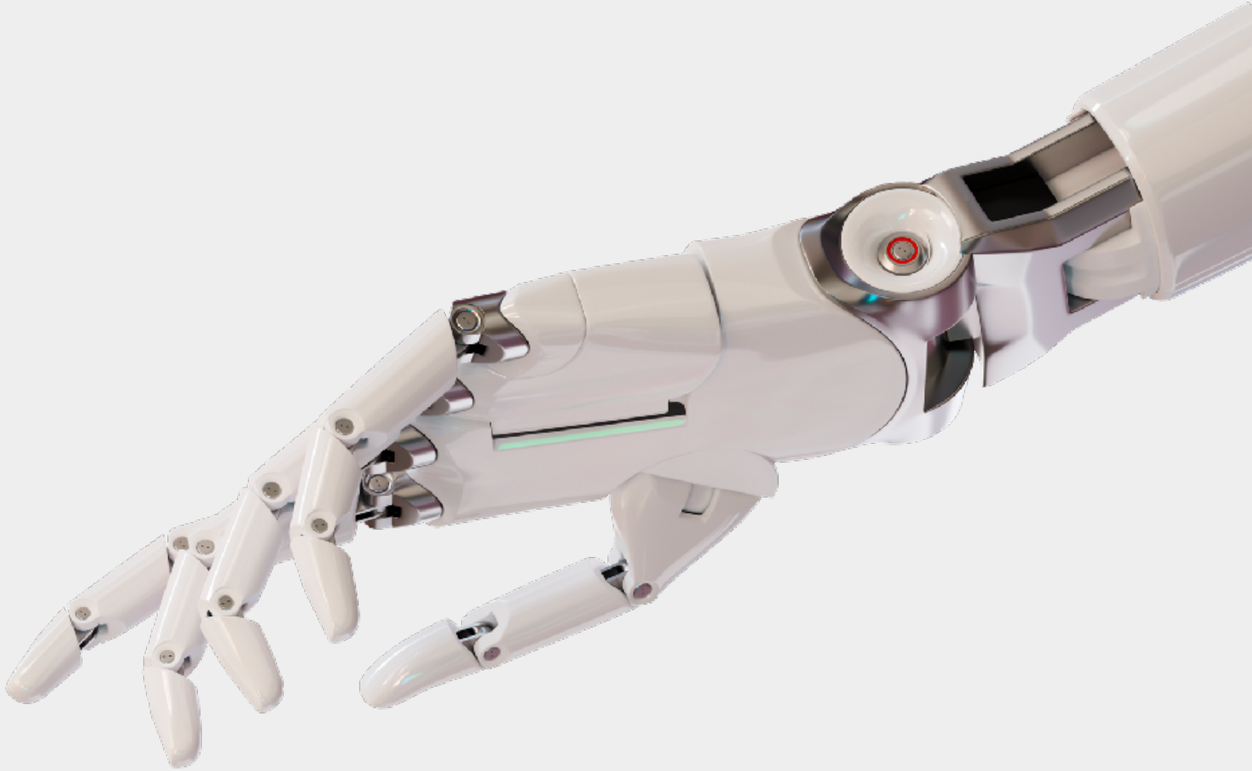
CDO Partners



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ: ОПРЕДЕЛЕНИЯ, РОЛИ, ДОРОЖНАЯ КАРТА

МОСКВА, 2019

Максим Кутузов

Управляющий партнер

С 2008 до 2018 был генеральным директором и со-основателем Перфоманс Лаб, в том числе с 2015 по 2018 отвечал за развитие бизнеса в США.
С 2001 по 2007 работал на разных коммерческих должностях в Компании ТрансТелеКом, последняя позиция - коммерческий директор регионального подразделения в Самаре.

В 2015-2018 закончил управленческие программы:
Университет Беркли, Беркли, Калифорния, США

- Цифровая трансформация: управление людьми, данными и технологиями
- Управление венчурным капиталом
- Управление развитием продукта

Университет Стенфорд, Пало Алто, Калифорния, США

- Управление проектами

Программа по цифровому маркетингу, *Юдасити*

Владелец продукта по Скраму, *Скрам Альянс*

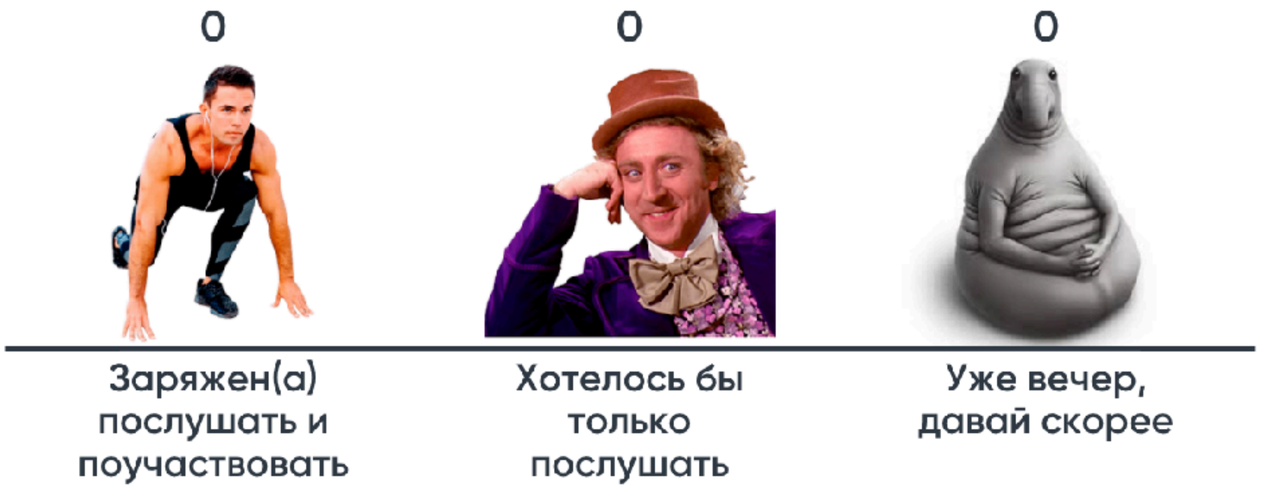
В 2003 закончил с отличием Саратовский Государственный Университет по специальности Радиофизика и нелинейная динамика.

В настоящее время проходит обучение по программе EMBA for Eurasia, совместно организованной Московской школой управления Сколково и Гонк-Конгским Университетом Науки и Технологий

Эксперт международного трека ФРИИ
Член попечительского совета НКО Журавлик

Go to **www.menti.com** and use the code **63 79 65**

Как ваш настрой сейчас?



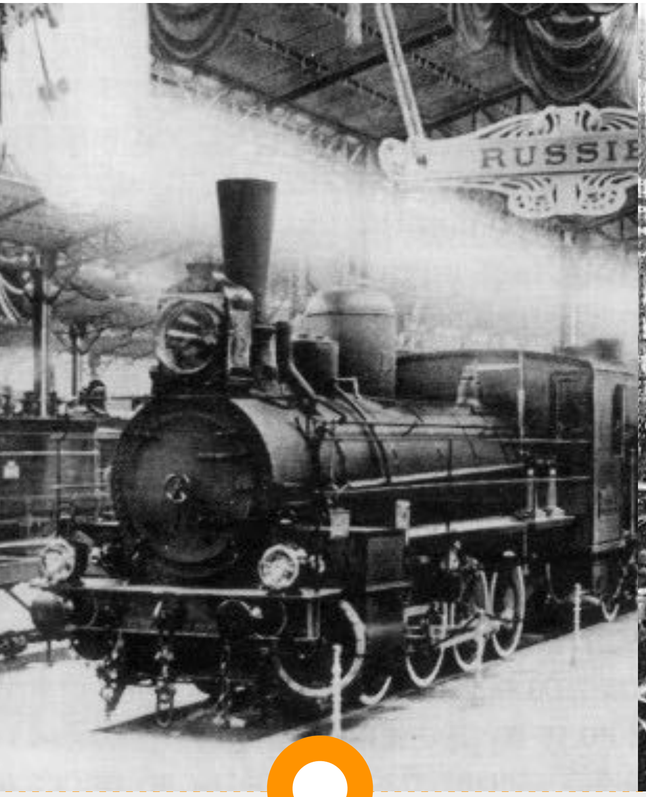
https://www.mentimeter.com/s/8df9faba15e28a5966b494de8600d1a9/ac01edeb70ad

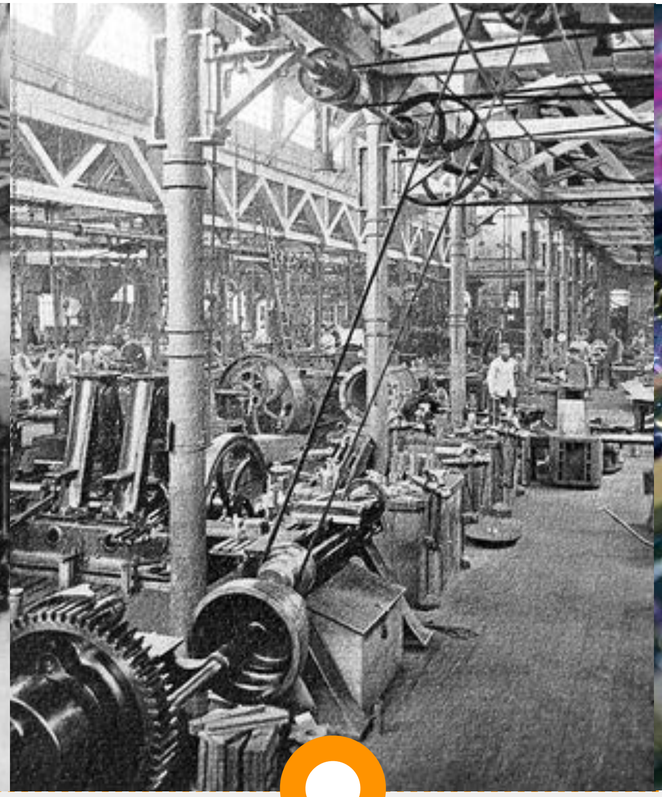
СОДЕРЖАНИЕ

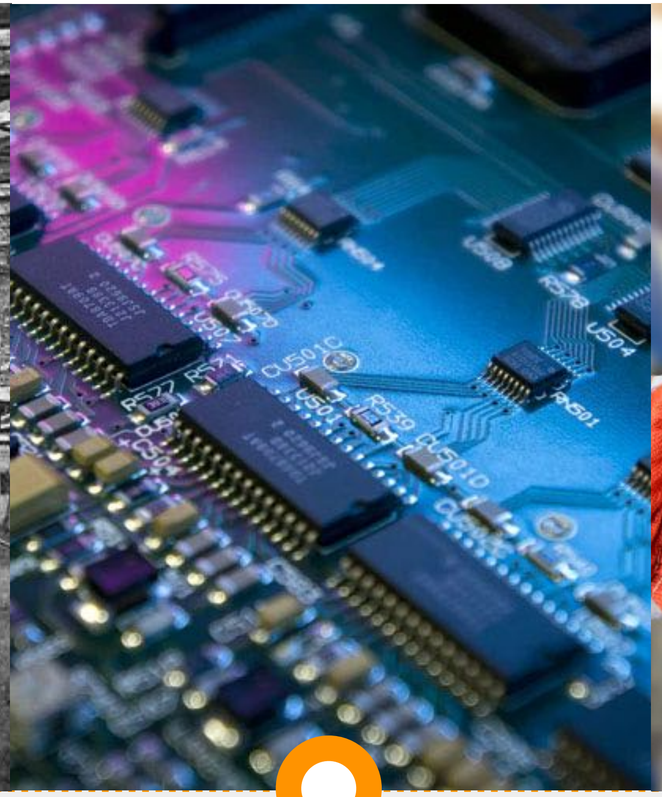
05 ЧАСТЬ 1: ОПРЕДЕЛЕНИЯ
19 ЧАСТЬ 2: РОЛИ
31 ЧАСТЬ 3: БИЗНЕС-МОДЕЛИ И АНАЛИЗ ДАННЫХ В 4.0
37 ЧАСТЬ 4: ДОРОЖНАЯ КАРТА
46 ЧАСТЬ 5: РИТЕЙЛ И B2C ТРАНСФОРМАЦИЯ
64 ЧАСТЬ 6: ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ЧАСТЬ 1: ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ПРОМЫШЛЕННЫЕ РЕВОЛЮЦИИ







1760-1840 гг.

Первая промышленная революция

Начало XIX века

Вторая промышленная революция

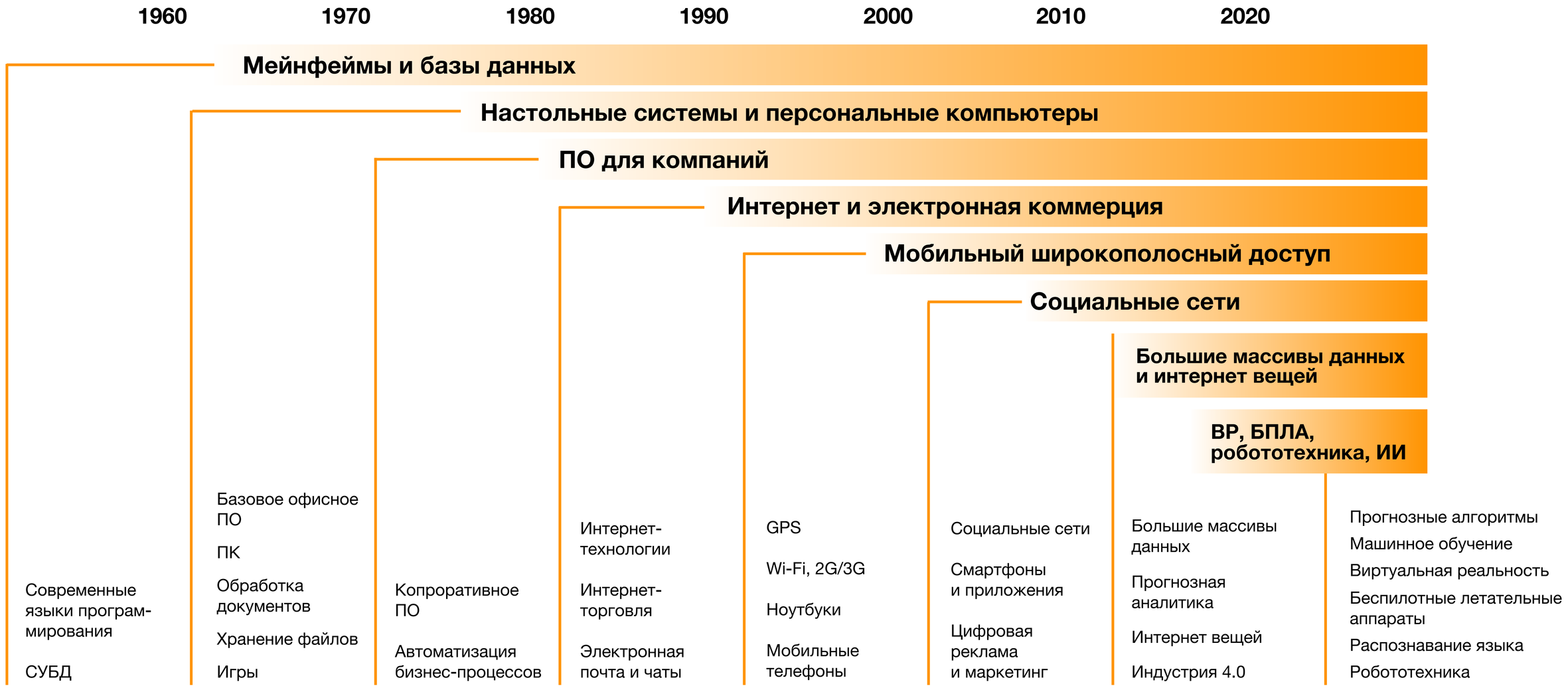
1960-1990 гг.

