

markswebb

MARKSWEBB.RU

STATE OF SMALL BUSINESS RUSSIA 2023

Каким ожиданиям предпринимателей
и руководителей должен соответствовать
цифровой сервис, чтобы быть востребованным
для малого бизнеса в России

Посмотреть запись эфира



ПРОГРАММА ОНЛАЙН-МИТАПА

Цифровизация малого бизнеса в РФ

- Состояние малого бизнеса в России
- Какие сервисы используют предприниматели
- Какие инсайты помогут их улучшить



Алексей Скобелев

Карта цифровизации и профайлы ЛПР

- Как внешняя среда влияет на выбор
- Насколько важную роль играет личность ЛПР
- Как найти подход к сложным клиентам



Иван Григоркин

Как выбирают финтех-сервисы

- Как отличаются запросы у разных компаний
- Какие есть сложности при работе с ЭДО
- Почему руководители отказываются от сервисов



Анастасия Липова

ЦИФРОВИЗАЦИЯ МАЛОГО БИЗНЕСА В РОССИИ

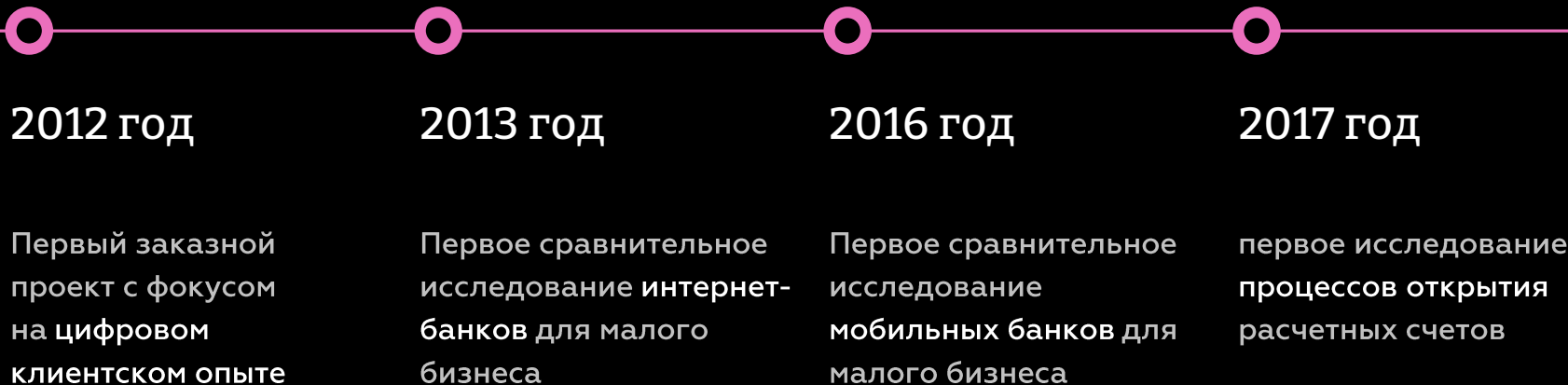


Алексей Скобелев

Генеральный директор Marksw Webb

marksw Webb

MARKSWEBB — ЭКСПЕРТ В БАНКОВСКИХ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСАХ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА



100+ проектов с банками и ключевыми небанковскими финансовыми сервисами для бизнеса

СТЕПЕНЬ ЦИФРОВИЗАЦИИ МАЛОГО БИЗНЕСА ПРАКТИЧЕСКИ НЕ ИССЛЕДОВАНА

Облачные решения,
облачные хранилища
данных

сен
2020

ноя
2021

окт
2022



Системы
по автоматизации
работы с клиентом

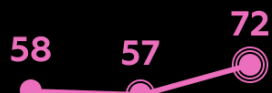
сен
2020

ноя
2021

окт
2022



Корпоративная почта



Инtranет, корпора-
тивный портал/
корпоративная
социальная сеть



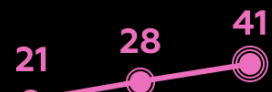
Системы
автоматизации работы
предприятия



Онлайн системы
организации
командной работы



Мессенджеры для
общения с коллегами



Сервисы для анализа
больших данных



Количество компаний

Торговля оптовая (кроме авто)

296 133

Операции с недвижимостью

137 011

Торговля розничная (кроме авто)

105 718

Работы строительные

86 065

Строительство зданий

71 653

Транспорт

47 051

Торговля автомобилями опто/розница

45 222

Архитектура и проектирование

42 124

Рестораны и общественное питание

36 750

Здравоохранение

35 006

Складское хозяйство и логистика

33 786

Разработка ПО

27 691

Растениеводство и животноводство

22 045

Реклама и маркетинг

20 578

Производство металлических изделий

20 476

Ремонт/монтаж машин, оборудования

17 975

Охрана

16 815

Строительство сооружений

16 604

Производство пищевых продуктов

14 059

Обслуживание зданий и территорий

13 087

Управленческий консалтинг

12 906

Аренда и лизинг

12 738

Услуги для бизнеса

10 769

Финансовые услуги

9 444

Минеральная продукция

9 401

Научные исследования

9 296

Обработка данных, интернет-сервисы

9 093

Производство резины и пластмасс

8 975

Обработка древесины

8 413

Производство мебели

7 620

Производство машин

7 528

Полиграфия

7 447

Обеспечение энергией, газом и паром

7 198

Телекоммуникации

6 281

Сбор, обработка, утилизация отходов

6 262

Производство одежды

5 675

Химическое производство

5 166

Производство компьютеров и оптики

4 323

Электрическое оборудование

4 092

Производство прочих изделий

3 799

Производство металлургическое

1 386

Все остальные

158 702

State of Small & Micro Business 2023 — это взгляд на цифровизацию через качественное понимание мотивов и барьеров управленцев, а не через метрики

- **Глубинные интервью** с высшими руководителями бизнеса
- **50** респондентов
- Равномерность респондентов по региональности, индустрии бизнеса и размеру компании
- **Фокус на цифровизацию бизнес-процессов** и использование сервисов в повседневной работе
- **Барьеры, триггеры к изменениям, факторы выбора**, боли и причины отказа, успешные внедрения, отношение к существующим сервисам.

