



**LAVIZOR**

Сервис по сбору обратной связи от клиентов  
и предотвращения негативных отзывов

# Проблема

Негативные отзывы о компании в интернете снижают количество продаж.

По данным исследования:

## 93%

пользователей Интернета ориентируются на отзывы в Интернете при выборе товаров и услуг

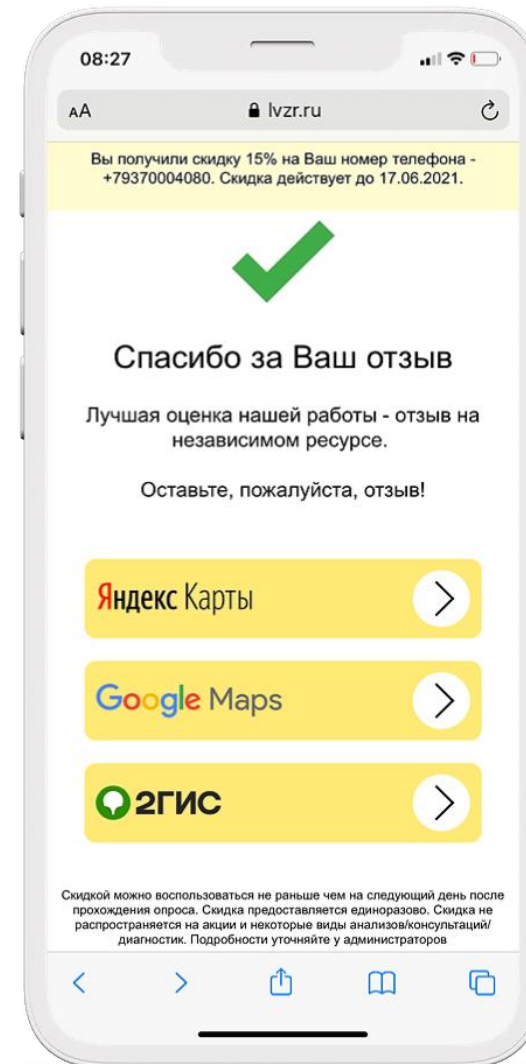
## 69%

пользователей доверяют отзывам на независимых ресурсах – сервисы отзывов, картографические сервисы, агрегаторы и т.д.

# Решение

LAVIZOR – веб-сервис мотивирующий оставить положительный отзыв о компании на независимых ресурсах, а также предотвращающий негативные отзывы в Интернете.

По данным 2019 г. Источник - <https://iom.anketolog.ru/2019/08/09/otzyvy-v-internete>



# Исследование

93%

пользователей Интернета ориентируются на отзывы в Интернете при выборе товаров и услуг

63%

пользователям Интернета важно то, как компании работают с негативными отзывами

69%

пользователей доверяют отзывам на независимых ресурсах – сервисы отзывов, картографические сервисы, агрегаторы и т.д.

