  
выполнение ключевых показателей деятельности  
ведение и контроль хозяйственной деятельности  
повышение эффективности  
обеспечение безопасности и контроль использования активов  
продажи и привлечение клиентов  
организация клиентской поддержки  
управление взаимоотношениями с клиентами  
договорная и тендерная работа  
мотивация команды, подбор персонала



**МУСИН МАРСЕЛЬ**

Образование: Инженер, Уфимский Государственный Нефтяной Технический Университет  
Профессиональный опыт: Инженер – метролог, инженер по автоматизации процессов, инженер - проектировщик

## **НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ**

управление научной деятельностью  
выполнение НИИР проекта  
организация и руководство разработками и внедрением  
обучение и развитие команды проекта



**ХАРИСОВ РУСТАМ**

Образование: Инженер Уфимский Государственный Нефтяной Технический Университет  
Профессиональный опыт: Разработчик программных комплексов и систем, преподаватель, научный руководитель, организатор, специалист по обучению и развитию персонала

## **РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА**

Управление проектом  
сбор требований к проекту и формирование продукта  
коммерциализация научных разработок  
формование конкурентной стратегии  
Маркетинг и продвижение проекта  
привлечение инвестиций  
подготовка документов  
продажи и привлечение клиентов  
организация клиентской поддержки  
управление взаимоотношениями с клиентами  
внешние коммуникации и переговоры  
организация мероприятий и проведение акций



**АПРАКСИНА ЛЮДМИЛА**

Образование Master of Business Administration MBA AMBA (Association of MBAs) – The Open University (Великобритания) MBA Programm Strategy AMBA (Association of MBAs) – Международный институт менеджмента ЛИНК (Россия, г. Жуковский)  
Инженер – конструктор. Уфимский Государственный Авиационный Технический Университет  
Профессиональный опыт: Руководитель проектов, инженер, финансовый директор, директор по развитию, венчурный эксперт, системный аналитик  
Участник Уфимского филиала Moscow PMI (Project Management Institute)



**ДОКУМЕНТЫ ПРОЕКТА — ПРЕЗЕНТАЦИЮ И  
РЕЗЮМЕ ИНИЦИАТОРОВ С УДОВОЛЬСТВИЕМ  
ПРЕДОСТАВИМ ПОСЛЕ ЛИЧНОГО ОБЩЕНИЯ**

**ОТКРЫТЫ К ОБЩЕНИЮ И ИМЕЕМ БОЛЬШОЕ  
ЖЕЛАНИЕ НАЙТИ ЕДИНОМЫШЛЕННИКА В  
РЕАЛИЗАЦИИ ПЕРСПЕКТИВНОГО ПРОЕКТА**

Консалтинговая компания полного цикла АЗИЯФИНАНС

ТЕЛ/ФАКС: +7 (347) 246 33 00  
E-MAIL: [INFO@ASIAFINANCE.SU](mailto:INFO@ASIAFINANCE.SU)  
САЙТ: [HTTP://ASIAFINANCE.SU/](http://ASIAFINANCE.SU/)

АПРАКСИНА ЛЮДМИЛА,  
УПРАВЛЯЮЩИЙ ПАРТНЕР  
+7 (917) 750 50 05

Готовы ответить на Ваши вопросы