Третья промышленная революция

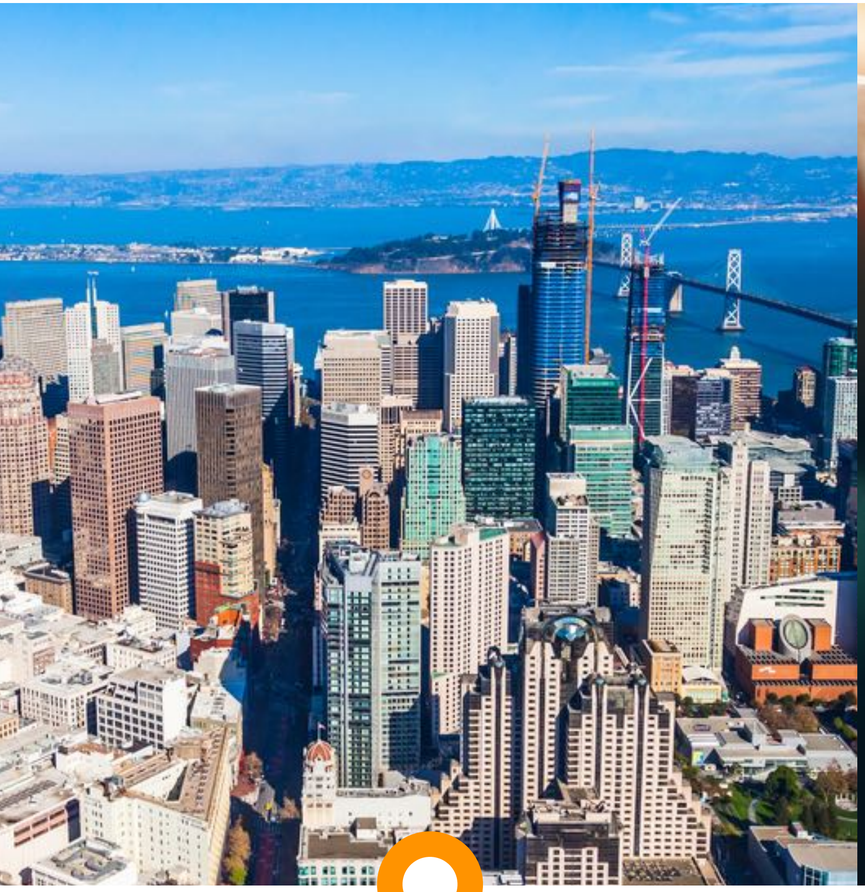
Сейчас

Четвертая промышленная революция

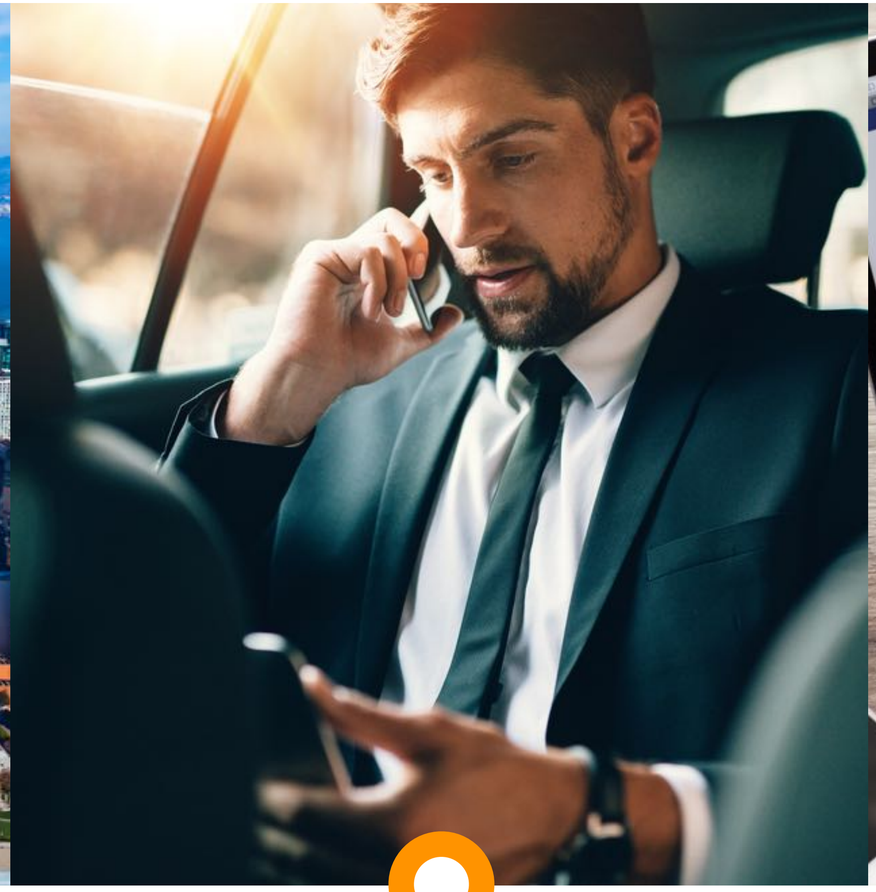
МИРОВАЯ ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА ФОРМИРУЕТСЯ ПОД ВЛИЯНИЕМ УСКОРЯЮЩИХСЯ ВОЛН ИННОВАЦИЙ



ТРЕНДЫ 4Й ПРОМЫШЛЕННОЙ РЕВОЛЮЦИИ



Демократизация
Доступность сервисов, устранение цифрового неравенства

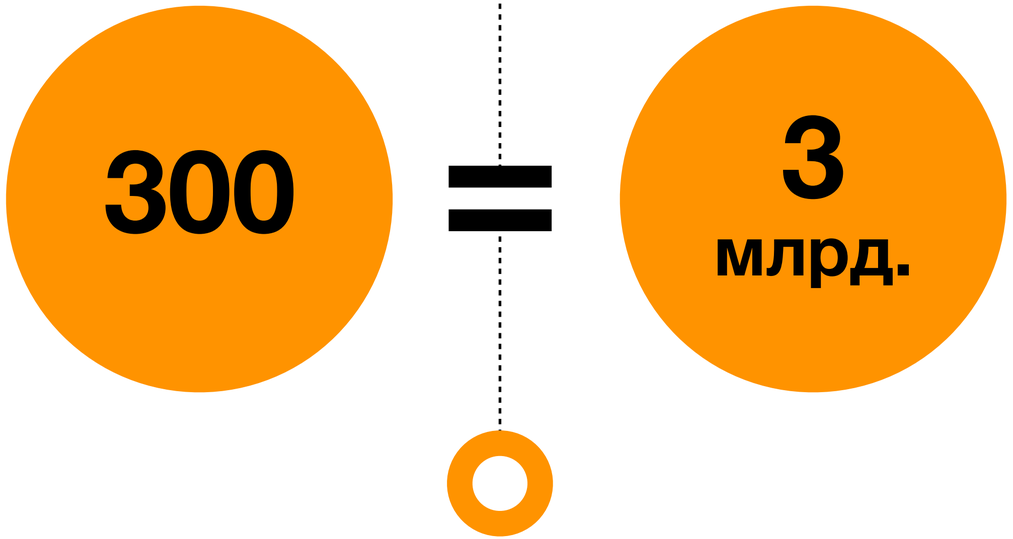


Сила потребителя
BYOD, социальные сети и рейтинги

Платформы как сервис
70% мировых юникорнов составляют платформы

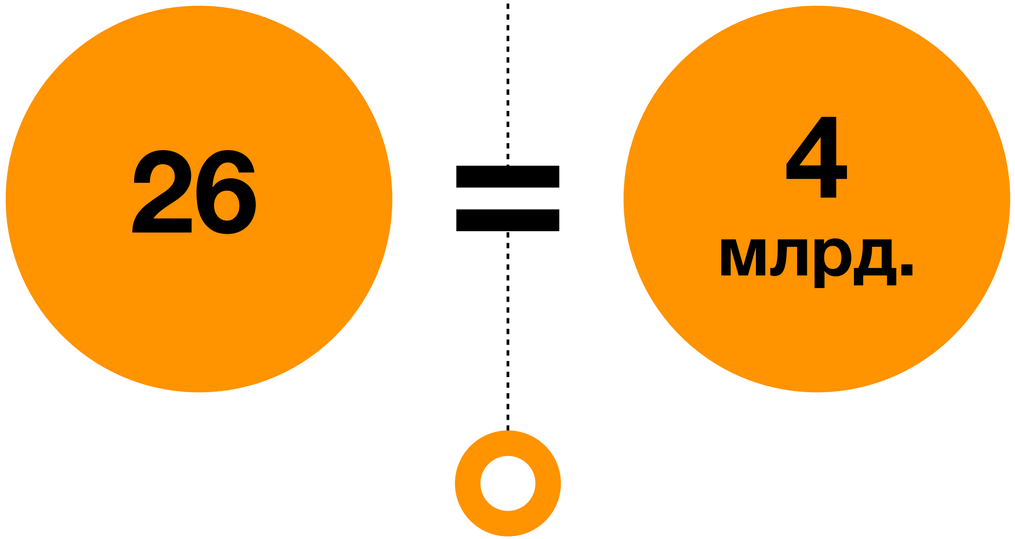
САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ПРОДУКТЫ В МИРЕ - ПРОДУКТЫ, КОТОРЫЕ ПОМОГАЮТ ПРОДАВАТЬ ДРУГИЕ ПРОДУКТЫ

2017



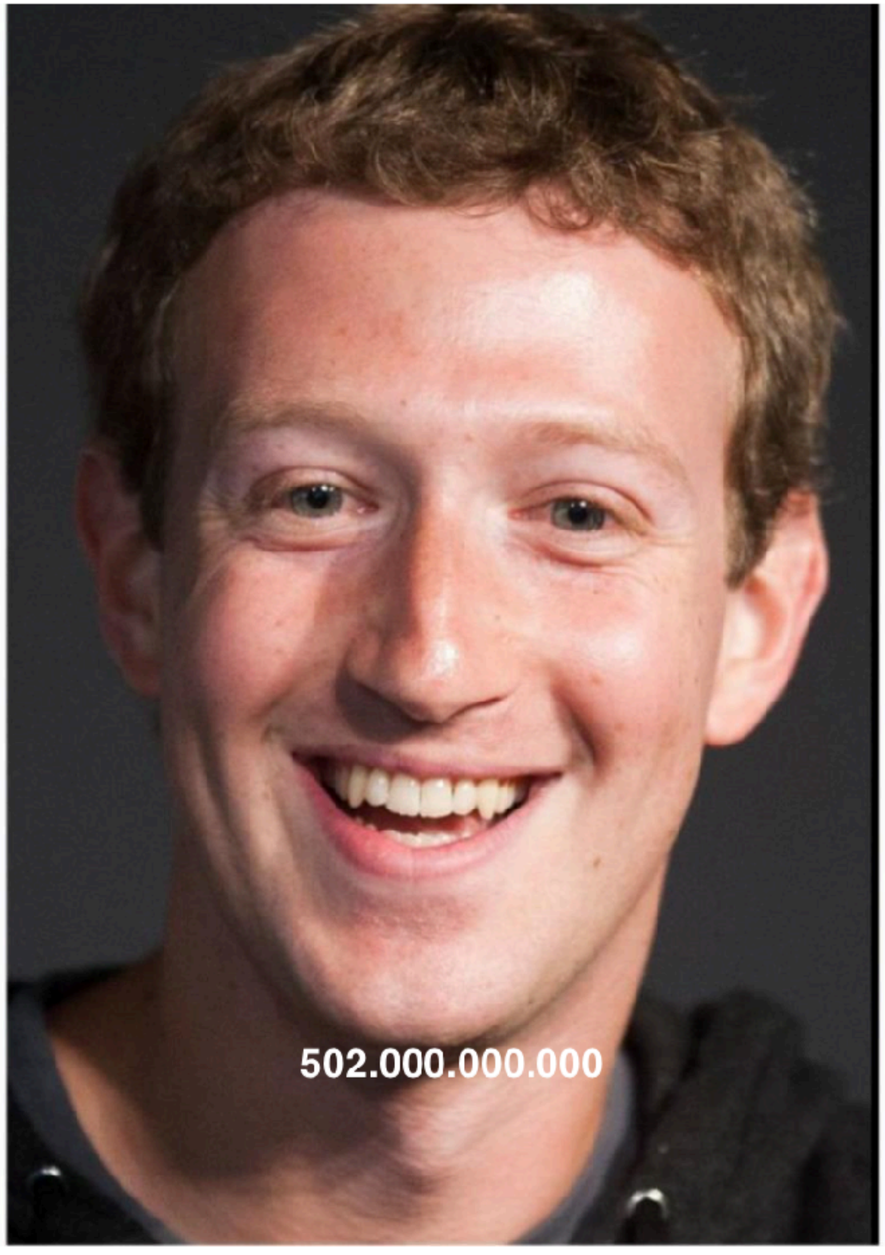
300 самых богатых людей владеют таким же состоянием, как 3 млрд. самых бедных

