



Как выводить глубоко офлайновые компании в esom

IT и процессы не готовы. Что делать?

Оптимизация бизнес процессов
и орг. структуры

Внедрение инструментов
по автоматизации

- **Сформировать проектную команду** во главе с e-som директором, определиться с бизнес и функциональным заказчиком
- **Распределить ключевые роли**, зоны влияния и ответственности
- Сформировать и формализовать **концептуальное видение будущего проекта**
- Найти **партнера-исполнителя с опытом разработки** и автоматизации крупных e-som проектов

Проект: сроки, ресурсы, бюджеты

Бюджет

Сбор предложений от ключевых участников рынка

Ресурсы

Сбор КП, наличие ключевых компетенций и опыта релевантных проектов

Планирование

MVP и риски

Аналитика

Помогает получить на выходе, то что заказывал бизнес

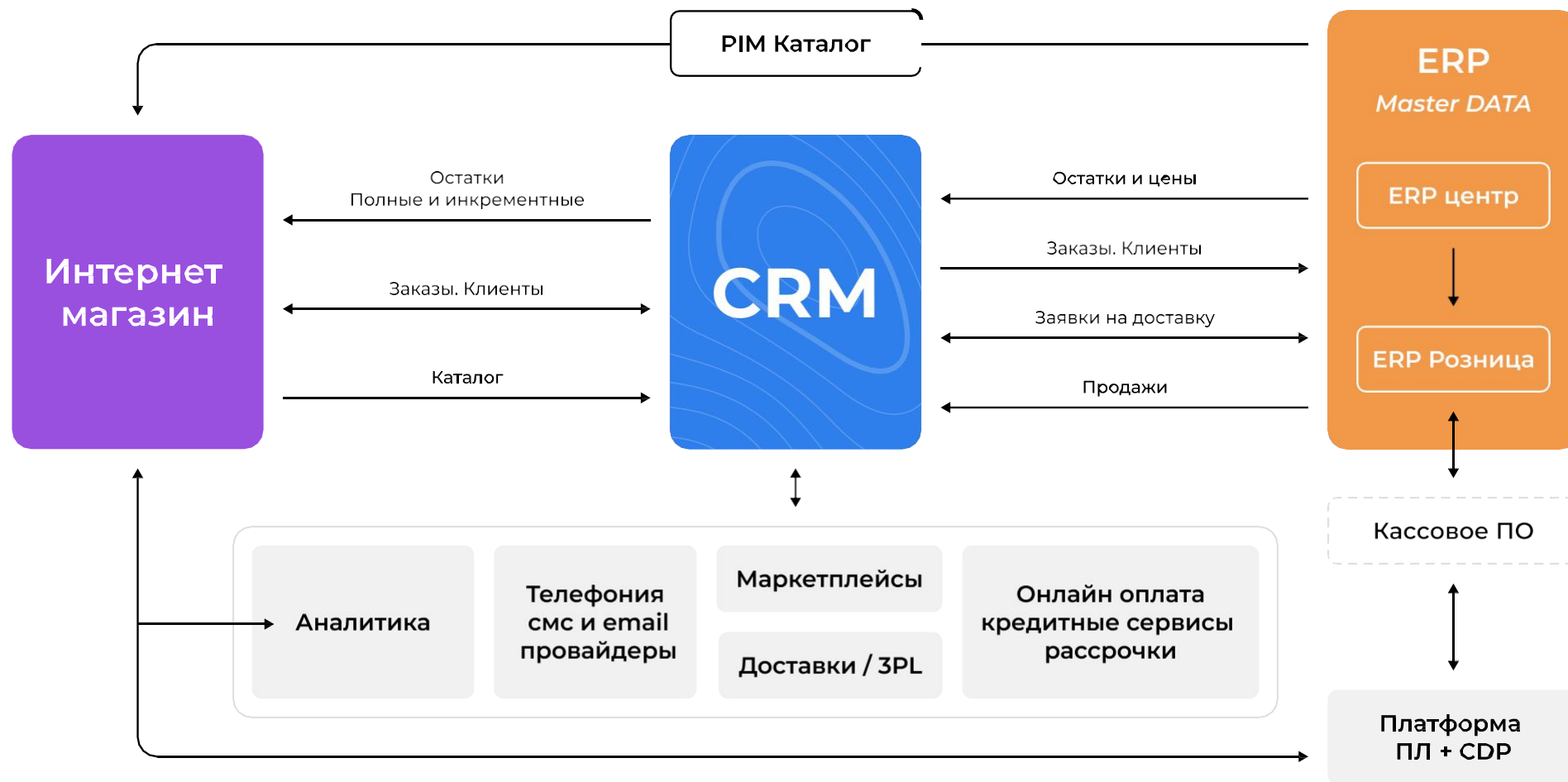
Целевой контур систем в IT инфраструктуре

