**Создание описательной модели маркетплейса и бизнес-требований к платформе методом правильных вопросов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Бизнес-блок** | **Вопросы** | **Ваш ответ** |
| **UVP -Unique Value Proposition** | Какое предложение ценности вы даете Покупателям и Продавцам вашего маркетплейса? В чем его уникальность (UVP - Unique Value Preposition)? |  |
| **АССОРТИМЕНТ** | Какие товарные группы / категории вы планируете запустить на MVP и сколько SKUs будет в каждой из них?  Какие категории Услуг вы планируете? | *Пример ответа:*  *Одежда для взрослых: ~ 2000 SKUs*  *Косметика: ~ 500 SKUs*  *Овощи: ~ 200 SKUs*  *Зерно: 20 SKUs* |
| **ЗАКАЗ МАРКЕТПЛЕЙСА** | Каков будет средний вес заказа?  Сколько в нем в среднем будет SKUs  (номенклатур) в расчете на 1 заказ?  Каковы будут его объемно-весовые характеристики (в куб.метрах)? |  |
| **ПОКУПАТЕЛИ** | Опишите своими словами КТО покупатель вашего маркетлейса:  -По форме собственности (физлицо, самозанятый, ИП, ООО)  -По потребности (что он хочет) |  |
| **МЕРЧАНТЫ** | Сколько мерчантов вы хотите подключить на маркетплейс на запуске (на старте проекта) и сколько всего? | *Пример ответа:*  *На запуске: 6 мерчантов с 2000 SKUs в 3-х товарных категориях -Одежда, Обувь, Косметика*  *В течение года: 50 мерчантов с 25 000 SKUs в 20-ти категориях*  *В течение 3-х лет: 5000 мерчантов в 35-ти товарных категориях товаров и 10 в Услугах* |
| В каких регионах будут находиться эти мерчанты? Где будут их склады, откуда мы отгружаем товары? | *Пример: на старте начинаем с Нижнего Новгорода, затем -вся Россия, затем*  *2023 -ЕЭС*  *2024 -Азия + Европа*  *И так далее. Опишите географию именно ОТКУДА будут мерчанты* |
| Укажите форму собственности ваших мерчантов (ООО, ИП, Самозанятые, Физлица)? |  |
| **ГЕОГРАФИЯ ПРОДАЖ** | По аналогии с мерчантами, опишите КУДА, в какие регионы России, страны ЕЭС, СНГ, Европы и мира вы планируете поставлять товары маркетплейса? | *На этапе MVP:*  *На последующих этапах (в порядке приоритетности):* |
| **ФУЛЛФИЛМЕНТ ЗАКАЗОВ** | Какую схему логистики вы планируете использовать (опишите на этапе MVP и в целом)   * А -отгружать сразу со склада мерчанта и доставлять до клиента без консолидации груза, то есть методом дроп-шиппинг (сплит) * B - не хранить не складе маркетплейсах, но привозить на склад маркетплейса и отгружать оттуда (кросс-докинг, консолидация) * С -хранить всё на складе маркетплейса и отгружать оттуда (укажите сколько у маркептлейса будет складов и где они территориально -это свои склады или 3PL) * D -комбинированная схема -напишите какая именно и в каких регионах | *Пример: схема А на MVP*  *Схема B + A далее* |
| **ЛОГИСТИКА ЗАКАЗОВ** | Какие способы доставки заказов будут доступны вашим клиентам?  Например:   * Самовывоз * Курьерская доставка * Постоматы * Почта России * Экспресс-доставка авиа-почтой * Иные | *Пример:*   * *Экспресс-доставка в Казани* * *Доставка курьерская по всей России* * *Пункты выдачи заказов* |
| Опишите какие транспортные компании и логистические операторы вы планируете как своих партнеров, для доставки заказов вашего маркетплейса | *Например:*  *Россия -Почта, СДЭК*  *ЕЭС -Почта*  *Европа -DHL*  *И так далее* |
| Опишите правила Отказа от заказа Покупателем маркетплейса ДО его доставки? Можно ли отказаться на этапе доставки или до него? Возможен ли частичный выкуп заказа? |  |
| Опишите правила Возвратов товаров вашего маркетплейса: ваши товары подлежат возврату? По Закону о защите прав потребителей? Иному законодательству? Как именно? |  |
| Опишите сроки и способы возврата денег Покупателю за отмененные / возвращенные товары.  ЗПП (Закон о защите прав потребителей) или иное законодательство и способы? |  |
