SOKOLOV

С заботой о каждом: как мы строим опыт для гостей и продавцов.

Михаил Кудашев, ИТ-директор

07 ноября 2024

SOKOLOV

679
Собственных магазинов

223
Магазинов франшизы

2000 › У которых **10 000**
Оптовых партнёров магазинов, где продают SOKOLOV

51 млрд ₽
Выручка 2023 года

59%
Рост к 2022 году

Косметика
Сумки

SOKOLOV Premium

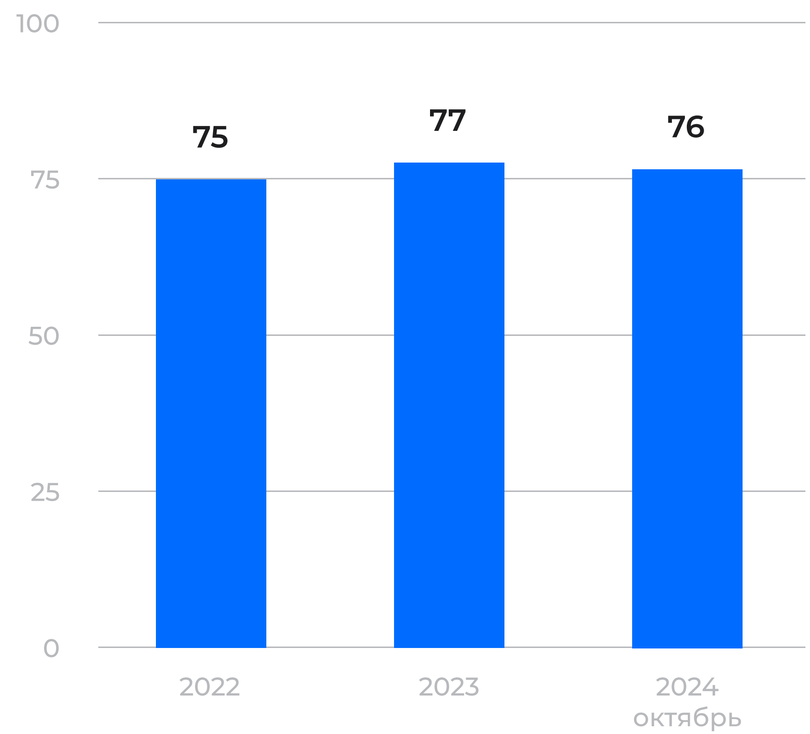
Про меня

- 23 года в IT, автоматизации, разработке
- В прошлом: системный администратор, веб-разработчик, разработчик 1С
- С 2010 года выступаю в роли руководителя IT и разработки
- С 2014 года работаю в команде бренда SOKOLOV
- В 2017 стал агентом Agile изменений в компании
- Создаю команды разработки, развиваю и улучшаю IT&Digital продукты
- Помогаю развивать бизнес и достигать результатов через технологии

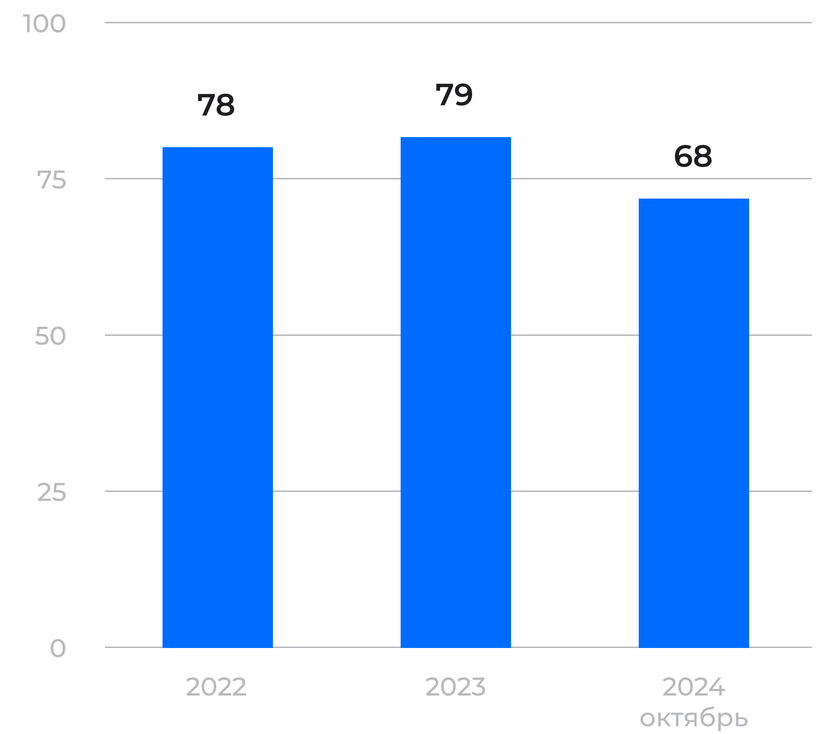
Рознице всего 5 лет	Франшизе 4 года	Бренду Diamant в рознице 3 года	Маркетплейсам 4 года
1С	1С	1С	1С
Мобильное приложение продавца	Мобильное приложение продавца	Мобильное приложение продавца	WB, OZON, Ламода, Авито, Каспи
Сайт sokolov.ru, клиентское приложение для телефонов		diamant.ru	