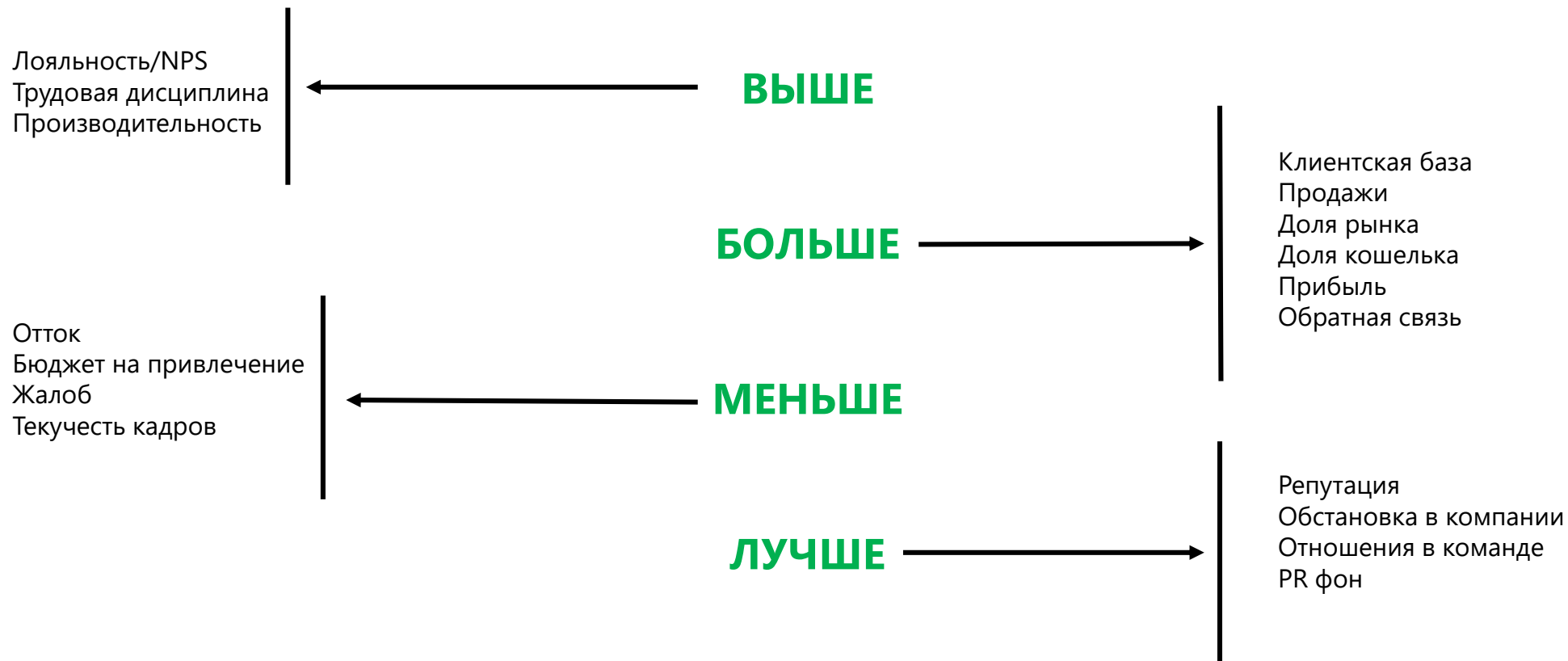
52%

пользователей замотивированы оставить отзыв при наличии стимула в виде бонуса на последующие покупки

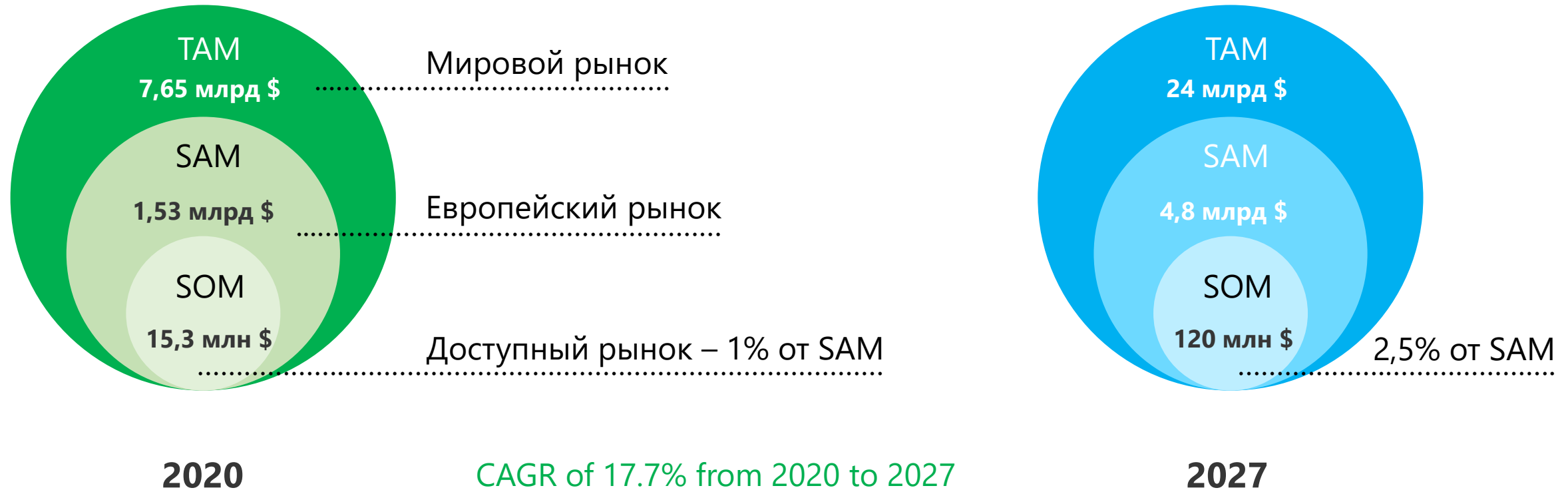
- 1 Потребители услуг/товаров изучают отзывы в Интернете перед покупкой.
- 2 Чтобы потребители оставляли отзыв на независимых ресурсах необходимо их мотивировать различными бонусами.
- 3 После получения бонуса, потребитель заинтересован вернуться в компанию, что позитивно влияет на повторные обращения 😊

