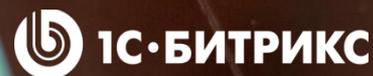
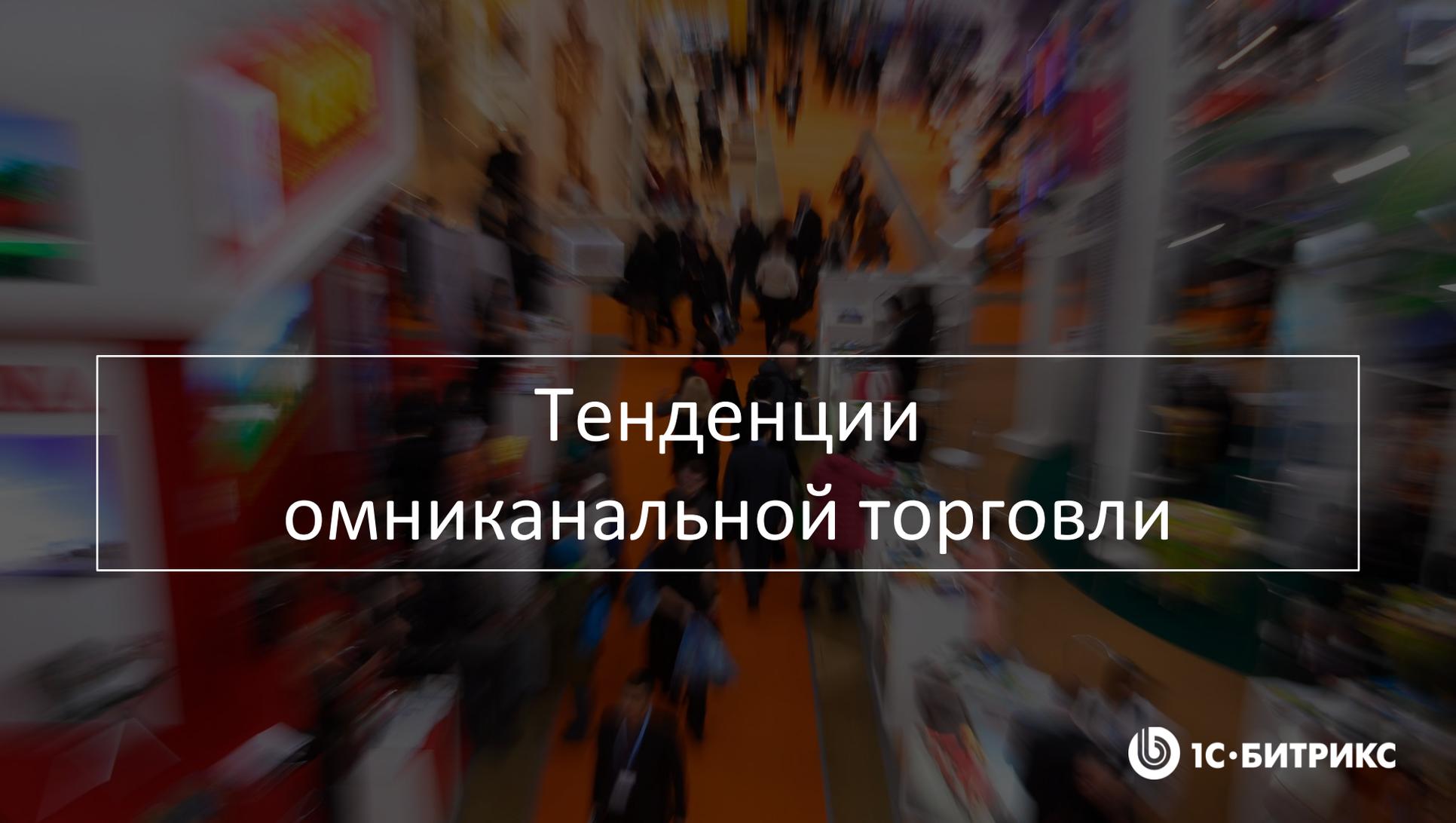


