Клиентский сервис в ecommerce.
Технологии и сервисы направленные на повышение CLV
- новые вызовы для веб-интегратора

Дмитрий Ваганов

РИФ+КИБ

artw.ru

www.artw.ru

УДЕРЖАНИЕ И/ИЛИ ПРИВЛЕЧЕНИЕ

5-20%
- вероятность продажи новому потенциальному покупателю

60-70%
- вероятность продажи существующему клиенту

* Данные от KISSmetrics

В условиях дефицита маркетинговых бюджетов выстраивать отношения с клиентами эффективнее чем завоевывать новых.

РИФ+КИБ

ARTW

CUSTOMER LIFETIME VALUE

CLV (LTV) — это совокупная прибыль компании, полученная от одного клиента за все время сотрудничества с ним.

62% [b2b]
52% [b2c]
- отказываются от сотрудничества с компанией, не способной обеспечить качественный сервис

39%
- не готовы обратиться в компанию, не предоставившую качественного сервиса, даже спустя 2 года

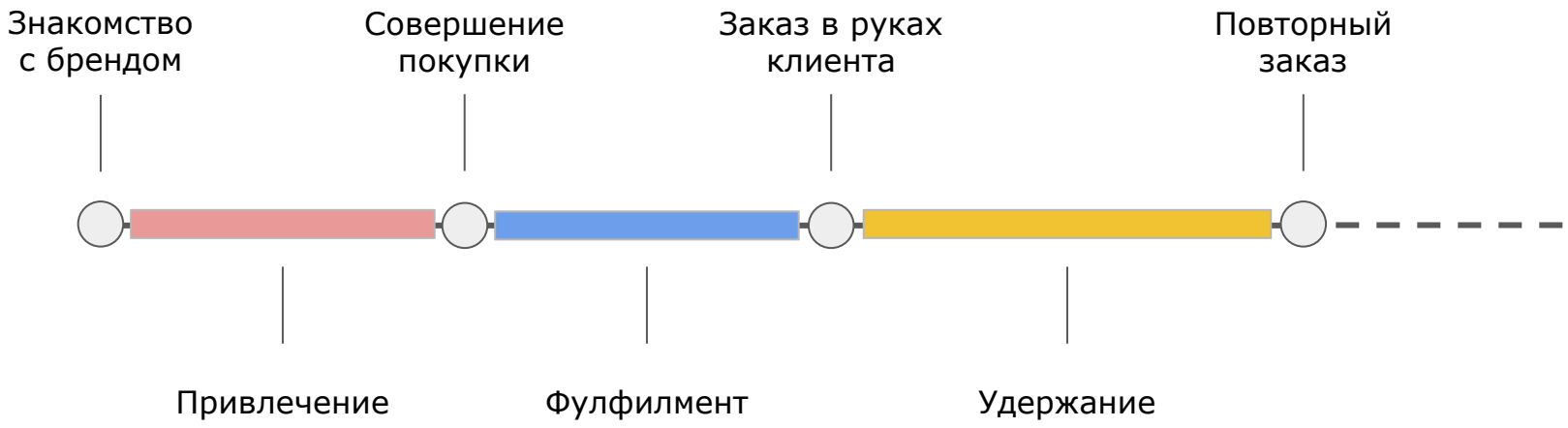
45%
- делятся негативным опытом с социальных сетях

* Данные от Dimensional Research

РИФ+КИБ

ARTW

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ КЛИЕНТА



РИФ+КИБ

ARTW

ФУЛФИЛМЕНТ

Фулфилмент (fulfillment) - комплекс процессингов на стороне ecommerce с момента оформления заказа покупателем и до момента получения им покупки.

Процессинги:

- складское хранение
- прием и обработка заказов
- получение оплаты от покупателей
- комплектация и упаковка заказов
- частичная отгрузка
- доставка заказов
- работа с возвратами

Крупные интернет-магазины предпочитают самостоятельный фулфилмент.

Небольшие по объемам продаж магазины все чаще отдают эту услугу на аутсорс.