2018



26 самых богатых людей владеют таким же состоянием, как 4 млрд. самых бедных

1.000.000.000.000

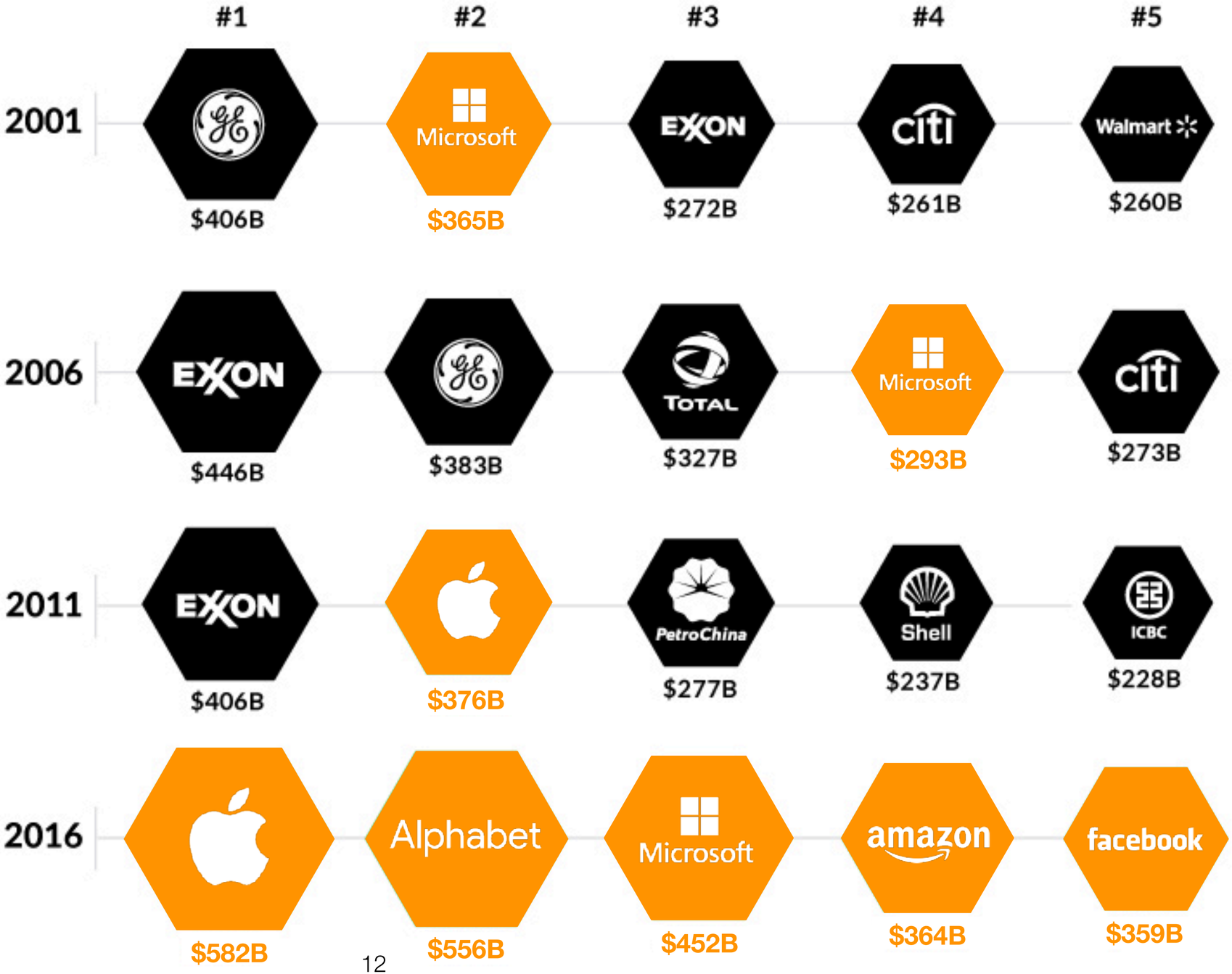

502.000.000.000

1.000.000.000.000

КРУПНЕЙШИЕ КОМПАНИИ ПО КАПИТАЛИЗАЦИИ

Технологические

Не технологические



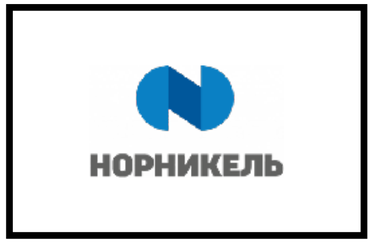
САМЫЕ ДОРОГИЕ КОМПАНИИ - 2019

Технологические

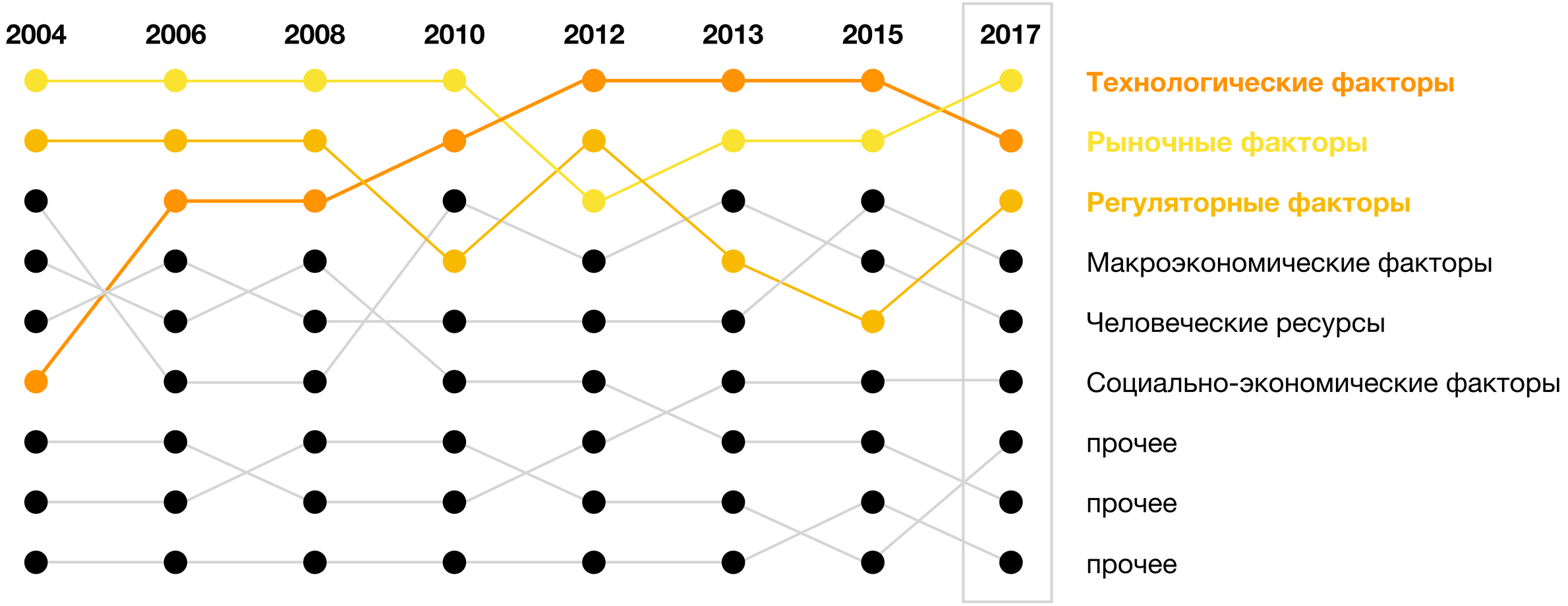
Не технологические

МИРА

РОССИИ



КАКИЕ ОСНОВНЫЕ ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ ПОВЛИЯЮТ НА ВАШУ ОРГАНИЗАЦИЮ В БЛИЖАЙШИЕ 2-3 ГОДА?



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

Цифровая трансформация – это процесс качественной перестройки способа ведения бизнеса или изменения бизнес-модели с целью получения существенной оптимизации ресурсов или получения конкурентного преимущества.
Это происходит благодаря внедрению новых технологий, в том числе алгоритмов с использованием искусственного интеллекта и машинного обучения.

К цифровой трансформации относятся ВСЕ изменения, происходящие благодаря внедрению цифровых технологий, происходящие во ВСЕХ аспектах операционной деятельности предприятия.

NETFLIX amazon

Цифровая плотность - количество временных и постоянных соединений с сетью интернет, которое образуют люди, машины, сенсоры и передатчики

Характеристики цифровой плотности:

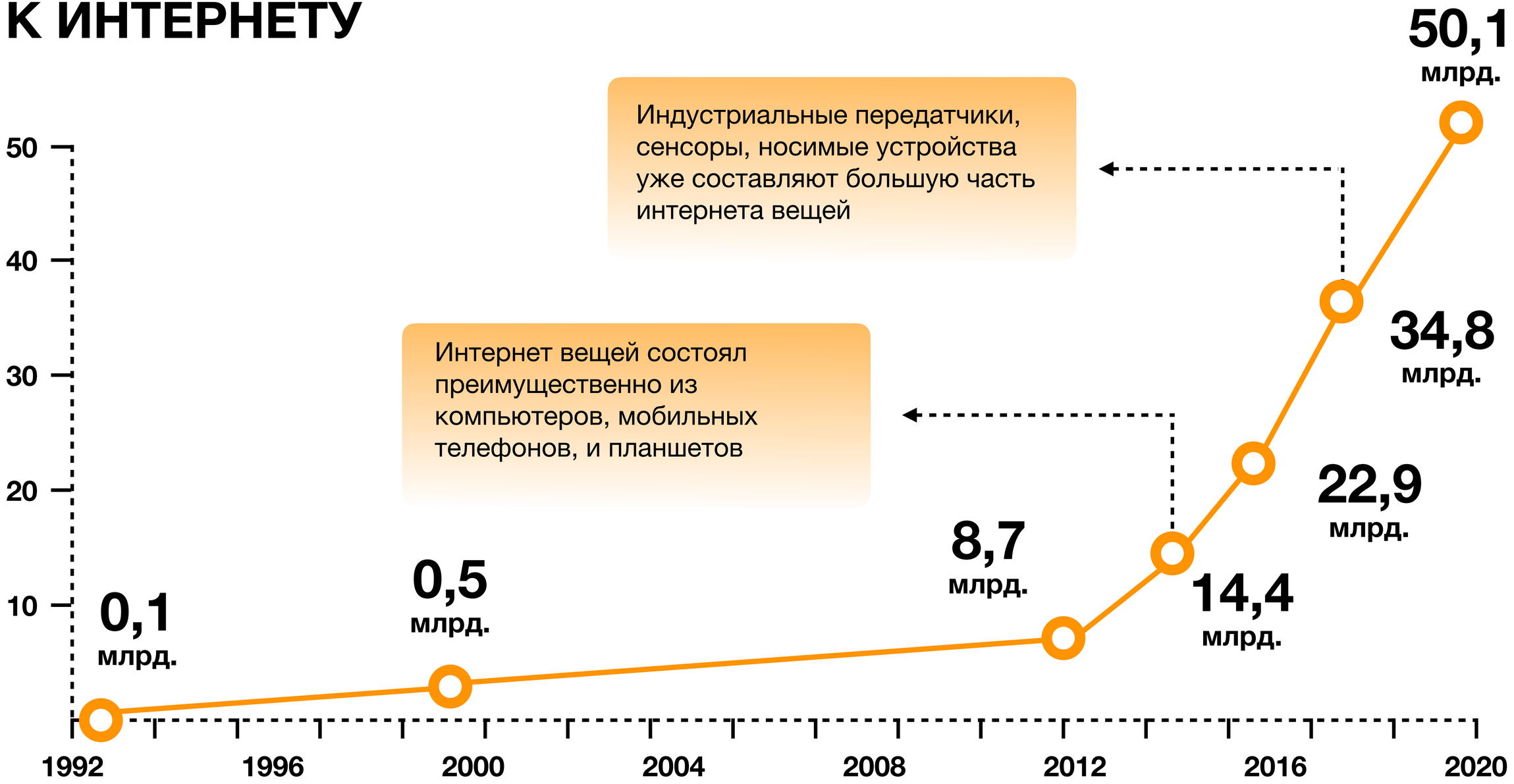
1. соединения

2. данные

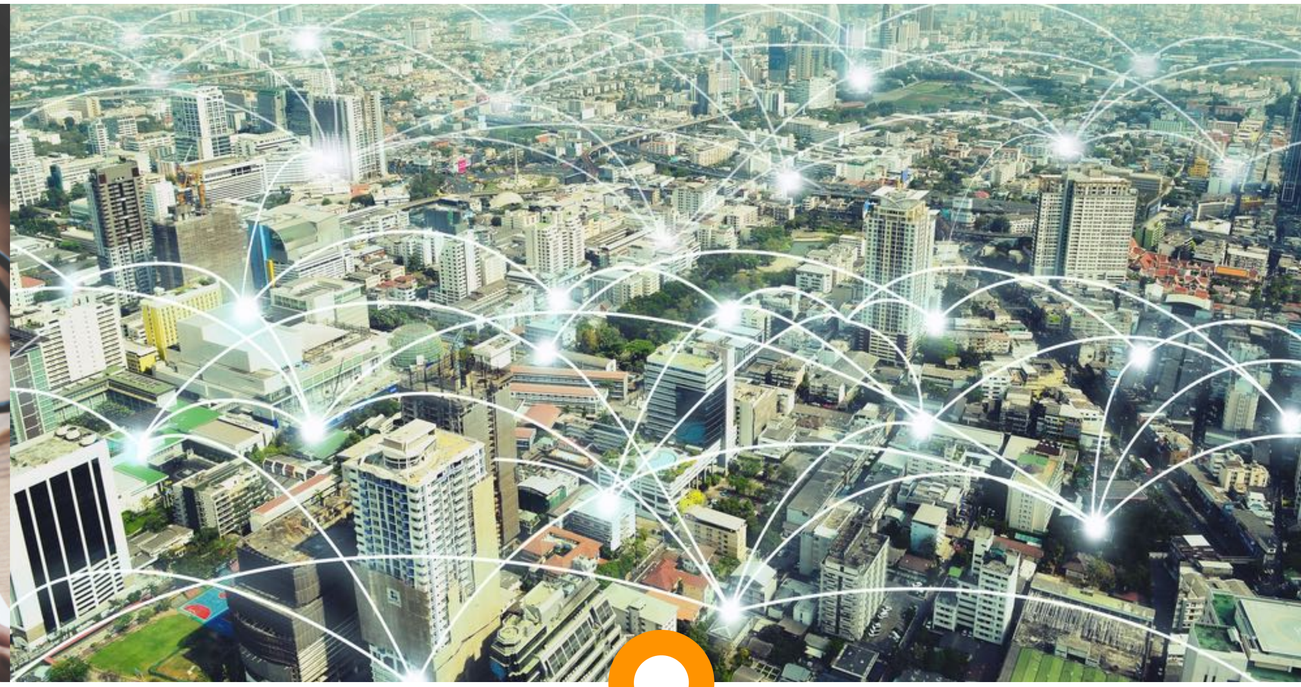
3. взаимодействие

пример Goupon

КОЛИЧЕСТВО УСТРОЙСТВ, ПОДКЛЮЧЕННЫХ К ИНТЕРНЕТУ



ЦИФРОВАЯ ПЛОТНОСТЬ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ



**Цифровая трансформация –
это НЕ перевод оффлайна
в онлайн**

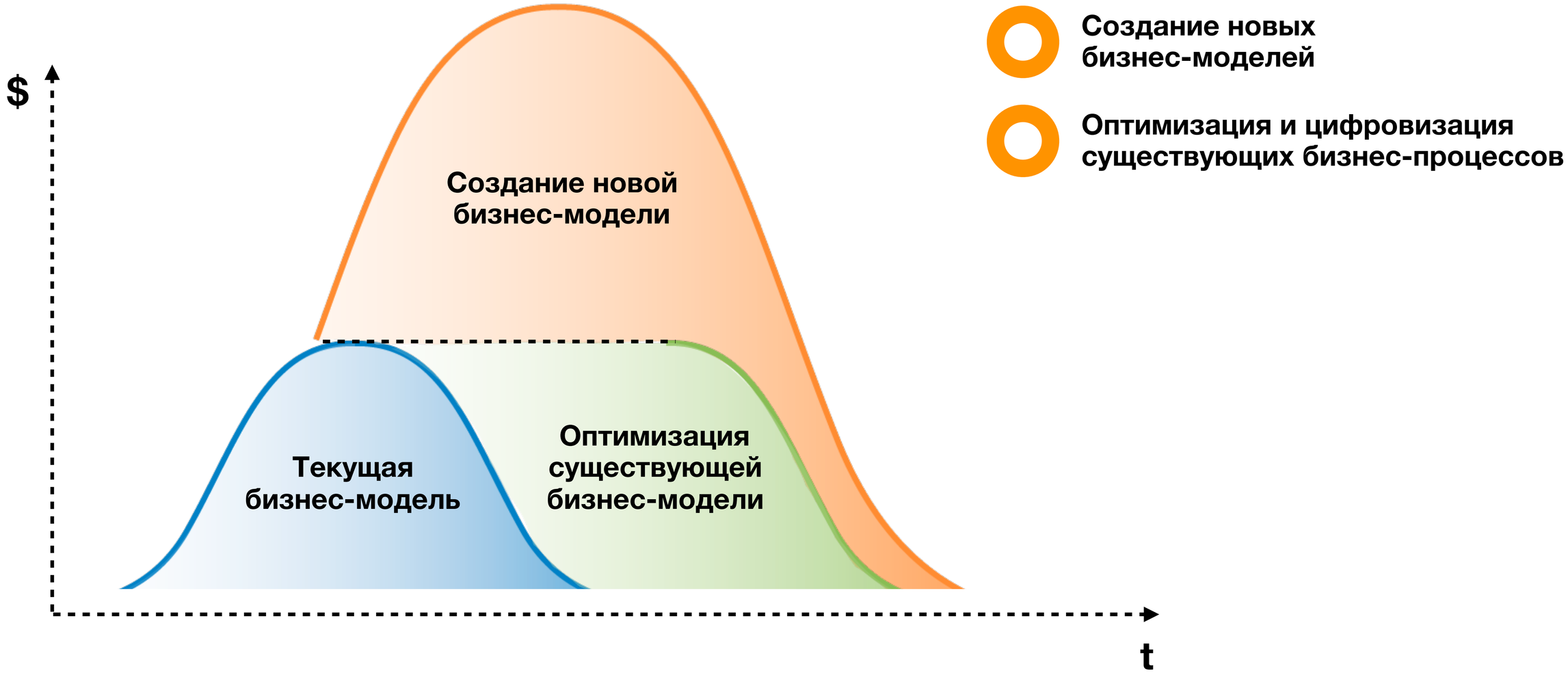
**Цифровая трансформация –
это про новые бизнес-модели,
построенные на размытых границах между
физическим и виртуальным мирами**

B2B/B2C -> P2P

ЧАСТЬ 2: БИЗНЕС-МОДЕЛИ И АНАЛИЗ ДАННЫХ В 4.0

ЧТО ТАКОЕ ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ?

