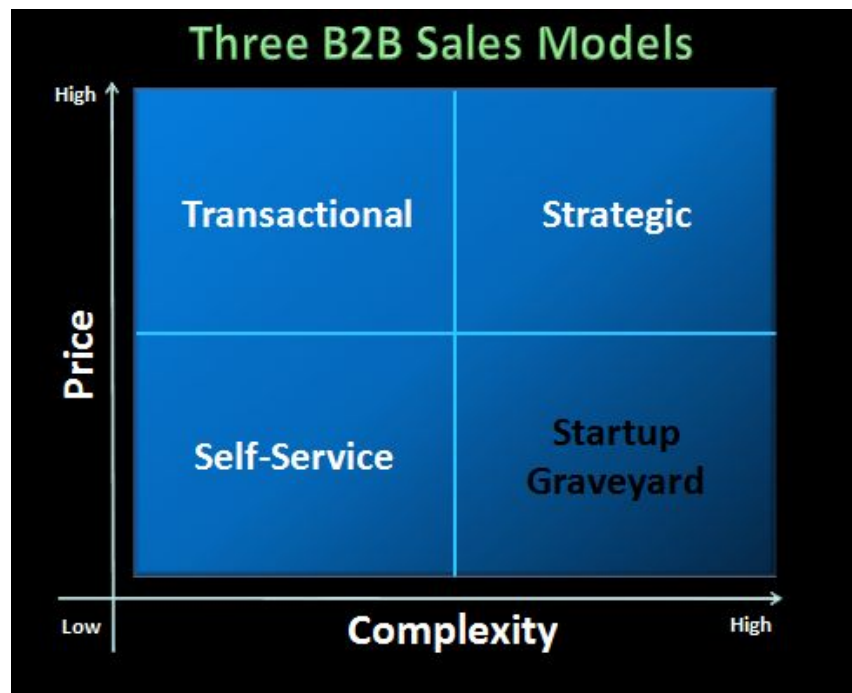


МойСклад

# Как устроена облачная компания

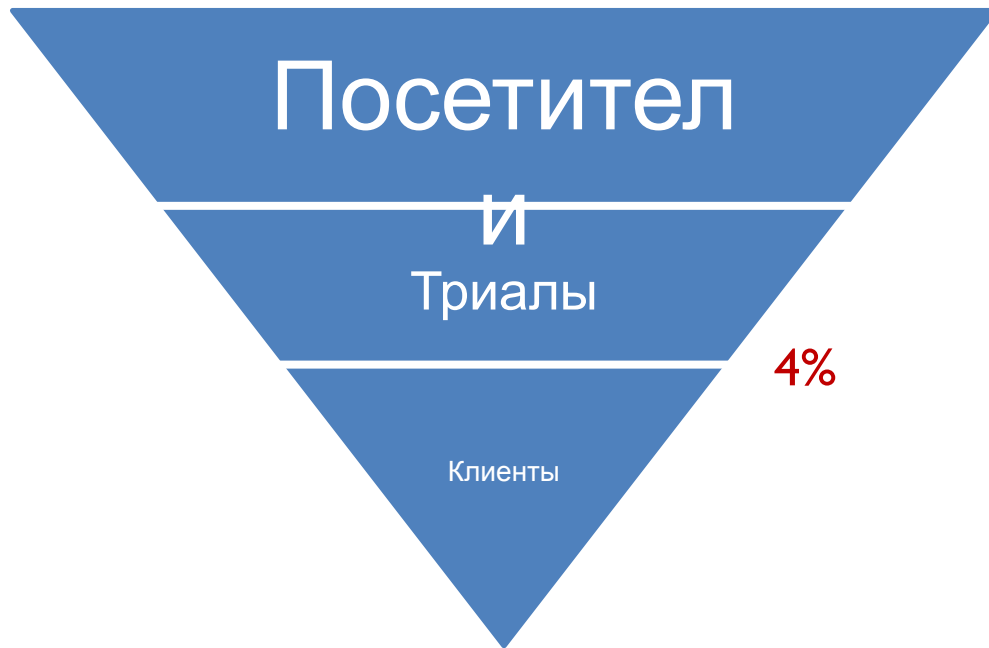
Экономическая модель  
Аскар Рахимбердиев

# Главный облачный квадрат



# Модель продаж

---



# Маркетинг

---

## Лидогенерация

- Онлайн
  - SEO (самые дешевые лиды)
  - Контекст (ограниченный объем)
  - Ко-маркетинг
  - Интеграции
  - Постоянное изменение сайта
- Офлайн – проблема

# Продажи

---

## Конверсия

- Формировать базу и добивать контактами
- Много возможностей для экспериментов
  - Freemium или нет?
  - Продолжительность триала
  - Сколько нужно контактов после регистрации?

