



Европейски съюз

ПРОЕКТ ВГО51PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



Business ModelCanvas	Бизнес модел Canvas (Платно на бизнес модела)
<p>1. Segmentos del cliente</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Para quién estamos creando valor?• ¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?<ul style="list-style-type: none">▪ Mercado de masas▪ Mercado de nicho▪ Segmentado▪ Diversificado▪ Plataforma multilateral <p>2. Propuestas de valor</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué valor entregamos al cliente?• ¿Cuál de los problemas de nuestro cliente vamos a ayudarle a resolver?• ¿Qué paquetes de productos y servicios ofrecemos cada segmento de cliente?• ¿Qué necesidades del cliente estamos satisfaciendo?• Características:<ul style="list-style-type: none">▪ Novedad▪ Rendimiento▪ Personalización▪ “Hacer el trabajo”	<p>10. Сегменти от клиенти</p> <ul style="list-style-type: none">• За кого създаваме стойност?• Кои са нашите най-важни клиенти?<ul style="list-style-type: none">▪ Масов пазар▪ Пазарна ниша▪ Сегментиран▪ Диверсифициран▪ Многостранна платформа <p>11. Стойностно предложение</p> <ul style="list-style-type: none">• Каква стойност предлагаме на клиента?• Кой от проблемите на нашия клиент ще му помогнем да разреши?• Какъв пакет от стоки и услуги предлагаме на всеки сегмент от клиенти?• Какви потребности на клиента удовлетворяваме?



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño ▪ Marca/estado ▪ Precio ▪ Reducción de costes ▪ Reducción de riesgo ▪ Accesibilidad ▪ Conveniencia/usabilidad <p>3. Relaciones con el cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos cada uno de nuestro segmento de clientes? • ¿Cuáles hemos establecido? • ¿Cómo están integrados con el resto de nuestro modelo de negocio? • ¿Cuánto cuestan? • Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia personal ▪ Asistencia personal didáctica ▪ Autoservicio ▪ Servicio automatizado ▪ Comunidades ▪ Co-creación <p>4. Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿A través de qué canales 	<ul style="list-style-type: none"> • Характеристики: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Новост ▪ Ефективност ▪ Персонализиране ▪ “Да свърши работата” ▪ Дизайн ▪ Марка/състояние ▪ Цена ▪ Намаляване на разходите ▪ Намаляване на рисковете ▪ Достъпност ▪ Удобство/приложимост <p>12. Връзки с клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> • Какъв вид взаимоотношения очакваме да изградим и поддържаме с всеки сегмент от клиенти? • Какви сме изградили? • Как се вписват в останалата
---	--



Европейски съюз

ПРОЕКТ ВГО51PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



<p>quieren ser contactados nuestro segmento de clientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo les contamos ahora? • ¿Cómo están integrados nuestros canales? • ¿Cuáles funcionan mejor? • ¿Cuáles son más eficientes en costes? • ¿Cómo las integramos con las rutinas de cliente? • Fases del canal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conciencia <p>¿Cómo conseguimos concienciar sobre los productos y servicios de nuestra empresa?</p> ▪ Evaluación <p>¿Cómo ayudamos a nuestros clientes a evaluar la propuesta de valor de nuestra organización?</p> ▪ Compra <p>¿Cómo permitimos a nuestros clientes comprar productos y servicios específicos?</p> ▪ Entrega <p>¿Cómo llevamos la propuesta de valor a los clientes?</p> 	<p>част на нашия бизнес модел?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Колко струват? • Примери: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Персонално обслужване ▪ Персонално обслужване-преподаване ▪ Самообслужване ▪ Автоматизирани услуги ▪ Общности ▪ Съвместно създаване на стойности (Co-creation) <p>13. Канали</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посредством какви канали нашите клиенти искат да се свързват с тях? • Как се свързват сега с тях? • Как са изградени нашите канали? • Кой функционират най-
--	---



Европейски съюз

ПРОЕКТ ВГО51PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postventa ¿Cómo proporcionamos soporte postventa a los clientes? 5. Fuentes de ingresos • ¿Para qué valor están realmente dispuestos a pagar nuestros clientes? • ¿Para que pagan actualmente? • ¿Cómo están pagando ahora? • ¿Cómo preferirían pagar? • ¿Cuánto contribuye cada fuente de ingresos a los ingresos totales? • Tipos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Venta de activos ▪ Pago por uso ▪ Cuenta de suscripción ▪ Préstamos/alquiles/leasing ▪ Licencias ▪ Tasa de intermediación ▪ Publicidad • Precio fijo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de precios ▪ Dependiente de la funcionalidad del producto 	<p>добре?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кой са най-ефективни по отношение на разходите? • Как ги интегрираме в рутината на клиентите? • Етапи на канала <ul style="list-style-type: none"> ▪ Информираност <p>Как да повишим информираността относно стоките и услугите на нашата фирма?</p> ▪ Оценка <p>Как да помогнем на нашите клиенти да оценят стойностното предложение, което им предлага нашата фирма?</p> ▪ Закупуване <p>Как да дадем възможност на нашите клиенти да закупят специфични стоки и услуги?</p>
--	---