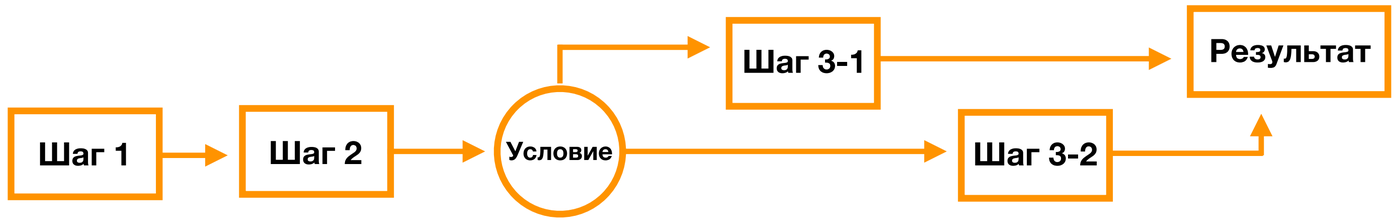
ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОИСХОДИТ ПО ДВУМ НАПРАВЛЕНИЯМ



ОПТИМИЗАЦИЯ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОЦЕССОВ

1 **Составление карты бизнес-процессов**

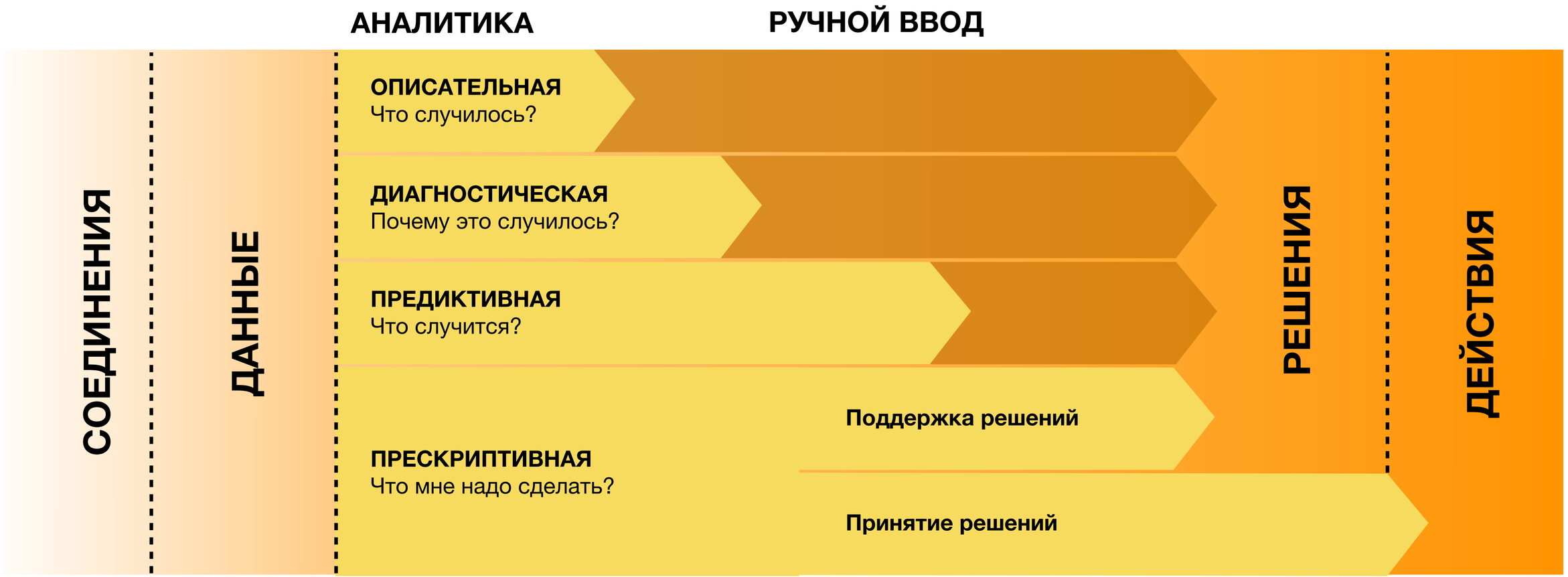
2 **Оптимизация и цифровизация бизнес-процессов**



Задача	Задача 1	Задача 2	Условие	Задача 3-1	Задача 3-2	Задача 4
Результат	Результат 1	Результат 2	Результат	Результат 3-1	Результат 3-2	Результат 4
Инструменты	Инстр. 1	Инстр. 2	Инструмент	Инстр. 3-1	Инстр. 3-2	Инстр. 4
Ответственный	Отв. 1	Отв. 2	Отв.	Отв. 3-1	Отв. 3-2	Отв. 4
Срок	Срок 1	Срок 2	Срок	Срок 3-1	Срок 3-2	Срок 4

РЕШЕНИЕ ПРИНИМАЕТ АЛГОРИТМ, ИСПОЛНЕНИЕ АВТОМАТИЧЕСКОЕ

ОТ ДАННЫХ К ДЕЙСТВИЯМ



ПИРАМИДА СЕВЕРСТАЛИ

РАЗВИТИЕ ИИ И МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Ранние алгоритмы

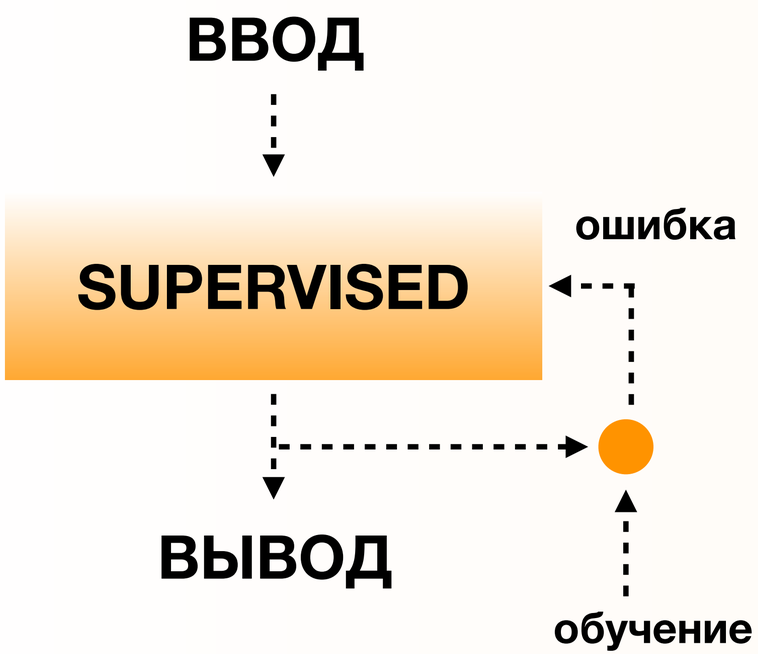
МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Supervised, unsupervised, reinforced

ГЛУБОКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Обучение с вознаграждением

1950’s 1960’s 1970’s 1980’s 1990’s 2000’s 2010’s

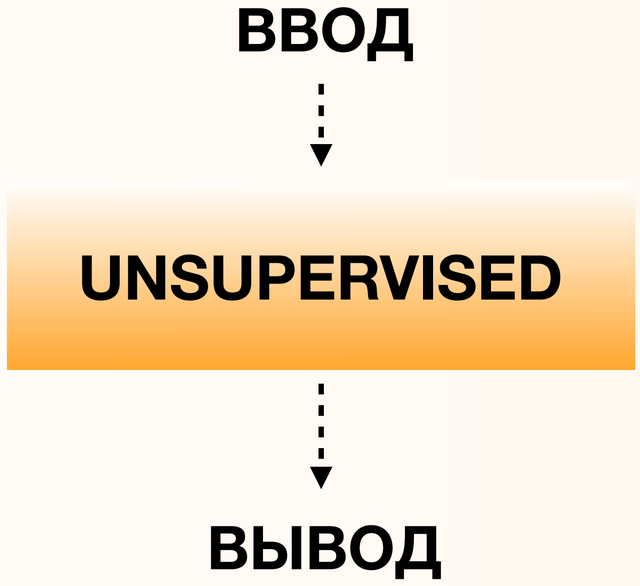


Мотивация от задач

- классификация
- предсказания

Примеры

- обнаружение фрода
- определение вероятностей

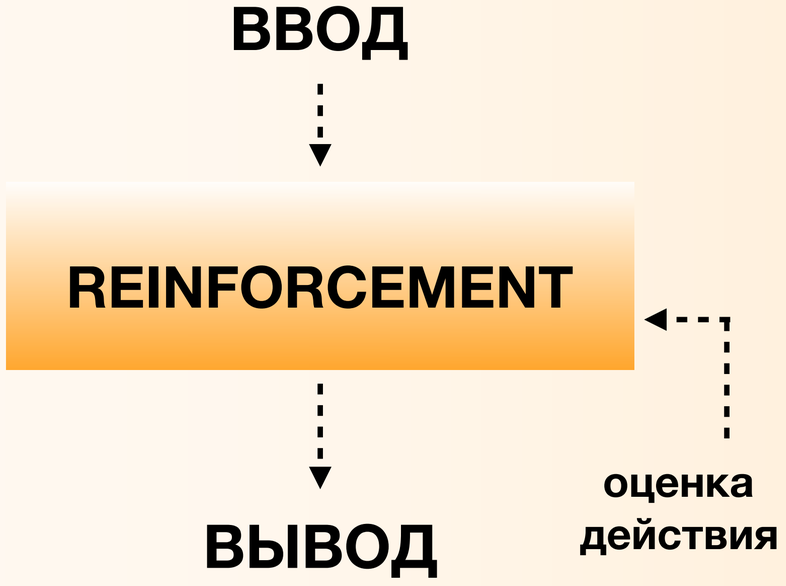


Мотивация от данных

- кластеризация

Примеры

- сегментация клиентов
- категоризация MRI-данных



Мотивация от вознаграждения

- обучение по обратной связи

Примеры

- игровые ИИ
- динамическое ценообразование

ИСЧЕЗАЮЩИЕ РАБОЧИЕ ПРОФЕССИИ

билетер
вахтер
лифтер
парковщик
оператор call-центра
почтальон
с/х работник
курьер
смотритель зала в музее
машинист товарного состава
инспектор дпс
охранник
горняк
шахтер
фасовщик
варщик
бурильщик
прораб
работник транспортного терминала
швея
носильщик
бетонщик
работник химчистки
официант
тренер

ИСЧЕЗАЮЩИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ПРОФЕССИИ

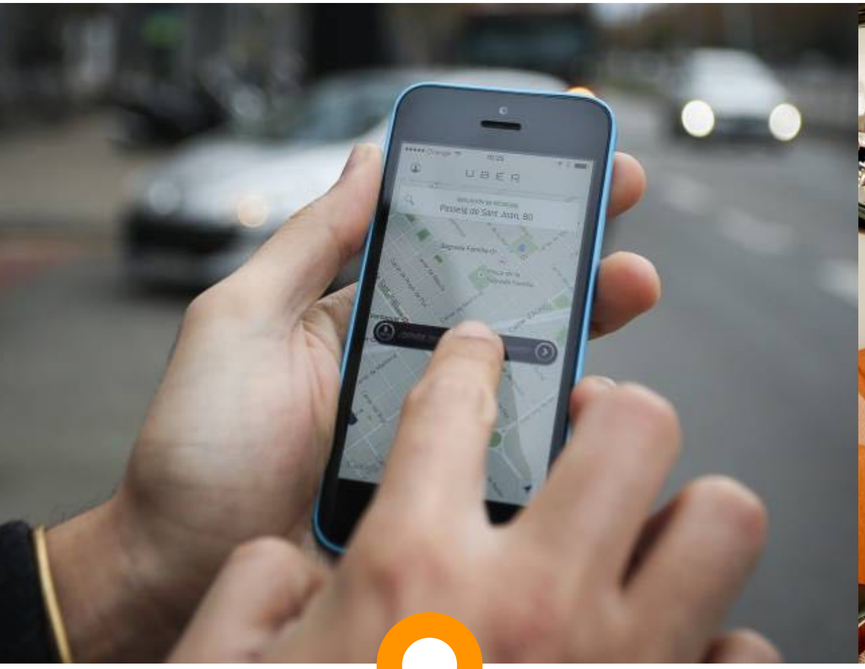
бухгалтер
сметчик
менеджер по кредитам
статистик
стенографист/ расшифровщик
копирайтер
корректор
бильд-редактор
монтировщик декораций
библиотекарь
документовед/ архивариус
турагент
испытатель
дублер/каскадер
юрисконсульт
нотариус
банковский операционист
маклер/риэлтор
экскурсовод
аналитик
журналист
спортивный аналитик
референт
переводчик
оператор государственных услуг
логист
диагност
системный администратор
диспетчер
штурман
провизор

ВОСТРЕБОВАННЫЕ ПРОФЕССИИ БУДУЩЕГО

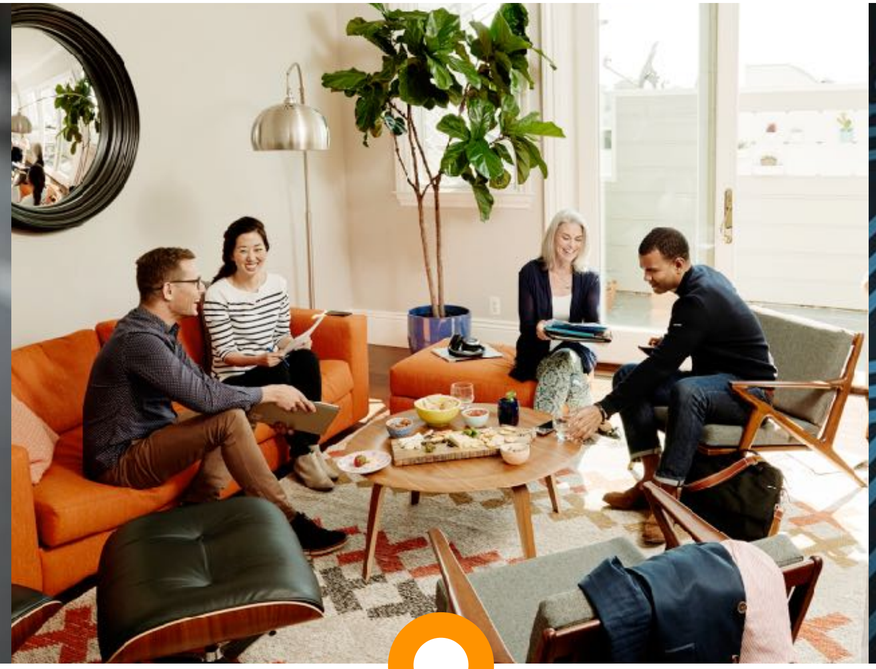
Разработчики ПО
UX/UI специалисты
Создателт онлайн-контента
Онлайн-учителя
Коучи
Цифровые маркетологи
Специалисты по анализу больших данных
Коммьюнити менеджеры
Инженеры окружающей среды
Медицинские инженеры
Специалисты по ИБ
Менеджеры по утилизации
3D архитекторы и инженеры
Разработчики носимых устройств
Менеджеры по инновациям
Генетики
Менеджеры по управлению талантами
Специалисты по ментальному здоровью
Специалисты по возобновляемой энергии

СОЗДАНИЕ НОВЫХ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ

ТРИ ВЕКТОРА РАЗРАБОТКИ НОВЫХ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ



Избавление от посредников



Экономика совместного потребления

Дематериализация

ИЗУЧЕНИЕ МИРОВОЙ ПРАКТИКИ + **ГЕНЕРАЦИЯ ИДЕЙ**

ЗОНЫ ИЗМЕНЕНИЙ

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЗАТРАГИВАЕТ ШЕСТЬ ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

ЛЮДИ

Текущие компетенции, софт-навыки, формат коммуникаций. Индивидуальная готовность к цифровой адаптации на разных уровнях, каких ролей и навыков не хватает, как их приобретать. HR-аналитика. Штатные и внештатные сотрудники.
Факторы и способы мотивации

ТЕХНОЛОГИИ И ПРОДУКТЫ

Насколько ИТ-инфрастуктура соответствует текущим и будущим планам бизнеса, ее поддержка, масштабируемость, стоимость. Мобильность, облака, безопасность. Как собираются, используются и хранятся данные. Искусственный интеллект, машинное обучение, современные способы аналитики и предсказывания трендов

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Какие основные бизнес-процессы, как принимаются решения, как используется информация, какие есть отчеты. Фреймворк процессов. Инструменты совместной работы,
их эффективность

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Как вы зарабатываете деньги - какие модели, основные статьи дохода, отличия от конкурентов, каналы коммуникаций, метрики, куда движется отрасль, мировые практики

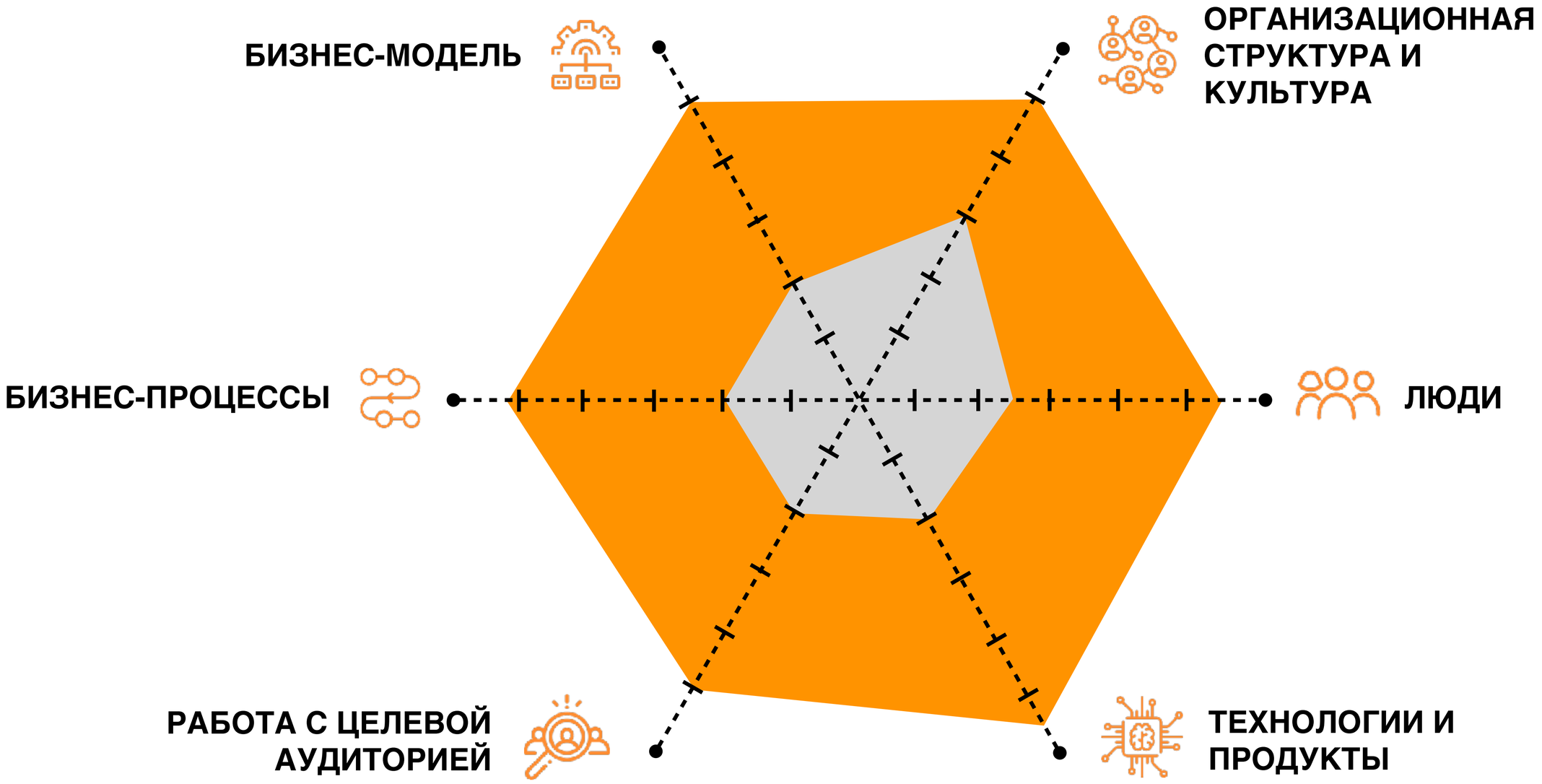
РАБОТА С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ

Какие каналы продаж и коммуникаций используются, кто целевая аудитория и какие точки контакта. Насколько это оцифровано. Цифровой маркетинг, цикл покупательского путешествия, поисковая оптимизация.