# Клиентоориентированность

- это тренд следующего десятилетия



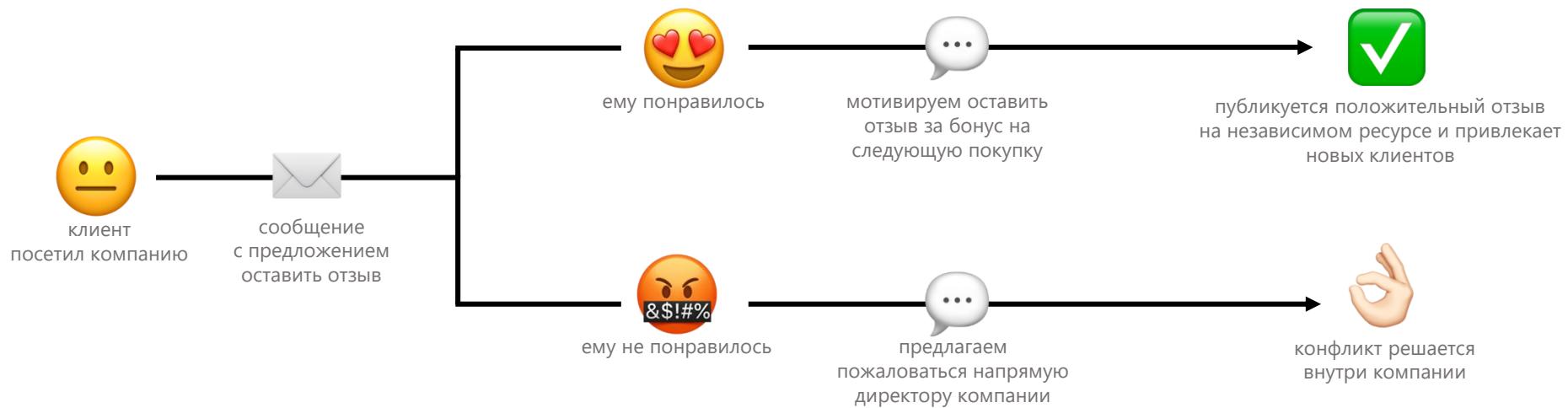
# Объем рынка



# Отзывы без LAVIZOR



# Отзывы с LAVIZOR



# Положительный отзыв

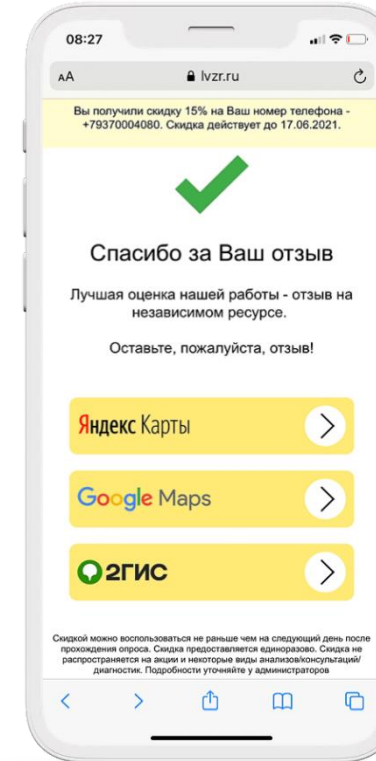
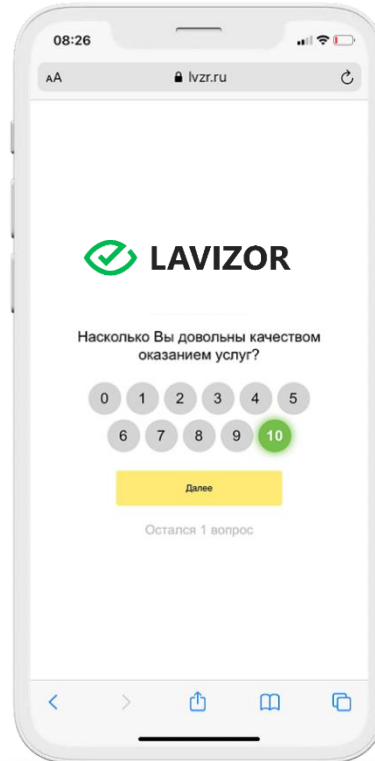
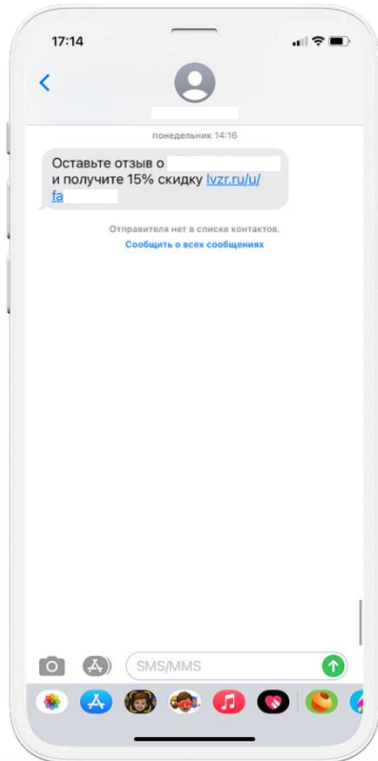
После оплаты клиенту приходит SMS либо сообщение в мессенджере с предложением оценить качество обслуживания.



Клиент отвечает на несколько коротких вопросов NPS и CSI. Исходя из ответов, сервис понимает, что клиент с положительным опытом



Сервис производит начисление скидки на следующий визит и просит оставить отзыв на независимом ресурсе. Клиент получивший скидку, более лоялен оставить отзыв



# 52%

пользователей  
замотивированы оставить  
отзыв при наличии стимула  
в виде бонуса

