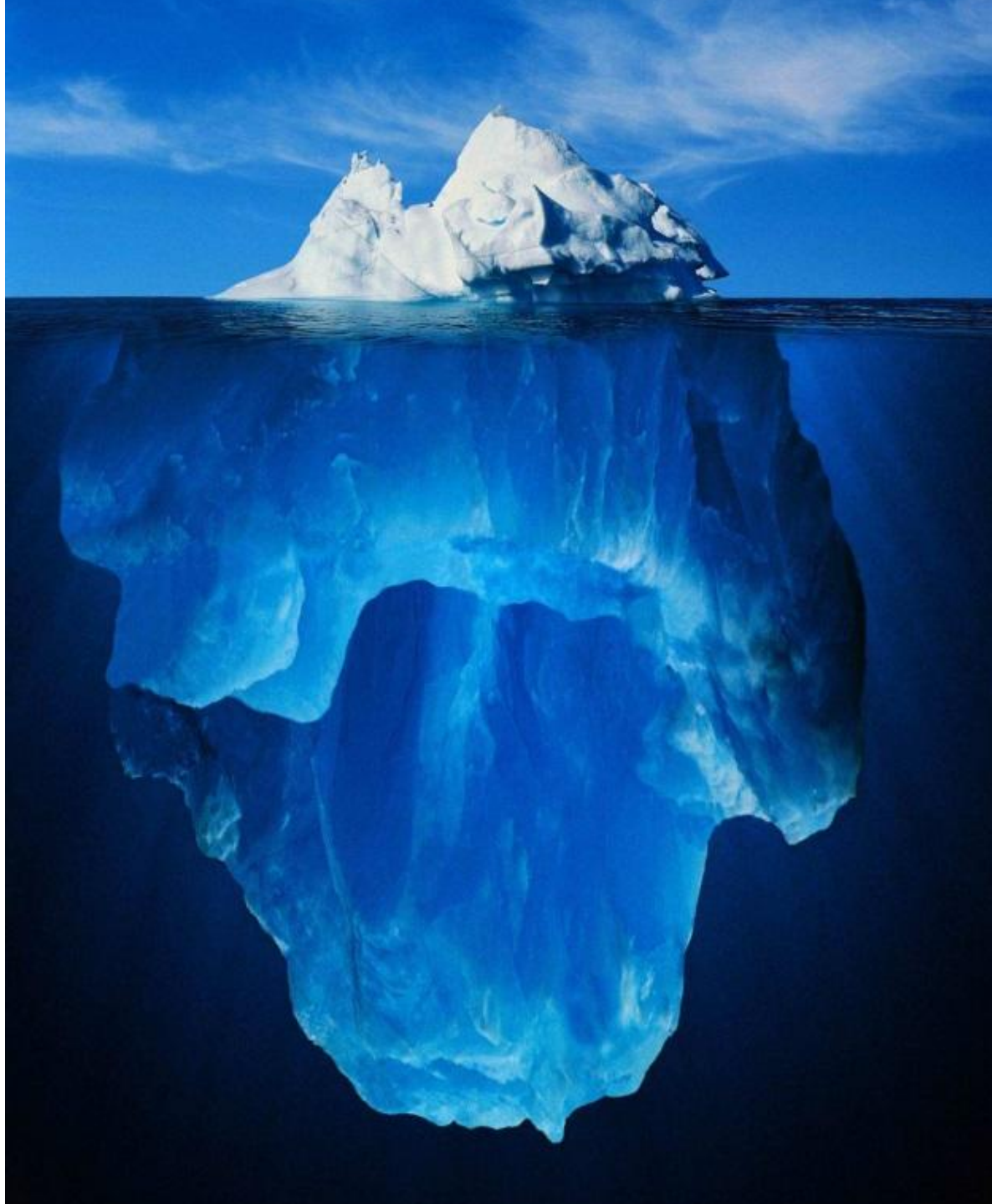




Онлайн-торговля: быстрый старт

Григорий Коган

Что важно для создания
прибыльного интернет-магазина?