РИФ+КИБ

ARTW

КОНТАКТ-ЦЕНТР

Консультирует:

- по хар-кам номенклатуры
- по услугам компании
- по наличию товара в точках
- по статусу заказа
- по статусу оплаты
- по статусу доставки
- по статусу возврата
- по статусу сервиса

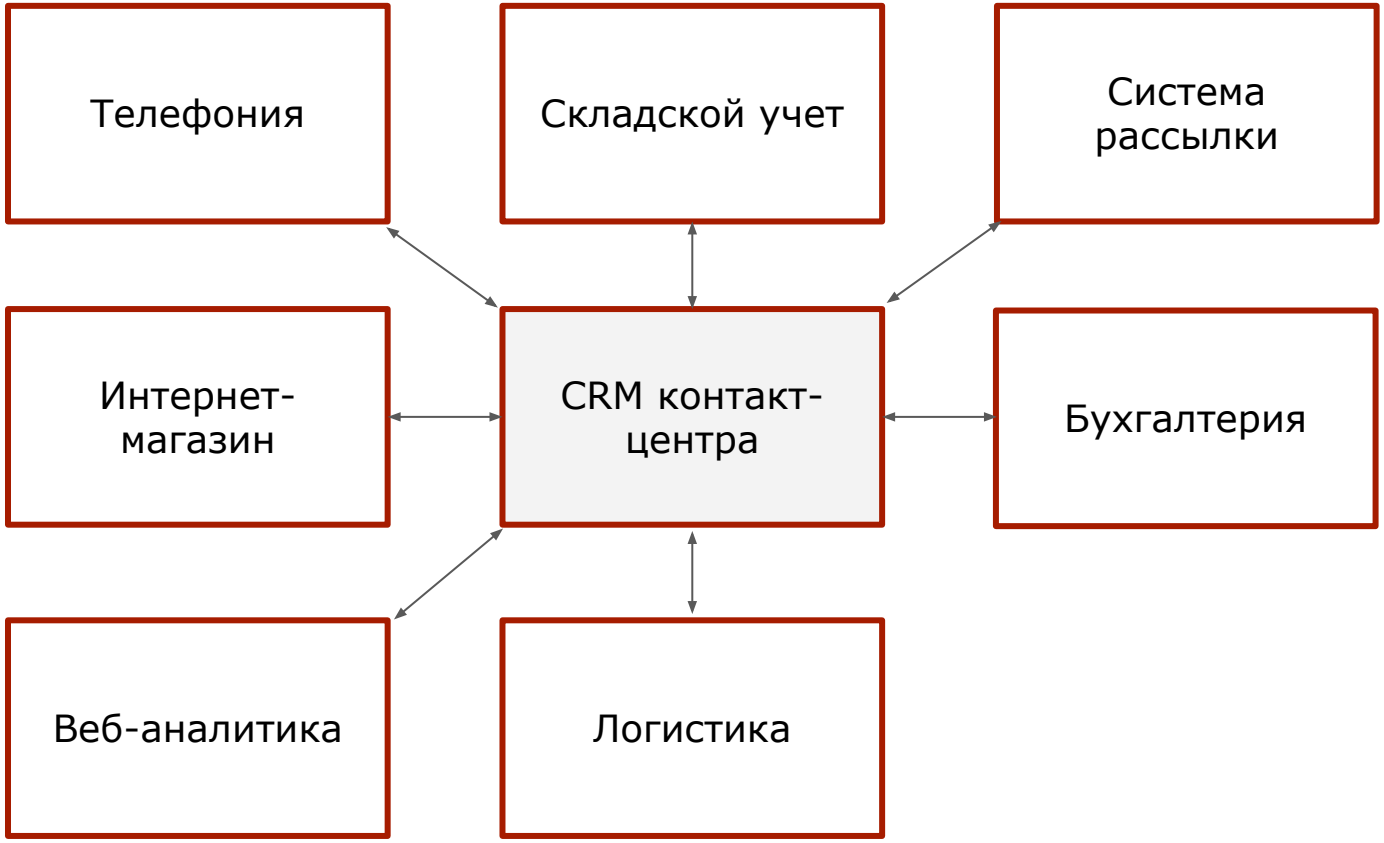
Управляет:

