



CNews FORUM 2017: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЗАВТРА

К каким инвестициям в ИТ готовы
средние и малые ритейлеры?

Сергей Алтухов

Директор по информационным технологиям,
Компания Симпл

Ассортимент, промо, ценообразование



Крупный
ритейл



Специализирован
ная розница

Близость к покупателю, сервис

в максимальное использование преимуществ

Персональное внимание каждому покупателю
Действительно востребованные сервисы
Реагировать на тренды

в людей

Развитие и сохранение собственной команды
Реальное партнерство ИТ и бизнеса
Сбалансированное использование внешних ресурсов

в защиту от угроз

Сохранить простоту процессов и технологий
Быстро применять изменения
Не упускать инновации

Здравствуйте, Сергей!
Размер скидки: 15%

Ваш менеджер: Олеся Авдеева

Добро пожаловать на интернет-страницу компании Simple - одного из крупнейших импортёров и дистрибуторов высококачественного алкоголя в России. В нашей коллекции более 450 производителей из 42 стран мира, и разобраться в этом многообразии вам поможет ваш персональный менеджер Олеся Авдеева. С радостью познакомлю вас с ассортиментом, проконсультирую о дополнительных услугах и отвечу на все ваши вопросы.

Связаться со мной просто:
+7 (495) 510-50-01 доб.1818; +7 (964) 638-35-90
oavdeeva@simple.ru

Персональные рекомендации

Корпоративный набор

сроком действия до 23.07.2017

подробнее

С праздником дамы

сроком действия до 10.03.2018

подробнее

Мужской праздник

сроком действия до 22.02.2018

подробнее

Новый год

сроком действия до 25.12.2017

подробнее

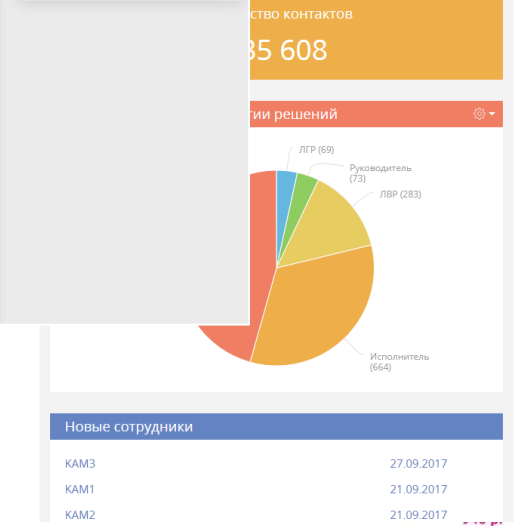
Список полезных файлов

- Инструкция №1
- Инструкция №2

Зимин Александр Сергеевич	Шлыгин Артем Сергеевич
Игнатушкин Александр Леонидович	Шлыгин Артем Сергеевич
	Широкова Алина Маликовна
	Широкова Алина Маликовна
	Широкова Алина Маликовна
	Шипилева Мария Олеговна
	Шипилева Мария Олеговна
	Шипилева Мария Олеговна

Личный кабинет

- Профиль
- Договоры
- История заказов
- Товарная матрица
- Персональные рекомендации
- Избранное



о я могу для вас сделать? > bpmonline

ОТЧЕТЫ ▾ ВИД ▾

Количество: 235 608 ✕

О ОБРАЩЕНИЯМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ >

Многоликая Бургундия -15%

Вина из разных областей Бургундии со скидкой

См. все >

Pfefferer	0,75 л	1290 р.
Pino Grigio	0,75 л	1290 р.

игристое См. все >

Prosecco Spumante Brut	0,75 л	890 р.
Prosecco Spumante Brut	0,75 л	1490 р.

Порто и Херес См. все >

Oloroso "Solera 1842"	0,75 л	3990 р.
Cream "Isabela"	0,75 л	1690 р.
Graham's Fine White Port	0,75 л	1390 р.

