



Дипломная работа на тему: “B2B - сайт для оказания юридических услуг”

Тыщенко И.Н., студент онлайн-школы ProductStar

Компания ООО “TAXES” оказывает юридические услуги организациям (консультации, ведение переговоров с налоговыми органами, представительство в суде), специализируясь в области налогового права. Взаимоотношения с клиентами, в основном, осуществляются по абонентским договорам (соглашениям), где предусмотрена ежемесячная оплата за оказанные услуги.

1. Описание целевой аудитории и основных потребностей

Вводные: наша ЦА, главным образом сотрудники коммерческих компаний разной организационно-правовой формы (ПАО, НАО, ООО).

Проблема: сотрудники организаций, из-за постоянно меняющегося налогового законодательства, а также пробелов в законе, испытывают тревогу, стресс при принятии решений, поскольку неверное решение может привести к финансовым потерям.

Потребность: ЦА хочет своевременное информирование по изменениям в законодательстве, получать грамотные устные консультации или письменные отчеты по тому или иному вопросу налогового права в короткий срок, что улучшит работоспособность и психическое состояние коллектива.

Состав ЦА:

ядро: бухгалтеры.

прямая ЦА: гендиректор, финдиректор, правление.

косвенная ЦА: сотрудники финансового отдела.

2.Конкретизация ЦА

Ниши: сотрудники организаций, работающие в разных отраслях экономики (IT,Строительство, Екоммерс,Финанс,Ритейл,Фарма и т.д.).

Гео: города - миллионеры (Москва,Санкт-Петербург,Новосибирск,Нижний Новгород,Казань,Челябинск,Красноярск,Краснодар,Ростов-на-Дону).

Возраст: 25-60 лет.

ЦА много рабочего времени тратит на мониторинг и анализ законов и подзаконных актов.

3. По подходу JTBD:

- а) **Определение работы(задачи).** Правильное применение законов с учётом судебной практики. Быстро меняющееся законодательство, расплывчатые формулировки в нормативных актах могут привести к убыткам (штрафы, неустойки, судебные разбирательства).
- б) **Контекст.** Выход новых законов и подзаконных актов. Сложность и коллизия нормативных актов, а также пробелы в законодательстве.
- с) **Определить конкурентов.**
 - 1) **Прямая конкуренция.** Компания “Правовой эксперт” оказывает юридические услуги организациям в сфере налогового законодательства. Расположена в г. Москва.
 - 2) **Вторичная конкуренция.** Компания Miricare оказывает услуги по регистрации бизнеса за границей, в странах с упрощёнными налоговыми правилами.
 - 3) **Непрямая конкуренция.** Компания Sportlife предоставляет сотрудникам наших клиентов корпоративные абонементы в спортивный зал и плавательный бассейн. Это позволяет сотрудникам наших клиентов быть более эффективными и стрессоустойчивыми. Вероятно может уменьшиться объем запрашиваемых услуг и в дальнейшем к пересмотру стоимости абонентских соглашений.

4.SWOT- анализ компании TAXES:

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none">● сплоченная команда профессионалов(адвокатов и юристов) с большим опытом работы в налоговой сфере;● узкий профиль юридической деятельности;● хорошая деловая репутация;● постоянный рост числа клиентов;● много успешных рабочих кейсов;● наличие курьеров	<ul style="list-style-type: none">● нехватка сотрудников;● частое отсутствие руководства компании в офисе;● медленное реагирование на запросы клиентов;● не развиты представительства в других регионах;● недостаточный бюджет для расширения компании;● главный офис на окраине города.
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none">● тенденция к усложнению законодательства;● государственные программы по развитию предпринимательства;● возможность оказывать услуги компаниям из стран СНГ.	<ul style="list-style-type: none">● сильная конкуренция в юридической среде;● отсутствие дешевых кредитов на развитие бизнеса;● экономический спад, банкротство предприятий;● уход бизнеса в другие юрисдикции;● ослабление курса национальной валюты;● инфляция.