ЦЕННОСТЬ

Лучше понять
пользователей

Повысить качество
Продуктовых решений

Сэкономить
на собственных
исследованиях

ДЛЯ КОГО



Руководители продуктов

понимание потребностей пользователей
и процессов на стороне заказчика



Руководители маркетинга

понимание профиля целевой аудитории,
их мотивов и циклов принятия решений



Стратеги

оценка потенциала развития бизнеса
в разрезе индустрий и регионов



Топ-менеджмент

понимание рынка, расстановка
приоритетов, прогнозы и планирование

КАК ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ И РУКОВОДИТЕЛИ ОТНОСЯТСЯ К ЦИФРОВИЗАЦИИ



Иван Григоркин

Тимлид исследования

ИССЛЕДОВАЛИ ВЫСШЕЕ РУКОВОДСТВО МАЛОГО И МИКРОБИЗНЕСА



Размер

- Выручка от 50 до 800 млн рублей
- Штатные сотрудники: от 5 до 100
- Организационно правовая форма: ИП или ООО



Отрасли бизнеса

- Оптовая торговля
- Розничная торговля
- Интеллектуальный бизнес
- Производство



География

- Москва и агломерация
- Города миллионники
- Небольшие города, 100 – 300 тыс. человек

В ФОКУСЕ ИССЛЕДОВАНИЯ — КЛЮЧЕВЫЕ ПОСТАВЩИКИ СЕРВИСОВ ДЛЯ БИЗНЕСА



Сервисы для продвижения



Финансовые сервисы



Сервисы для управления процессами



IT-инфраструктура



Государственные сервисы

КАК МЫ ИССЛЕДОВАЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ БИЗНЕСА

Карта сервисов и поставщиков

- Разделили продукты на категории
- Выделили ключевых провайдеров

Гипотезы и гайд

- Инсайты исследований Markswebb
- Публичные отзывы

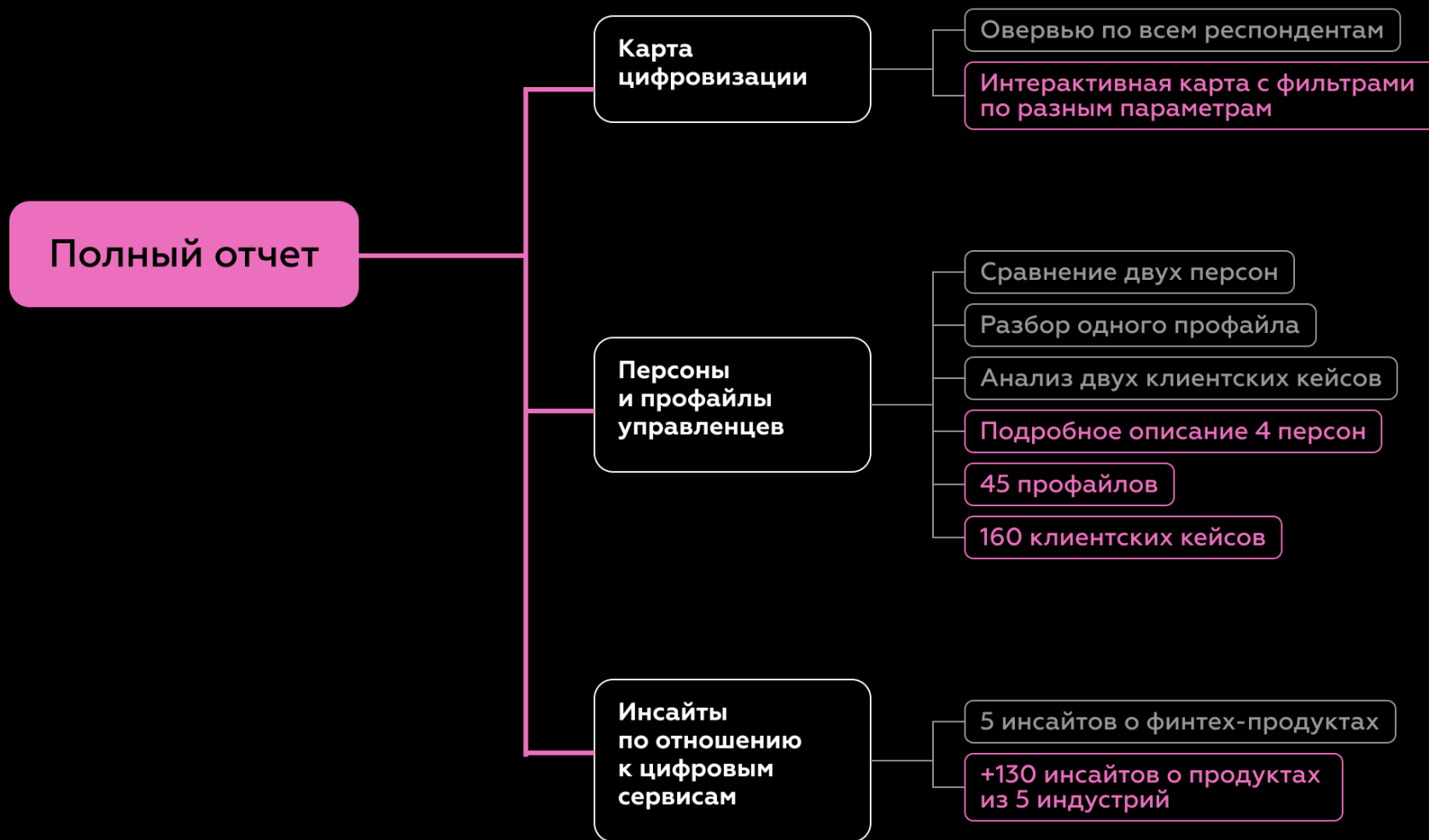
50 глубинных интервью

- Зоны ответственности директора и сотрудников
- Регулярные задачи директора
- Изменения в цифровизации за последний год
- Цели и планы
- Отношение к цифровым сервисам и поставщикам
- Влияние санкций на цифровизацию

