

# Организация работы интернет-магазина

**Николай Дингес**

*Санкт-Петербург  
25 февраля 2014*



# 1. Особенности интернет-продаж

## ● Особенности продаж через Интернет

### ! Конкуренты ближе, чем когда-либо

- Чтобы уйти к Вашему конкуренту, клиенту нужно всего лишь переключить вкладку
- Клиент, скорее всего, уйдет, если не найдет то, что искал
- Ушедший клиент обычно не возвращается



## ● Особенности продаж через Интернет

### Удерживаем клиента с первой секунды:

- Только релевантная информация
- УТП: почему нужно купить именно здесь
- Вся информация для принятия решения - на текущей странице или на расстоянии одного клика
- Удобный поиск в удобном месте
- Клиента ничего не должно отвлекать от принятия решения

## ● Особенности продаж через Интернет

### ! Продавец и покупатель не видят друг друга

- Большинство несостоявшихся сделок в Интернете сорвались по причине взаимного недоверия
- Клиент не может получить оперативную консультацию
- Продавец не может оценить состояние клиента, предложить помощь, отработать возражения



## ● Особенности продаж через Интернет



### «Продаем» доверие:

- Репутация компании: история, отзывы, сертификаты
- Сотрудники - эксперты
- Участие в выставках, отраслевых мероприятиях
- Адреса офисов, магазинов, фотографии точек продаж
- Актуальные новости
- Информация об условиях обмена и возврата, гарантийные обязательства

## ● Особенности продаж через Интернет

### ✓ Включаем интерактив:

- Всевозможные способы коммуникации - почта, ICQ, телефон, skype, онлайн-чат, форма обратной связи
- Персонализация сотрудников
- Контекстные блоки, таргетирование информации
- Оперативная обратная связь



## ● Особенности продаж через Интернет



### 3. Товар невозможно потрогать

- Цель: заверить клиента, что ему нужен именно этот товар и этот товар - надлежащего качества
- Задача: подробно рассказать о товаре



## ● Особенности продаж через Интернет

### Презентация товара

- Полноразмерные фотографии, в т.ч. с разных ракурсов
- Два описания - общее, без лишних подробностей и более детальное - для «профи»
- Конкурентные характеристики
- Сравнение по характеристикам с аналогами
- Отзывы покупателей об этом товаре

## ● Особенности продаж через Интернет



### **Пользователи ошибаются при оформлении заказа**

- Оператор тратит время на обработку неправильно оформленных заказов
- Курьер выезжает по несуществующим адресам
- Клиенты предъявляют рекламации и делают возвраты

## ● Особенности продаж через Интернет



### Типичные ошибки при выборе товара

- Неправильный выбор размера или цвета
- Товар не соответствует субъективным ожиданиям клиента
- Проблемы с совместимостью товара (запасные части, комплекты, программное обеспечение и т.п.)

## ● Особенности продаж через Интернет



### Типичные ошибки при оформлении заказа

- Неверные реквизиты доставки (адрес, телефон и т.п.)
- Несвоевременная оплата заказа
- Несоответствие способа доставки способу оплаты

## ● Особенности продаж через Интернет



### **Даем максимально полную информацию:**

- Максимально полные характеристики товара
- Информация о совместимости, фильтры для выбора
- Объединение товаров в комплекты, связанные и рекомендуемые товары



## **2. Цели и задачи: Интернет-магазин с точки зрения владельца бизнеса**

## ● Магазин с точки зрения владельца бизнеса

**Основная цель любого бизнеса - извлечение прибыли**



Если бизнес не приносит прибыль -  
он **не эффективен**  
*(и скорее всего, это не бизнес)*

**Основные пути увеличения прибыли -**  
рост доходов  
и сокращение расходов



## ● Магазин с точки зрения владельца бизнеса

### Увеличиваем продажи

- Увеличиваем охват аудитории (географически)
- Обрабатываем больше заказов за меньшее время
- Пропускная способность торговых точек практически не ограничена
- Работаем круглосуточно и без выходных
- Привлекаем партнеров-аффилиатов
- Поощряем лояльность





## ● Магазин с точки зрения владельца бизнеса

### Минимизируем издержки

- Уменьшается нагрузка на персонал:
  - Меньше «пустых» обращений, ошибок и возвратов
  - Обработка заказа максимально автоматизирована
  - Возможно централизованное управление сразу несколькими магазинами

## ● Магазин с точки зрения владельца бизнеса

### Минимизируем издержки

- Оптимизируется логистика и товародвижение
  - Можно использовать склад поставщика
  - Удобно планировать доставку клиентам
  - Можно закупать только тот товар, который пользуется спросом

## ● Магазин с точки зрения владельца бизнеса

### Всё под контролем:

- Статистика посещаемости и анализ конверсии
- Эффективность рекламы: расчет ROI
- Отчеты по продажам конкретных товаров
- Работа продавцов, интеграция с CRM
- Работа курьеров, техподдержки, других подразделений





### **3. Обеспечиваем тыл**

- Без оффлайна «онлайн» не работает: обеспечиваем тыл

## 1. Маркетинг и Уникальное торговое предложение

- Отличие от конкурентов, преимущества (помимо цены)
- Сильные и слабые стороны, акценты
- Целевая аудитория, места «концентрации» потенциальных покупателей

- Без оффлайна «онлайн» не работает: обеспечиваем тыл

## 2. Логистика

- Организация поставок (договора с поставщиками, процедура заказа у поставщика)
- Транзитный склад: маршрутизация заказов, организация хранения
- Доставка товара клиенту (способы, стоимость)
- Порядок взаимодействия с внешними службами доставки

- Без оффлайна «онлайн» не работает: обеспечиваем тыл

### 3. Ценообразование

- Группы клиентов (розница/опт), разные цены
- Формирование розничной цены от закупки
- Скидки и дисконты
  - Разовые
  - Накопительные
  - Специальные акции

- Без оффлайна «онлайн» не работает: обеспечиваем тыл

## 4. Обмен и возврат товара

- Ограничения на возврат и обмен в соответствии с законодательством
- Процедура возврата денежных средств при оплате через кассу организации
- Процедура возврата денежных средств при работе через агентов
- Различия между условиями обмена и возврата для физических и юридических лиц



- Без оффлайна «онлайн» не работает: обеспечиваем тыл

## 5. Специфика товара

- Ограничения на продажу и рекламу отдельных видов товаров
- Специфика хранения и учета
- Специфика целевой аудитории (покупателей)
- Специфика спроса
  - сезонность
  - крупные (разовые) покупки

- Без оффлайна «онлайн» не работает: обеспечиваем тыл

## 6. Техническое оснащение и безопасность данных

- IT-инфраструктура. Программное обеспечение и оборудование. Рабочее место оператора.
- Документооборот, взаиморасчеты: синхронизация информации в учетной системе и на сайте.
- Резервное копирование и дублирование данных.
- Безопасность электронных платежей и персональных данных пользователей.



## **4. Типовые бизнес-процессы в интернет-магазине**

## ● Типовые бизнес-процессы в интернет-магазине

### 1. Работа с заказами - оформление

- Прием заказов с выбором варианта оплаты и доставки
- Моментальная оплата и отслеживание оплаты
- Присвоение заказу статуса по заданному алгоритму
- Уведомление пользователя об изменении статуса заказа



# ● Типовые бизнес-процессы в интернет-магазине

## 2. Работа с заказами - доставка

- Передача заказа в доставку
- Формирование документов для транспортной компании или курьера
- Отслеживание доставки клиентом через личный кабинет
- Прием и обработка рекламаций



### 3. Ассортимент и ценообразование

- Загрузка номенклатуры и описаний товара
- Актуализация цен и остатков
- Управление скидками
- Специальные категории цен (опт и розница)
- Пополнение склада, заказ товара у поставщика





## **5. Обязательный функционал для интернет-магазина**

# ● Обязательный функционал для интернет-магазина

## 1. Работа с заказами

- Регистрация и личный кабинет, история заказов
- Авторизация через внешние сервисы
- Оформление заказа без регистрации
- Хранение товара в корзине
- Предварительный заказ
- Подписка на отсутствующий товар
- Автоматический расчет стоимости доставки



# ● Обязательный функционал для интернет-магазина

## 2. Торговый каталог

- Работа с разными типами покупателей (юридические и физические лица)
- Актуализация цен и остатков
- Управление скидками
- Рекомендуемые товары
- Специальные предложения

## ● Обязательный функционал для интернет-магазина

### 3. Обратная связь

- Обработка и маршрутизация входящих запросов
- Техническая поддержка, линия рекламаций
- Онлайн-поддержка с возможностью инициировать общение со стороны оператора

## ● Обязательный функционал для интернет-магазина

### 4. Статистика и анализ

- Статистика посещаемости
- Статистика поисковых запросов
- Неудовлетворенный спрос
- Отчет о продажах
- Анализ конверсии

## ● Обязательный функционал для интернет-магазина

### 5. Автоматизированная обработка данных

- Загрузка информации из xls/csv/xml
- Выгрузка заказов в другие системы
- Интеграция с платежными модулями



## 6. Прием онлайн-платежей

## ● Прием онлайн-платежей

### Прием платежей через агентов

#### Плюсы:

- Быстрое подключение
- Возможность агрегации различных систем в одной
- Данные покупателя не хранятся и не обрабатываются в магазине
- Не требуется дополнительное обеспечение безопасности

**Минус:** Агенты взимают комиссию за перечисление

## ● Прием онлайн-платежей

### Прием платежей через собственный шлюз

**Плюс:** комиссия за перечисление не взимается

**Минусы:**

- Дорогостоящая разработка под каждую ПС
- Необходима регулярная сертификация по PCI DSS
- Все риски несет владелец магазина

## ● Прием онлайн-платежей

### Преимущества онлайн платежей

- Моментальное подтверждение оплаты
- Можно обойтись без кассового аппарата
- Курьер не возит наличные деньги
- В некоторых случаях заказ может быть отгружен сразу после оплаты без участия оператора (электронный контент, подписка, некоторые услуги)





## Риски при использовании интернет-эквайринга

- Мошенничества с банковскими картами
- Отмена операций по карте (отзыв платежа)
- Повышенная ответственность продавца за невыполнение заказа



## **7. Старый друг лучше новых двух: завоевываем лояльность**

- Старый друг лучше новых двух: завоевываем лояльность

## Достоинства лояльных клиентов

- Снижаются расходы на привлечение клиентов
- Лояльные клиенты рекомендуют вас друзьям
- Решение о покупке принимается быстрее

- Старый друг лучше новых двух: завоевываем лояльность

## Формирование лояльности

- Интерактив, вовлечение в процесс развития
- Экспертные сообщества
- Другие нематериальные вознаграждения
- Скидки и подарки
- Всегда свежие новости

# Контакты

**Николай Дингес**

[nd@mtr-web.ru](mailto:nd@mtr-web.ru)

+7 (499) 340 1562

[facebook.com/ndinges](https://www.facebook.com/ndinges)

[www.mtr-web.ru](http://www.mtr-web.ru)