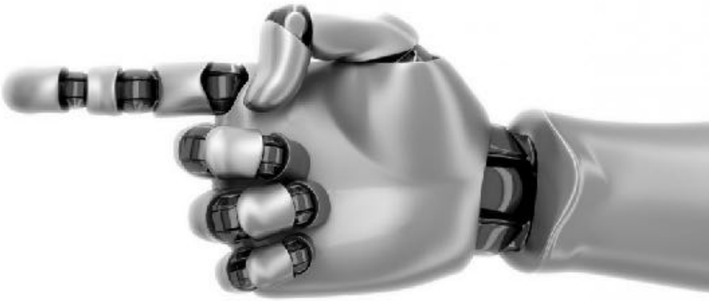
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА И КУЛЬТУРА

Типы и взаимосвязь организационной структуры и корпоративной культуры. Способы принятия решения, эффективность, скорость, гибкость, инструментарий. Формат лидерства

ЗОНЫ ИЗМЕНЕНИЙ



ПРИЗНАКИ ТОГО, ЧТО ВАМ ТРЕБУЕТСЯ ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

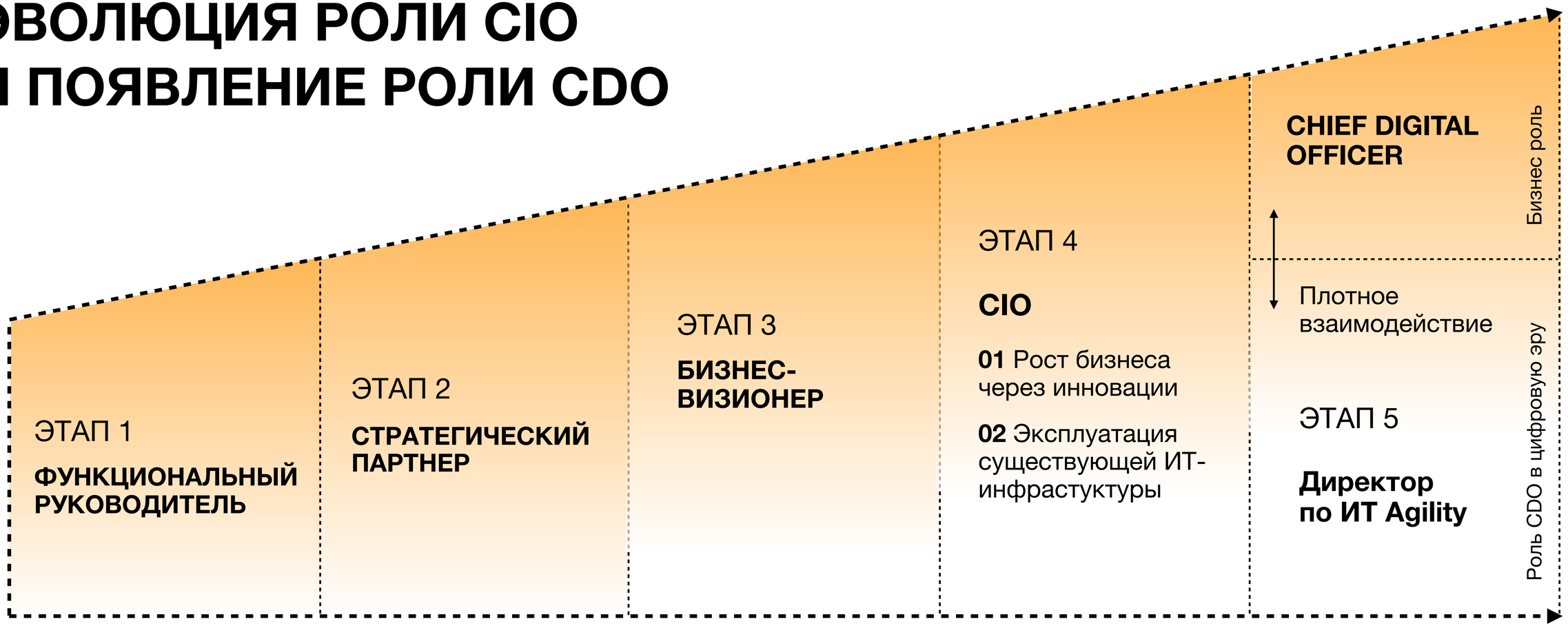


КОМПАНИИ 4.0 СРАЗУ СТРОЯТ БИЗНЕС В НОВОЙ ПАРАДИГМЕ 4-Й ПРОМЫШЛЕННОЙ РЕВОЛЮЦИИ, НЕ ДОЖИДАЯСЬ ПОЯВЛЕНИЯ ПРИЗНАКОВ ЧТО ПОРА ЧТО-ТО МЕНЯТЬ

p.s. нужно всего лишь одно убеждающее событие

ЧАСТЬ 3: РОЛЬ CDO

ЭВОЛЮЦИЯ РОЛИ CIO И ПОЯВЛЕНИЕ РОЛИ CDO



Роль CIO разделяется на бизнес-роль и ИТ-роль, особенно это верно для компаний, где CIO не справляется с задачами роста бизнеса через инновации

Роль CIO постепенно возвращается к первоначальной позиции ИТ-директора (более техническая роль) CDO действует как амбассадор ИТ-функции, которая защищает ИТ и упрочняет связку бизнеса и ИТ

4 ФАКТОРА ПОЧЕМУ НУЖЕН CDO

НЕОБХОДИМОСТЬ В ЦИФРОВИЗАЦИ

- Прорывные цифровые инновации на рынке
- Предыдущее игнорирование цифровых повесток
- Смена стратегического курса компании или управления

Создание роли CDO является целью

НЕОБХОДИМОСТЬ УПРАВЛЯТЬ ИЗМЕНЕНИЯМИ

- Сложная орг.структура и негибкая корп.культура
- Сложно проводить изменения
- Сложно согласовывать цифровую повестку между департаментами

«Цифровой комитет» является хорошей альтернативой

ПРОФИЛЬ И РЕПУТАЦИЯ CIO

- CIO не про клиентоцентричность
- CIO не достаточно владеет основами бизнеса «в цифре»
- CIO не может спровоцировать культурные изменения

«Бизнесовый» CIO может снизить необходимость в CDO

ФОКУС НА ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Потребность в цифровизации внутренних факторов (операционная деятельность, логистика) ведет к снижению потребности в CDO
- Потребность в цифровизации внешних факторов (продажи, маркетинг, B2C) ведет к увеличению потребности в CDO

4 ТИПА CDO

фокус на бизнесе и инновациях
Просиль CIO
фокус на эксплуатации
ЦИФРОВОЙ ЕВАНГЕЛИСТ
• Продвигать идеи почему нужна цифровизация
• Повышать “цифровую” грамотность
• Поощрять культурные изменения
• Привлекать “цифровые” таланты в организацию
ЦИФРОВОЙ КООРДИНАТОР
• Координировать цифровые инициативы
• Создавать “цифровое” видение и разрабатывать стратегию цифровизации
• Поощрять кросс-функциональные взаимодействия и культурные изменения
ЦИФРОВОЙ ИННОВАТОР
• Дополнять CIO с фокусом на эксплуатации идеями по инновациям
• Оценивать рыночные тренды и их применимость к бизнесу
• Запустить цифровую инновационную лабораторию
• Взращивать инновационное мышление и настрой к изменениям
ЦИФРОВОЙ АДВОКАТ
• Связка между бизнесом и CIO
• Определять бизнес-нужды в цифре и соотносить их с возможностями ИТ
• Обеспечить связность бизнес- и ИТ-стратегий
низкие
высокие
Ожидания от цифровизации в организации

ВВОД CDO В КОМАНДУ

Обосновать необходимость в роли CDO внутри организации и определить какие факторы этому способствуют

Если CDO уже есть, то надо разграничить роли между CDO и CIO, чтобы избежать дублирования и неопределенности

Если существует четкая необходимость в CDO, нужно определить какой тип CDO наиболее подходит организации

Для успешной трансформации, CDO в итоге должен передать свои обязанности владельцам бизнес-функций

СВЯЗКА CDO И CIO

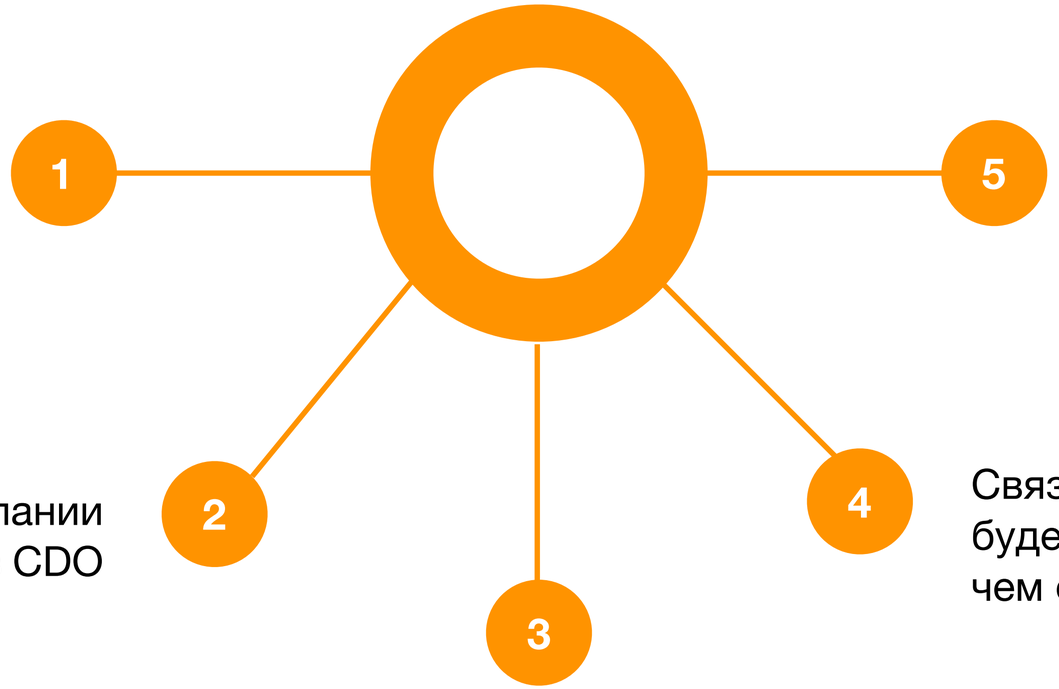
1. CDO это бизнес-единица и не должна находиться в ИТ-департаменте

2. Многие, но не все компании нуждаются в CDO

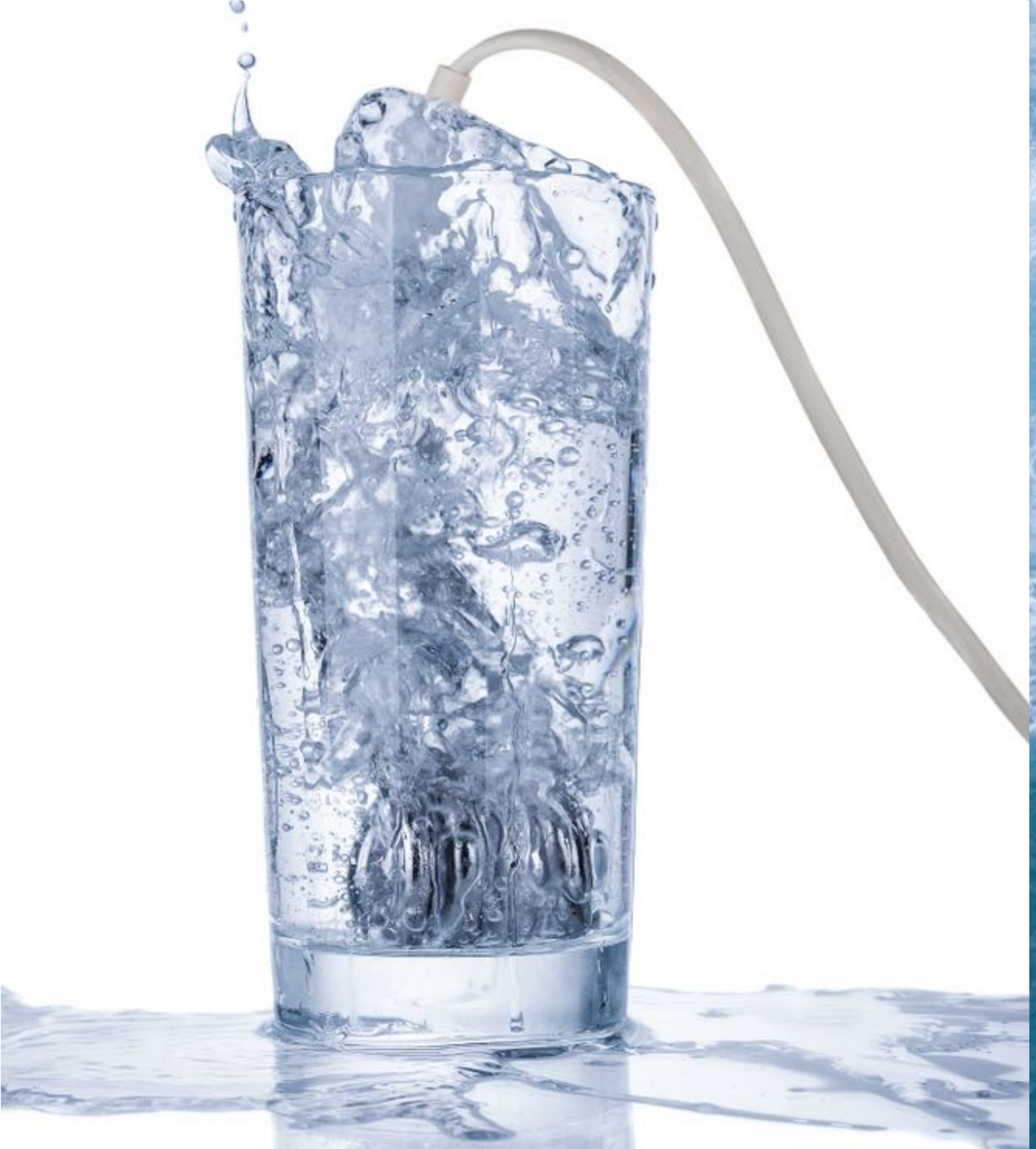
3. Функционал CDO во многом зависит от роли CIO и ожиданий от цифровизации в организации