Виртуальный мир покупателя

тренды, реалии и фишки для роста продаж в онлайн и не только

Артем Рябинков,
директор по работе
с ключевыми клиентами



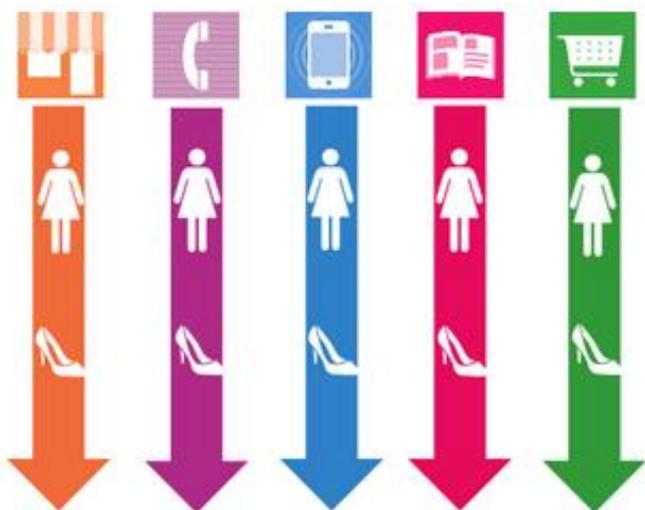
A blurred, high-angle photograph of a busy shopping mall with many people walking. The image is darkened and has a motion blur effect, creating a sense of a fast-paced, modern retail environment.

Тенденции омниканальной торговли

Сближение онлайн и оффлайна

Клиенты хотят использовать различные каналы в процессе покупки

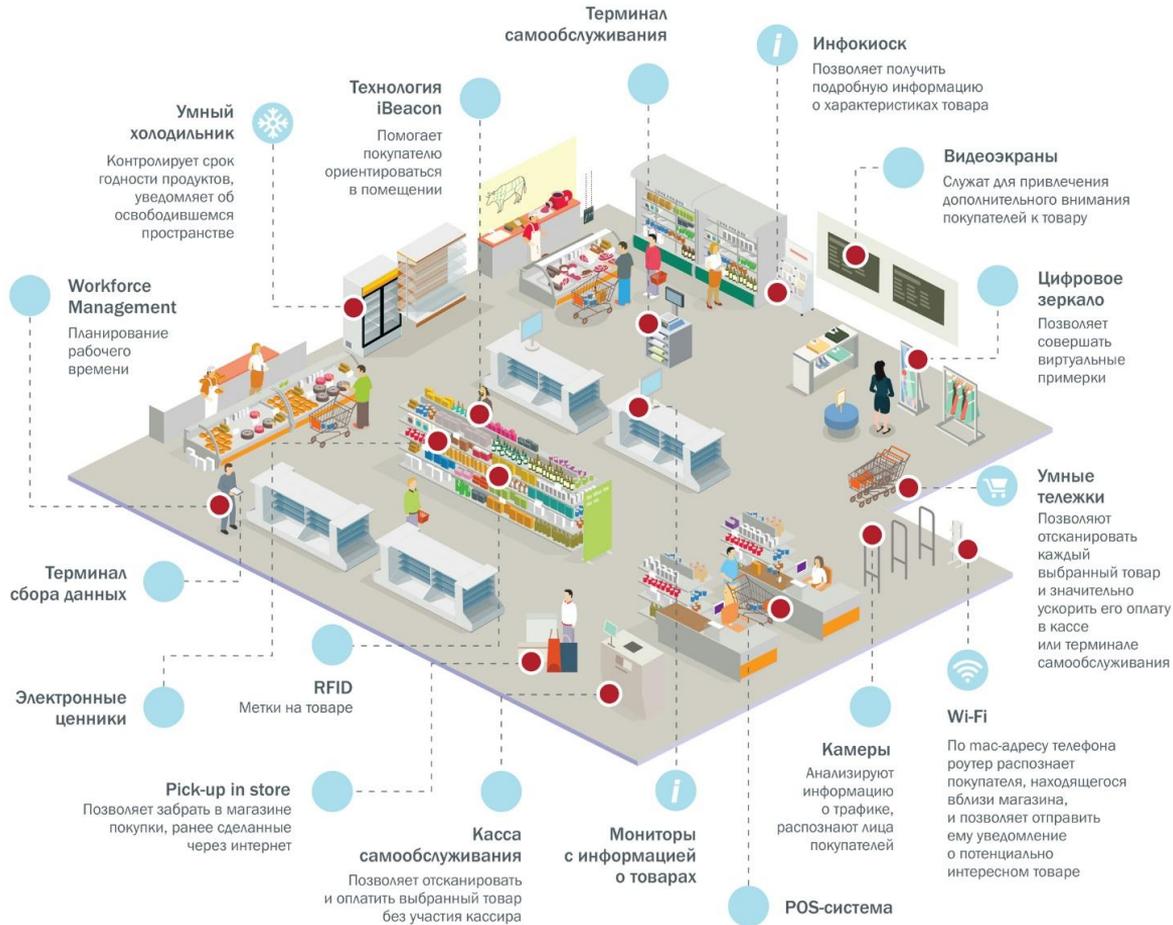
Раньше



Сейчас

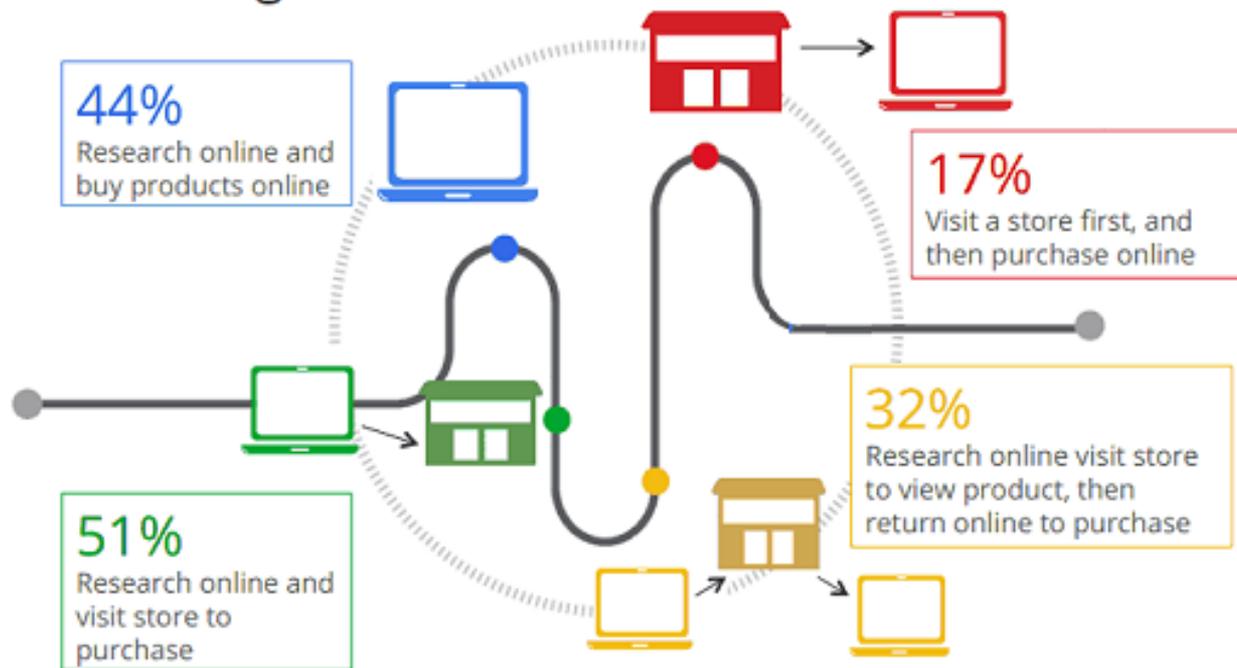


Внутри магазина



Сближение онлайн и оффлайна

Lines between offline and online shopping experiences are blurring



Конвергенция между онлайн и оффлайном

Границы между виртуальным и реальным ритейлом стираются



VS



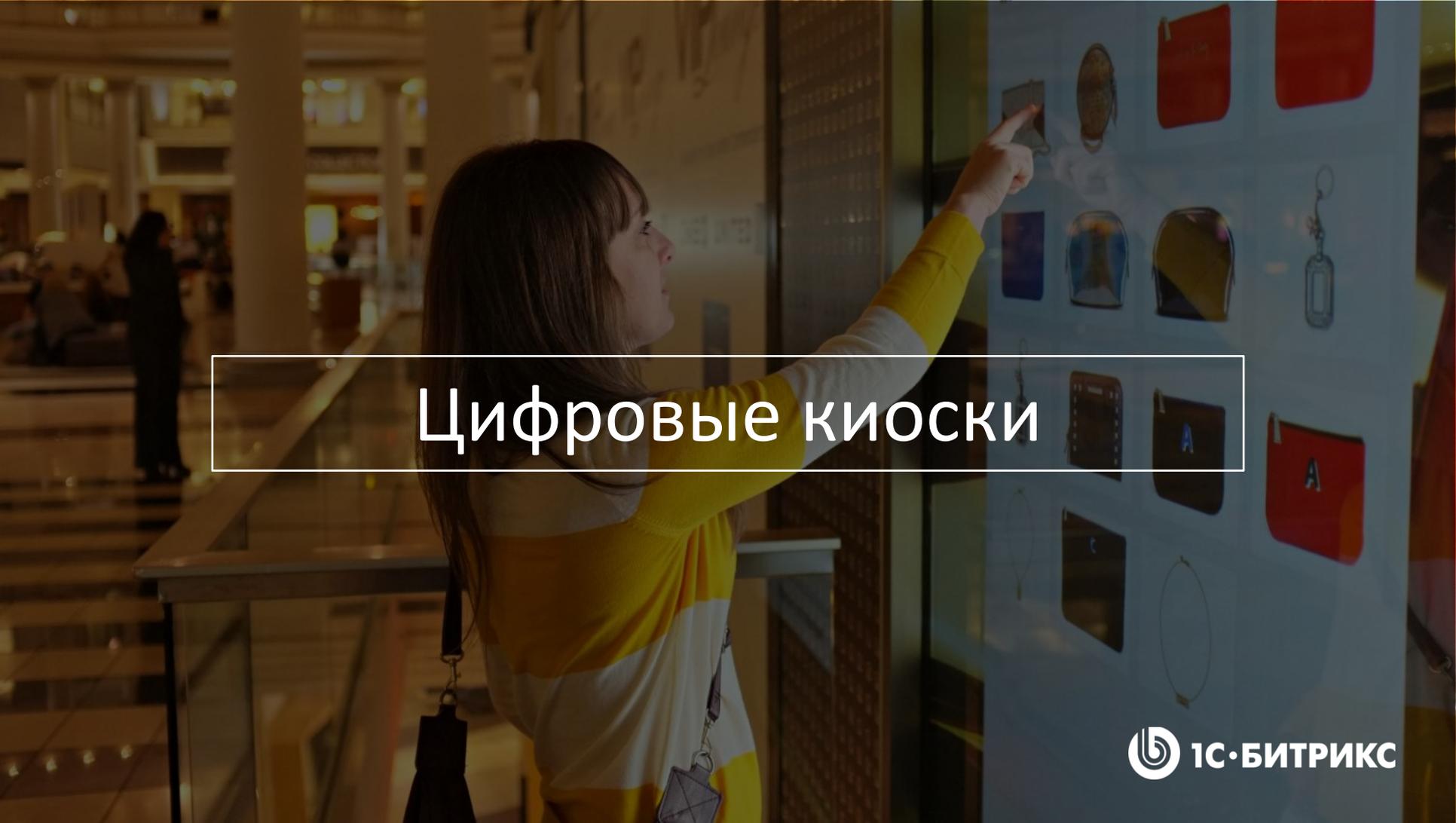
Конвергенция между онлайн и оффлайном

Online



Offline

- Оффлайн-ритейл и дистрибуция идёт в онлайн
 - В онлайн-ритейл выходят такие нехарактерные до этого отрасли, как торговля продуктами питания (О'Кей, Азбука вкуса, Глобус Гурмэ, Х5, ГиперГлобус)
 - Готовится законодательство по выходу в онлайн торговли алкоголем и лекарствами (Юлмарт уже открыл онлайн аптеку)
 - Активно растёт сегмент B2B продаж в онлайн
- Онлайн-ритейлеры открывают оффлайновые магазины (Amazon, KupiVIP)
 - Amazon тестирует магазины Amazon Go без касс и без персонала
- Оффлайновые магазины открывают виртуальные магазины с возможностью просмотра товара, поделиться его изображением в социальных сетях и перехода в онлайн-магазин для покупки (Ted Baker)
- Границы между виртуальным и реальным ритейлом стираются



Цифровые киоски

Цифровые киоски

Важная часть омни-канальной платформы, мост между онлайн и оффлайном



- Поиск информации о товаре
- Просмотр товаров, которые отсутствуют в наличии в магазине
- Просмотр покупательских отзывов