# Постоянное изменение сайта

2008-06-08 14:01 Заполните пожалуйста регистрационную форму

000 Логнекс Марты

Имя:

Фамилия:

Короткое название компании (псевдоним):

Имя пользователя:

Имя для входа:

Пароль:  8 или более символов

Проверка пароля:

E-mail:

Телефон:  Опционально

Факс:  Опционально

[online.moysklad.ru](http://online.moysklad.ru)

+45%



\* E-mail:

\* Логин admin@

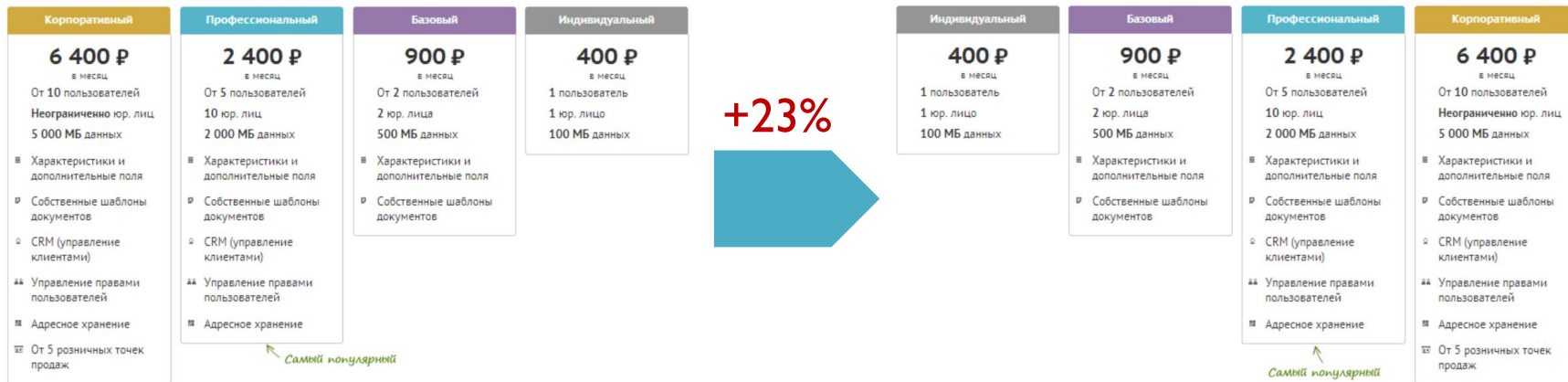
Ваше имя:

Телефон:

ICQ или Skype:

Промо-код:

# Постоянное изменение сайта



# Нужен ли отдел продаж?

37signals 





# Сегментация

---

- Не весь контекст одинаково полезен
  - Группа запросов
  - Регион
- Получаем несколько десятков кампаний
- Для каждой целевая стоимость клика

# Партнеры?

---

- Витрины: не работают
- Хостинг-провайдеры: сложно продавать бизнес-софт
- Основная проблема: не работает модель

# Интеграции

---

- Интернет-магазины 
- Сервисы рассылок 
- Звонки 

# Email маркетинг

---

**Продать старому клиенту дешевле, чем найти нового**

- Собираем базу...
  - Email
  - Телефоны
- ...и добиваем контактами

# Сколько можно заработать?

---

- Главные показатели – ARPU и отток (Churn)
- Как мерить отток?
  - Выбрать период
  - Подождать
- Наш отток - 5,5% в месяц
- Среднее время жизни клиента
  - $1 / \text{Churn} = 18$  месяцев

# Сколько можно заработать?

---

- ARPU – определяется тарифами и доп опциями
- Наш ARPU – 1 600 руб
- Сколько можно заработать (LTV – Lifetime Value)?
  - $LTV = ARPU * \text{время жизни}$
  - $1\,600 * 18 = 28,8$  тыс руб

# Сколько можно потратить?

---

- Не надо забывать про другие затраты
  - Хостинг
  - Поддержка
  - Операционные издержки
  - Акции и скидки

# Сколько можно потратить?

---

- SAC – Customer Acquisition Cost
  - В идеале считать по отдельным каналам продаж
  - Как минимум – в среднем по больнице
- SAC не больше  $1/3$  LTV



# Чем опасен отток

---

- Уменьшает время жизни и LTV
- Ограничивает максимальную клиентскую базу
  - $\text{Макс клиенты} = \text{Новые клиенты} / \text{отток}$
- Повысить продажи можно уменьшив **ОТТОК**