Бизнес-модель



– Позиционирование, маркетинг



Бизнес-процессы



- Логистика, доставка
- Приём оплат
- Обработка заказов
- Поддержка покупателей
- Постпродажная работа

Работа с покупателями

- Мобильный телефон или колл-центр
- Онлайн-консультант
- Обратная связь
- ОТЗЫВЫ

Работа с покупателями

- «Ваш звонок очень важен для нас»
- «Я звоню уже 4-ый раз!»
- Есть только 10 минут на то, чтобы перезвонить покупателю

Работа с покупателями

– Автоматизация

- CRM (история взаимодействия, лиды)
- АРМ (работа с заказом)
- Телефония (интеграция с АТС, call tracking)
- Документооборот (B2B)

Ассортимент

picom

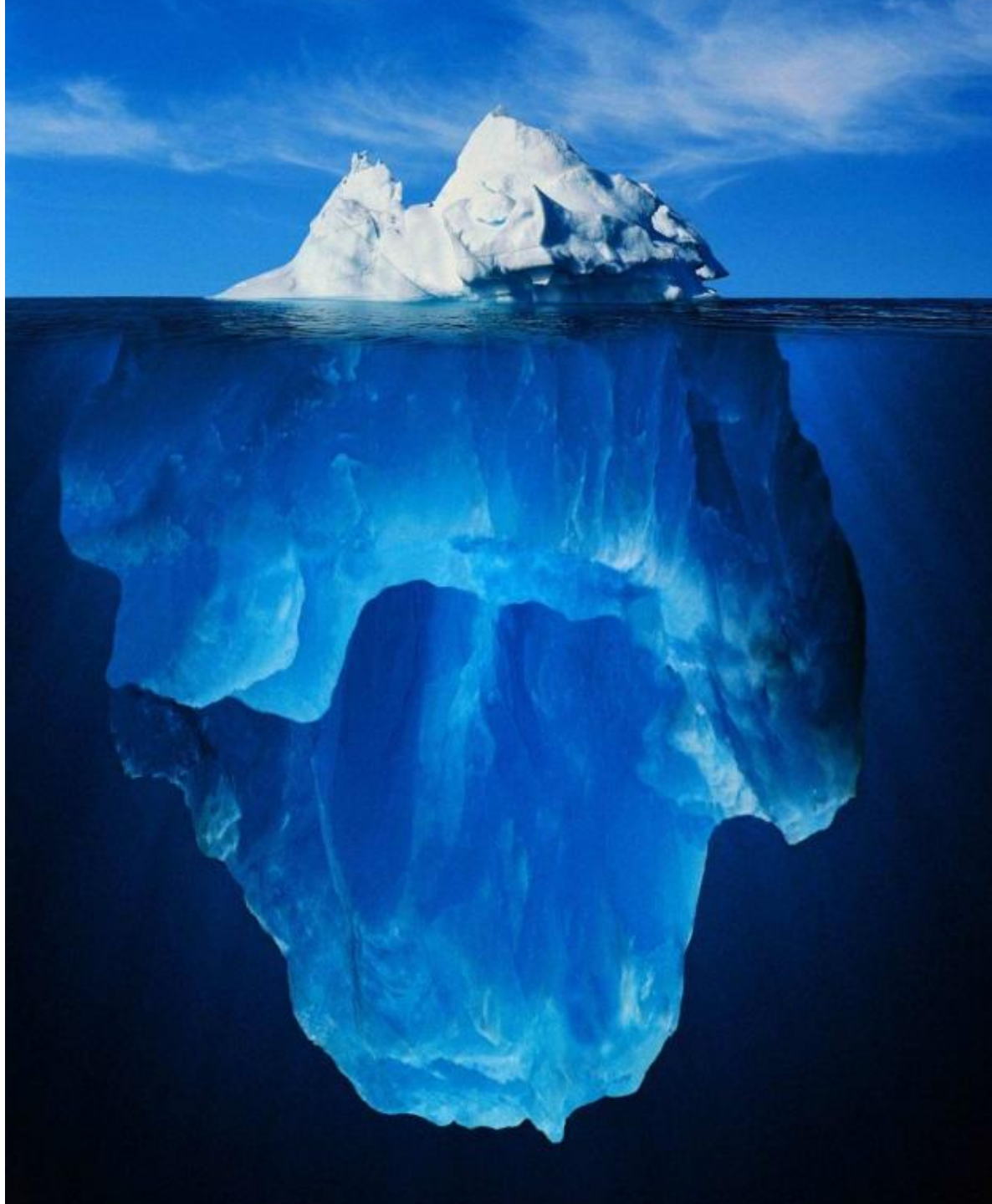
- Актуальность
- Полная и красивая информация
(описание, фото, характеристики)
- Удобный рубрикатор и поиск
 - Покупатель ≠ Товаровед

Ассортимент

- Автоматизация
 - Интеграция с учётной системой
 - Каталог на сайте ≠ Номенклатура в 1С
 - Обработка прайсов поставщиков
 - Наличие, наценки
 - Разные форматы выгрузки
 - Повторяющиеся товары с разными артикулами
 - Выгрузка в товарные агрегаторы

Техподдержка

- Автоматическое резервное копирование
- Мониторинг доступности
- Мониторинг нагрузки
- Непрерывность работы дорожке
стоимости техподдержки



А нужен ли сайт?