Систематизация инсайтов

- Поиск фактов и историй предпринимателей о цифровых сервисах
- Группировка по частотности
- Поиск причинно-следственных связей

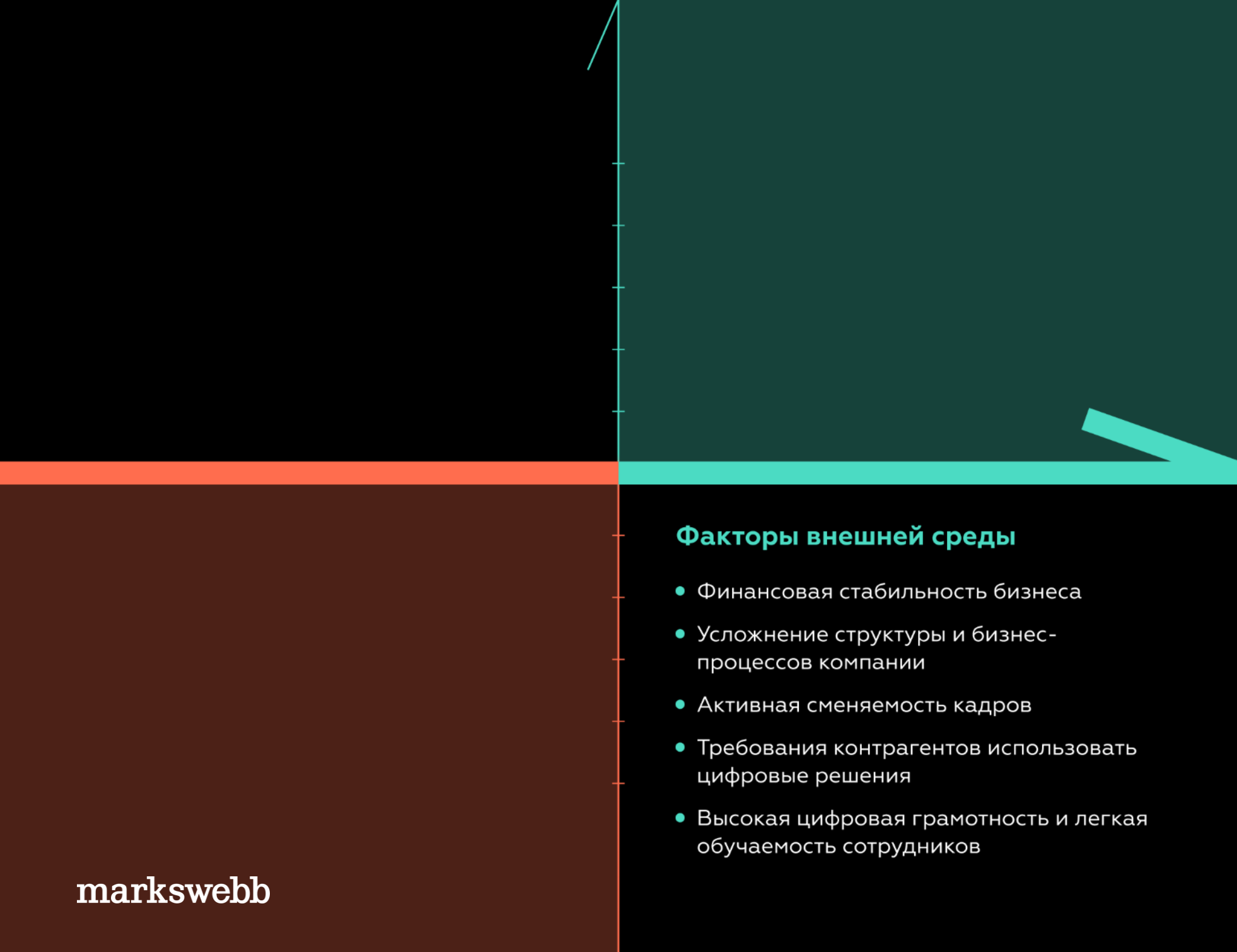
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ



КАКИЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯЮТ НА ЦИФРОВИЗАЦИЮ МАЛОГО БИЗНЕСА

Внутриличностные факторы

Факторы внешней среды



Факторы внешней среды

- Финансовая стабильность бизнеса
- Усложнение структуры и бизнес-процессов компании
- Активная сменяемость кадров
- Требования контрагентов использовать цифровые решения
- Высокая цифровая грамотность и легкая обучаемость сотрудников



Внутриличностные факторы

- Доверие к цифровым сервисам в целом
- Перфекционизм и желание все улучшать
- Уровень личного опыта использования цифровых сервисов
- Внимание к удобству работы сотрудников
- Желание быть частью общности цифровых руководителей/цифровых компаний

Факторы внешней среды

- Финансовая стабильность бизнеса
- Усложнение структуры и бизнес-процессов компании
- Активная сменяемость кадров
- Требования контрагентов использовать цифровые решения
- Высокая цифровая грамотность и легкая обучаемость сотрудников