В 90% случаев IT инфраструктура со старта не готова к масштабированию в есom

Важно:

- Очертить и сформировать целевой контур систем
- Описать потоки данных между ними
- Не планировать реализацию функционала в тех системах, которые для этого не предназначены, даже если это дешевле

Оптимальный контур систем



Roadmap MVP

1

Разработка интернет магазина

2

Внедрение CRM системы

3

Интеграция с центральной и розничной ERP

4

Интеграция CRM с телефонией и смс/e-mail провайдерами

5

Базовая интеграция с системой аналитики

Roadmap MVP

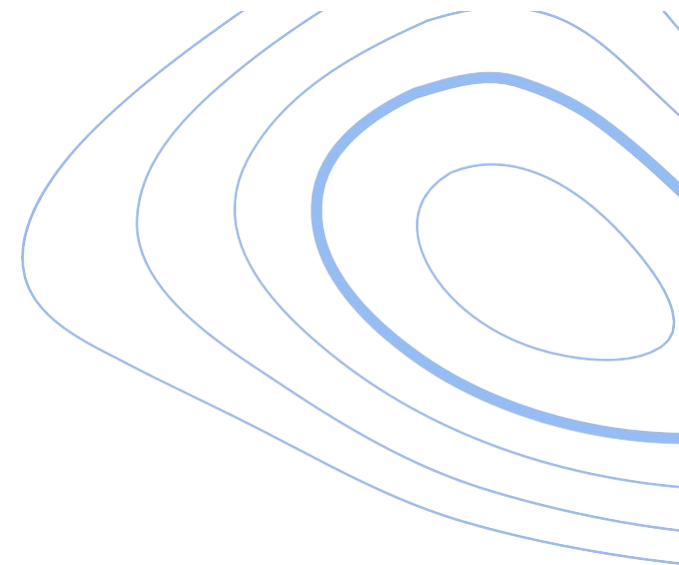
Это позволит покупателю:

- Видеть на витрине актуальный каталог с остатками в разрезе магазинов
- Формировать заказы онлайн через сайт или кол-центр
- Забирать и оплачивать заказ самовывозом из розничных точек
- Видеть историю заказов в ЛК интернет-магазина
- Получать транзакционные оповещения по sms и e-mail

Roadmap MVP

Это позволит оператору ИМ:

- Оформлять заказ в CRM системе
- Видеть в CRM актуальный каталог с остатками в разрезе магазинов
- Осуществлять контроль и управление заказом на всех его жизненных циклах
- Вести и управлять коммуникацией с покупателями
- Отправлять транзакционные и маркетинговые оповещения по sms и e-mail



Roadmap MVP

Это позволит Бизнесу:

- Видеть и анализировать результаты пилотного запуска онлайн продаж

План развития и бэклог задач

Запуск онлайн оплат,
кредитов и рассрочек

Запуск процесса
доставки заказа

Выход
на маркетплейсы

Интеграция и запуск
системы лояльности
(CDP платформа)

Разработка
мобильных
приложений

Техдолг
и оптимизации
разрабатываемого кода

KPI и отчетность

Внедрение и отслеживание KPI для E-commerce позволяет:

- **Видеть**, какие направления дают **хорошие результаты**, а над чем **нужно работать**
- Контролировать **достижение целей** и корректировать их
- Понять, **эффективна ли** маркетинговая **стратегия**
- Быстро **реагировать на проблемы**
- **Осознавать**, насколько хорошо развивается и окупается **бизнес**

КРІ и отчетность

Финансовые

- Оборот, маржинальность и средний чек
- LTV
- ROI и окупаемость расходов на рекламу (ROAS)

Маркетинговые

- Трафик и конверсия
- Удержание, возврат и брошенные корзины
- Email-маркетинг
- ROPO отчет
- ABC-XYZ анализ

Операционные

- Скорость обработки заказов / комплектации / доставки
- Количество возвратов и отказов
- Оборачиваемость склада
- Различные показатели производительности сотрудников