05.12.2025

从智能床垫到未来之城：阿斯科纳人寿集团的发展理念

当一家床垫制造商开始建设城市、发展医疗保健和教育产业集群时，这不再仅仅是一家企业，而是一种理念。在一次独家专访中，阿斯科纳人寿集团的创始人谢多夫•弗拉基米尔（Sedov Vladimir）揭示了公司如何从一家睡眠产品制造商转型为一家多元化控股公司，致力于数字化客户体验、打造人工智能驱动的创新产品，并建设多布罗格拉德，一座以人为本的独特城市。从荣获«大奥博罗特奖»到进军阿联酋市场，再到计划打造下一代自适应床垫，他深入探讨了睡眠、健康、教育和舒适环境融为一体的生态系统的各个方面，最终形成一个提升生活品质的理念。

阿斯科纳公司凭借其«床垫选择器»项目荣获享有盛誉的«大奥博罗特奖»，并在«客户服务»类别中拔得头筹。参与该奖项评选体现了公司致力于全面利用数字化技术的决心。请介绍一下公司在这一领域的进展情况。

对阿斯科纳公司而言，数字化首先意味着客户体验的数字化。我们致力于了解客户在与品牌互动的每个阶段，线上、线下以及最后一公里配送的体验。这使我们能够收集和分析海量数据，从而尽可能地让客户与公司的互动更加个性化、便捷和简单。

在线上，团队已经充分了解客户的需求和收入水平，以及他们从我们和其他公司购买的产品。基于这些信息，系统会生成个性化的报价，涵盖价格和产品选择等各个方面。如果客户到访实体店，顾问可以看到他们之前的购买记录或在网站上浏览过的产品，从而能够提供相关的报价，而无需从头开始沟通。如果客户遇到订单问题，经理已经知晓，可以更快地提供帮助，无需反复解释。

阿斯科纳公司正在积极推进其会员忠诚度计划的数字化转型。它将所有客户群体划分为不同的类别，从最活跃的顾客到许久未购物的顾客。针对每个群体，阿斯科纳公司都制定了独特的沟通方案：部分顾客会收到个性化优惠，部分顾客会收到奖励，而对于长期未互动的顾客，则会通过精选商品和促销活动重新吸引他们的参与。

数字化的另一个领域是交付。客户可以在线跟踪他们的订单状态，即查看汽车所在的位置，如出租车服务。阿斯科纳公司还实现了自动化通信：机器人向客户发出评估服务（NPS和CSI）的请求，帮助他们协调方便的交付时间，或发送链接自行选择插槽。

数字化在离线商店中尤为明显。比如，床垫选择器项目基于人工智能技术：系统扫描人体并自动选择最佳床垫和枕头，无需顾问参与。阿斯科纳公司还将数字面板用于家具和厨房的真人大小的3D布局，并创建«智能睡眠室»，可以使用语音助手控制光线，气候和舒适睡眠的其他参数。

类似的选择器在阿斯科纳公司的网站上工作：客户回答几个简单的问题，系统为他生成个人选择的床垫，床和配件。这样可以节省时间并消除在数百种产品中搜索的需要。

另一个重要领域是远离纸质媒体。目前，所有收据和合同都是以电子方式生成的：购买后，客户通过邮件收到它们以及下一次购买的优惠券。这不仅方便，而且有助于建立重复通信。

阿斯科纳公司团队正积极推进营销数字化：分析客户旅程，选择有效的沟通渠道，并提高每次营销活动的转化率。门店已部署二维码，方便顾客获取更多产品信息、安排分期付款或分期付款。



本公司不仅从事床垫的制造。阿斯科纳人寿公司**Askona Life Group**是一家多学科控股公司。公司目前的发展重点是什么?

事实上，阿斯科纳人寿公司早已超越了睡眠产品制造商的范畴。如今，它是一家多元化的控股公司，在阿斯科纳公司、医药和多布罗格拉德这三大关键领域积极发展。

我们持续投资于医疗集群的发展。第一临床医疗中心的新大楼目前正在建设中，预计将于2026年1月投入使用。新大楼将提供全新的门诊和住院服务。我们仍然是强制性医疗保险体系的成员，并积极推进相关领域的发展。新大楼投入使用后，将有超过100名新医生加入我们的团队。

我们另一项重点工作是投资技术，包括人工智能。我们正在将人工智能解决方案整合到集团所有业务中，以加快流程、提高服务质量，并使客户体验更加个性化。

多布罗格拉德继续进行大规模基础设施开发。我们正在投资度假村，体育和娱乐设施：正在建造一个新的高尔夫球场，正在设计新的酒店，正在创建一个大会堂和一个睡眠博物馆。住宅开发正在积极增长，随之而来的居民数量正在增加。

我们非常重视教育领域。多布罗格拉德已经形成了一个完整的教育集群：从幼儿园到职业教育。我们正在发展一个端到端教育系统:学前教育、学校教育、中等技术教育、高等教育和成人教育。城市学院已经开放，我们正在最后确定设立高等教育机构的批准。高尔基学校项目将成为发展成人专业人员创业和管理能力的平台。

本公司还实施粮食安全项目。一座现代化的温室综合体已投入使用，这将扩大农产品种类，并为该地区提供新鲜的本地农产品。

在所有这些项目中，我们始终将一点放在首位：打造一个让人们能够舒适地生活、工作、接受治疗、学习和休闲的生态系统。因此，尽管资金成本高昂且宏观经济形势严峻，我们仍然积极投资，并在办公场所和生产设施中创造新的就业机会。

多布罗格拉德是一个相当雄心勃勃的项目。它的主要理念是什么?