Цифровизация как идея



Цифровизация как вынужденная необходимость

Объем компании

5-40 сотрудников

41-80

81-100

Сфера бизнеса

Производство

Опт

Розница

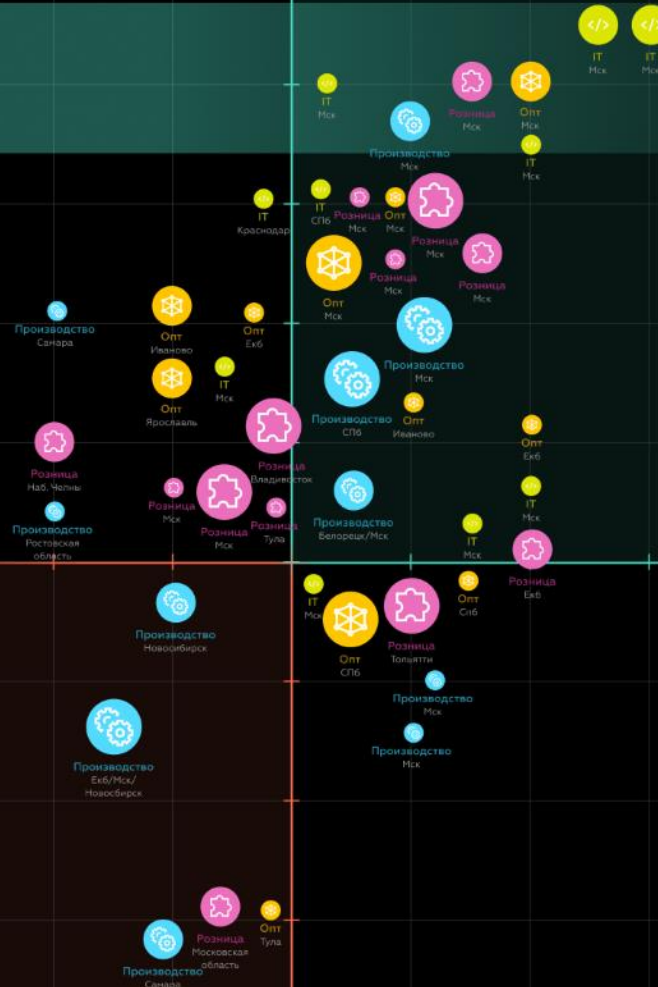
IT

markswebb



Цифровизация как идея

- Активный пользователь цифровых продуктов, хорошо знает их диапазон
- Важен цифровой имидж компании
- Важно личное отношение к сервису и его создателям: бренд, идея и философия
- Ищет и пробует новое.
- Готов тратить ресурсы (материальные и временные) на внедрение



-

markswobb

КАК ЗАВОЕВАТЬ ДОВЕРИЕ ЛЮБОГО БИЗНЕСА К ЦИФРОВОМУ ПРОДУКТУ

упоминали 26 из 50 респондентов

Элемент 1

Прозрачность подключения и финансовых условий

- Понятное пошаговое описание процесса на главной сайта или быстрый переход к нему
- Простые тарифы показывают стоимость обслуживания до подключения
- Раздел с тарифом в авторизованной зоне, не гиперссылка на сайт
- Отдельная лента с историей списаний всех платежей
- Предупреждения о комиссиях либо указание, что действие бесплатно



Алеся

финансовый директор
в Москве

Оптовая торговля

Послушать фрагмент интервью

упоминали 28 из 50

Элемент 2

Уверенность в стабильности продукта и поставщика

- Свести к минимуму редизайны и обновления интерфейса
- Предупреждать об обновлениях заранее и рассказывать, зачем это нужно
- Если нет громкого бренда, интегрироваться с продуктами «на слуху»
- Если есть имя на рынке — расширять продуктовую линейку



Екатерина

генеральный директор
в Москве

Розничная торговля

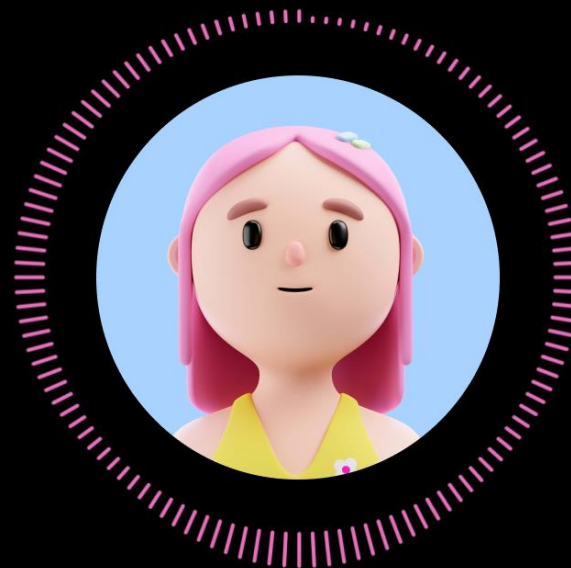
Послушать фрагмент интервью

упоминали 30 из 50

Элемент 3

Качество поддержки

- Работа 24/7
- Оперативность: сразу берут трубку, отвечают в чате за минуту
- Мультиканальность: и чат, и звонок
- Решение большинства кейсов онлайн, без встреч со специалистами