| **ВЕБ-ВИТРИНА** | Потребуется ли вам разработка UX-UI и дизайн-макета вашего маркетплейса?  Если да, опишите, примерно в каком объеме | *Пример: да, нужен UX-UI Kit и разработка дизайна основных страниц*  *Главная*  *Каталог*  *Карточка товара*  *Личный кабинет Продавца*  *Личный Кабинет Покупателя*  *Чек-аут*  *Емейл-рассылки*  *Баннеры*  *Страницы «Акции»*  *Инфо-разделы* |
| **КОНТЕНТ** | * Есть ли у вас свой Production -производство товарного контента? * Планируете ли вы делать товарный контент? * Мерчанты сами будут предоставлять фотоизображения товара или вы планируете создавать? * Кто будет писать описания товаров? * Есть ли у вас свое помещение под фотостудию? * Будете ли вы закупать оборудование и нанимать Production-команду? * Какие еще требования к цифровому контенту будут на вашем маркетплейсе (3D, video, VR)? | *Пример: мы будем использовать услуги партнера-студии на аутсорсинге* |
| **ТЕХНОЛОГИЯ** | Какие ИТ-системы сейчас используются вашим бизнесом, если маркетплейс создается не с нуля?  Это необходимо, чтобы оценить с какими системами потребуется интеграция маркетплейса.  Какие ИТ-системы WMS / ERP используются вашими мерчантами? | *Пример ответа:*  *Склад -1С, версия 8.0 у мерчантов*  *У оператора маркетплейса:*  *Бухгалтерия -1С Бухгалтерия* |
| Какие виды интеграций вы будете предлагать мерчантам?  -Ручную  -Полуавтоматическую (товарные фиды)  -Автоматическую (API) |  |
| **СПОСОБЫ ОПЛАТЫ** | Какие способы оплаты вы планируете для маркетплейса? Будет ли прием наличных или только предоплата?  Если предоплата, то какими способами?  Будет ли кредитование? Каким провайдером?  Есть есть конкретные платежные решения, которые вы хотите использовать и с которыми предстоит интеграция маркетплейса? |  |
| **CRM** | Нужна ли вам вместе с маркетплейсом CRM система? Для каких целей? |  |
| Какая будет программа лояльности для клиентов? Какие инструменты лояльности вам необходимы? | *Бонусы* |
| **МАРКЕТИНГ** | Какие инструменты маркетинга вы планируете использовать для продвижения товаров мерчантов?  Перечислите всё, что вам необходимо | *Баннеры*  *Скидки*  *Бонусы* |
|  | Планируете ли вы зарабатывать на рекламе и маркетинге для ваших мерчантов? | *Да, планируем продавать баннерные места и делать брендированные лэндинги* |
| **SLA с МЕРЧАНТАМИ** | Какой принцип оценки качества работы мерчантов вы хотите реализовать на вашем маркетплейсе?  По каким KPIs вы хотите вести оценку ваших продавцов? |  |
| **ЮРИДИЧЕСКАЯ СФЕРА** | По какому договору вы будете работать с мерчантами? Агентский? Комиссия?  Вы готовы к 100% электронному документообороту и работе по Публичной оферте или потребуются бумажные версии договоров? |  |
| **БУХГАЛТЕРИЯ** | Какие формы закрывающих, отчетных документов вы планируете использовать в Бухгалтерском учете? | *С Мерчантами: Отчет комиссионера и УПД*  *Во внешнем учете: Книга Продаж* |
| **МОНЕТИЗАЦИЯ МАРКЕТПЛЕЙСА** | Какую схему комиссии вы будете использовать? | *All inclusive -комиссия с продаж «всё включено»* |
| Напишите, какие еще способы монетизации (заработка маркетплейса) вы планируете кроме стандартной комиссии с продаж? | *Плата за доставку*  *Плата за кредит* |
| **ПЛАТЕЖИ И ВЗАИМОРАСЧЕТЫ** | Как часто и каким именно способом вы планируете производить взаиморасчеты с мерчантами? |  |
| Планируете ли вы применять электронный документоооборот? Какую именно систему? |  |
| Какие закрывающие бухгалтерские документы вы будете передавать мерчантам? |  |
| Требуются ли вам какие-то специфические виды бухгалтерских / отчетных / иных документов? Какие именно? |  |
| **СРОКИ** | Когда вы хотите запустить ваш маркетплейс и принять первый заказ? Опишите идеальный желаемый срок для вас |  |
| **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | Пожалуйста, опишите все значимые детали вашего бизнес-проекта, если они не были учтены в вопросах выше |  |