

СИТИМОБИЛ

Data driven decision-making

или что исследовать при
запуске нового бизнеса

Евгений Лукьянчиков,
директор по развитию бизнеса

Инструменты для
принятия решений
в бизнесе

Открытые
данные



Данные
аналитики



Данные
исследований
(трекингов и adhoc)

Собственный
опыт, интуиция
и информация из
личных каналов

Риски принятия решений



Время

**Действия
третьих лиц**
(партнеры, конкуренты,
государство)



**Цена
ошибки**
(финансовые и
репутационные
риски)

**Наличие
ресурса на
реализацию**

Кейс:

Выход на рынок микромобильности

01 Выходить ли?

02 Как выходить?

03 С кем выходить?

04 Доработки продукта

05 Перформанс проекта

Решение 1 | Выходить ли?

На что смотрели?

- ▶ Открытые данные о чужом опыте
- ▶ Открытые данные о рынке
- ▶ Стратегический анализ, SWOT
- ▶ Финансовая аналитика
- ▶ Исследование позиционирования и тест концепции

Что влияло?

Время: сезонность бизнеса

Действия конкурентов:

нужно быть первыми, угроза Яндекса

Наличие ресурса:

ограниченные возможности продукта



Цена ошибки: стоимость разработки решения, создания коммуникаций, закупки медиа, затраты на привлечение, ~ 500 млн рублей

6

ПРИЧИН “ЗА”

- 1 Снижаем САС (стоимость привлечения пользователя)
- 2 Увеличение количества поездок через сервис и рост выручки
- 3 Лучше удерживаем пользователей
- 4 Улучшаем экономику бизнеса в целом
- 5 Диверсифицируемся
- 6 Получаем поводы для маркетинговых коммуникаций

Решение 2 | Как ВЫХОДИТЬ?

На что смотрели?

- ▶ Открытые данные по рынкам велосипедов и самокатов
- ▶ Аналитика целевых аудиторий
- ▶ Исследование концепции единого приложения

Что влияло?

Время: есть дедлайн запуска

Ресурс: какое приложение /интеграцию можем сделать к дедлайну



Цена ошибки:

упущенная выгода от непопадания в аудиторию или платформу, ~ 10-ки млн рублей

Велосипеды или самокаты?

Объём рынка

Млн руб., 2020

Объём парка

Тыс. шт., 2020

Прогноз роста

2021 vs. 2020



2 000

42 000

+275%



500

13 000

+66%

Новое приложение или интеграция в имеющееся?

Одно приложение
или несколько?

42%

Хотят все
сервисы в одном
приложении

Вместе с такси хотят видеть:

Каршеринг



Самокаты



Велосипеды



Нужны ли самокаты во ВКонтакте?

Наиболее популярные соцсети среди тех, которые используются самокатами ежедневно

Вся база



Возраст 16-24



Решение 3 | С кем выходить?

На что смотрели?

- ▶ Открытые данные и результаты переговоров, количество и качество партнеров
- ▶ Аналитика бизнеса партнеров
- ▶ Исследование отношения ЦА

Что влияло?

Действия партнеров: разные возможности и желание сотрудничать

Время: дедлайн запуска

 **Цена ошибки:** упущенная выгода от выхода на рынок со слишком маленьким или недостаточно ресурсным партнером, время на поиск нового, 200-300 млн руб

С кем вести переговоры?



Whoosh



Urent



Географическое покрытие

10

20

1

1

Количество самокатов

Неск. 10 Тыс + расширение

Неск. 10 Тыс. + расширение

Неск. Тыс

Неск. Тыс

Пользователей за 6 месяцев

48%

29%

16%

11%

Оценка опыта использования

4.4

3.8

4.4

4.8



МОСКОВСКИЙ ДОМ КНИГИ

СИТИМОБИЛ

Поехали!

на такси, самокате
или каршеринге

Использование сервиса каршеринга осуществляется через приложение. В приложении СИТИМОБИЛ предусмотрен только полистр. доступный для аренды автомобилей. Возможность проката самокатов зависит от начала сезона самокатов в вашем городе. Информация о доступности проката самокатов на СИТИМОБИЛ.RU. СИТИМОБИЛ – информационный сервис заказа транспортных и иных услуг, оказываемых партнерами.