5. Метрики продукта

Бизнес-метрики
Profit, GMV, LTV



Экономические метрики
ARPU, ARPPU

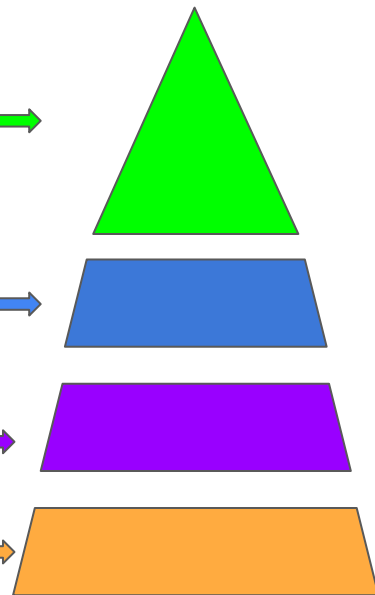


Продуктовые метрики
RR, CR(договор/рег.на сайте)

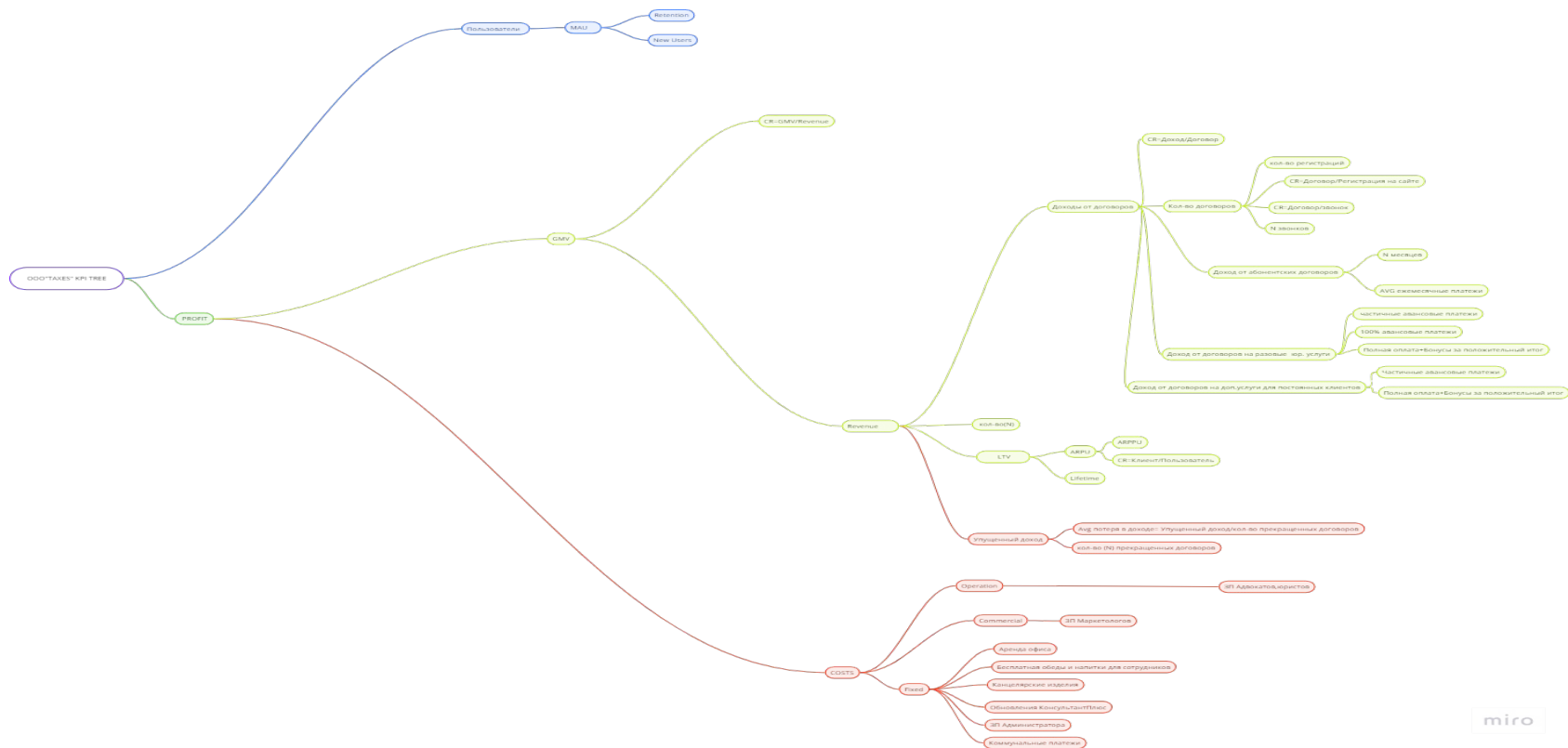


Specific metrics

Кол-во прекращенных аб. договоров
/мес. Кол-во заключенных
аб.договоров/мес.



6. Иерархия метрик



7.Lean Canvas для юридической компании TAXES

Problem	Solution	Unique Value Proposition	Unfair Advantage	Customer
Некачественная юридическая поддержка в сфере налогового права, приводит к дополнительным расходам, нервозности коллектива. Альтернатива: свой штат налоговых юристов.	Квалифицированные юристы узкого профиля, окажут качественную поддержку в сфере налогового права.	Компания TAXES - ваш надежный защитник в решении налоговых споров любой сложности.	Штат высокопрофессиональных сотрудников с профильным образованием, имеющих большой опыт в решении налоговых споров.	Главным образом коммерческие организации с разной организационно-правовой формой(ПАО, ООО, НАО).
	Key Metrics 1. Кол-во абонетских договоров, заключенных за месяц. 2. Кол-во договоров, подписанных на оказание доп. услуг за месяц. 3. Кол-во подписанных договоров на оказание разовых юр. услуг за месяц. 4. GMV. 5. Profit. 6. LTV.		Channels 1. Телемаркетинг("холодные" и "теплые" звонки); 2. "Сарафанный" маркетинг; 3. Органический трафик.	