# Негативный отзыв

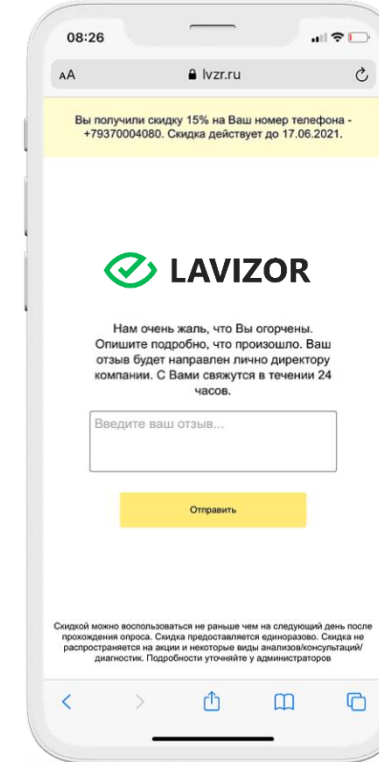
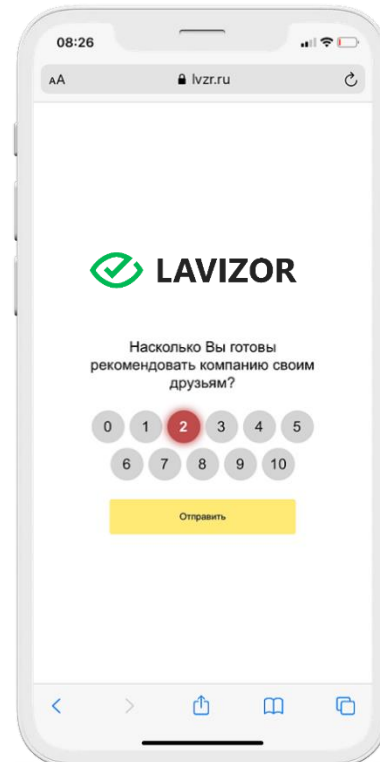
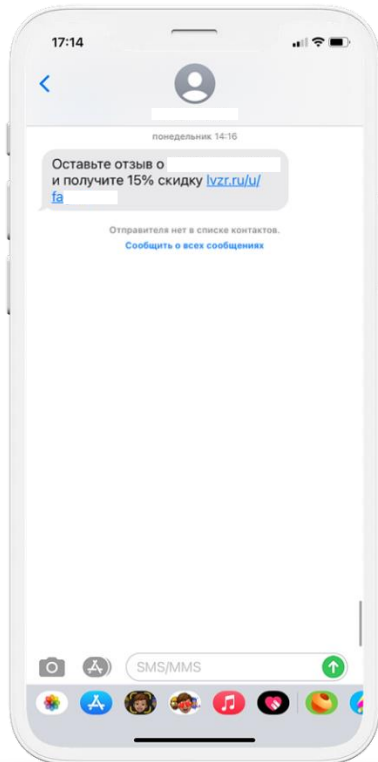
После оплаты клиенту приходит SMS либо сообщение в мессенджере с предложением оценить качество обслуживания.



Клиент отвечает на несколько коротких вопросов NPS и CSI. Исходя из ответов, сервис понимает, что клиент с негативным опытом



Сервис производит начисление скидки на следующий визит и просит оставить отзыв напрямую руководителю. Клиент получивший скидку настроен на позитивное решение проблемы. Негативный опыт решается внутри компании и не уходит в Интернет



# 63%

пользователям Интернета важно то, как компании работают с негативными отзывами



# Монетизация

	<b>Стандарт</b> 4990₽/мес	<b>Расширенный</b> 6990₽/мес
Кол-во филиалов и запросов	1 филиал, до 300 запросов	1 филиал, до 1000 запросов*
Индивидуальный QR-код	✓	✓
Конструктор опросов	✗	✓
Оповещение о негативных отзывах на независимых ресурсах	✓	✓
Виджет для сайта	✓	✓
Аналитические отчеты	✗	✓
300 SMS-сообщений	✗	✓
Сбор аудиторий для рекламных кампаний	✗	✓
База клиентов с портретами	✗	✓
Рассылки по SMS, мессенджерам	✗	✓
Интеграция с CRM, ERP	✗	✓

\*при превышении кол-ва филиалов/запросов стоимость тарифа рассчитывается индивидуально



# Что есть сейчас

Разработали MVP и внедрили решение в CRM-систему компании на платной основе по тарифу PRO в медицинском центре в г. Казани – 1 марта 2021 г.