# Ценообразование

Корпоративный	Профессиональный	Базовый	Индивидуальный
<b>6 400 ₹</b> в месяц	<b>2 400 ₹</b> в месяц	<b>900 ₹</b> в месяц	<b>240 ₹</b> в месяц
От 10 пользователей	От 5 пользователей	От 2 пользователей	1 пользователь
<b>Неограниченно</b> юр. лиц	10 юр. лиц	2 юр. лица	1 юр. лицо
От 5 000 МБ данных	От 2 000 МБ данных	От 500 МБ данных	От 100 МБ данных
☰ Характеристики и дополнительные поля	☰ Характеристики и дополнительные поля	☰ Характеристики и дополнительные поля	
▣ Собственные шаблоны документов	▣ Собственные шаблоны документов	▣ Собственные шаблоны документов	
🔗 CRM (управление клиентами)	🔗 CRM (управление клиентами)		
👤 Управление правами пользователей	👤 Управление правами пользователей		
📍 Адресное хранение	📍 Адресное хранение		
🏪 От 5 розничных точек продаж			

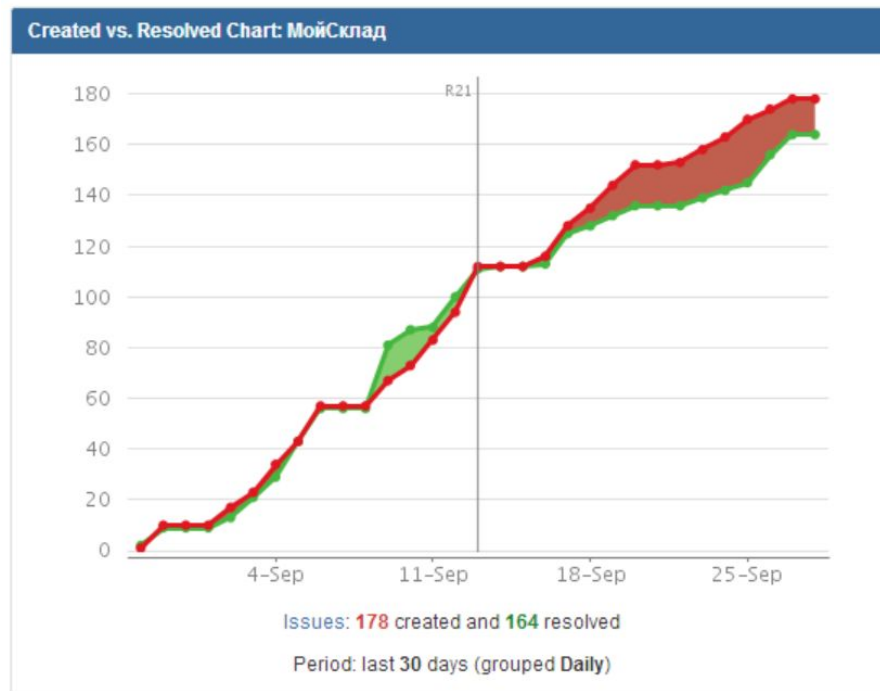
← Самый популярный

# Контроль

---

- Ежемесячно
  - Трафик
  - Все конверсии
  - Стоимость нового клиента
  - ARPU
  - Отток
- Ежеквартально
  - По сегментам и кампаниям

# Как выбрать новые фичи?



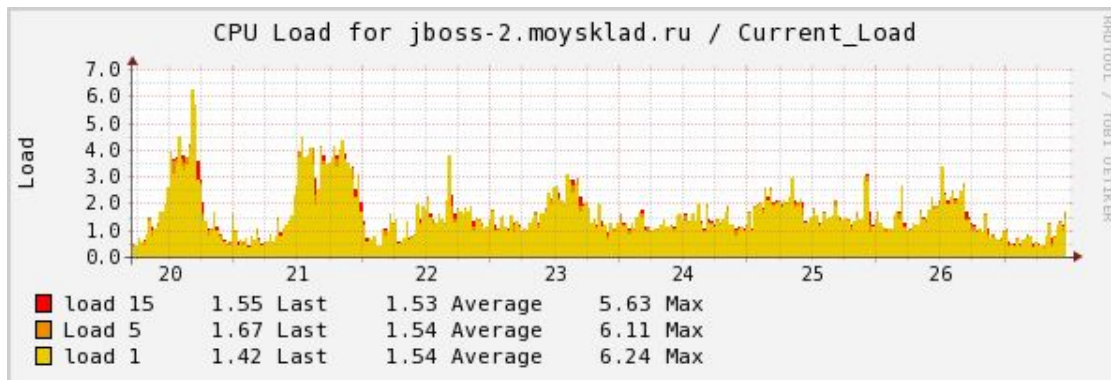
# Приоритеты

---

- Новые возможности
  - Вероятность того, что новая функция ухудшит продукт больше того, что она его улучшит
  - Думать в терминах процессов, а не функций продукта
  - Иногда мы убираем неудачные фичи