Единые PIM, OMS, TMS, WMS, частные облака для 1С, процессинг скидок и бонусов

Как можно измерить клиентоориентированность



NPS сайта sokolov.ru



NPS приложений SOKOLOV

Еще 5 лет назад мы не продавали онлайн

2024

2019 1,3 млн гостей

Ювелирку можно продавать в интернете

Пишем свою 1С: Розница под ювелирку

2020 2,3 млн гостей

Запустили продажи online

и приложение на платформе imshop

2021 7,3 млн гостей

Делим продукт на направления по CJM

Создали приложение продавца (МПП)

2022 11,7 млн гостей

Учимся работать с проверкой гипотез

Ставим Kanban во всей разработке

2023 17,5 млн гостей

Год скорости

Год кластеров

2024 21 млн гостей

60% делают повторные покупки

Щупаем ИИ

Будет ли 1000 магазинов?

Зачем написали собственную бонусную систему

MindBox

Недостаточная доступность сервиса

Плохая скорость отклика в 2019 году

Долго и дорого ведут доработки

Много штатных механик

Работа с клиентской базой и пуши

Комбинируем со своим процессингом

Велосипед

Новая механика нужна к ближайшим выходным

Комбинация разных сложных механик

Разное поведение механик в рознице и онлайне

Дорого повторять то, что уже есть у сервиса

Курьерские компании и зачем нужна своя

23 курьерские интеграции

17 постоянно в работе

Высокий страховой процент посылки

25 – 30% екома — теперь розница

400 ₽ — привезти за день пакет заказов в Магазин

50 VS 90 ₽ средняя стоимость одного заказа

Сами только в Москве и Питере

Заказ до 4 утра доставим сегодня
Или в Магазин или на дом

После 5 утра доставим завтра

Количество заказов:

5 000 — средний будний день
10 000 — средний выходной день

20 000 — в день в сезоны продаж

Собственная служба технической поддержки продавца Q3 2024

2024

Группа	Кол-во созданных заявок	Кол-во закрытых заявок	Кол-во закрытых заявок с нарушением SLA	SLA
1. Клиент на кассе	5740	5740	171	97
1. Клиент на кассе ФР	219	219	12	95
1. ТП 1 Линия	12655	12649	182	99
1. ТП 1 Линия ФР	2900	2900	45	98
1. ТП 2 Линия	841	836	262	68
1. ТП 2 Линия ФР	349	349	3	99
1. ТП 3 Линия	9	1	0	11
1. ТП 3 Линия ФР	30	29	2	90