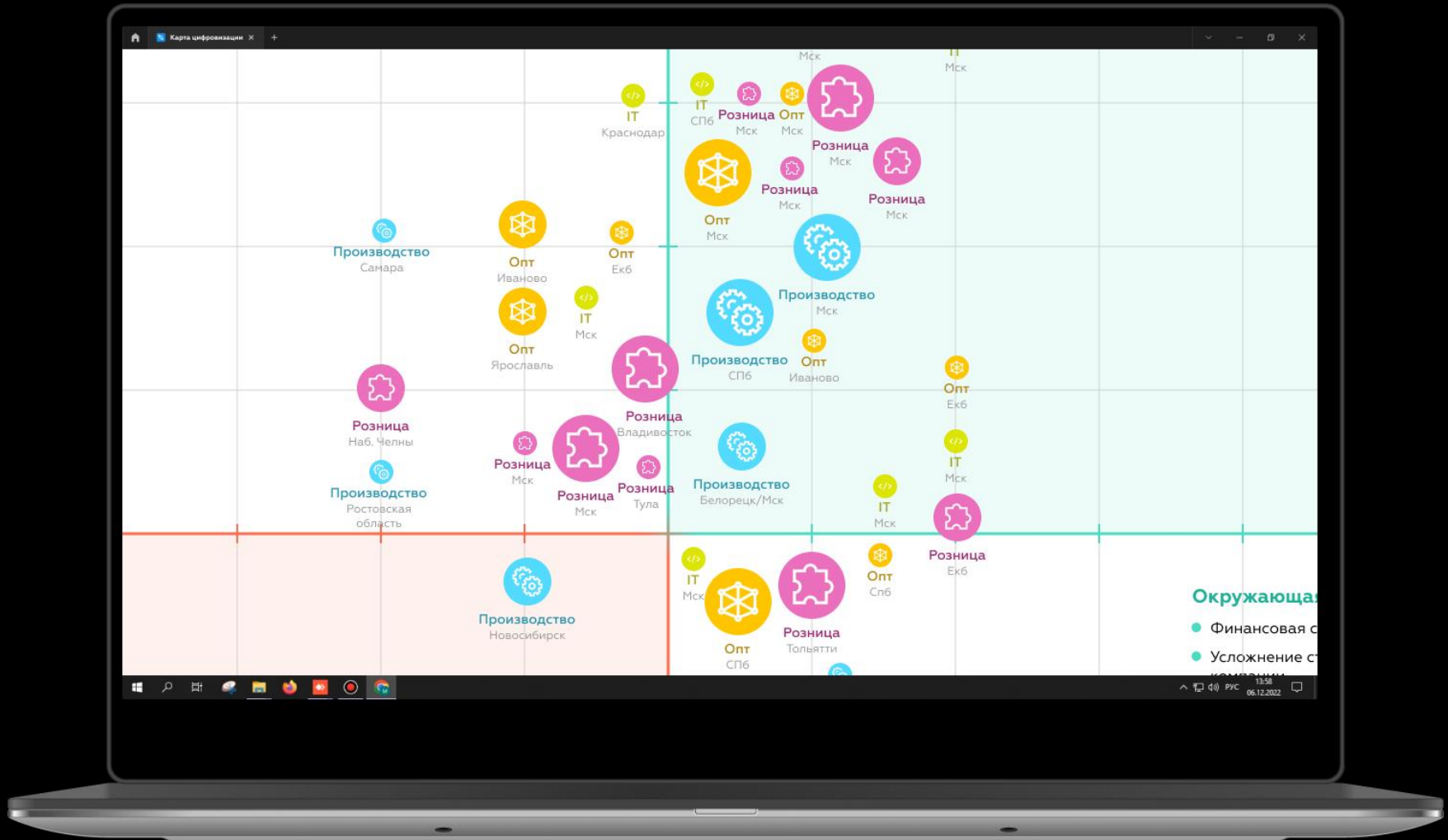
Юлия

финансовый директор
в Москве

Клининговая компания

Послушать фрагмент интервью

КАК ЭФФЕКТИВНО РАБОТАТЬ С КОНКРЕТНЫМИ КЛИЕНТСКИМИ КЕЙСАМИ



ПРИМЕР. СЛОЖНЫЕ КЛИЕНТЫ КУПАТ ПРОДУКТ, ЕСЛИ ПОЧУВСТВУЮТ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД



Григорий ^{Москва}

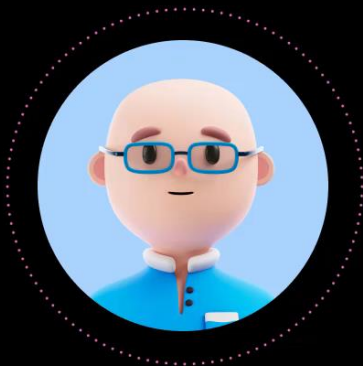
Производство,
ремонт и строительство

41-80 сотрудников

- Низкий уровень цифровой грамотности руководителя и сотрудников
- Работает с бизнесом, стремится выйти в розницу
- Решает только критичные проблемы, остальные зачастую игнорирует
- Отвечает на входящую коммуникацию: рассылки и холодные звонки



ЛПР САМИ НЕ ИЩУТ РЕШЕНИЕ НЕКРИТИЧНЫХ ПРОБЛЕМ, **НО РЕАГИРУЮТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ**



Григорий

Цели

Осуществлять оперативное управление бизнесом в режиме одного окна

Мотивы/Барьеры



Долго и сложно ставить задачи сотрудникам и контролировать их работу



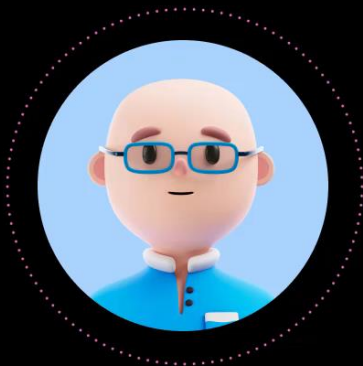
Руководитель не готов проактивно решать проблему

Решение

Приглашение на участие в семинаре от поставщика CRM

Послушать фрагмент интервью

ПРИ ВНЕДРЕНИИ НОВОГО СЕРВИСА ВАЖНА ЛИЧНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ



Григорий

Цели

Осуществлять оперативное управление бизнесом в режиме одного окна

Настроить прием платежей от физических лиц

Мотивы/Барьеры

→ Долго и сложно ставить задачи сотрудникам и контролировать их работу

↩ Руководитель не готов проактивно решать проблему

→ Нужно оперативно выходить в розничный сегмент, чтобы сохранить бизнес

↩ Нет базовых знаний о сервисах приема платежей

Решение

Приглашение на участие в семинаре от поставщика CRM

Обратиться в банк, где открыт расчетный счет

[Послушать фрагмент интервью](#)

КАРТОЧКА ЛПР ОТРАЖАЕТ ЦЕЛИ, МОТИВЫ И БАРЬЕРЫ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Карта цифровизации

← Назад к карте координат



ГригорийМосква



Производство, ремонт и строительство

81-100 сотрудников

Возраст: 41 год

Должность: заместитель генерального директора

Обязанности: финансы, взаимодействие с подрядчиками, общение с ключевыми клиентами

Компания находится в кризисном положении, потеряли крупных оптовых клиентов, которые ушли с рынка. Планируют развивать розничное направление.

В решении проблем ждет помощи со стороны. Для выхода в розницу, подключения новых сервисов хочет нанять консультанта.

Понимает, что компания отстает в цифровизации, но не предпринимает активных действий, чтобы это изменить.

Низкий уровень цифровой компетенции руководителя и сотрудников.

Цели

Мотивы/Барьеры

Целевой продукт

Подключение и использование

1. Осуществлять оперативное управление бизнесом в одном сервисе

→

Есть потребность контролировать работу продающих менеджеров: учет рабочего времени, контроль коммуникации с клиентами, прослушивание звонков.

Хочет видеть общую информацию по заказу и его статус (на каком этапе выполнения находится).

Вести внутреннюю и внешнюю коммуникацию в общем сервисе для управления.

Оперативно ставить задачи сотрудникам в общем сервисе для управления.

Интегрировать сервис для бухгалтерии с CRM, чтобы просматривать там финансовую отчетность.

↶

Руководитель не ищет информацию о том, как достичь цели, не ищет подходящие цифровые решения.

Руководитель не хочет проявлять инициативу в решении проблемы с настройкой и доработкой CRM системы. Ждет инициативы от поставщика.

Не знает, как интегрировать сервис для бухгалтерии в CRM. Не ищет информацию о том, как это сделать.

CRM Битрикс24

Руководителю на электронную почту пришло письмо с приглашением на семинар (презентация сервиса). На семинаре продающий менеджер показал функционал CRM. Сервис руководителю понравился, он установил базовую версию.



Поставщик не рассказал о всех возможностях сервиса, не помог адаптировать сервис под потребности компании.

Ожидал, что функционал продемонстрированный на презентации будет адекватен в стоимости базовой версии, но оказалось, что за него необходимо доплачивать. Цена доработки сервиса, добавления нового функционала высокая.

Для руководителя функционал для постановки задач неудобный. Проще и быстрее поставить задачу в мессенджере.

Информация о статусе проекта заносится в CRM с опозданием или не заносится совсем. Не распределены обязанности по внесению информации в CRM между сотрудниками.

Руководителю не нравится интерфейс мессенджера внутри CRM системы, поэтому для коммуникации используют другой мессенджер.

Руководитель использует CRM систему для просмотра информации о статусе заказов, контроля учета времени продающих менеджеров, контроля коммуникации с клиентом

markswebb

Заказать

ПОТРЕБНОСТИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ В РАМКАХ ОТДЕЛЬНЫХ ПРОДУКТОВ



Анастасия Липова

Старший исследователь

СТРУКТУРА БАЗЫ ИНСАЙТОВ

Полный отчет

Инсайты делятся на смысловые группы;

- про поиск и выбор сервиса
- про процесс внедрения
- про использование сервисов, с болями пользователей
- про травмирующий опыт
- мнение о ведущих поставщиках

Финансовые сервисы

50

интернет-банки и приложения

бухгалтерия

эквайринг и кассы

ЭДО

IT-инфраструктура

25

хранение данных

связь

видеонаблюдение

Сервисы для управления процессами

21

CRM

таск трекаеры

складской учет

корпоративные порталы

Сервисы для продвижения

22

рекламные кабинеты

лидогенераторы

конструкторы сайтов

Государственные сервисы

14

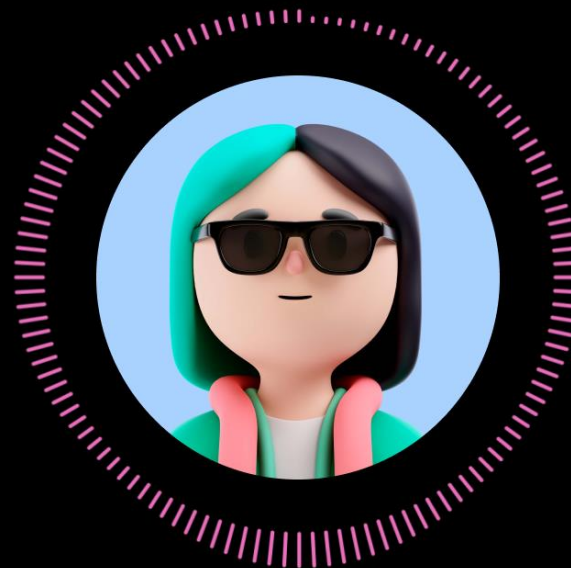
личный кабинет ФНС

площадки гос. закупок

электронная подпись

Бизнес стремится
получить все
финансовые сервисы в
рамках одного пакета

- Наличие единого поставщика — это способ снизить риск.
- Но к разным финансовым продуктам формируются индивидуальные требования с точки зрения клиентского опыта.