# Приоритеты

- Стабильность
  - В месяц создается 1 млн документов
  - Несколько тысяч пользователей в онлайн



# Приоритеты

- Понятность и удобство

Товары

Для импорта номенклатуры выберите файл в формате CSV.  
Укажите символ разделителей, кодировку и номера столбцов в файле.

Кодировка: Кириллица (Win-1251) ▾

Разделитель столбцов: ;

Разделитель строк:

Папка:

Код:

Артикул:

Наименование:

Единица измерения:

Цена:

Неснижаемый остаток:

Описание:

Файл:  No file chosen



Загрузка товаров

Шаг 1. Выберите файл

Вы можете загрузить список товаров из Excel или CSV. [Помощь Excel-файлы](#)

Шаг 2. Укажите какие данные содержится в столбце

Имя:  Артикул:

Группы	Код	Наименование	Внешний код	Система	Единица измерения	Цена закупки
Группы	Код	Наименование	Внешний код	Система	Единица измерения	Цена закупки
Овощи	20004	Картофель	0047845-0051-493-010-00	кг	Единица измерения	114.90
Овощи	20003	Морковь	0249345-004-493-000-00	кг		38.30
Фрукты	20001	Яблоки-Орлеан	0800729-0502-493-0-0775-0	кг		48.50
Фрукты	20002	Бананы	1504804-000-4428-000-00	кг		44.00




Шаг 3. Загрузка остатков

На склад:  Организация:

Включить обновление только существующих товаров и НЕ СОЗДАВАТЬ НОВЫЕ

# Интеграции

---

- Интернет-магазины  UMI
- Сервисы рассылок  SUBSCRIBEPRO
- Звонки  Zingaya



# Экосистема

- Экосистема начинает расти сама если есть API

## Важные темы

Самые обсуждаемые вопросы, идеи, проблемы и благодарности

- Как изменить пароль?
- Изменения существующих и удаление малоиспользуемых
- Придётся ли мне платить за использование демонстрации
- Самообслуживание покупателей
- переменные для шаблонов
- Предложения по улучшению розницы
- Могу ли я сохранить свои данные?
- Ограничение доступа Продавца к Контрагентам другого Пг
- Как загрузить существующий справочник номенклатуры?
- Сервис не работает в Опере
- Участие в бета-тестировании новой «Розницы»
- Справочник «Счета/Кассы», отчет «Движение денежных с

## Новые темы

- Доработка функции "Пополнить резервы" 50 минут назад Владимир
- Кнопка "позвонить" более часа назад Anton
- модификации и штрих-коды, печать этикеток более 15 часов назад Вадим
- Список модификаций + цена более дня назад Сергей
- Распечатка маршрутного листа для курьера более 2 дней назад Владимир
- SMS РАССЫЛКА более 3 дней назад Georgii Gavrilenko
- не выгружаются заказы из битрикс большой бизнес более 5 дней назад Руслан Малышев
- Экспорт параметров товаров в интернет магазин более 5 дней назад Дняня Постновская

Это сообщество поддержки МойСклад.

Чтобы задать вопрос или сообщить о проблеме, введите краткое описание в форме слева.

Если поиск по сообществу не даст результатов, создайте новое обсуждение. Также мы будем рады видеть ваши идеи и предложения.

[Наш сайт](#)

[Следить за сообществом](#)

[Подписаться на обновления](#)

С какими службами доставки следует добавить интеграцию?

- Ру-Курьер
- QIVI Post
- PickPoint
- Axiomus
- СПСР-ЭКСПРЕСС
- ЖелДорЭкспедиция
- Деловые Линии
- ПЭК