Всего звонков

22 686

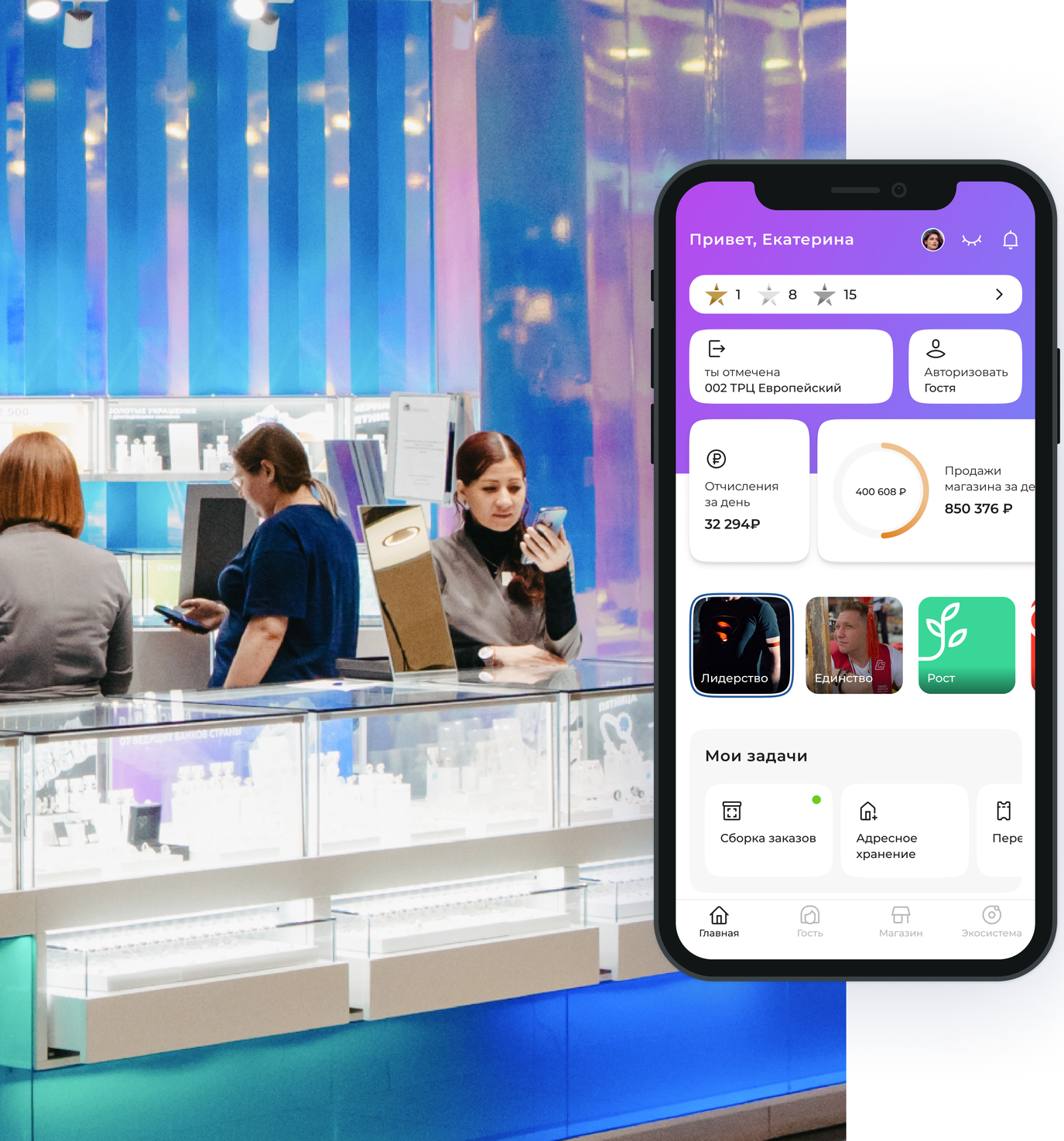
Пропущенные

3% **697**

Принятые

97% 21 989

SOKOLOV



Мы верим, что делая ежедневную жизнь продавца более удобной и простой, мы создаём среду, в которой сотрудники чувствуют заботу и поддержку, а значит и достигают более высоких результатов.

Это и есть наша главная задача!

А продавец жалеет аккумулятор собственного телефона!

Год скорости. А скорость влияет на конверсию.

Меняем скорость работы backed-а еком

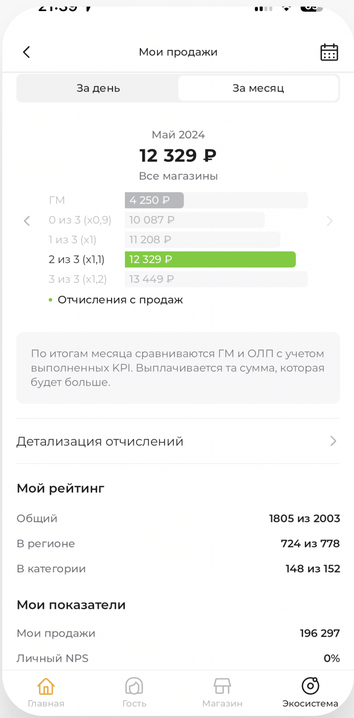
- TTFB — Время до первого байта сократили с 600 мс до 200 мс
- FCP — Время до момента, когда на экране появляется первый кусочек контента сократили с 700 мс до 350 мс
- LCP — время от начала загрузки страницы до отрисовки элемента, содержащего самый большой контент сократили с 6,3 сек до 2 сек
- Full Load — полное время загрузки страницы сократили с 20 сек до 3 сек