4. Связка CDO+CIO скорее всего будет более результативна, чем один CIO

5. Цифровизация не может быть делегирована так же, как и ИТ



ЧАСТЬ 4: ДОРОЖНАЯ КАРТА



Это не вопрос «делать или не делать»
Это не вопрос «сейчас или потом»
Это вопрос «как»

ДОРОЖНАЯ КАРТА ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Обучение

Синхронизация понимание целей и задач цифровой трансформации с руководством и топ-менеджерами

Аудит готовности к цифровой трансформации

сбор информации для составления стратегии цифровой трансформации

Разработка стратегии цифровой трансформации

Разработка стратегии совместно с сотрудниками заказчика в режиме фасилитации

Исполнение стратегии

Проектный менеджмент по реализации портфеля проектов

Закрепление результатов

Мониторинг и обсуждение контрольных метрик

ОБУЧЕНИЕ

ЦЕЛЬ:

Синхронизировать понимание целей и задач цифровой трансформации с руководством, топ-менеджерами и сотрудниками, принимающими активное участие в реализации проекта цифровой трансформации

ОПИСАНИЕ КУРСА:

1. **Введение** в цифровую экономику и цифровое бизнес-моделирование
2. **Цифровизация бизнес-моделей** через сбор, анализ и использование данных
3. **Составление карты процессов** и декомпозиция процессов как первый шаг к составлению стратегии
4. **Обзор технологических решений** (цифровые двойники, алгоритмы искусственного интеллекта и машинного обучения)
5. **Обзор мировых практик** (организационные и управленческие подходы к решению задач по цифровизации)

СЕМИНАР МОЖЕТ БЫТЬ ПРОВЕДЕН В ДВУХ СЦЕНАРИЯХ:

НА ВАШЕЙ ТЕРРИТОРИИ

ВЫЕЗДНОЙ СЕМИНАР

АУДИТ ГОТОВНОСТИ К ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

ЦЕЛЬ:

Собрать информацию для дальнейшего составления стратегии цифровой трансформации

СОСТАВ РАБОТ:

1. Составление **карты процессов** (производственных и управленческих)
2. **Интервью ключевых сотрудников** (управленческий персонал и руководители среднего звена, до 20 человек)
3. **Заполнение опросников** для измерения текущих метрик по шести основным направлениям изменений (процессы, бизнес-модели, организационная структура, персонал, заказчики, информационные технологии)

РЕЗУЛЬТАТ:

ДОКУМЕНТ, ВСЕСТОРОННЕ ОПИСЫВАЮЩИЙ ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ В РАЗРЕЗЕ ГОТОВНОСТИ К ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

ЦЕЛЬ:

Разработать стратегию цифровой трансформации.

Примечание: в идеальном случае разработка стратегии должна осуществляться силами сотрудников предприятия с использованием фасилитации, но возможен сценарий разработки стратегии полностью силами провайдера

СОСТАВ РАБОТ:

1. Проведение **стратегических сессий** по разработке стратегии
2. **Gap-анализ** по шести направлениям изменений
3. Разработка **портфеля проектов и карты рисков** в соответствии со структурой стратегии цифровой трансформации

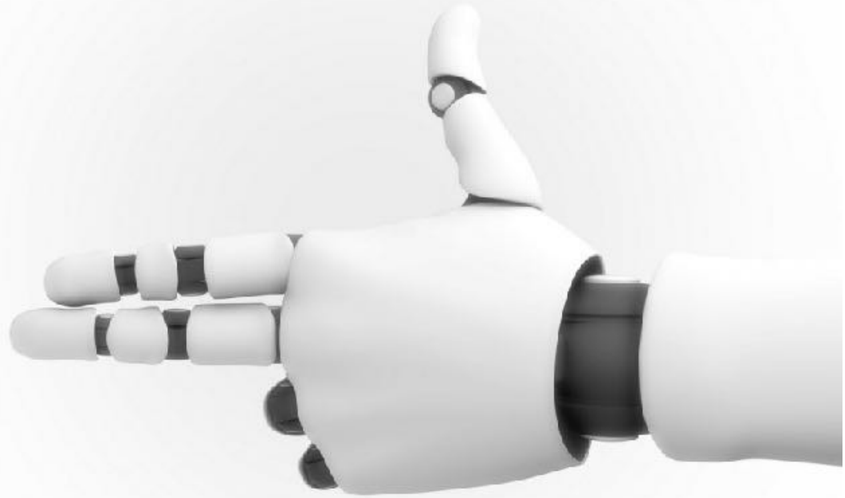
РЕЗУЛЬТАТЫ:

ДОКУМЕНТ, ВСЕСТОРОННЕ ОПИСЫВАЮЩИЙ СТРАТЕГИЮ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН

СТРУКТУРА СТРАТЕГИИ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



1 ВЕКТОР ТРАНСФОРМАЦИИ

- Цели и задачи
- Изменение по шкалам основных направлений

2 ПОРТФЕЛЬ ПРОЕКТОВ

- Перечень проектов
- Приоритезация проектов
- Оценка ресурсов, бюджетов, сроков, рисков

3 ФИНАНСОВАЯ МОДЕЛЬ ПОРТФЕЛЯ ПРОЕКТОВ

- Кеш-флоу, юнит-экономика
- Окупаемость, рентабельность

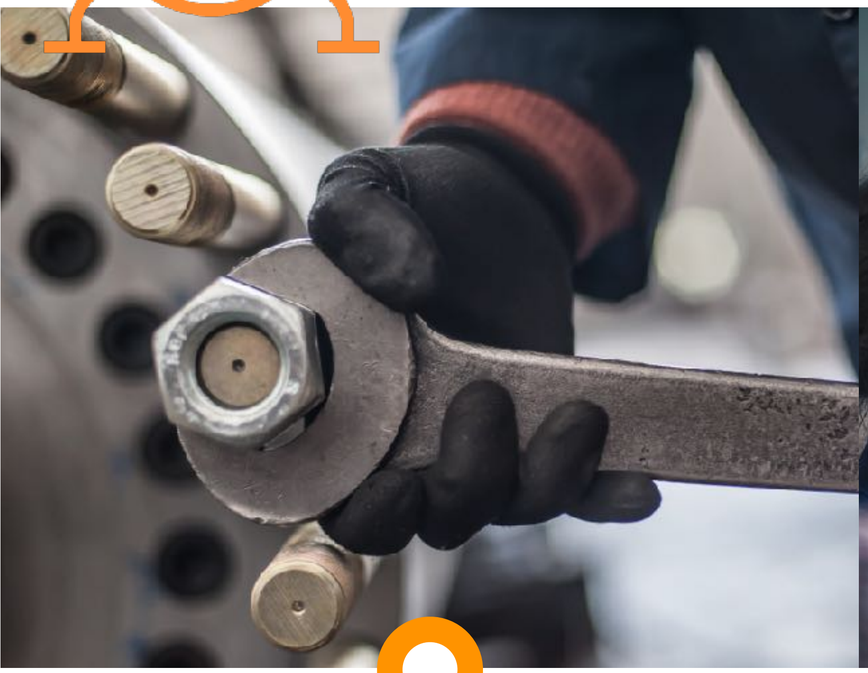
4 ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ, КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И СИСТЕМА МЕТРИК

- Пилотные и промышленные внедрения
- Сегментация затронутых аудиторий
- Контрольные точки и метрики эффективности

5 КАРТА РИСКОВ

- Анализ рисков внедрения и не внедрения стратегии
- Стратегия работы с рисками

ИСПОЛНЕНИЕ СТРАТЕГИИ



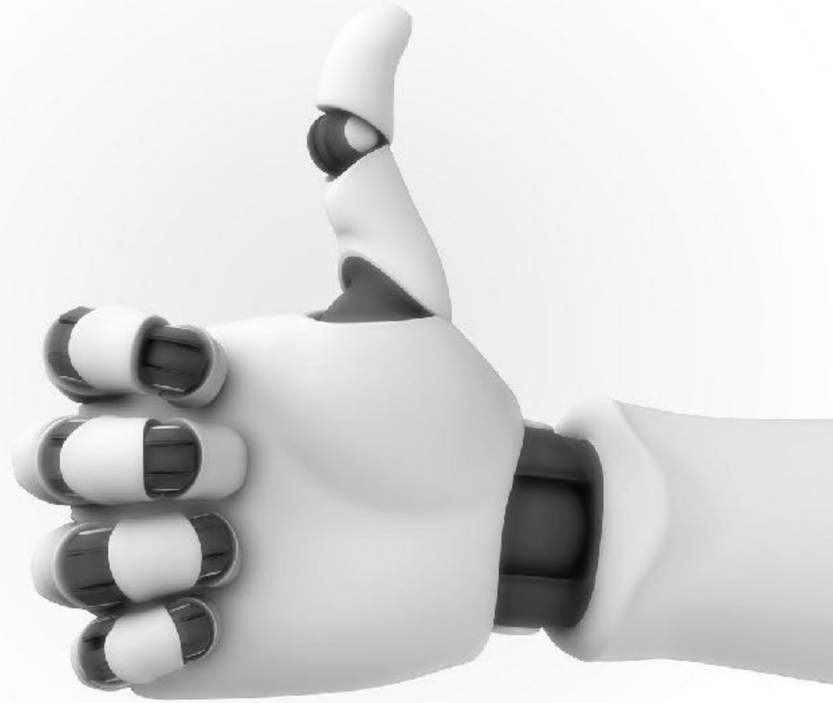
Исполнение стратегии собственными силами

Аутсорсинг проектного управления

С привлечением генерального подрядчика

ЗАКРЕПЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

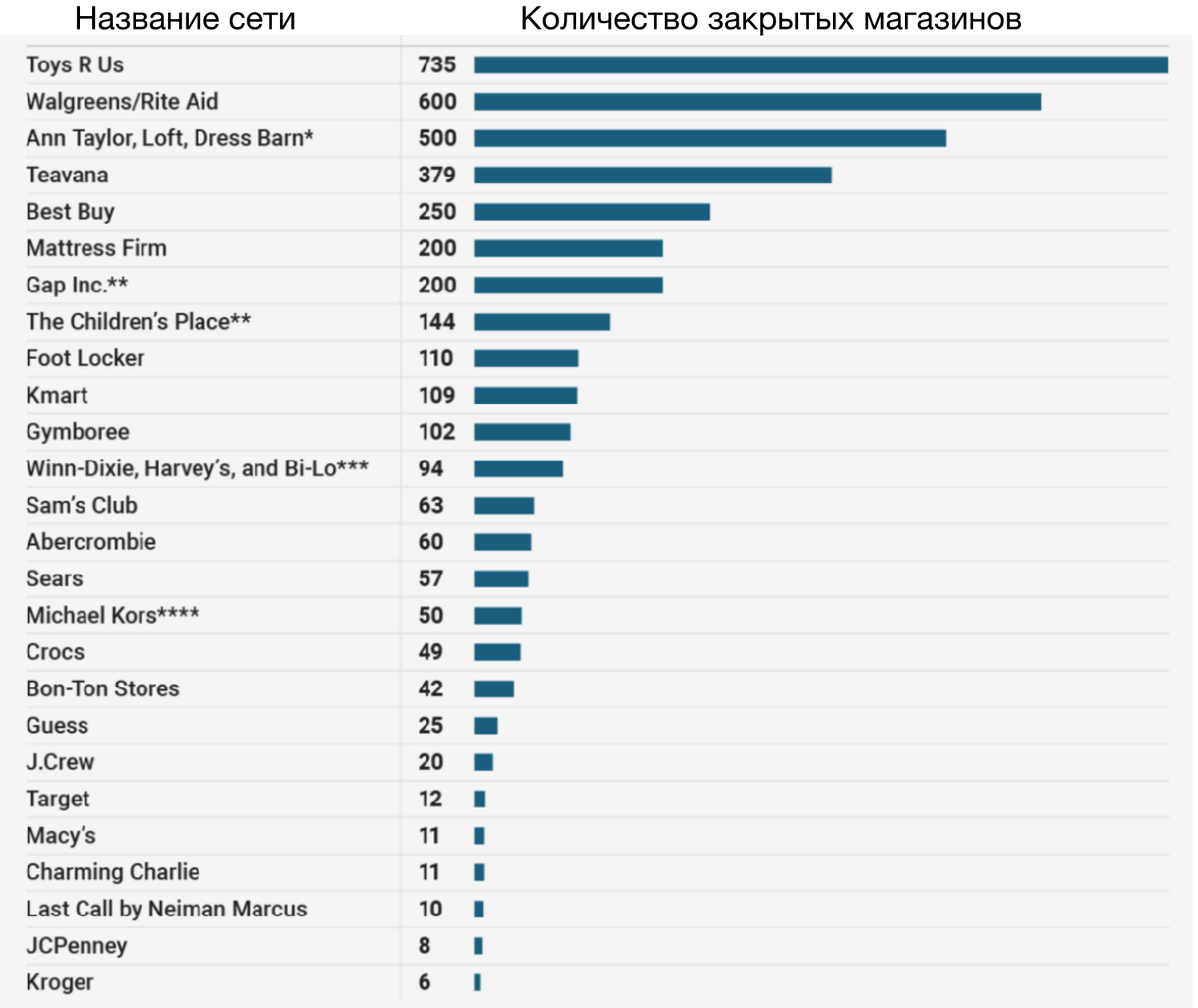
- МОНИТОРИНГ КОНТРОЛЬНЫХ МЕТРИК И ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ВСТРЕЧИ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ПРОГРЕССА И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТРАТЕГИЕЙ
- КОРРЕКЦИЯ КУРСА ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ
- ДОРАБОТКИ ПРОДУКТОВ
- КОНСАЛТИНГ