Tap here to fill entire screen

Личный кабинет

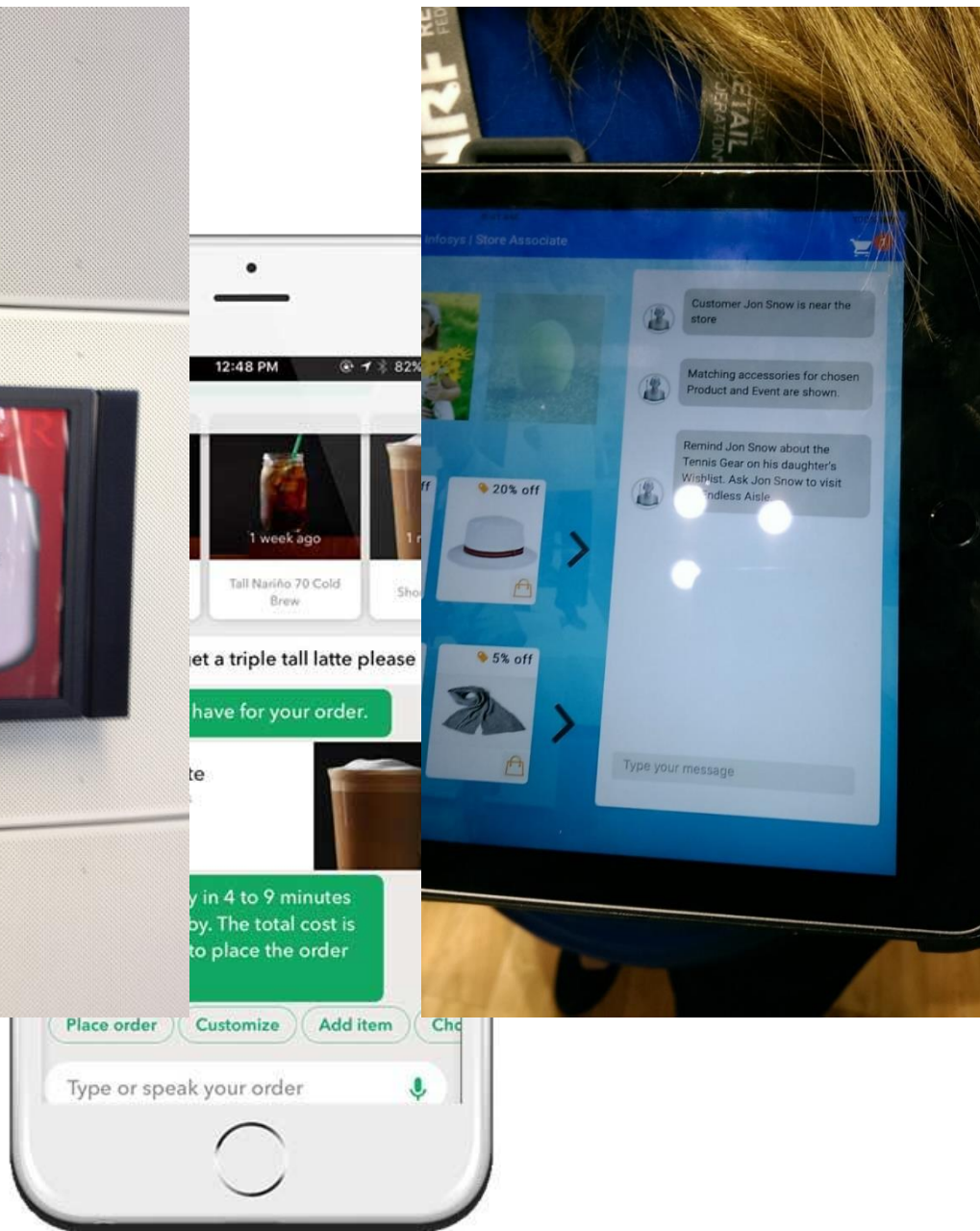
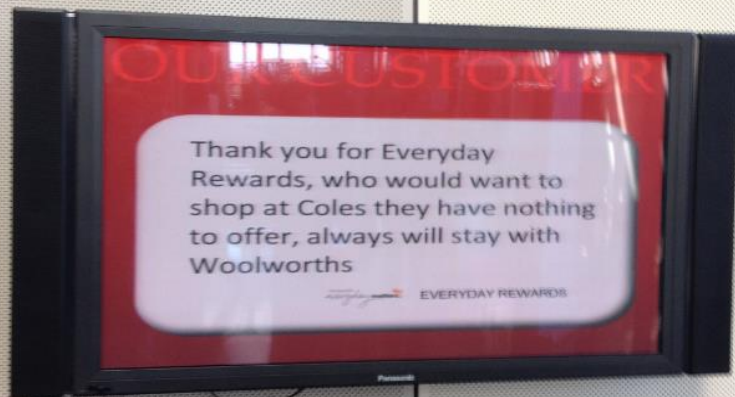
- Вся история взаимодействия
- Персональные акции и предложения

CRM система

- Единая клиентская база
- Объединённая история по всем каналам
- Сегментация
- Маркетинговые мероприятия

Мобильные приложения

- Редизайн iSimple
- Мобильные рабочие места
- Электронная винная карта



Взаимодействие с покупателям

- Дополнительные сервисы
- Внутренние и внешние чат-боты
- Работа с обратной связью

Маркетинг

- Управление акциями: календарь, эффективность
- Digital signage

Внешние факторы

- Помарочный учет
- Дистанционная торговля

Развитие

- Программа адаптации
- Постоянное развитие специалистов
- Реорганизация структуры департамента по функциональным областям/задачам
- Понятные и достижимые цели
- Поддержка инициатив сотрудников

Работа с внутренними заказчиками

- Совместное планирование изменений
- Общая ответственность за результат
- Внутренний «трудовой десант» - стажировка ДИТ в других департаментах
- Создание роли бизнес-аналитика в ДИТ

Собственная эффективность

- Новая модель inhouse/outsource
- Ориентация service desk на решение максимального круга задач
- Внутренняя база знаний
- Получение обратной связи по выполненным заявкам
- Периодические опросы по удовлетворенности сервисом

Цель – создание компактной команды профессионалов, способной поддержать все проекты и инициативы Компании

проекты, не соответствующие масштабу

WFM для сети из 30 магазинов 150-200 метров

Мобильное приложение «что бы было»

Собственный портал некоммерческих закупок при росте сети на 10 магазинов в год

попытка езды на мертвой лошади

Автоматизация и поддержка «исторических» и излишне сложных процессов

Поддержка ERP 15-летней давности

Использование дорогостоящих ресурсов для рутинных задач

затраты или экономия, не соответствующие результату

Helpdesk сравнимый по стоимости с CRM

Экономия на сервисном обслуживании критической инфраструктуры

Устаревшее оборудование с очень дорогой поддержкой