По итогам тестирования, за 15 дней (8 марта- выходной):

**Отправили 3224 SMS сообщений (по базе ноябрь20-март21)**

**Собрали 460 пройденных опроса CSI, NPS**

**Получили 30 положительных отзывов на 2ГИС, Яндекс, Google**

**Предотвратили 12 негативных отзыва**

**Собрали 17 советов от клиентов с оценками от 0 до 8**

**Обработали предыдущие отзывы на 2ГИС, Яндекс, Google**

**Подняли рейтинг в 2ГИС с 4.0\* до 4.9\***

**Подняли рейтинг в Яндекс с 4.0\* до 4.6\***

**Подняли рейтинг в Google с 4.1\* до 4.3\***

**В марте CSI – 91%, NPS – 90% (с LAVIZOR)**

**В феврале CSI – 74%, NPS – 74% (без LAVIZOR)**

В данный момент доступен следующий функционал в веб-сервисе:

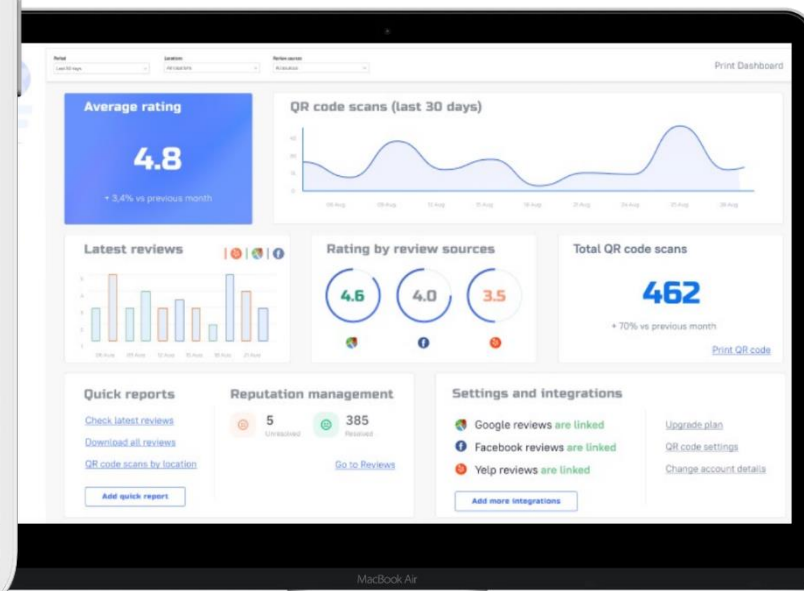
- Замер CSI, NPS;
- Предотвращение негативных отзывов;
- Генерация положительных отзывов;
- Стимуляция повторных обращений;
- Ежедневный/ежемесячный отчет.

В марте 2021 г. планируем добавить:

- Отслеживание и отзывов на популярных площадках – 2ГИС, Яндекс.Карты, Google.Карты и др.;
- Оповещение для директора компании о негативных отзывах появляющиеся на независимых площадках.



Веб сервис



Админ-панель

# Сравнение с конкурентами

	WinLocal	SMBF ★★★★★	Ранг	Revy	reviewsss <sup>me</sup> Собираем правильные отзывы	LAVIZOR сейчас	LAVIZOR через 2 месяца
Рассылки по базе клиентов SMS/мессенджеры/e-mail	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
QR-код в организации	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓
Замер NPS, CSI	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓
Конструктор опросов	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Шаблоны опросов	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Предотвращение негативных отзывов	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Генерация положительных отзывов на независимые площадки	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Стимуляция повторных обращений	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Виджет для сайта	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Отслеживание отзывов	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Оповещение о негативных отзывах	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Аналитические отчеты	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Сбор аудитории для РК	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
База клиентов с портретом	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Бесплатный пакет 300 SMS/месяц	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Бесплатный тестовый период	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓
API	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Стоимость, руб/мес	3000₽	Индивидуально	от 9990₽	2990₽	Индивидуально	от 4990₽	от 4990₽

# Масштабируемость

## Потенциальные клиенты

Медицинские центры, аптеки, гостиницы, салоны красоты, образовательные учреждения, фитнес, кафе и рестораны, АЗС и сервисы, ритейл и т.д.