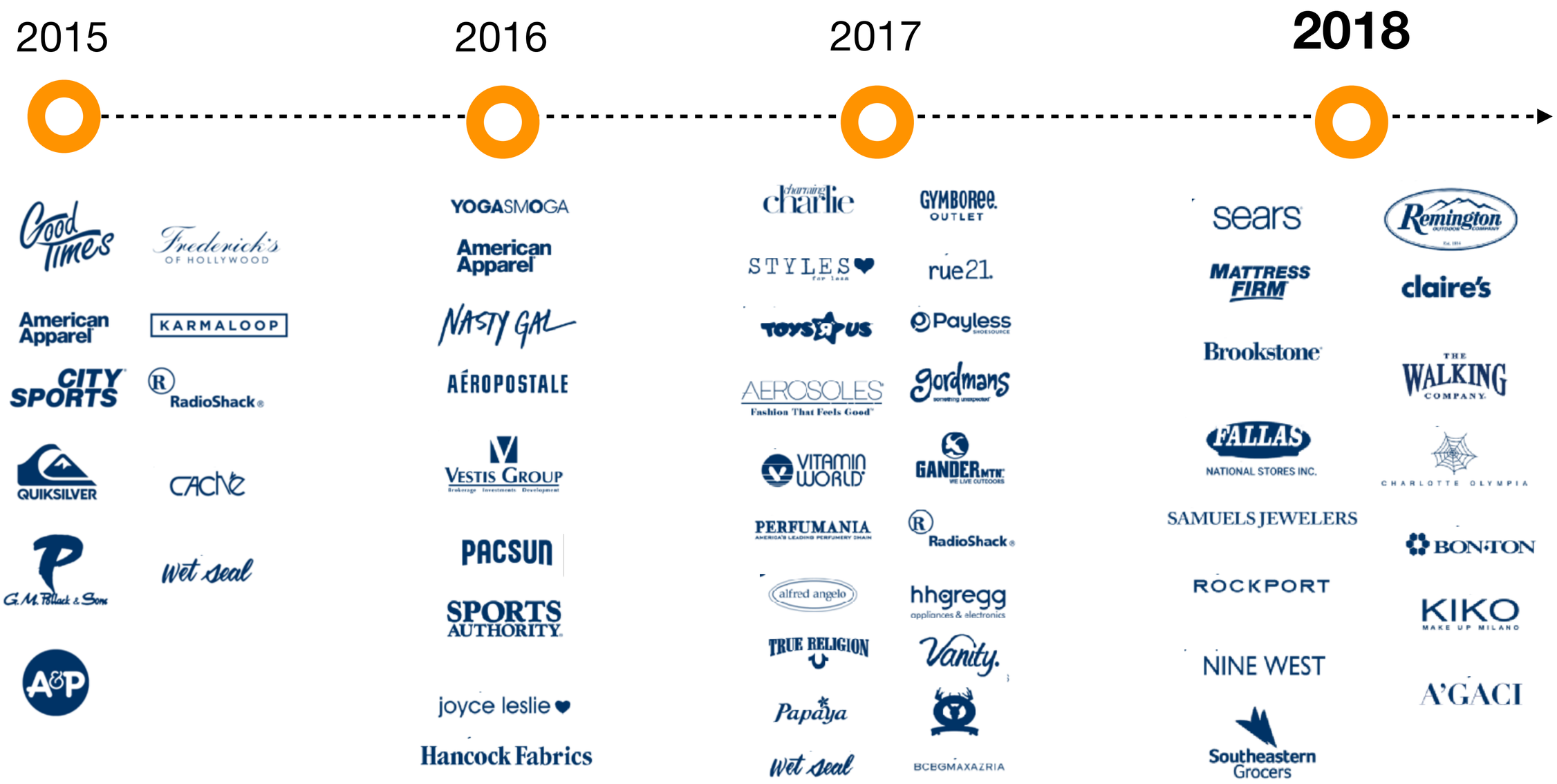
ЧАСТЬ 5: РИТЕЙЛ И B2C ТРАНСФОРМАЦИЯ

ВЫРУЧКА РИТЕЙЛ-КОМПАНИЙ США

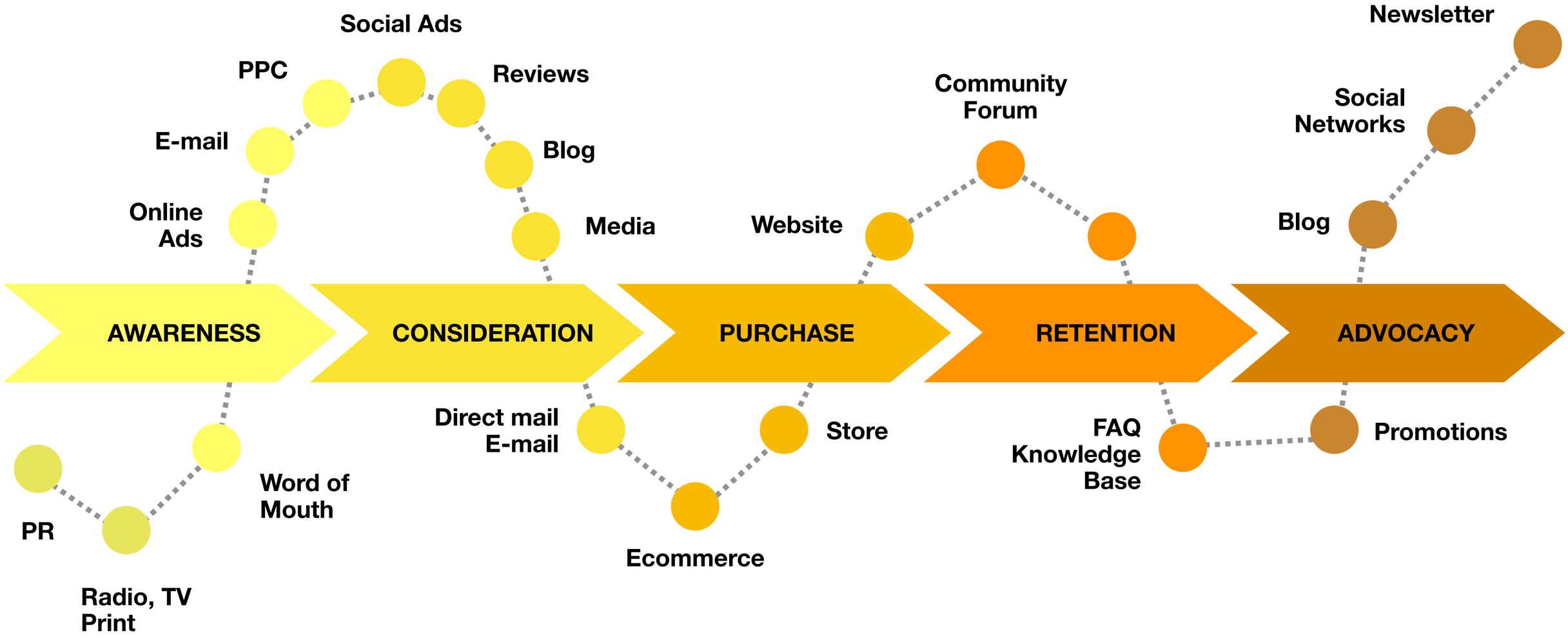
РИТЕЙЛ ЗАКРЫВАЕТ МАГАЗИНЫ (США 2018)



ПОКИНУЛИ РЫНОК В 2018



КАРТА ПУТЕШЕСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



ПРОФАЙЛ КЛИЕНТА

ИМЯ: ОЛЬГА

ВОЗРАСТ: 32

ЛОКАЦИЯ: МОСКВА

ОБРАЗОВАНИЕ: ВЫСШЕЕ

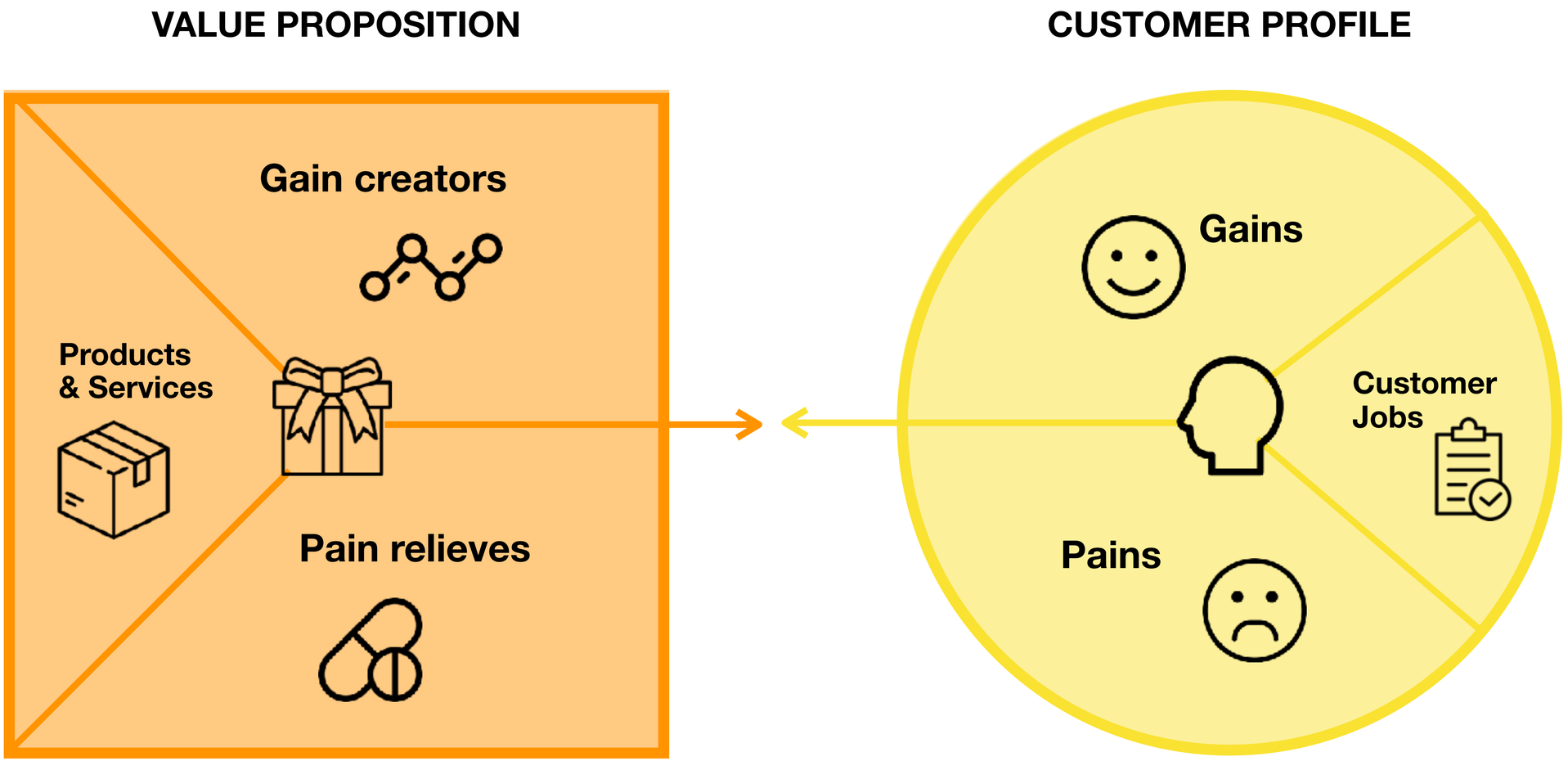
СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ: ЗАМУЖЕМ, ДВОЕ ДЕТЕЙ

ТРУДОУСТРОЙСТВО: МЕНЕДЖЕР

ИНТЕРЕСЫ: ФИТНЕС, КНИГИ

JTBD: СЭКОНОМИТЬ ВРЕМЯ

ЗАГОЛОВОК


VALUE PROPOSITION
CUSTOMER PROFILE
Gain creators
Products
& Services
Pain relieves
Gains
Customer
Jobs
Pains

КАРТА КОММУНИКАЦИЙ

	AWARENESS	CONSIDERATION	PURCHASE	RETENTION	ADVOCACY
ОЛЬГА					
ИВАН					
КАТЯ			СООБЩЕНИЯ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ ПЕРИОДИЧНОСТЬ МЕТРИКИ И KPI		
АНТОН					
ИРИНА					

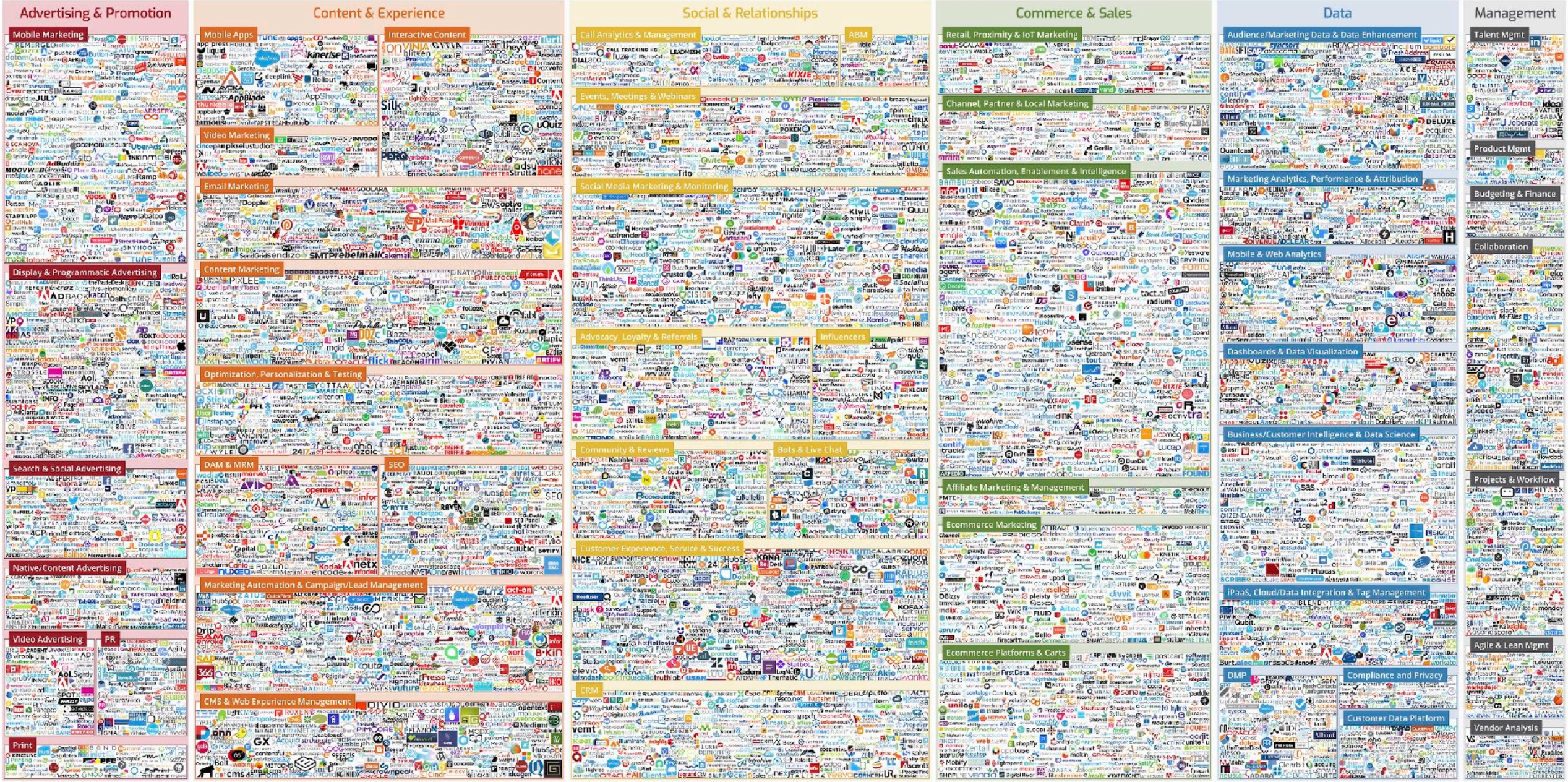
Marketing Technology Landscape

August 2011

by Scott Brinker @chiefmartec http://www.chiefmartec.com

chiefmartec.com Marketing Technology Landscape ("Martech 5000")

April 2018



Copyright © 2018 Marketing Technology Media, LLC. See http://chiefmartec.com/2018/04/marketing-technology-landscape-supergraphic-2018/ for details and sources.

Produced by Scott Brinker (@chiefmartec), Anand Thaker (@AnandThaker), and Blue Green Brands.

BUSINESS MODEL CANVAS

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРТНЕРЫ

- Кто ключевые партнеры?
- Кто ключевые поставщики?
- Какие ключевые ресурсы мы получаем от наших партнеров?
- Какие ключевые активности выполняют наши партнеры?
- Оптимизация и экономия/снижения риска и неопределенности/ аутсорсинг

КЛЮЧЕВЫЕ АКТИВНОСТИ

- Какие ключевые активности требуются для нашего ценностного предложения?
- Какие задачи нам надо решить?
- Как организовать финансовые потоки?
- Производство/решение проблем/нетворкинг

КЛЮЧЕВЫЕ РЕСУРСЫ

- Какие ключевые ресурсы требуются для оказания наших услуг?
- Какие каналы дистрибуции?
- Какие финансовые потоки?
- Физические/человеческие/ финансовые/нематериал.

ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- Какую ценность мы даем клиенту?
- Какую проблему клиента мы решаем?
- Какие продукты и услуги мы предлагаем каждому сегменту наших пользователей?
- Какие нужды наших клиентов мы удовлетворяем?
- Какой у нас MVP?
- Новизна/ производительность/ GTJD/бренд&статус/ цена/доступност/ удобство&юзабилити

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

- Как мы получаем и растим наших клиентов?
- Какие клиентские взаимоотношения мы уже установили?
- Как эти взаимоотношения интегрированы в нашу бизнес-модель?
- Насколько они затраты?
- Коммьюнити/self-service/ dedicated service

КАНАЛЫ

- Через какие каналы мы находим наших клиентов?
- Через какие каналы наши клиенты хотят чтобы мы их находили?