# Наша первая CRM

06.02.2013	не отправлять данные	ООО «Газпром	marketing	495 020 34 34	info@teleshop.ru	MC5402	06.12.2013	Проб				
14.02.2013	не отправлять данные	ООО «Газпром	marketing	860796377	marketing@teleshop.ru	MC5408	11.02.2014	Баланс				
	Клиент	ИТ Милана В	data@sky	495 095 38 31	info@data@sky.ru	MC5396		Проб				
15.02.2013		ООО «Генератор	krutinka	8442 08 21 09	krutinka@gmail.com	MC5407	15.02.2014	Проб			MC5407	
03.02.2013	Клиент	ООО «Сбербанк России	bankovka	495 787 02 28	info@bankovka.ru	MC5405	28.11.2013	Баланс				
17.02.2013		ООО «Энерджи Системс	ng	800421734	ngteam@energy-systems.ru	MC5404	11.12.2013	Клиент				
16.02.2013		ИТ Бизнес Милан	sales	800787634	business@it-mil.ru	MC5402	11.12.2013	Баланс				
14.02.2013	не отправлять	ООО «Бизнес	ekaterina	495 989 54 05	ekaterina@teleshop.ru	MC5406	11.12.2013	Баланс + 1 месяц + CRM				
		ООО «Сбербанк	ekaterina					Баланс				
		ООО «Сбербанк	ekaterina					Баланс				
		ООО «Сбербанк	ekaterina					Баланс				
		ООО «Сбербанк	ekaterina					Баланс				
15.02.2013		ООО «Информационный	infocenter	495 208 62 70 д.4	infocenter@mail.ru	MC5412	11.02.2014	Баланс + 1 месяц				1 8 д.д. на баланс
		ООО «Информационный	infocenter	1092	infocenter@mail.ru	MC5412	11.02.2014	Проб				
	не переводить в статус MC	ООО «Информационный	infocenter	495 181 82 83	infocenter-contacts@mail.ru	MC5418	15.02.2014	Проб				
15.02.2013	перевести в статус MC	ООО «Информационный	infocenter	1092	infocenter@mail.ru	MC5412	11.02.2014	Бизнесмен				
22.02.2013		ИТ Бизнес В.Д.	profitmax	8 826 141 54 18	info@profitmax.ru	MC5415	11.01.2014	Баланс				
01.03.2013		ООО «Сбербанк	infocenter	842 257 8036	infocenter@mail.ru	MC5414	11.12.2013	Баланс + 1 ТИ				
		ИТ Бизнес Екатерина	infocenter					Баланс				
16.01.2013		АО «Телеком	752092	800 128 0333	752092@mail.ru	MC5416	12.04.2014	Проб + 2 ТИ				
01.03.2013		АО «Телеком	infocenter	812 025 0728	info@teleshop.ru	MC5396	16.11.2013	Баланс				
11.03.2013		ООО «Сбербанк	teleshop	8 391 272 63 27	teleshop@mail.ru	MC5427	11.11.2013	Проб				
04.03.2013	Клиент	ООО «Сбербанк	teleshop	390 078 80 97	teleshop@mail.ru	MC5428		Проб + 1 ТИ + 2 ИИ				
09.03.2013		ООО «Телеком	mark_1		mark_1@mail.ru	MC5472	09.03.2014	Проб + 1 ТИ				
09.03.2013		ООО «Телеком	mark_1		mark_1@mail.ru	MC5472	07.04.2014	Проб + 1 ИИ				
11.03.2013		ООО «РОСС ГРУПП	ross	495 485 05 13	ross@ross-group.ru	MC5426	11.03.2014	Баланс				
		ИТ Бизнес ИИ	ss-medal	34380 2 79 94	ss-medal@mail.ru	MC5423	15.03.2014	Проб				1 184 д.д. на баланс
16.03.2013		ООО «Информационный	infomedical	495 044 64 47	info@infomedical.ru	MC5432	16.03.2014	Проб + 1 мес				
01.04.2013		ООО «АКТИВ ПРИБО	goprospect	800 28 98 04	goprospect@mail.ru	MC5431	14.04.2014	Баланс + 1 ИИ				
19.02.2013		ООО «МС	ms	800 75 02 00	ms@ms.ru	MC5426	19.12.2013	Баланс				
		Милана Павел						Баланс				
		Высказание ИТ	panel_s_milana		panel_s_milana@gmail.com	MC5437	23.03.2014	Баланс + 1 ИИ			Тема	
		ООО «Иванов Групп	ivanov	800 74 13 04	ivanov@mail.ru	MC5437	11.12.2013	Баланс				
	не отправлять данные	ООО «Иванов	ivanov		ivanov@mail.ru	MC5438		Проб				
01.04.2013	данные по статусу	ЗАО «ЭТМС	etms	495 728 38 19	info@etms.ru	MC5438	11.03.2014	Проб				
		ООО «Иванов	ivanov	800 101 88 87	ivanov@ivanov.ru	MC5441	11.01.2014	Проб + 1 ТИ + ИИ				

# Вопросы?

---

Спасибо!

Аскар Рахимбердиев  
<http://www.moysklad.ru>  
Twitter: arahimberdiev  
Skype: arahimberdiev