В России подходящих клиентов свыше 1,3 млн компаний\*

За 3 года планируем привлечь 100 000 платящих клиентов.

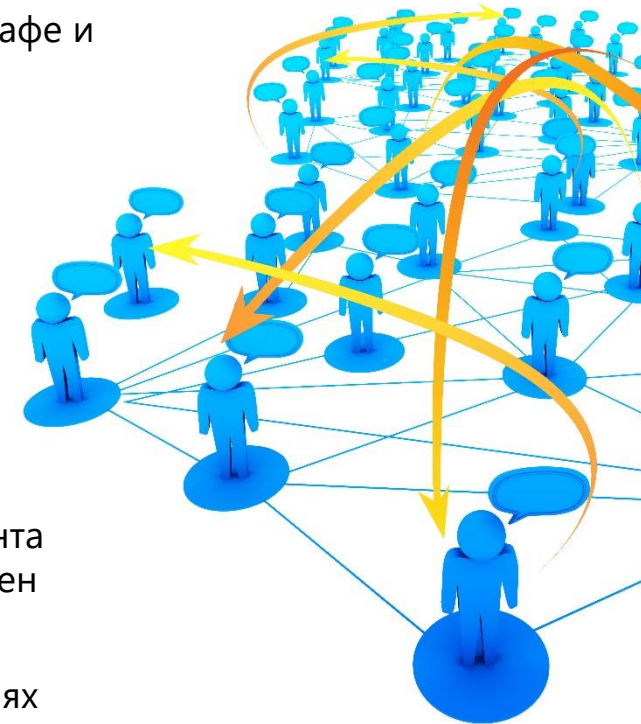
## Продажи

В апреле 2021 г. начнем выстраивать удаленный отдел холодных продаж и отдел внедрения.

Онлайн-продажи будем осуществлять с помощью авто-вебинаров, образовательного видео-контента на тему повышения клиентоориентированности. Всем клиентам с тарифом будет бесплатно доступен наш контент, что поспособствует росту LTV.

Для быстрого роста планируем развивать сеть партнеров в городах СНГ и других странах на условиях роялти 50% от выручки. Первых партнеров планируем привлечь путем автоматического массового хантинга менеджеров по продажам по всей России, предложив им заработок только с %. А также заключив партнерство с диджитал-агентствами.

В апреле планируем выходить на зарубежный рынок.



\*По данным 2020 г. в 7 категориях. Источник <https://www.parseronline.ru/baza/2gis/>

# Предложение инвестору

В данный момент времени проведен Customer Development, сформирована команда, сделали MVP с тестированием в компании (с оплатой), гипотеза клиентского сегмента – подтверждена. С 17 марта 2021 начали продажи, в данный момент - 8 платящих клиентов и еще с 64 компаниями находимся на стадии переговоров, в том числе с сетевыми операторами.

Сейчас мы привлекаем инвестиции, готовы продать долю в 10% компании от 50 000\$. Предпочтение отдадим фонду или бизнес-ангелу с экспертизой в масштабировании подобных проектов.

[Подробности по запросу](#)

## Основные расходы на 6 месяцев:

Доработка функционала продукта – 15 000\$  
Реклама, продажи – 25 000\$  
Выход на международный рынок – 5 000\$  
Непредвиденные расходы – 5 000\$



# Команда



**Павел**

*Co-founder,  
product manager*

+7 (937) 000-40-80



**Виктор**

*Co-founder,  
senior software developer*

**Спасибо за внимание!**

+7(937)000-40-80.

[artemevfirst@gmail.com](mailto:artemevfirst@gmail.com)

Буду рад пообщаться!