КЛИЕНТСКИЕ СЕГМЕНТЫ

- Для кого мы создаем ценность?
- Кто наши самые главные клиенты?
- Сегментации/ниши/ диверсификация/ платформы

СТРУКТУРА ЗАТРАТ

- Какие основные расходы?
- Какие ресурсы самые дорогие?
- Какие активности самые дорогие?
- Бизнес-модель - cost-driven или value-driven?
- Fixed/variable costs, экономия на масштабе

ВЫРУЧКА И СТРУКТУРА ДОХОДОВ

- За что наши клиенты готовы платить?
- За что наши клиенты сейчас фактически платят?
- Какая у нас модель по выручке?
- Какая у нас тактика по ценообразованию?
- License&usage fees/list price/price discrimination

ЦИФРОВАЯ БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

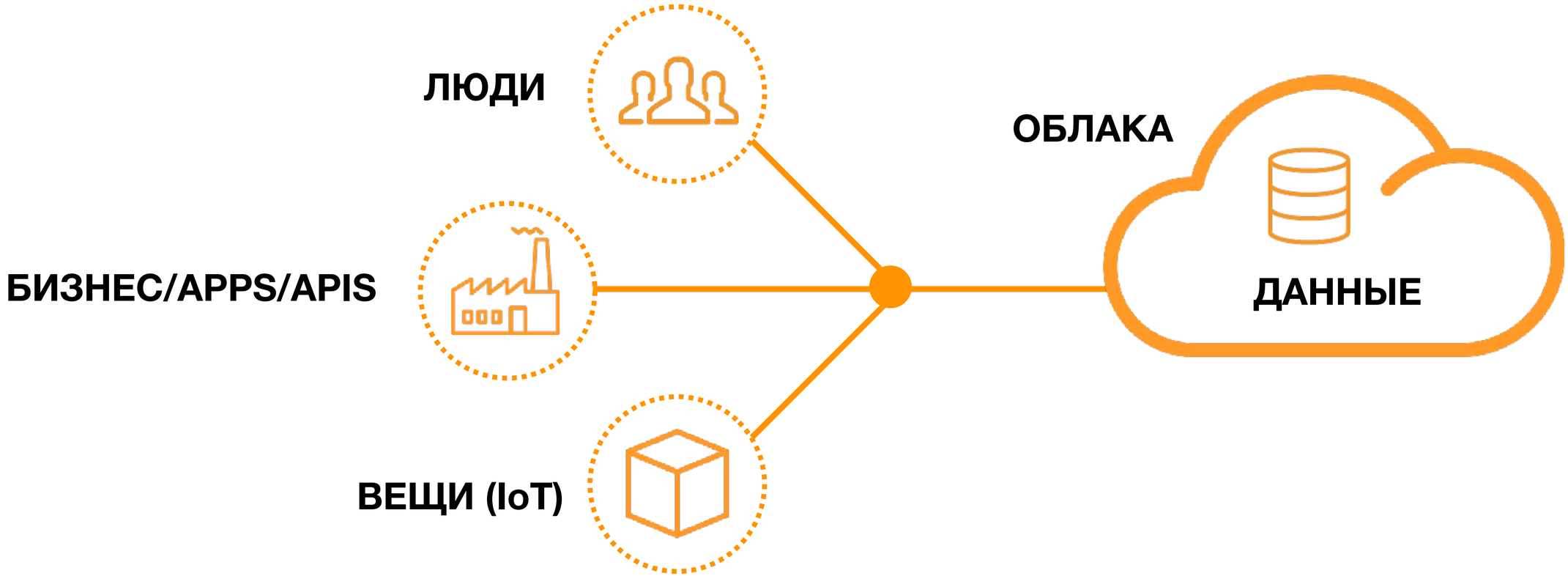
СТАНДАРТНЫЕ КОМПОНЕНТЫ

- ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ
- КЛИЕНТСКИЕ СЕГМЕНТЫ
- СТРУКТУРА ДОХОДОВ
- КАНАЛЫ ДИСТРИБУЦИИ
- КЛИЕНТСКИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ
- КЛЮЧЕВЫЕ ПАРТНЕРЫ
- КЛЮЧЕВЫЕ РЕСУРСЫ
- КЛЮЧЕВЫЕ АКТИВНОСТИ
- СТРУКТУРА ЗАТРАТ

ЦИФРОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ

- ДАННЫЕ
- ОБЛАКА
- ЛЮДИ
- БИЗНЕС
- ВЕЩИ

ЦИФРОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ БИЗНЕС-МОДЕЛИ



BUSINESS MODEL CANVAS

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРТНЕРЫ

Обеспечение доступа к digital-ресурсам

КЛЮЧЕВЫЕ АКТИВНОСТИ

Управление данными: анализ данных для постоянного улучшения предложения

КЛЮЧЕВЫЕ РЕСУРСЫ

Данные как ресурс (cookies, ретаргетинг, локация)

ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Адаптация предложения на основе контекста и профайлов клиентов

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

Построение моделей взаимодействий на основе исторических данных

КАНАЛЫ

Доступность услуг где удобно и когда удобно

КЛИЕНТСКИЕ СЕГМЕНТЫ

Кастомизация предложений на основе клиентских сегментов

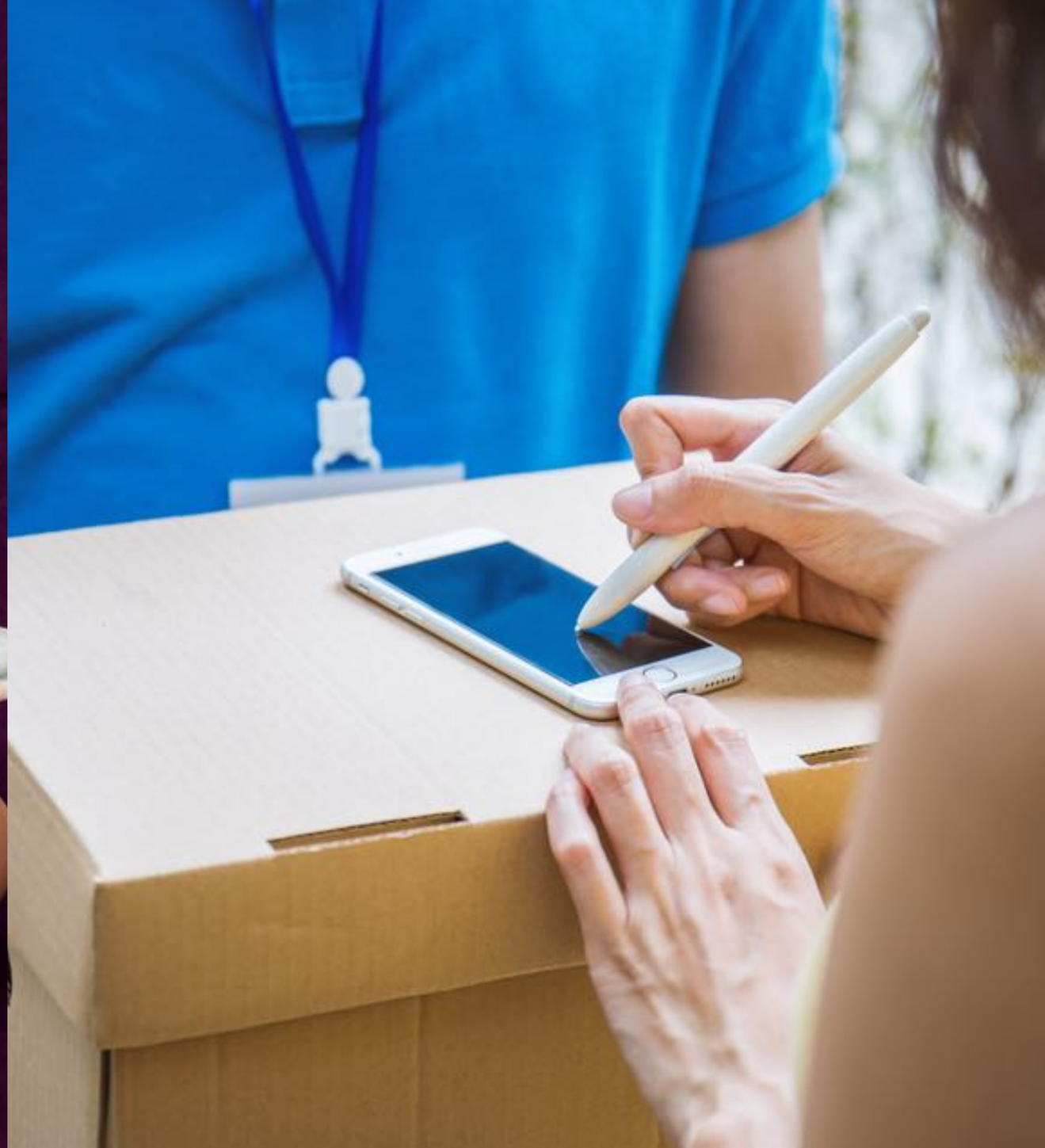
СТРУКТУРА ЗАТРАТ

Экономия через использование “цифры”

ВЫРУЧКА И СТРУКТУРА ДОХОДОВ

Динамическое ценообразование

https://youtu.be/KtkboUkBfOE



ПРОФАЙЛ КЛИЕНТА

ИМЯ:

ВОЗРАСТ:

ЛОКАЦИЯ:

ОБРАЗОВАНИЕ:

СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ:

ТРУДОУСТРОЙСТВО:

ИНТЕРЕСЫ:

JTBD:

BUSINESS MODEL CANVAS - ПАМПЕРЫ ПО ПОДПИСКЕ

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРТНЕРЫ

КЛЮЧЕВЫЕ АКТИВНОСТИ

КЛЮЧЕВЫЕ РЕСУРСЫ

ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

КАНАЛЫ

КЛИЕНТСКИЕ СЕГМЕНТЫ

СТРУКТУРА ЗАТРАТ

ВЫРУЧКА И СТРУКТУРА ДОХОДОВ

ЧАСТЬ 6: ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ЦИФРОВАЯ РОССИЯ СЕГОДНЯ

1

место в Европе по количеству пользователей интернета
(6 место в мире)

2

место в мире по доступности сотовой связи

10

место в мире по доступности широкополосного интернета

3.9%

доля цифровой экономики (2015 год)

x3

раза к 2025 году – возможность роста цифровой экономики (дополнительно 4-9 трлн.р)

ЭФФЕКТЫ ОТ УВЕЛИЧЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Социальные лифты
Демократизация, устранение цифрового неравенства

Комфортные для жизни города
Госуслуги, безопасность

Улучшение делового климата
Прозрачность, скорость принятия решений

ТОЧКИ РОСТА ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Государство как сервис
суперсервисы, API, озера данных

Внутреннее потребление
сектора экономики * государство и бизнес

Предпринимательство
разворот на мировые рынки

Образование
каким оно должно быть в индустрии 4.0

ГДЕ ГОТОВЯТ ЦИФРОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ?

SKOLKOVO
Moscow School of Management

МШУ Сколково, программа «Chief Digital Transformation Offices»
Фокус: лидеры трансформаций из бизнеса

РАНХиГС

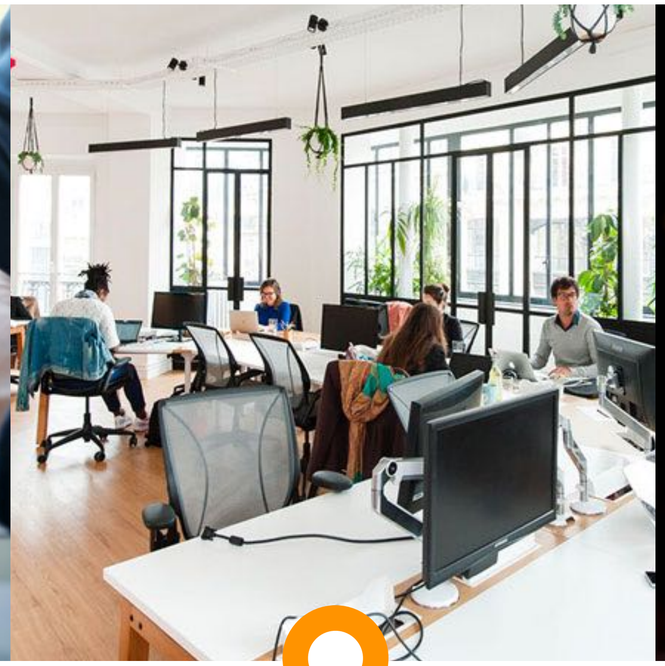
РАНХиГС, программа «Руководитель цифровой трансформации»
Фокус: чиновники-руководители

Никто не готовит цифровых специалистов широкого профиля (навыки на пересечении разработки, аналитики, предпринимательства + полный набор soft skills, требуемых в 4.0)

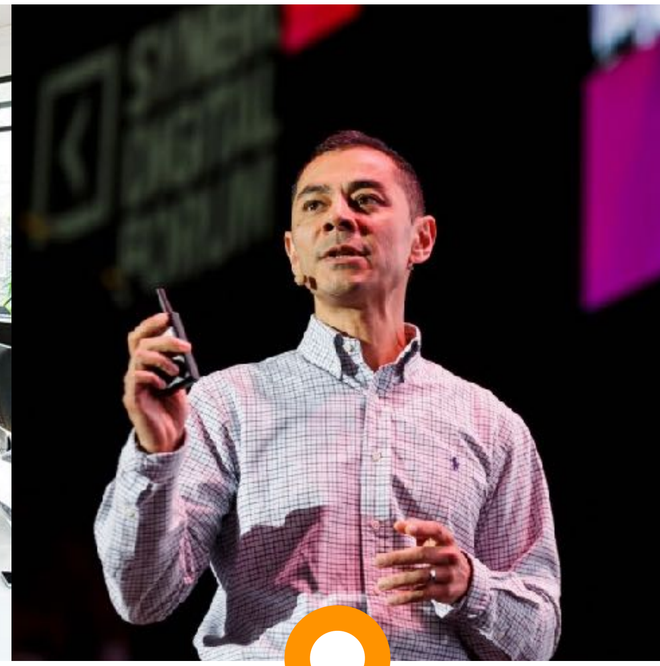
ВОЗМОЖНОСТИ ПО РАЗВИТИИ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Факультеты «Цифровая экономика»
бакалавриат, магистратура, управленческие программы

Оказание услуг
стратегические сессии, разработка и реализация стратегий



Цифровые инкубаторы
венчурный фонд + бизнес-инкубатор



Лидеры цифрового мнения
конференции, форумы, исследования, партнерства

ВОЗМОЖНОСТИ ОБУЧЕНИЯ

Факультет Цифровой экономики

- Бакалавриат, второе высшее
- Executive-курсы
- Массовая переподготовка
- Онлайн-программы
- Сертификационный центр
- Партнерства с ведущими мировыми ВУЗами
- Референт-визиты, стажировки

Микс дисциплин:

- Разработка ПО с использованием современных стеков технологий
- Управление данными
- Управление жизненным циклом продуктов
- Управление проектами цифровой маркетинг
- Бизнес-аналитика
- Предпринимательство и инновации
- Дизайн-мышление
- Переговоры и управление людьми в парадигиме 4.0

ЦИФРОВОЙ ИНКУБАТОР

Венчурный фонд:

- Фокус: разработка инновационного ПО (в т.ч. для импортозамещения)
- География: Россия и мир
- Limited partners: TBD
- General partners: профессиональные управленцы
- Размер фонда: $TBD
- Срок фонда: 10 лет

Инкубатор:

- Фасилитация тестирования гипотез и разработки продуктов
- Фиксированная доля за фиксированную инвестицию
- Временный офис
- Формирование предпринимательской культуры
- Аутсорсинг операционной деятельности
- Коммьюнити-менеджмент
- Кросс-продажи, продвижение своих стартапов, платформа для решения задач

ЛИДЕР ЦИФРОВОГО МНЕНИЯ

Ежегодный хедлайнер –
Цифровой Форум

Еженедельные **митапы**
по интересам

Ежегодное **исследование**
Digital Russia Report 2020

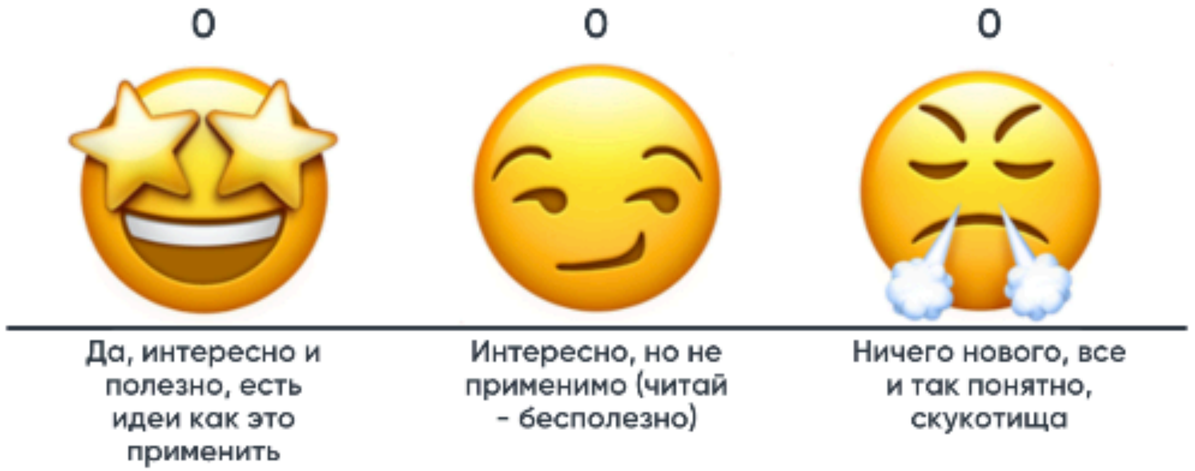
Хакатоны, сделать их самым
авторитетным событием
в российской ИТ-тусовке

Библиотека (50 лучших книг
по цифровой трансформации)

Мобильное **приложение**
по примеру McKinsey Insights

Go to **www.menti.com** and use the code **63 79 65**

Вам понравилось?



https://www.mentimeter.com/s/8df9faba15e28a5966b494de8600d1a9/ac01edeb70ad