Решение 4 | Дорабатывать ли продукт?

На что смотрели?

- ▶ UX исследования
- ▶ Аналитика поездок
- ▶ Аналитика привлечения (CAC, Реклама, GMV)
- ▶ Аналитика обращений в поддержку

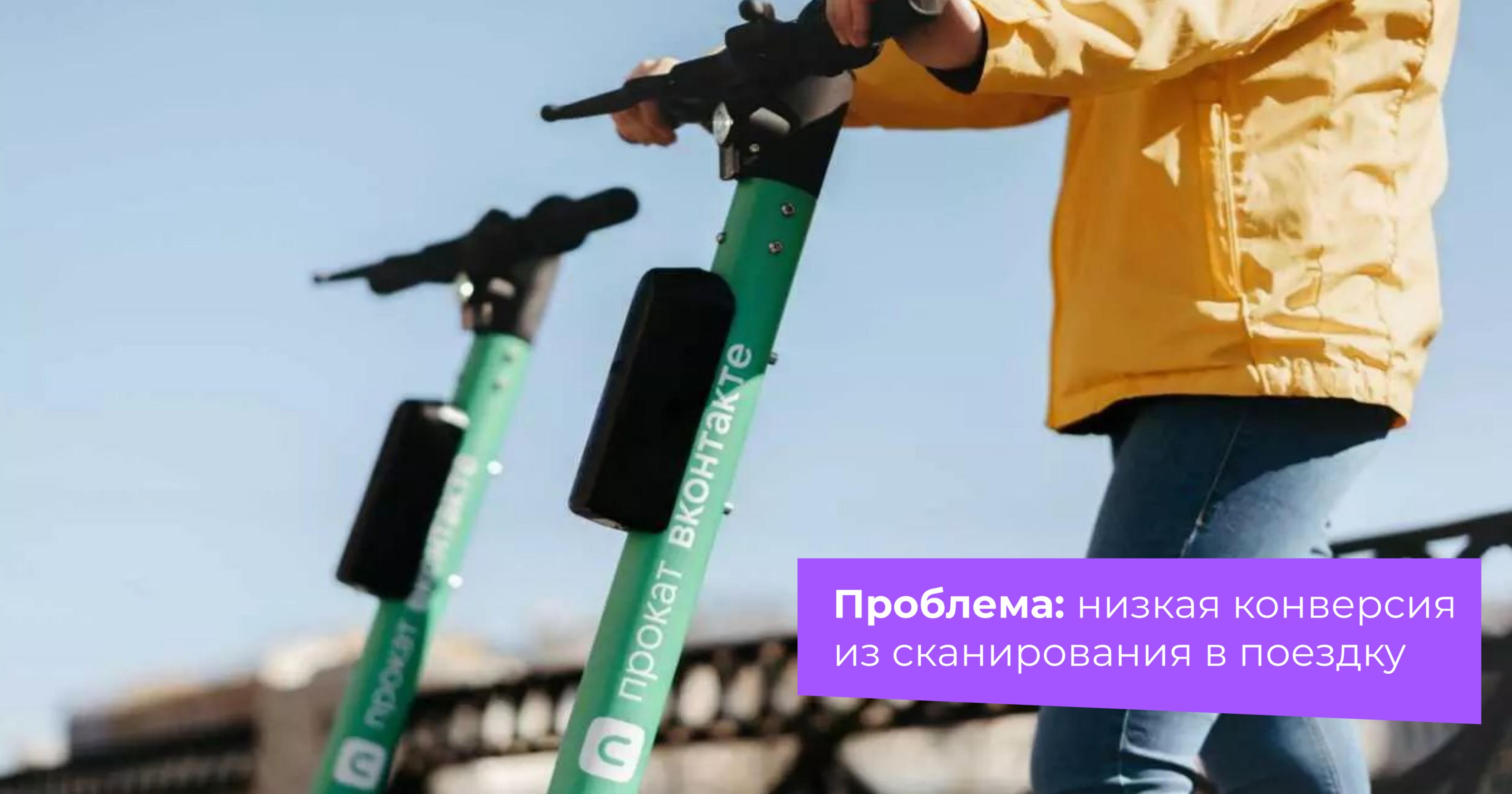
Что влияло?