多布罗格拉德之间的主要区别在于它不是"从管道"或"从工厂"创建的，而是围绕一个人创建的。这是一个被设计成不是经济增长点，而是生活质量增长点的城市。

同时，多布罗格拉德不是乌托邦或图像项目。这是现代城市的典型经济模式，其中体育，旅游，教育和房地产的私人投资以该地区的税收，就业和可持续发展的形式返回。

多布罗格拉德以人为本，注重家庭生活。这座城市并非围绕机器和制造业而建，而是围绕着三代人的需求而建：儿童、父母和老人。学校、幼儿园、医疗机构、运动场所、自然景观和各种服务设施都近在咫尺，步行15分钟即可到达。这让人们有机会享受生活，而不是把时间浪费在通勤上。

我们始终坚持先建设基础设施，再进行销售：道路、体育场地、公共空间、餐厅、酒店，这些生活的基础，才是首要的。只有在此基础上，住房建设才会提上日程。这才是衡量一个项目是否认真的关键指标：人们看到的不应该是效果图，而是一个鲜活的城市。

我们特别注重生态和与自然的和谐共处。我们根据地形进行建设，保护森林区域，不砍伐树木，而是尽量避开或重新种植。湖泊和公园并非«绿色残余»，而是城市规划的框架。



□□□



这个城市的工业街区是如何发展的?

产业集群是区域发展的关键驱动力之一。多布罗格拉德-1工业生产经济特区成立于2020年，运营期限至2069年，目前正处于稳步增长阶段。特区位于弗拉基米尔州，沿M-12高速公路距莫斯科仅2.5小时车程，占地211公顷，由两块地组成，面积分别为136公顷和75公顷。其中136公顷地块配套设施齐全，包括燃气、电力、自来水、道路和污水处理设施。

在2025年初，经济特区注册了八名居民，其中包括机械工程，照明，医疗产品，睡眠产品，气候控制设备和食品领域的公司。其中包括«英泰克斯»公司、«家用电气系统»公司、«多布罗格拉德农业»公司、«国际家具技术»公司、«斯韦托戈尔实验室»公司、«多布罗马什»公司、«雷马克»公司等。居民总投资额超过三百亿卢布，就业岗位总数将超过2000个。

整个工程基础设施已经投入运行，第一批生产设施已经启动。正在实施的最大项目之一是一家领先银行的数据处理中心，投资额为二百七十亿卢布。多布罗格拉德-1管理公司在该网站的创建和开发方面投入了超过二十亿卢布。

如今，多布罗格拉德-1经济特区被公认为中央联邦区发展最活跃的私人区之一。它的创造形成了弗拉基米尔地区工业和技术增长的新点，刺激了中小企业的发展并创造了现代就业机会。

阿斯科纳公司也正在发展成为一个国际项目。您能分享更多细节吗?

几年前，阿斯科纳公司开始向独联体国家扩张，包括哈萨克斯坦、白俄罗斯、阿塞拜疆和乌兹别克斯坦。在这些国家，公司运营着一个成熟的全渠道业务，拥有自有门店、电商网站和合作伙伴网络。2023 年，我们迈出了下一步，通过在阿联酋开展业务，将业务拓展到独联体以外的地区。目前，我们在迪拜和阿布扎比都拥有电商网站和实体门店，并且我们已经看到所有测试假设都得到了验证：本项目运营效果良好，并已做好规模化发展的准备。

我们沿用了与俄罗斯相同的产品系列，并保留了相同的零售模式，事实证明这种模式非常成功。顾客们也很满意：最初占据主导地位的俄语顾客群体，现在已降至百分之三十到百分之四十。这意味着我们已经能够自信地同时触达本地居民和外籍人士。

到2024年底，国际收入占比达到百分之九，我们有信心这一数字在2025年继续增长，因为海外市场的发展速度高于俄罗斯国内。电子商务发展尤为迅猛：阿斯科纳公司已入驻阿联酋电商平台，并积极运用数字化工具和效果营销。

在哈萨克斯坦和白俄罗斯等独联体国家，阿斯科纳公司已成为床垫品类中最知名的品牌。这得益于其系统的品牌管理和对数字化工具的积极运用。

我想单独突出显示命令。我们建立一个国际业务的基础上,结合的原则. 换句话说，关键经理从俄罗斯转移到转移品牌的主旨，当地专家帮助调整流程以适应市场的具体情况。

明年，我们计划进一步扩展到海湾合作委员会国家：沙特阿拉伯，卡塔尔和该地区的其他市场。我们同时在阿联酋发展特许经营权。我们有信心，我们已经找到了一个可持续的商业模式，使我们能够在保持阿斯科纳公司原则的同时在全球范围内发展。



□□□