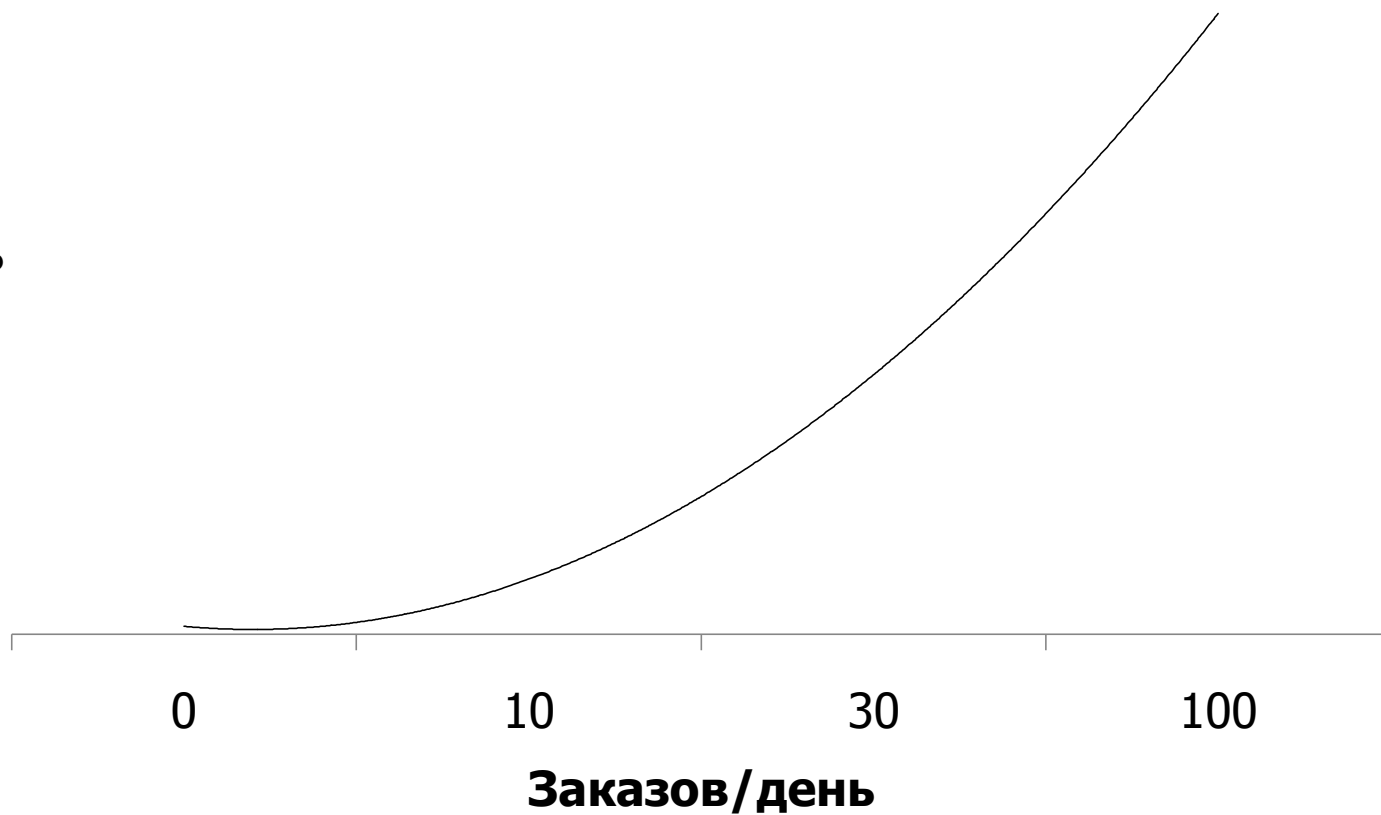
Для чего нужен сайт

- Сайт – автоматизированная торговая площадка:
 - Выбор товара покупателем (полезны сервисы сравнения, подбора и т.п.)
 - Оформление заказа
 - Приём оплаты
 - Отслеживание статуса заказа

Точки роста

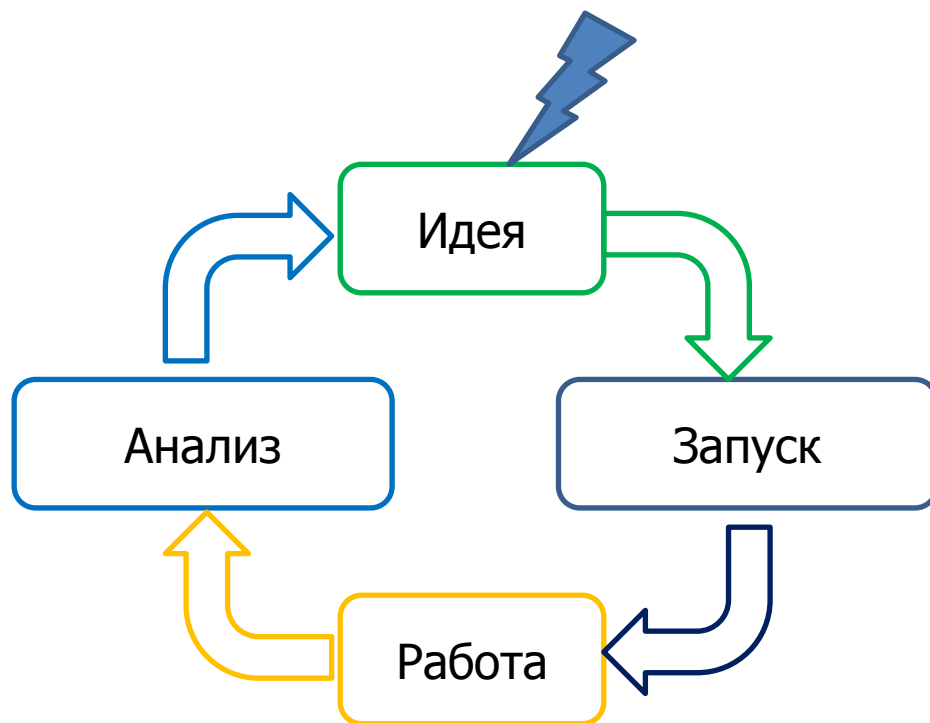


**Сложность
процессов**



Бизнес развивается малыми циклами

Цикл бизнес-идеи

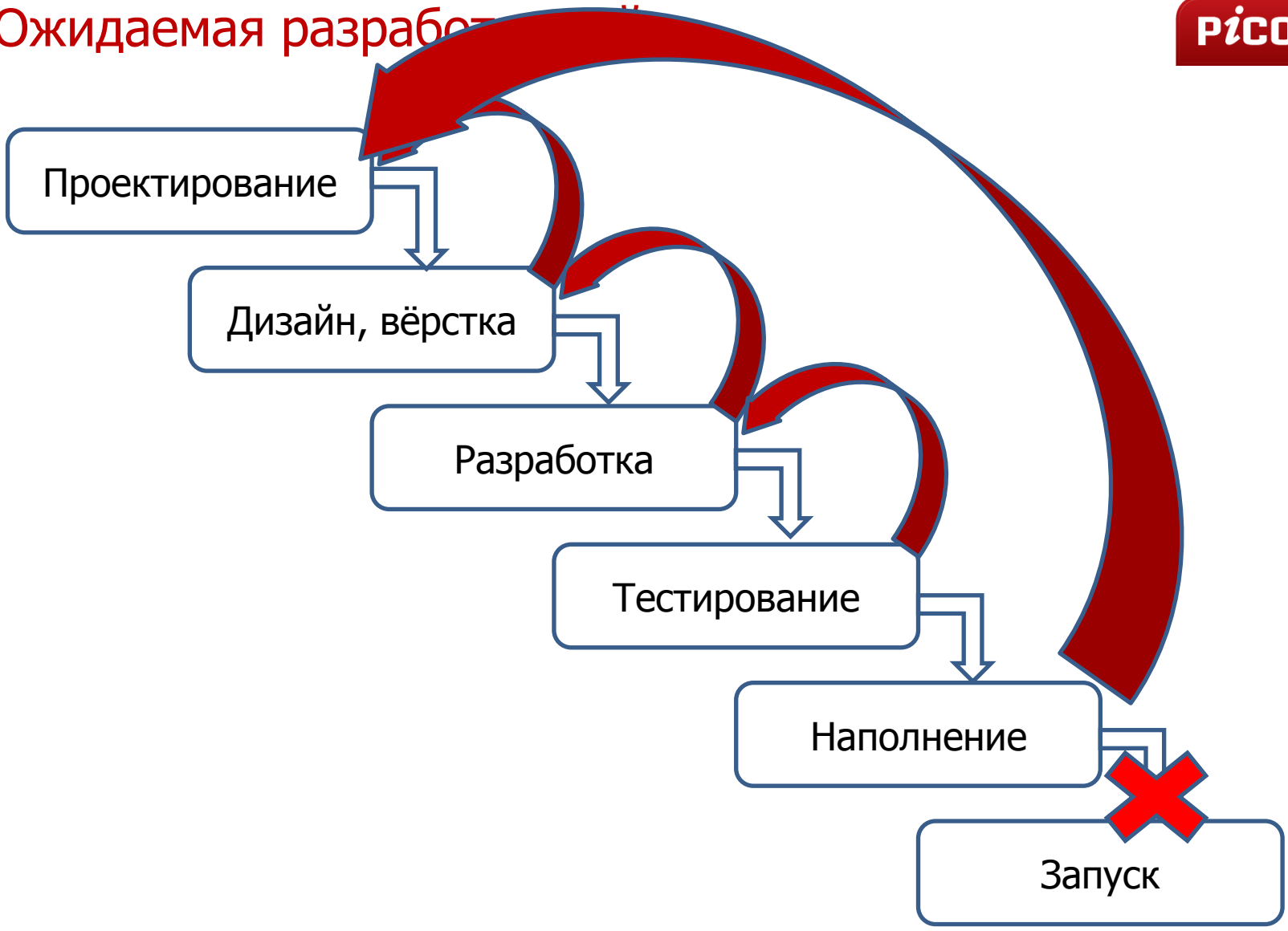


ТЗ на сайт

PiCOM



Ожидаемая разработка



Типичные проблемы

- Динамичность бизнес-среды и технологий
- Неправильная постановка целей или описание проекта
- Требования исходят не от бизнес-пользователя сайта
- Контактное лицо может быть заинтересовано в процессе, а не в результате
- Перфекционизм

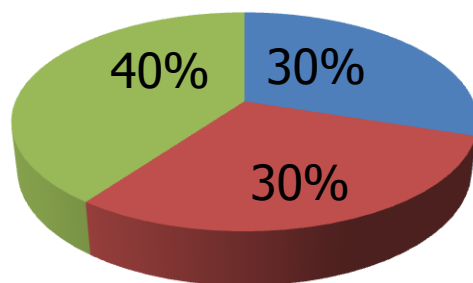
Чем более растягивается и усложняется проект, тем быстрее возрастает вероятность возникновения в нём проблем и несоответствия полученного результата задачам заказчика.

Типичные возражения

1. Отсутствует общая смета затрат

Затраты

■ Разработка ■ Поддержка ■ Продвижение



- Другие виды затрат: зарплата, упущенная выгода
- Бюджет разработки разбивается по итерациям

Типичные возражения

2. Сайт не будет востребован, если:

- нет шикарного дизайна,
- нет «полного фарша» функционала,

и наши клиенты уйдут к конкурентам!

– Но:

- кто-то останется, а иначе не будет никого,
- вложения в разработку начнут возвращаться

3. «Не хочу больше возвращаться к этому вопросу, надо сделать сайт с расчётом на будущее»

- Среда и технологии быстро меняются, будущее сложно спрогнозировать
- Сайт без постоянной поддержки и развития не эффективен

Типичные возражения

4. Контактное лицо со стороны

заказчика:

- «Начальник поручил сделать ТАК».

Метод проб и ошибок на коротких итерациях позволяет избежать БОльших потерь

Что самое важное для старта?

Первая итерация

- Обязательно:
 - Товары
 - Заказ (или инструкция по другому действию)
 - Продвижение
- Крайне желательно:
 - Хорошие фото
- Просто желательно:
 - Дизайн
 - Функциональные навороты
 - Довольный юзабилит

Готовые решения ускоряют старт

Получаем «то, что нужно»,
а не «то, что просили»

Имеются противопоказания!

Применять осторожно!

Непрерывное развитие

- Постоянное улучшение
- Информация для анализа:
 - Статистика продаж
 - Обратная связь от покупателей
 - Веб-аналитика
 - A/B-тестирование
- Стимулирование продаж
- Продвижение

Удачного бизнеса в Сети!



info@picom.ru

(3412) 636-737

<http://picom.ru>