

**«РИФ+КИБ» 20 лет**

**13 апреля 2016**

**«Почему небольшие интернет-магазины  
не становятся средними»**

**Тимофей Шиколенков**

*Директор по маркетингу и развитию бизнеса  
группы компаний Аудиомания и Боффо*

@timshick, facebook.com/tim.shikolenkov, skype: tim.shikolenkov, vk.com/timofey.shikolenkov, timofey@audiomania.ru

**Боффо**

 **Audiomania**  
Хороший звук от А до Я!



**Сегодня разговор о том, как  
прекрасный ковшик становится  
большим дуршлагом**

boffo!

Поиск:

Везде



[Расширенный поиск](#)

Бизнес в стиле boffo!

КУЛЬТОВЫЕ БИЗНЕС - КНИГИ, МИРОВЫЕ БЕСТСЕЛЛЕРЫ

Нам 1 год!

[КАТАЛОГ КНИГ](#)

[АУДИОКНИГИ](#)

[ИГРЫ](#)

[% СКИДКИ](#)

[Как сделать заказ](#)

[Доставка](#)

[Оплата](#)

[Скидки и бонусы](#)

[Рецензии](#)

[О магазине](#)

[Главная](#)

Добро пожаловать в книжный интернет-магазин Voffo!

*Бесплатная доставка!*

*Теперь заказы на сумму 800 рублей и выше мы доставляем по Москве бесплатно!*

Книжный интернет-магазин **Voffo!** это:

- ✦ **Культовые бизнес-книги**
- ✦ **Доставка по Москве** на следующий день (50 руб.)
- ✦ **Скидки** от количества книг в заказе (до 10%)

*"Ваше благополучие  
зависит от ваших  
собственных решений"*

**Джон Рокфеллер**



**Как и во множестве других  
интернет-магазинов, среди  
основателей был программист...**



**В компаниях, созданных  
друзьями или родственниками,  
часто нет генерального директора**



**Как и большинство начинающих  
бизнесменов, работали  
«со склада поставщика»...**

**Планирования не было.  
А доходность считалась  
по cash flow...**





**Для серьёзного шага вперёд было  
решение купить «Бизнес Книгу»,  
для чего один из основателей  
продал свою новую квартиру...**





**...для ведения и учёта первички,  
использовали софт купленной  
компании...**



**«Серьёзной компании»  
поставщики предложили отсрочку  
платежа...**

**... «освободившиеся деньги»  
немедленно были брошены в  
маркетинг и закупки на склад**





**Нестандартные ситуации — обычное дело. Мы же клиентоориентированная компания...**

**«мы пробовали контекстную  
рекламу — она не работает»**





**Постоянная оглядка на  
«главного конкурента» и попытка  
ценовой конкуренции с ним...**

**У компании была своя служба  
доставки с беспрецедентным  
сервисом, но...**



**Одному из основателей  
(программисту) предложили  
работу и он покинул компанию...**





**Новый программист не знал  
языка, на котором написан сайт,  
но зато хорошо знал другой...**





# Принято решение «масштабировать умение обслуживать клиентов»

/мужские сорочки, чай, кофе, сладости, подарки, швейцарские ножи и другое/



**В компании появился склад...**

**... ни одна IT система компании об  
этом в курсе не была**



**...когда кладовщик перестал быстро  
находить товары, ему помогали  
продавцы и топ-менеджеры...**



**Новый программист покинул  
компанию, а стыковка сайта с  
«бизнес книгой» поломалась...**



**... операционка съела всё время  
ТОП-менеджмента**



# **Прекращение партнёрства со стратегическим поставщиком...**



**Сотрудников для обработки заказов  
не хватало, на телефон поставили  
автоинформатор...**





## **CMS имела серьёзные ограничения**

**например, нельзя было изменить способ оплаты или доставки после оформления заказа...**



**На складе начали скапливаться  
невостребованные товары,  
купленные под заказ...**



**Продукты питания имеют срок годности и требуют особых условий хранения...**



**Реактивный рост компании заканчивался.  
Доходы больше не росли,  
а расходы не сокращались...**



**Топ-менеджмент «переехал» жить  
на работу и распрощался с личной  
ЖИЗНЬЮ...**



**Отчаянные шаги для поднятия оборота:**

**1. 100% бонусов на счёт**

**2. Сотрудничество с купонным сервисом**



# Легендарные e-mail рассылки и их эффективность...

# Результаты:

- 1. На складе много неликвидного товара, но никто не знает, сколько и какого**
- 2. Очень слабая автоматизация, в результате сотрудники перегружены + требуется участие топ-менеджмента**
- 3. Финансовый учёт отсутствует, оборотных средств нет**
- 4. Долги поставщикам и прекращение отгрузок**
- 5. Потеря большей части постоянных клиентов**
- 6. Задержки выплаты зарплат сотрудникам**
- 7. Отсутствие личной жизни и нормального дохода**





# Полная интеграция компаний!

*Теперь у нас общий фулфилмент  
и мощная собственная курьерская служба*

*... а еще нам удалось сохранить дух обеих компаний*

**Бэффо**



# Полная инвентаризация!

*Участвовала вся объединённая компания, включая топ-менеджеров и генерального директора*

**Боффо**



# НЕТ нестандартным ситуациям!

*Клиентоориентированность строится на лёгком повторении  
и поддержании уровня сервиса для конкретных процессов,  
а не на готовности сделать для клиента что угодно*

**Боффо**



# Серьёзная переработка каталога

*Ориентация на сценарии спроса  
на группы товаров, а не на отдельные товары*

*если клиент покупает этот товар, то какие задачи он решает?  
Какой у него общий интерес? Что можно ему еще предложить?*

**Боффо**



# НЕТ убыточным и не подходящим по концепции товарам!

*... даже если их «спрашивают»*

*... да, а концепция была-таки наконец сформулирована*

**Боффо**

 **Audiomania**  
Хороший звук от А до Я!

# Восстановление дружественных отношений с поставщиками

*Боффо*



# Зоопарк IT решений — в утиль

*Теперь у нас одна система работы с клиентами  
и база клиентов тоже одна*

*... хотя front-end на PrestaShop, возможно, был ошибкой*

**Бэффо**





# Окончательное объединение с «Бизнес-книгой»

*Слияние клиентских баз, бонусов,  
оповещение клиентов*

**Боффо**



**90% товаров на собственном складе  
и серьёзное планирование закупок**

***Боффо***

 ***Audiomania***  
Хороший звук от А до Я!

## Результаты:

- операционная безубыточность уже к концу 2013
- демарш халявщиков
- общий маркетинг / подключение множества каналов
- выход на прибыль в 2014
- не прекращающийся рост оборота до 100% МоМ, даже в 2016!
- заказы от постоянных клиентов - 33,2% в марте 2016

**Боффо**





# Теперь вопросы!



**Тимофей Шиколенков**

*Директор по маркетингу  
и развитию бизнеса  
Группы компаний  
Аудиомания и Боффо*

**Боффо**

 **Audiomania**  
Хороший звук от А до Я!