Соответствие запланированным **метрикам**

Наличие **ресурса** продукта на доработки

Действия третьих лиц — **государства**

 **Цена ошибки:** Упущенная выгода от непоехавших из-за проблем в продукте, ~ 10-ки млн руб



Проблема: низкая конверсия из сканирования в поездку

Пользователи видят такое



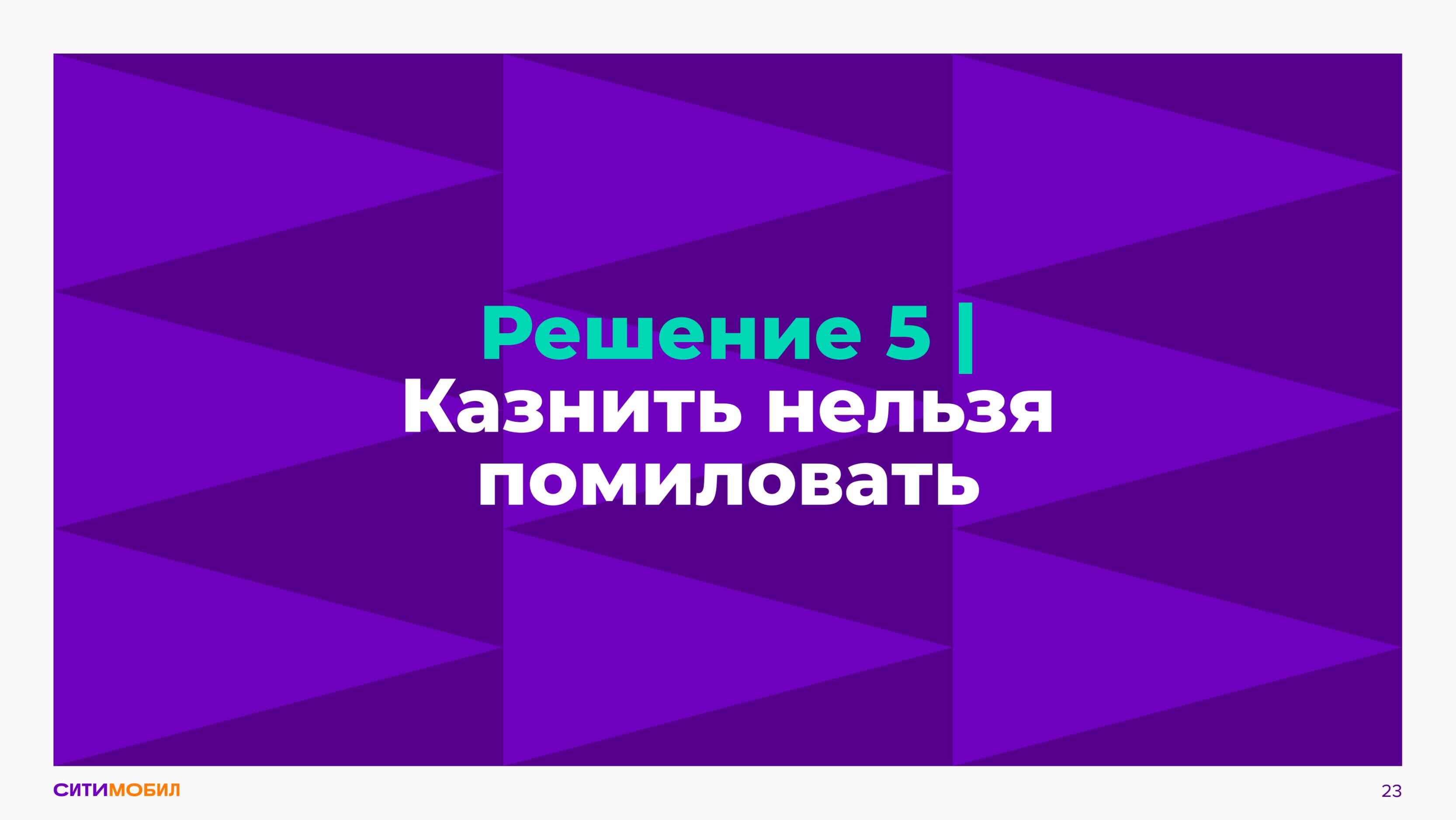
и сканируют самокаты Woos

Дороги ждут!
Как и этот красивый
электросамокат



В
приложении
VK
перекрасили
самокаты в
фиолетовый
и конверсия
выросла на
8%





Решение 5 |
Казнить нельзя
помиловать

На что смотрим?

- ▶ Аналитика поездок
- ▶ Аналитика обращений в поддержку
- ▶ Исследование ВНТ
- ▶ Открытые данные и новости о рынке

Что влияет?

Действия третьих лиц — **государства, конкурентов**

Наличие **ресурса** продукта на доработки



Цена ошибки:

- ▶ Потеря доли рынка, как следствие выручки
- ▶ Потеря актуальности, как следствие непопадание в правовое поле

Мониторинг продукта, бренда и конкурентов

- ▶ Количество поездок на самокатах выросло в 4 раза
- ▶ Самокаты появились в более чем 80 городах
- ▶ С рынка ушли минимум 4 игрока и пришло еще 6, в том числе Яндекс



Мониторинг продукта, бренда и конкурентов



- ▶ Запретили и снова разрешили ездить на самокатах
- ▶ Введены правила аренды самокатов и продолжается ужесточение регулирования