Cost Structure 1. Operation(З/П юристов+премии). 2. Commercial(маркетолог)3. Fixed (админитратор, бухгалтерия, аренда офиса, канцелярия).			Revenue Streams Доходы от договоров на оказание юридических услуг(абонетские договоры, договоры на доп. услуги и на разовое обслуживание).	

8.1 Кейс 1: спланировать тестирование маркетинговой гипотезы с помощью HADI цикла для компании TAXES

Маркетинговая гипотеза	Совершаемые действия для проверки гипотезы	Сбор информации	Формирование заключения (выводы)
Если применить скрипт для “холодных” звонков потенциальным клиентам, то конверсия из звонков в заключение абонентского договора (далее а/д) увеличится с 10% до 15%.	Используя базу 2ГИС сделать 200 звонков в месяц потенциальным клиентам.	Анализируем кол-во подписанных а/д от “холодных” звонков, осуществленных за месяц.	Конверсия из звонков в заключения а/д выросла с 10% до 16%. Гипотеза подтвердилась.

8.2 Кейс 2: спланировать тестирование контентной гипотезы с помощью HADI цикла для компании TAXES

Контентная гипотеза	Совершаемые действия для проверки гипотезы	Сбор информации	Формирование заключения (выводы)
Если на главной странице сайта сделать раздел кейсы , куда поместить выигрышные решения и постановления судов, то конверсия из посещения главной страницы в регистрацию увеличится с 7% до 9%.	Частично изменить главную страницу сайта, поместив раздел кейсы компании TAXES, подключить аналитику.	Оцениваем конверсию в регистрации на сайте компании TAXES.	Конверсия в регистрацию увеличилась с 7% до 11%. Гипотеза подтвердилась.

