

Канва бизнес-модели А. Остервальдера

Адаптация вопросов Наталья Дроздова @drozdnpsy

Ваше имя:

Ваши ценности:

Что и Кому?

Шаг 1
 	
Описание продукта Что вы делаете?
Что продаете?
 	
Продукты/ Ключевые виды деятельности
• Производство: включает разработку, создание и вывод на рынок продукта
• Разрешение проблем: поиске оптимального решения для конкретного клиента
• Платформы/сети
	Шаг 2
	Кому вы помогаете?
	Клиентская аудитория
	
	Работа = Задачи = Что клиенту надо сделать?
	• Функциональные
	• Социальные
	• Личностные/эмоциональные
	
	Боли = Проблемы клиенты = Почему не моет справиться сам?
	• Нежелательные результаты
	• Препятствия
	• Риски
	
	Выгоды клиента = Что получит при решении задачи?
	• Финансовые:
	  • Прямые и опосредованные,
	  • Быстрые и отсроченные
	• Эмоциональные
	• Информационные: знания, опыт
	• ВременнЫе
	
	Аватар клиента
	Указывайте самые критичные
	• Возраст, пол.
	• Что делает их счастливыми.
	• Социальный статус
	• Окружение
	• Финансовая ситуация
	• … что еще считает важным
	
	Если речь идет про корпоративного клиента , то опишите их характеристики, принципиальные для использования или приобретения вашего продукта.
	Например:
	• Компании – поставщики определенных категорий товаров/ услуг.
	• Компании, где нет сложного процесса согласования договоров…
	
	Инструменты изучения клиентов
	• Карта эмпатии клиента
	• CustDev
		Шаг 3
		
		Каким образом вы оказываете помощь клиентам?
		Ценностное предложение (value proposition)
		
		Оно сообщает вашей аудитории:
		• Что вы делаете?
		• Как именно
		• Для кого вы это делаете?
		• Что вы делаете иначе?
		
		Ответьте на ключевые вопросы каждого потенциального клиента
		1. Что ему это даст?
		• *Какую проблему Ваш продукт решает?*
		• *Как закрывает Боли?*
		• *Какие Выгоды получит от вашего продукта?*
		
		2. Почему именно Ваш продукт или услуга? Чем Вы лучше конкурентов?

Как доставляете?

Шаг 4 **Как вы взаимодействуете?** • Как привлекать? • Как удерживать? • Как возвращать? **Типы взаимоотношений с клиентами** • Персональная поддержка • Особая персональная поддержка • Самообслуживание • Автоматизированное обслуживание • Сообщества для обмена знаниями • Совместное создание	**… и за какую цену?** Ценообразование	**Шаг 5** **Как о вас узнают и каким образом вы доставляете до них свои ценностные предложения.** **Пять этапов продвижения товара** 1. Информационный: как мы повышаем осведомленность потребителя? 2. Оценочный: как мы помогаем клиентам оценивать ценностные предложения? опросники для продвижения, оценка итогов, отзывы и прочее. 3. Продажа: каким образом мы предоставляем клиентам возможность приобретения продукта? 4. Доставка: как мы доставляем продукт клиентам? Как оказываем услугу? 5. Постпродажный: как мы обеспечиваем клиентам дальнейшее обслуживание? Как общаемся после оказания услуги?

Как создаете?

Шаг 6 **Кто вам помогает?** **Ключевые партнеры**	**Шаг 7** **Кто вы есть и чем владеете?** **Какие ресурсы мне нужны для реализации идеи: создания продукта / продвижения/ функционирования бизнеса**
Без них ваш бизнес не будет существовать! Принимают участие в решении стратегических вопросов и делят с нами прибыль Они вам зачем? 1. **Оптимизация и экономия на масштабе** 2. **Снижение рисков и неопределенности** 3. **Приобретение ресурсов и видов деятельности.** передача **части задач** на аутсорс. Ключевые вопросы для заполнения блока: • Кто наши ключевые партнеры? • Кто наши основные поставщики? • Что они для нас делают? • *Какие ключевые ресурсы мы получаем от партнеров?* • *Какую ключевую деятельность осуществляют партнеры?* • Что мы для них делаем?	**Персона лидера:** • Личные цели • Ценности • Профессиональные компетенции: Знания. Умения. Навыки • Административные компетенции • Личностно- психологические качества: сильные и слабые стороны **Финансы:** • Личные накопления • Спонсоры • Инвесторы • Гранты • Краудфандинг **Люди / Ключевые компетенции: Знания, Умения, Навыки. Форма взаимодействия: проектная команда, штат, аутсорсинг** • Для создания продукта • Для продвижения и продажи • Для постпродажного сопровождения • Для вспомогательных бизнес-задач (бухгалтерия, юридическая поддержка) **Информация:** • интеллектуальная собственность, • патенты и авторские права, • базы данных **Материальные и Digital ресурсы:** • Помещение • Оборудование • ПО • Соцсети • Платформы **Другое**

Сколько?

Шаг 8 **Сколько вы вкладываете?** **Структура затрат**	**Шаг 9** **Сколько вы получаете?** **Потоки поступления доходов**
Учтите • Ключевые ресурсы • Виды деятельности • Партнеров • Этапы продвижения • Налоги Как вы можете оптимизировать издержки?	• За что готовы платить клиенты? • Как клиент готовы платить? (предоплата, пост оплата, рассрочка и пр.) • За что еще вы получаете деньги? Бонусы от поставщиков и прочее