Татьяна

финансовый директор
в Москве

Производство

Послушать фрагмент интервью

Предприниматели выбирают банки, которые лучше решают их ключевые бизнес- задачи

-

генеральный директор
в Самаре

Послушать фрагмент интервью

Предприниматели выбирают банки, которые лучше решают их ключевые бизнес- задачи

- Для участников тендеров — скорость получения банковских гарантий
- Для компаний с ВЭД — валютный контроль



Амир

финансовый директор
в Москве

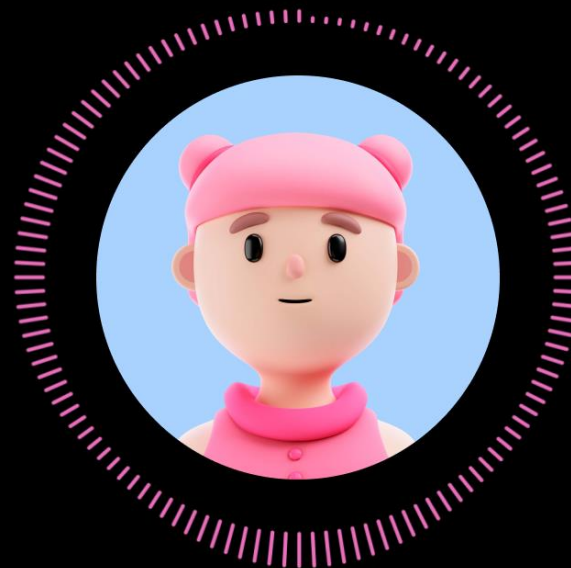
оптовая торговля

Послушать фрагмент интервью

Клиенты будут активнее
пользоваться ЭДО, если
узнают об обмене
документами между
разными сервисами

Причины:

- Не знают о возможности обмена документами между разными сервисами
- Выполняют требование крупного заказчика, чтобы не потерять заказ



Екатерина

генеральный директор
в Краснодаре

разработка ПО, IT услуги

Послушать фрагмент интервью

От сервисов бухгалтерии
и финансового анализа
отказываются из-за
сложного интерфейса

- Решения принимают бухгалтер и финансисты, а не директор
- **Финансовым директорам** нужен упрощенный интерфейс для делегирования задач сотрудникам нефинансового профиля
- **Руководителям нефинансового профиля** нужен упрощенный интерфейс для проверки финансовой отчетности



Владимир

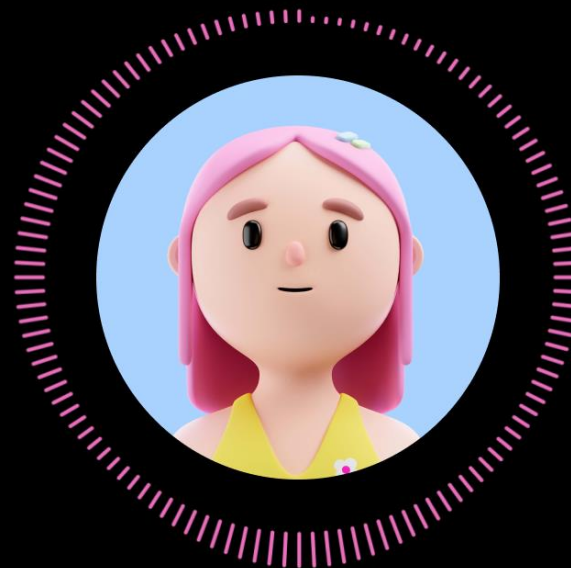
финансовый директор
в Санкт-Петербурге

реклама, digital-маркетинг

Послушать фрагмент интервью

От сервисов бухгалтерии
и финансового анализа
отказываются из-за
сложного интерфейса

- Решения принимают бухгалтер и финансисты, а не директор
- **Финансовым директорам** нужен упрощенный интерфейс для делегирования задач сотрудникам нефинансового профиля
- **Руководителям нефинансового профиля** нужен упрощенный интерфейс для проверки финансовой отчетности



Екатерина

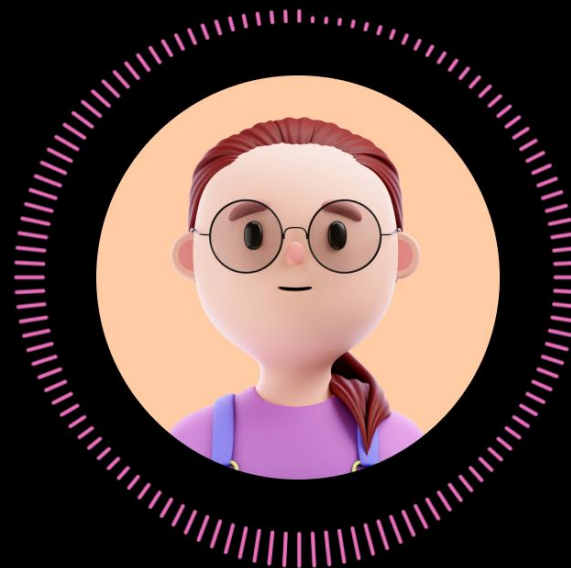
финансовый директор
в Москве

IT услуги

Послушать фрагмент интервью

При выборе кассы и эквайринга бизнес не видит преимуществ комплексного сервиса

- Розничный бизнес старается минимизировать затраты на старте и избегает комплексных решений от поставщиков
- Подключение сервисов от разных поставщиков — это негативный клиентский опыт и больше издержек
- Поставщикам важно донести ценность своих услуг до аудитории