И обменов 1С

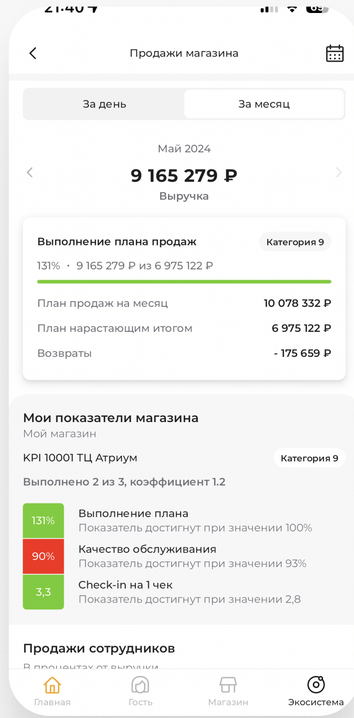
- Информация об отгрузке товара в базе-приёмнике оказывается через 15 секунд вместо 5 часов ранее

Проверять гипотезы, общаться с пользователем, делать удобней всегда

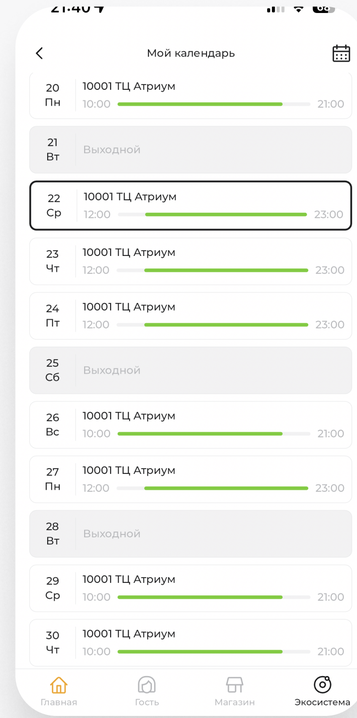
2024



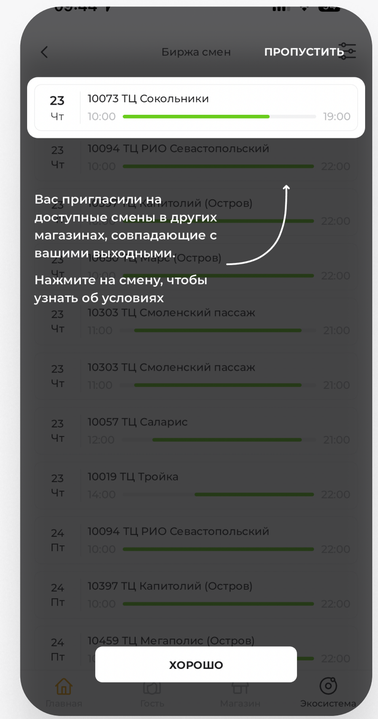
Сколько заработал я



Сколько заработал магазин



Мой график смен

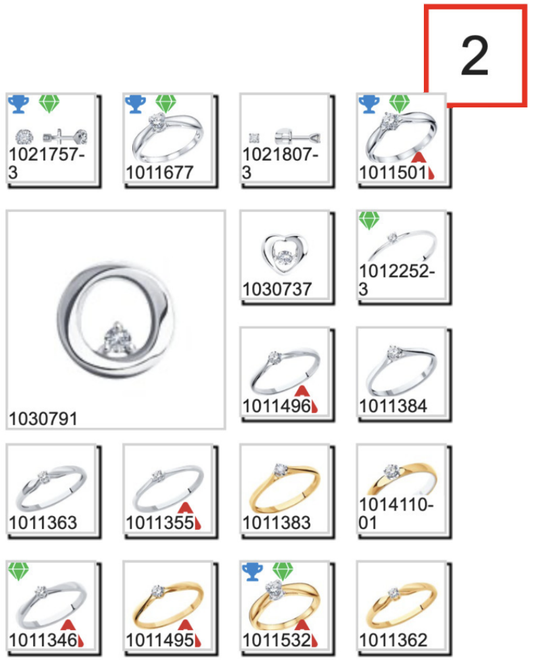


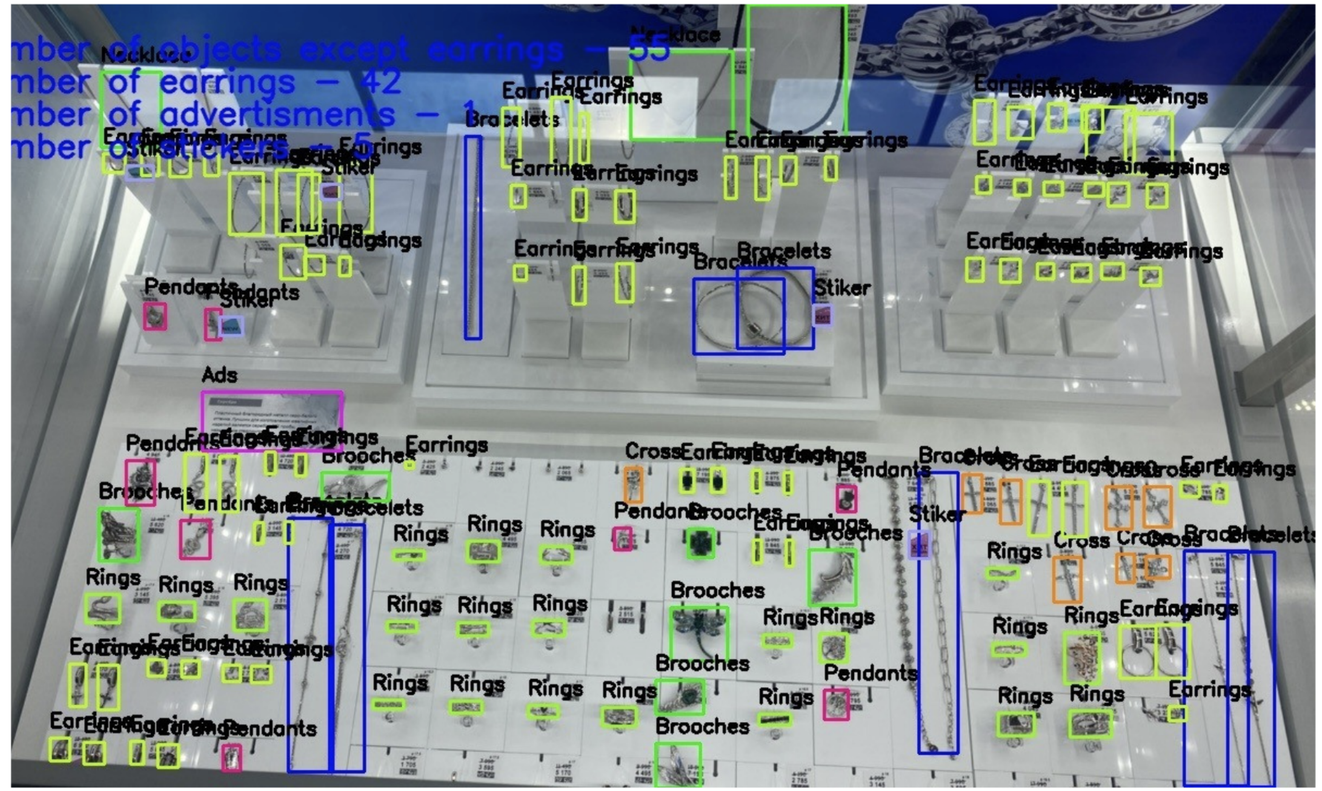
Биржа смен

SOKOLOV

Мерчандайзинг. От анализа данных до нейросетей.

2024





SOKOLOV

Продавец в магазине не любит онлайн-гостя.

И качество приложений тут не при чём.

Что мы делаем, чтобы быть OneRetail, в ситуации когда

- Денег в рынке нет
- Давит ключ
- Людей в торговых центрах нет
- Золото бьёт рекорды каждый день

- Искать возможности в новом покупательском поведении
- Работать с каждым гостем, даже с тем, кто не хочет общаться с продавцом
- Искать невозможные возможности для повышения конверсии в процессах магазина и онлайна

А еще больше продавец не любит Маркетплейсы

и как тут вообще продавать?...

Миша Кудашев

SOKOLOV

+7 (910) 958–42–23