9. Главная страница сайта компании Taxes



10. Анализ главных страниц сайта 3-х прямых конкурентов:

- AngelTAX
- Грозов и партнеры
- Правовой эксперт

The screenshot shows the homepage of AngelTAX. At the top, there is a header with the company logo, a tagline "Точно в срок. 100% гарантия результата. Полная анонимность.", and a phone number "+7 958 756-95-75". Below the header is a navigation bar with links: "О компании", "Услуги", "Сервисы и цены", "Кейсы", "Отзывы", "Вопросы", and "Контакты". The main content area features a large heading "Налоговый консалтинг для юридических лиц" and a list of benefits: "Освободим до 76% времени руководителя на решение профильных задач", "Сохранили клиентам 400,45 млн рублей за прошлый год", and "Мы знаем, как снизить налоговую нагрузку в рамках закона". A magnifying glass is shown over a document. At the bottom, there is a blue button "Получить консультацию" and a small text "Сэкономьте время и бюджет с помощью налогового эксперта".

The screenshot shows the homepage of Grozov and Partners. The header includes the company logo, navigation links "УСЛУГИ", "О КОМПАНИИ", "НОВОСТИ", and "КОНТАКТЫ", and a phone number "+7 (499) 390 77 99". The main content area features a large heading "ЭКСПЕРТНЫЕ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ НАЛОГОВОГО ПРАВА И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ" and a blue button "ПОЛУЧИТЬ КОНСУЛЬТАЦИЮ". The background image shows two men in suits, one standing and one sitting, in a modern office setting.

The screenshot shows the homepage of Pravovoy Ekspert. The header includes the company logo, navigation links "Услуги" and "О компании", and a phone number "+7 (499) 390 77 99". The main content area features a large heading "Экспертные налоговые решения" and a text "9 налоговых юристов помогут пройти проверки, сопроводят на допросе и закроют ваши риски". At the bottom, there are two buttons: "Бесплатная консультация" and "Написать в чат-бот". The background image shows a close-up of a hand holding a pen.

10.1. AngelTAX

- светлый дизайн
- присутствуют все необходимые разделы сайта (о компании, услуги, кейсы, контакты и т.д.)
- достаточно самоуверенно написано про 100% гарантию результата (это юриспруденция, все может быть)
- есть предложение о консультации, но надо ли платить, не понятно
- много предлагают выгод для клиента от экономии времени до уменьшения расходов по налогам

AngelTax Точно в срок. 100% гарантия результата. Полная анонимность. +7 958 756-95-75