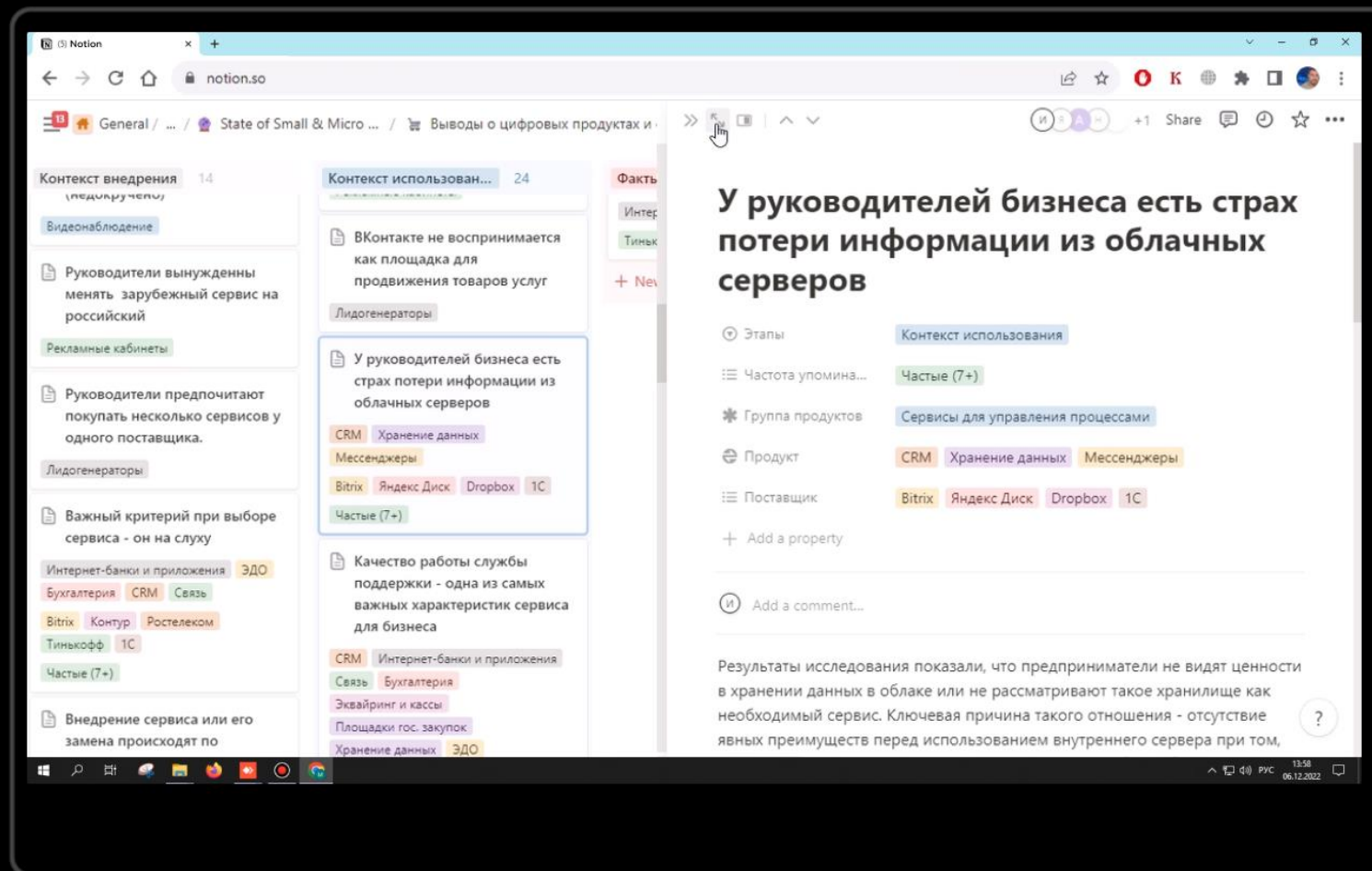
Марина

заместитель генерального
директора в Москве

розничные продажи

Послушать фрагмент интервью

КАК РАБОТАТЬ С ИНСАЙТАМИ О ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТАХ



РЕЗУЛЬТАТЫ STATE OF SMALL & MICRO BUSINESS

Отчет

100+ страниц

- Интерактивная карта с фильтрами по разным параметрам
- Подробное описание 4 персон руководителей
- 45 профайлов
- 160 клиентских кейсов
- 130+ инсайтов о продуктах из 5 индустрий

Для продакт-оунеров сервисов для бизнеса

- Банки и финтехы
- Телеком
- Бигтехи и провайдеры IT-инфраструктуры
- Платформы для цифрового продвижения
- Производители сервисов автоматизации бизнес-процессов
- Государственные учреждения

КАК МЫ МОЖЕМ ПОМОЧЬ В РАЗВИТИИ ЦИФРОВОГО СЕРВИСА ДЛЯ БИЗНЕСА

Экспертиза

Markswebb

- + Глубокое понимание бизнеса как деятельности и процессов
- + Методики проведения качественных интервью
- + База знаний по финансовым сервисам для бизнеса

Задачи, в которых Markswebb

может эффективно помочь

- + Понять, что ещё сервис может предложить клиенту
- + Понять, почему сервисом не пользуются или происходят отказы
- + Протестировать и доработать продуктовые идеи

Купить отчет или аудит
hello@markswebb.ru

Почитать публичные результаты
📌 @markswebb

Если остались вопросы



Иван Григоркин

Тимлид. Методика и результаты
ig@markswebb.ru



Юлия Морозова

PR. Публичные материалы
julia@markswebb.ru



Дмитрий Гаврилин

Менеджер проекта



Яна Багина

UX-исследователь



Анастасия Липова

UX-исследователь



Тимофей Барсов

Директор по исследованиям
и консалтингу



Арина Тараканова

стажер



Кристина Усвятцова

Дизайнер

markswebb