Lessons learned





+



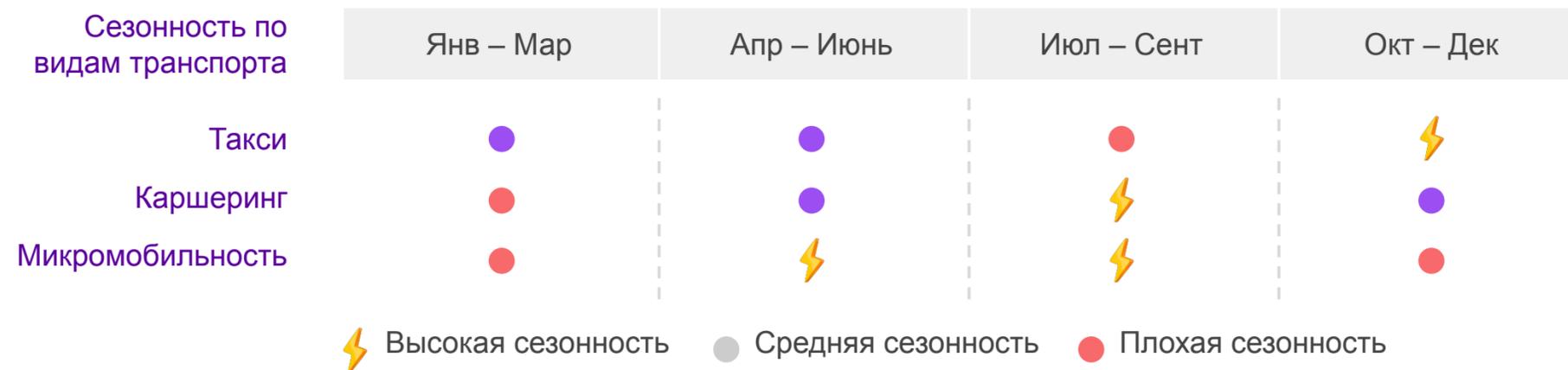
=



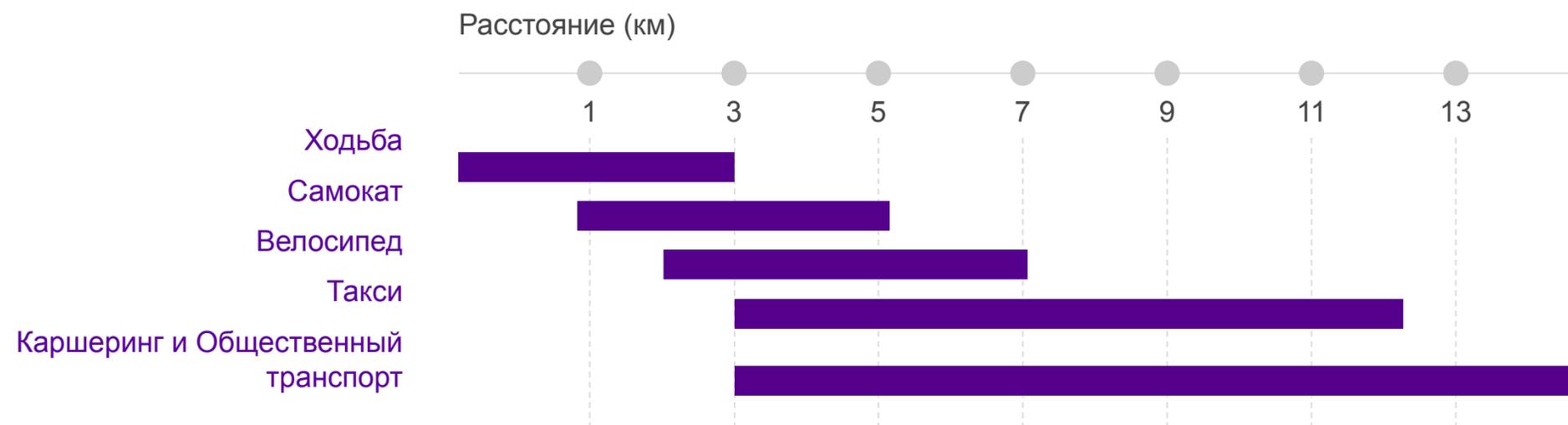
?

Микромобильность диверсифицирует бизнес агрегаторов и позволяет покрыть больше потребностей пользователей

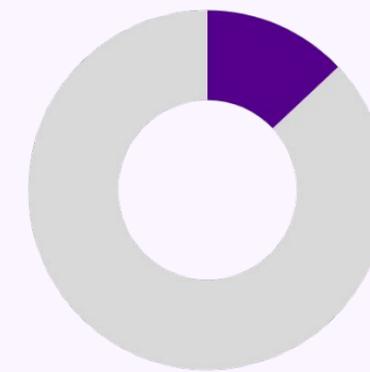
Разная сезонность позволяет сгладить колебания в течение года



Модальности комплиментарны на разных расстояниях



Доля самокатных поездок в сезон доходит до двухзначных чисел



до **13%** поездок Ситимобил в Ярославле делались на самокатах

Международные примеры микромобильности в агрегаторах такси

Интеграция микромобильности позволяет привлечь новых пользователей с более низким, чем в такси САС

Самокаты помогают привлечь новых пользователей в такси ...