О компании Услуги Сервисы и цены Кейсы Отзывы Вопросы Контакты

Налоговый консалтинг для юридических лиц

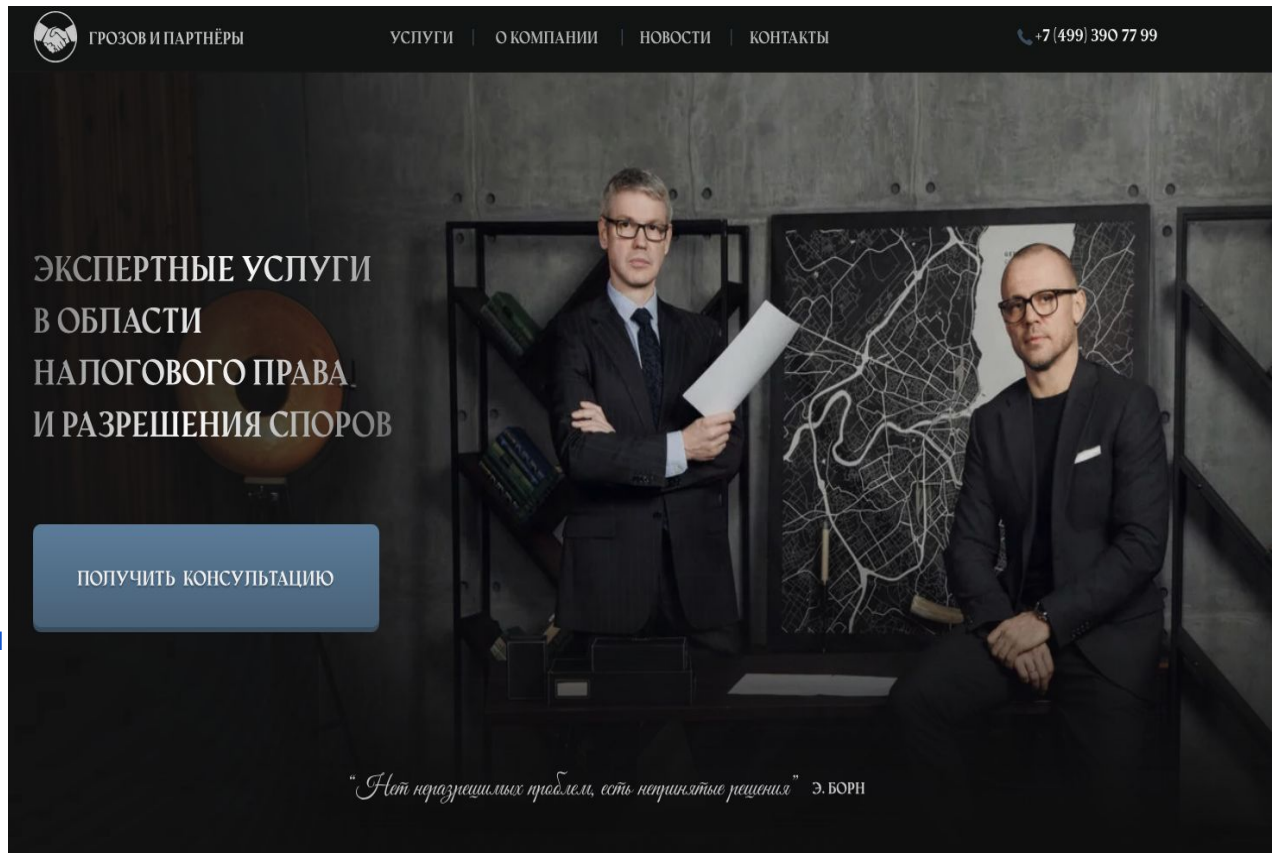
- Освободим до 76% времени руководителя на решение профильных задач
- Сохранили клиентам 400,45 млн рублей за прошлый год
- Мы знаем, как **снизить налоговую нагрузку** в рамках закона

[Получить консультацию](#) Сохраним ваше время и бюджет с помощью консалтинга

Оптимальный результат с профессиональной командой экспертов, имеющих большой опыт работы в налоговых органах, знающей всю работу системы ФНС изнутри

10.2 Грозов и партнеры

- сайт выполнен в тёмных тонах
- есть все разделы, необходимые для знакомства клиента с компанией
- на главной странице фото лидеров компании, хороший ход, чтобы вызвать доверие клиента
- говорится о специализации в области налогового права, что может свидетельствовать о качестве юридических услуг
- подчеркивается экспертность, что вполне логично при узконаправленной деятельности
- имеется кнопка “Получить консультацию”



10.3 Правовой эксперт

- первым делом указывают на свою экспертность
- за подписку предлагают чек-лист по оценке рисков и первые действия при выездной проверке (как дополнит. способ сбора контактной информации)
- услуги только в сфере налогового права (более 12 лет)
- акцент на численность штата (9 налоговых юристов) говорит о небольшой компании, качество услуг в приоритете над кол-вом
- также предлагается статистика отзывов, % выигранных дел, успешных кейсов
- в УТП предлагают решить тревоги клиентов, связанных с допросами и проверками налоговых органов
- есть бесплатные консультации и чат-бот

11. Сравнение цен на основные юридические услуги, оказываемые компанией Taxes и её ближайшим конкурентом AngelTax

В юридическом бизнесе интервал цен на услуги, от нижнего порога до верхнего, достаточно велик и сильно зависит от сложности дела. Окончательная стоимость услуги может быть определена лишь после тщательного изучения всех документов по делу.

Нижний порог цен компании Taxes по некоторым видам услуг немного ниже, чем у AngelTax, что может являться для Taxes небольшим преимуществом при поиске клиентов.

№	Названия компаний	Стоимость юридических услуг						
		Досудебное урегулирование				Судебные споры		
		Письменная консультация по различным вопросам налогового законодательства	Составление возражений на акт налоговой проверки	Подготовка и подача жалобы по любому налоговому вопросу	Составление ответа на требование налогового органа	Подготовка заявления в суд	Комплексное ведение дел в суде 1-й инстанции	Комплексное ведение дела в суде апелляционной (кассационной, надзорной) инстанции
1	TAXES	от 3 500 руб.	от 4 000 руб.	от 4 000 руб.	от 4 000 руб.	от 7 000 руб.	от 25 000 руб.	от 25 000 руб.
2	AngelTAX	от 3 500 руб.	от 5 000 руб.	от 5 000 руб.	от 5 000 руб.	от 8 000 руб.	от 30 000 руб.	от 25 000 руб.

12.1 Финансовые показатели компании Taxes за 2023 год

№	Показатель	янв.23	фев.23	мар.23	апр.23	май.23	июн.23	июл.23	авг.23	сен.23	окт.23	ноя.23	дек.23	Итого
1.	Поступления от реализации	1 226 000	1 285 000	1 152 000	1 341 000	1 305 000	1 295 000	1 410 000	1 381 000	1 355 000	1 436 000	1 415 000	1 398 000	15 999 000
2.	Денежные затраты, всего	1 176 560	768 100	760 120	833 460	769 300	768 700	862 600	773 860	870 300	927 160	853 900	852 880	10 216 940
2.1.	Закупка оргтехники	200 000	0	0	0	0	0	0	0	20 000	0	0	0	220 000
2.2.	Закупка оф.мебели	150 000	0	0	0	0	0	15 000	0	0	0	0	0	165 000
2.3.	Аренда офиса	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	80 000	960 000
2.4.	Реклама, продвижение сайта	60 000	0	0	60 000	0	0	70 000	0	0	70 000	0	0	260 000
2.5.	Канц. товары, бумага	2 000	0	0	2 000	0	0	2 000	0	0	2 000	0	0	8 000
2.6.	Заработная плата	470 000	470 000	470 000	470 000	470 000	470 000	470 000	470 000	530 000	530 000	530 000	530 000	5 880 000
2.7.	Единый тариф страховых взносов 30%	141 000	141 000	141 000	141 000	141 000	141 000	141 000	141 000	159 000	159 000	159 000	159 000	1 764 000
2.8.	Налог на доход 6%(УСН)	73 560	77 100	69 120	80 460	78 300	77 700	84 600	82 860	81 300	86 160	84 900	83 880	959 940
3.	Чистый поток	49 440	516 900	391 880	507 540	535 700	526 300	547 400	607 140	484 700	508 840	561 100	545 120	5 782 060
4.	Чистый поток с нарастающим итогом	49 440	566 340	958 220	1 465 760	2 001 460	2 527 760	3 075 160	3 682 300	4 167 000	4 675 840	5 236 940	5 782 060	5 782 060

12.2 Анализ финансовых показателей TAXES

Данные, представленные в таблице на предыдущем слайде говорят о следующем:

1. компания работает в плюс и получает в каждом месяце стабильную прибыль.
2. для увеличения клиентской базы, а следовательно и выручки компании, стоит подумать об открытии филиалов в других регионах.
3. следует больше внимания уделять рекламе, усовершенствованию и продвижению сайта компании - это точка роста.

Выводы

Для того, чтобы сайт был эффективным инструментом маркетинга и приносил прибыль бизнесу, необходимо:

- следить за тем, чтобы сайт был современным, информативным и привлекательным для клиентов, поскольку сайт - это визитная карточка компании, её лицо (от первых впечатлений потенциального клиента зависят дальнейшие его действия: уйдет со страницы, оставит контакт или сделает звонок. И от того, как поступит посетитель сайта, во многом зависит судьба компании).
- получать обратную связь от клиентов с предложениями по усовершенствованию сайта и его функционала (проводить интервью, опросы).
- изучать сайты конкурентов, заимствовать их удачные “фишки” и применять к своему бизнесу.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!)