- составом заказа
- данными клиента
- профилями доставки
- статусами заказа
- заявками на возврат
- рекламациями

РИФ+КИБ

ARTW

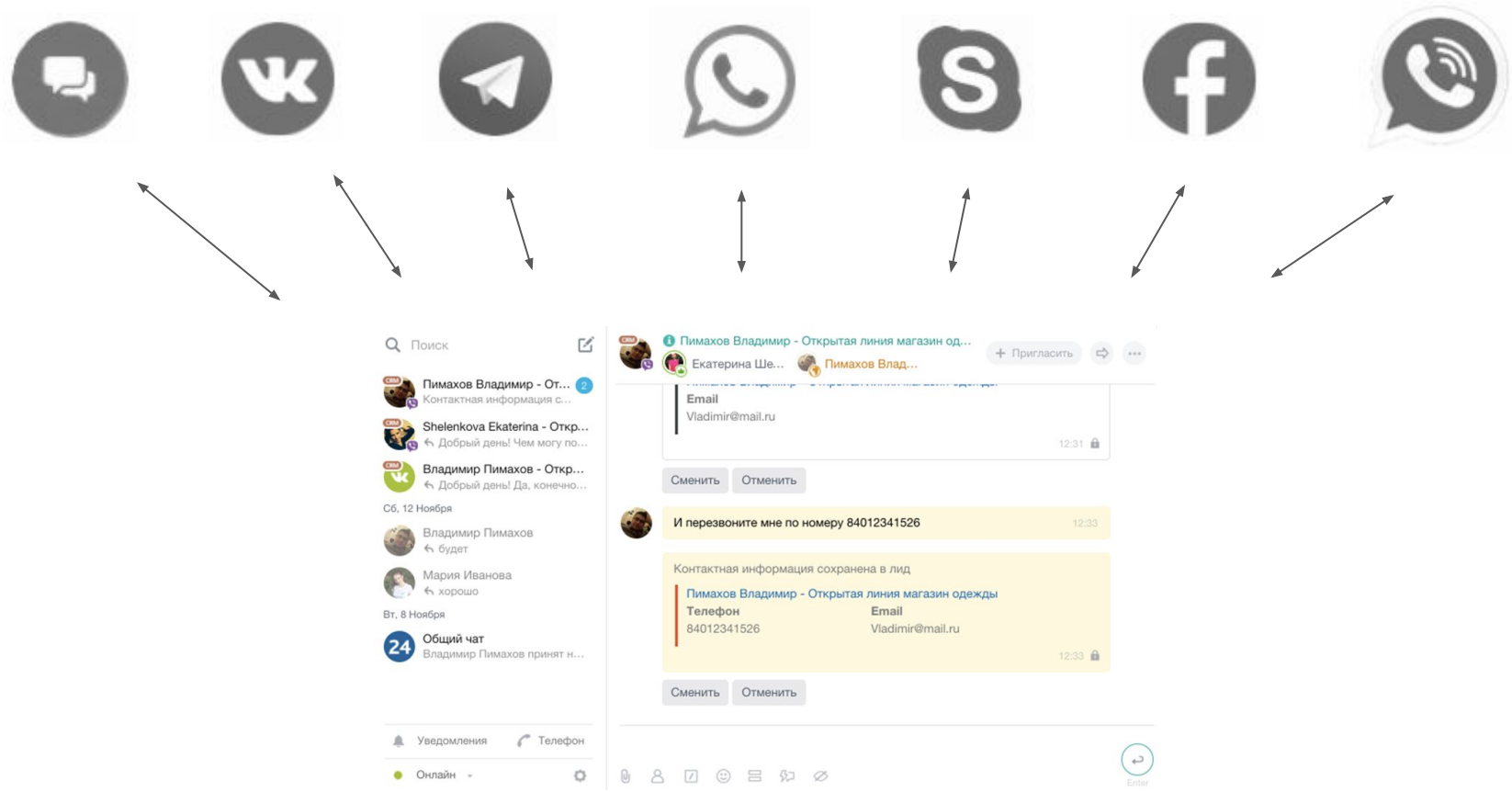