■ Самокат ■ Такси

До 40%

Новых пользователей самокатов Ситимобил не пользовались приложением до этого

До 30%

Из них совершили первую поездку в такси течение 1 месяца

... при этом, стоимость привлечения клиентов ниже



-45%

Ниже стоимость поездки на самокате, чем на такси



+2%

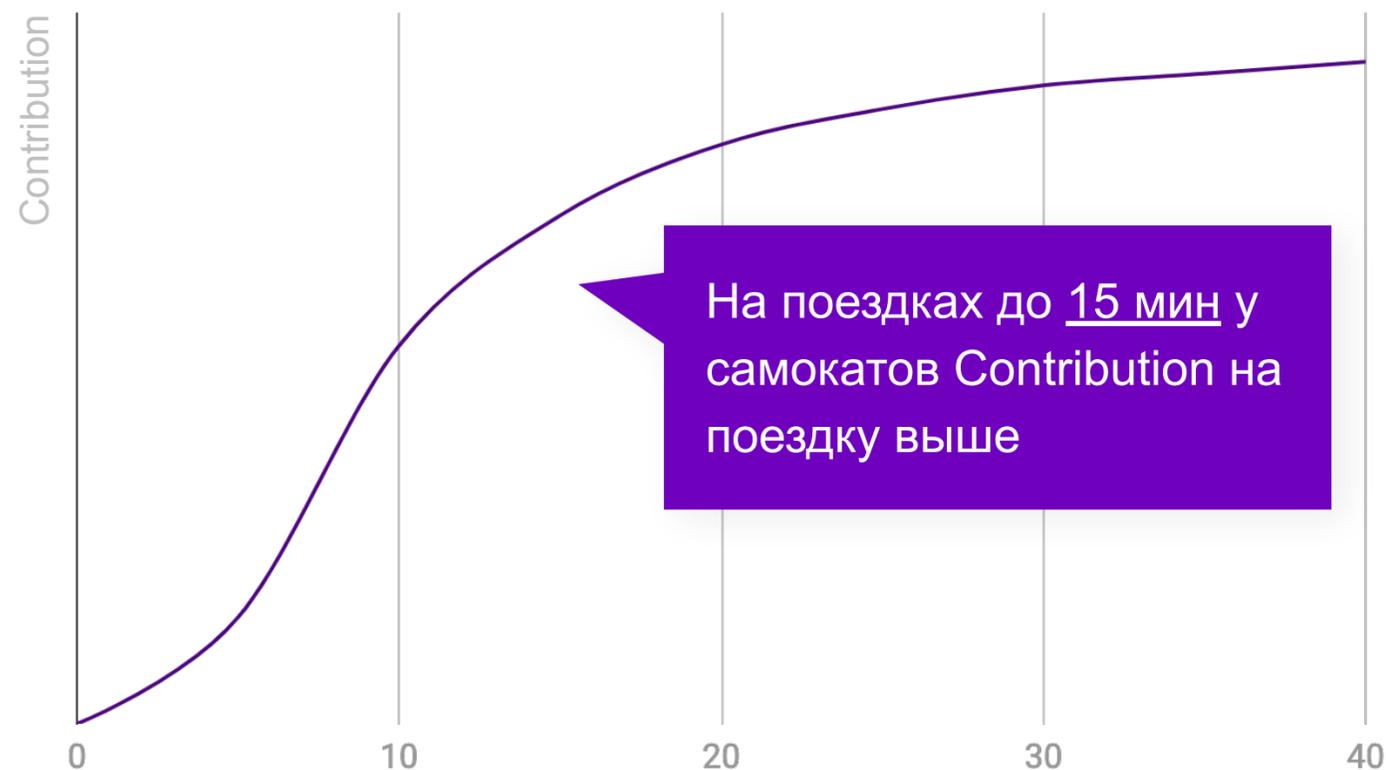
Дополнительных установок благодаря самокатам в App Store и Google Store

Международные примеры микромобильности в агрегаторах такси

Замена коротких поездок на такси поездками на самокатах улучшает экономику агрегатора

Из-за особенностей ценообразования короткие поездки менее выгодны агрегаторам

Contribution/ GMV агрегатора в зависимости от продолжительности поездки (мин) | иллюстративно



В такси до 40% поездок в сезон могли бы быть заменены самокатами с положительным эффектом на экономику



Поездки от/ до метро



Короткие поездки (до 3 км)



Клиент вышел до конечной точки

40%

Поездок на такси могут быть заменены поездками на самокате

Международные примеры микромобильности в агрегаторах такси

Решения в бизнесе

Не принимаются
на основании
какого-то одного
источника
информации



Могут быть
приняты
и отменены

Не принимаются
одним 
человеком

Последствия
принятых
решений
анализируются
в совокупности

**Больше
хороших
поездок!**

СИТИМОБИЛ





Кейс: ВЫХОД **на рынок** **микромобильности**

Велосипеды или самокаты?

			
Приложение	Green	Green	Green
Паркинг	Yellow	Yellow	Yellow
Цена	Green	Green	Green
Безопасность	Yellow	Yellow	Yellow



					
Приложение	Yellow	Green	Green	Green	Green
Паркинг	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green
Цена	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Безопасность	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Аккумулятор	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow