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependiente del segmento de cliente ▪ Dependiente del volumen • Precio dinámico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Negociación ▪ Gestión de rendimientos ▪ Mercado en tiempo real <p>6. Recursos clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué recursos clave requiere nuestra propuesta de valor? • ¿Nuestros canales de distribución? ¿Relaciones con clientes? • ¿Fuentes de ingreso? • Tipos de recursos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico ▪ Intelectual (patentes de marca, copyrights, datos) ▪ Humanos ▪ Financieros <p>7. Actividades clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué actividades clave requiere nuestra propuesta de valor? • ¿Nuestros canales de distribución? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доставка <p>Как доставяме нашето стойностно предложение на клиентите?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Следпродажбен период <p>Как осигуряваме следпродажбено обслужване на клиентите?</p> <p>14. Източници на приходи</p> <ul style="list-style-type: none"> • За каква стойност са наистина готови да заплатят нашите клиенти? • За какво плащат в настоящия момент? • Как плащат сега? • Как биха предпочели да плащат? • С колко допринася всеки източник на приходи за общите приходи? • Видове: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Продажба на активи ▪ Заплащане за
--	--



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



<ul style="list-style-type: none"> • ¿Nuestra relaciones con los clientes? • ¿Nuestras fuentes de ingresos? • Categorías <ul style="list-style-type: none"> ▪ Producción ▪ Resolución de problemas ▪ Plataforma/red <p>8. Socios clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes son nuestros socios clave? • ¿Quiénes son nuestros suministradores clave? • ¿Qué recursos clave vamos a adquirir de nuestros socios? • ¿Qué actividades clave realizan los socios? • Motivaciones para socios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimización y economía ▪ Reducción de riesgo e incertidumbre ▪ Adquisición de recursos y actividades particulares <p>9. Estructura de costes</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los más importantes inherentes a nuestro modelo de negocio? • ¿Qué recursos clave son los 	<p>ползване</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Абонамент ▪ Кредити/ наем / лизинг ▪ Разрешителни ▪ Такса за посредничество ▪ Реклама <ul style="list-style-type: none"> • Твърда цена: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ценова листа ▪ В зависимост от функционалността на продукта ▪ В зависимост от клиентския сегмент ▪ В зависимост от обема • Променяща се цена <ul style="list-style-type: none"> ▪ Договаряне ▪ Управление на доходността ▪ Пазар в реално време <p>15. Ключови ресурси</p>
---	--



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



<p>más caros?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué actividades clave son las más caras?• Es tu negocio más:<ul style="list-style-type: none">▪ Basado en coste (estructura de coste más escueta, propuesta de valor de precio baja, máxima automatización, outsourcing extensiva)▪ Basado en valor (centrada en creación de valor, propuesta de valor premium)• Características de ejemplo:<ul style="list-style-type: none">▪ Costes fijos (salarios, rentas, utilidades)▪ Costes variables▪ Economía de escala▪ Economía de alcance	<ul style="list-style-type: none">• Какви ключови ресурси изисква нашето стойностно предложение?• Нашите канали за дистрибуция? Връзки с клиентите?• Източници на приходи?• Видове ресурси<ul style="list-style-type: none">▪ Материални▪ Интелектуални (патенти на марки, авторски права, данни)▪ Човешки▪ Финансови <p>16. Ключови дейности</p> <ul style="list-style-type: none">• Какви ключови дейности изисква нашето стойностно предложение?• Нашите канали за дистрибуция?• Нашите връзки с клиентите?• Нашите източници на приходи?
---	---



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



	<ul style="list-style-type: none">• Категории<ul style="list-style-type: none">▪ Производство▪ Разрешаване на проблеми▪ Платформа/ мрежа <p>17. Ключови партньори</p> <ul style="list-style-type: none">• Кои са нашите ключови партньори?• Кои са нашите ключови доставчици?• Кои ключови ресурси ще придобием от нашите партньори?• Какви ключови дейности осъществяват партньорите?• Мотивация за партньорите:<ul style="list-style-type: none">▪ Оптимизиране и икономия▪ Намаляване на риска и на несигурността▪ Придобиване на конкретни ресурси и дейности <p>18. Структура на разходите</p>
--	---



Европейски съюз

ПРОЕКТ ВГО51PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



	<ul style="list-style-type: none">• Кои са най-важните, присъщи на нашия бизнес модел?• Кои ключови ресурси са най-скъпи?• Кои ключови дейности са най-скъпи?• Твоят бизнес е повече:<ul style="list-style-type: none">▪ Основан на разходите (по-свита структура на разходите, стойностно предложение с по-ниска цена, максимална автоматизация, разширен аутсорсинг)▪ Основан на стойността (съсредоточен върху създаването на стойност, изключително стойностно предложение)• Примерни характеристики:
--	---



ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.01-0034
Интегрирана услуга за предприемачи в България
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз



	<ul style="list-style-type: none">▪ Фиксирани разходи (заплати, наеми, комунални услуги)▪ Променливи разходи▪ Икономии от мащаба▪ Икономии от обхвата
--	--