СИСТЕМА ОДНОГО ОКНА



РИФ+КИБ

ARTW

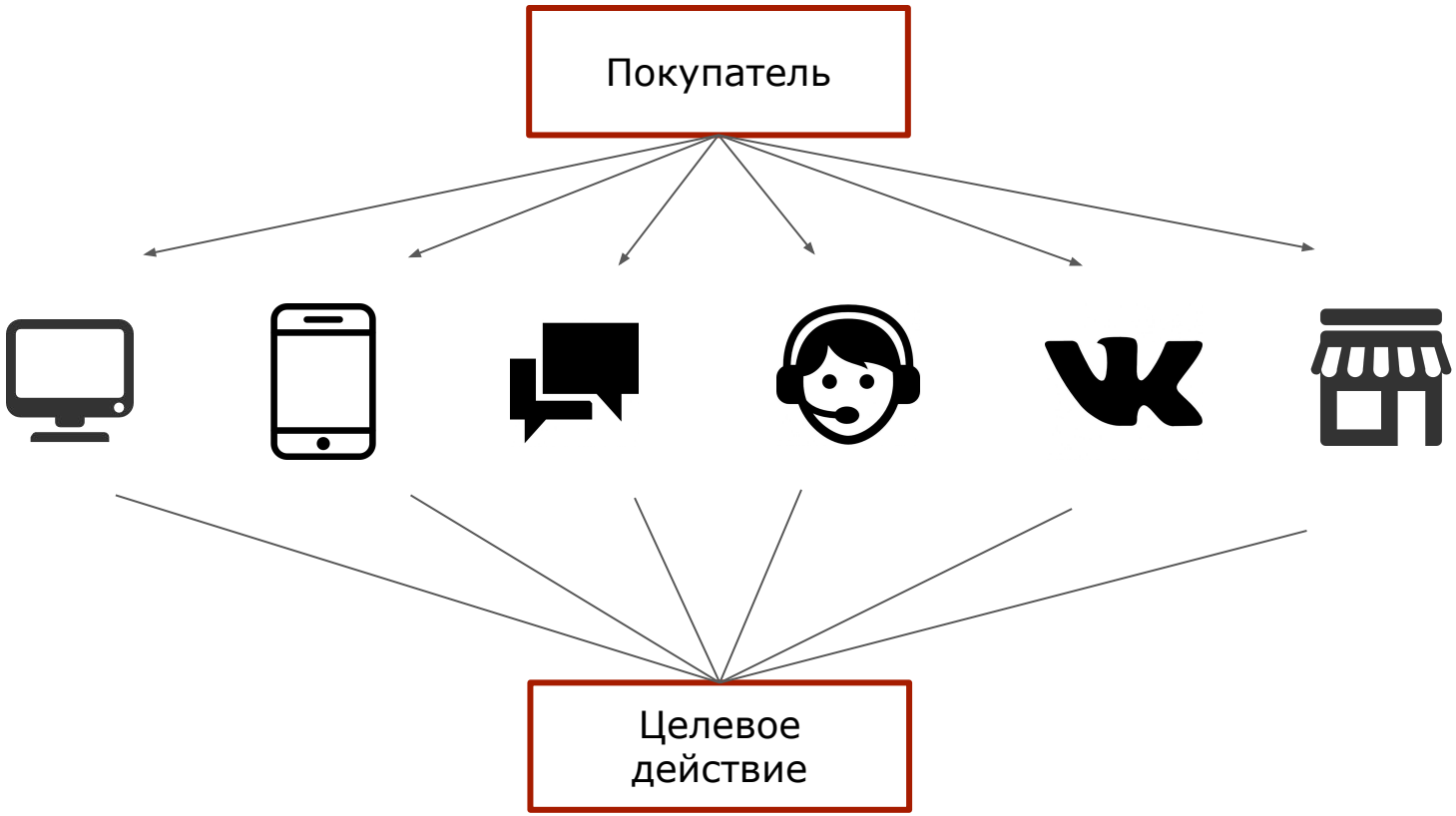
ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ



РИФ+КИБ

ARTW

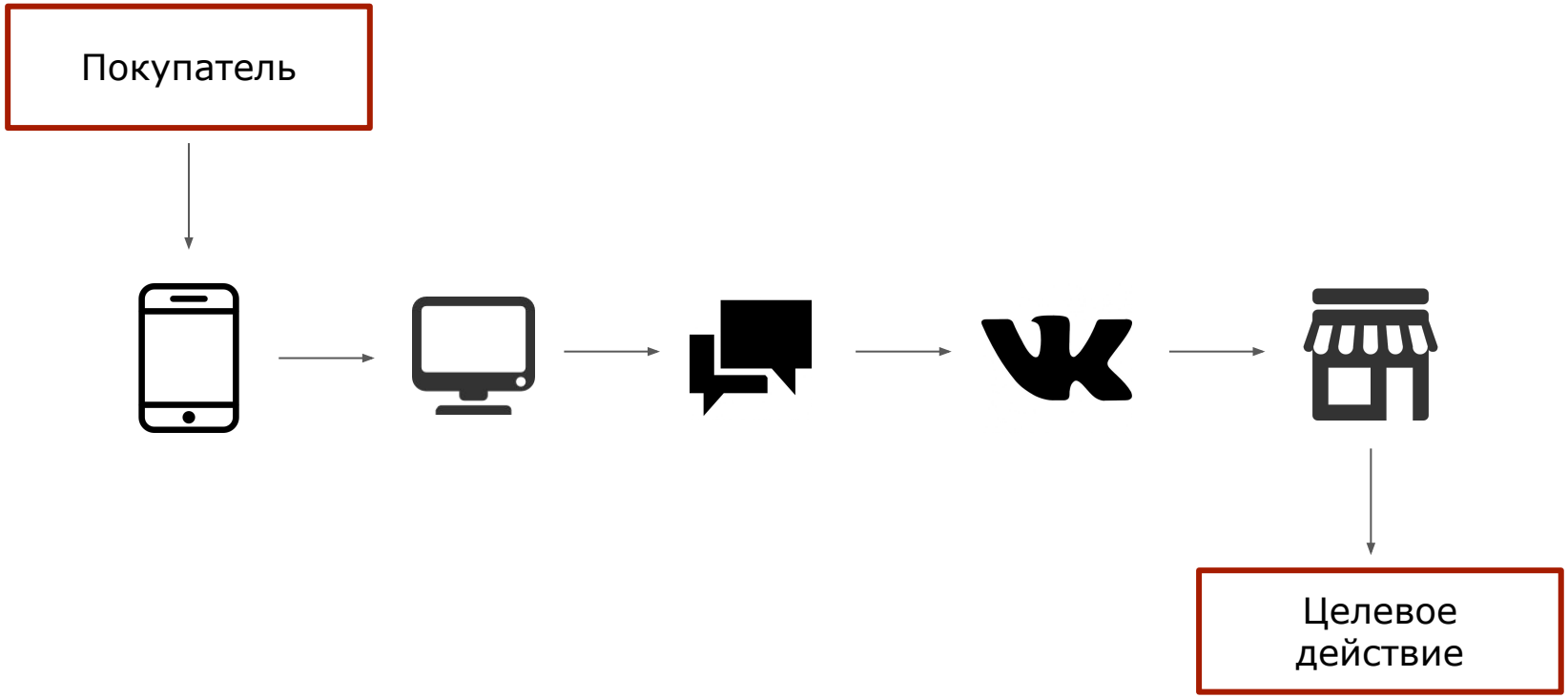
МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ



РИФ+КИБ

ARTW

СВЯЗИ МЕЖДУ КАНАЛАМИ



РИФ+КИБ

ARTW

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

Омниканальность (omni-channel) - объединение каналов коммуникации с клиентами в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации.

67%
покупателей используют несколько каналов коммуникации для совершения покупки

85%
всех клиентский взаимодействий к 2020 году будет осуществляться без общения с персоналом

* Данные от Gartner и Forrester Research

РИФ+КИБ

ARTW

УНИКАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ О КЛИЕНТАХ

Сбор и обогащение знаний о существующих и потенциальных потребителях позволяет:

- Прогнозировать спрос
- Выбирать оптимальный канал, точность и время для персональной коммуникации
- Вести более эффективную рекламу
- Находить новых идеальных клиентов

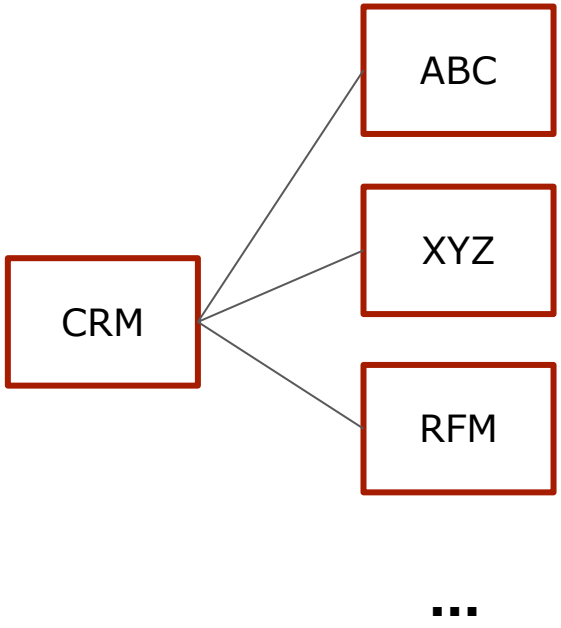
Данные:

- Интегрированные сервисы
- Соц.сети
- Опросы
- Обращения в службу поддержки
- Бюро кредитных историй
- и т.д.

РИФ+КИБ

ARTW

СЕГМЕНТАЦИЯ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ



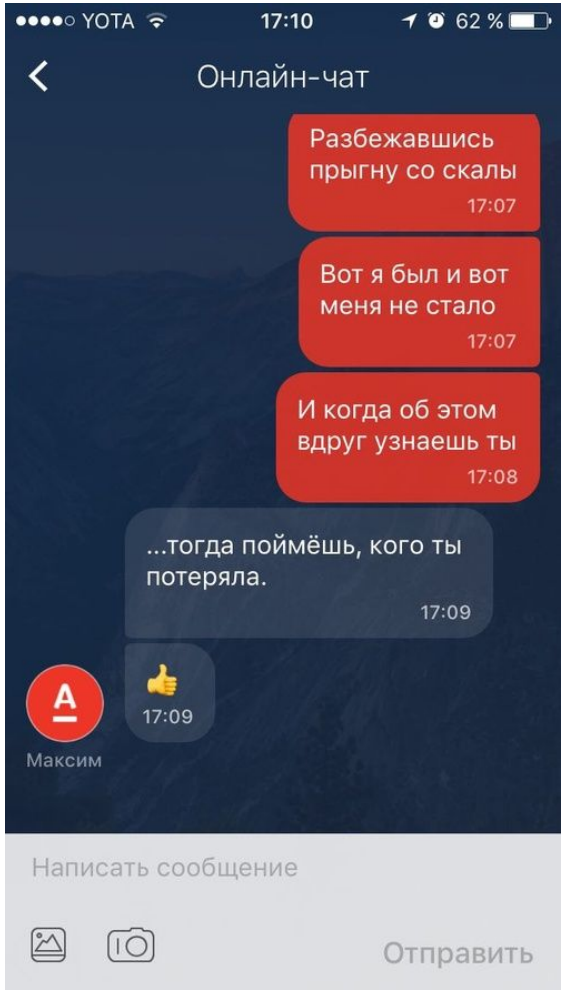
- Найти свои ключевые 20%
- Персонализированные скидки и спецпредложения
- Персонализированные рекомендации
- Персонализированные Email-рассылки

РИФ+КИБ

ARTW

В ЦЕЛОМ

- Клиентский сервис состоит из мелочей
- Будьте на одной волне со своим клиентом



РИФ+КИБ

ARTW

ЛИДЕР КРУПНОЙ ВЕБ-РАЗРАБОТКИ

www.artw.ru