- Размещение заказов на доставку или на самовывоз
- Помощь ассистентам в торговом зале для улучшения качества обслуживания покупателей и стимулирования продаж

Тренды омни-канальной торговли



«Умные» примерочные с возможностью просмотра коллекций, сопутствующих товаров, рекомендаций «для завершения образа», а также вызова ассистента.



Walgreen Boots – сервис MedAvail, автоматические фармацевтические киоски, в том числе в розничных магазинах, позволяющие пациенту самостоятельно выписать рецепт в любое время и в любом месте с дистанционным контролем специалиста.



Проект по «диджитализации» розничных магазинов, включая 100% охват digital signage, и возможностью заказа через киоски как регулярных товаров, так и товаров из кулинарии.



Использует «киоски» — интерактивные терминалы самообслуживания — для продажи своих товаров в режиме «онлайн» покупателям, находящимся в магазине. Цель состоит в том, чтобы продвигать онлайн-продажи среди тех покупателей, которые уже пришли в ваш магазин за покупками, предлагая им товары, которых нет в наличии в магазине.

Цифровой киоск AddReality

Привлекает внимание к товару или группе товаров, помогает продавать больше!

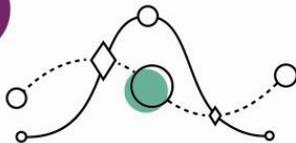
1



Выбирайте товары, продажи которых необходимо усилить

Разместите товары на специальной полке, которая фиксирует их движение. Когда посетитель берет товар с полки, на экране сразу же появляется подробная информация о выбранном продукте, рекламный ролик или сравнение двух товаров, если их взяли одновременно.

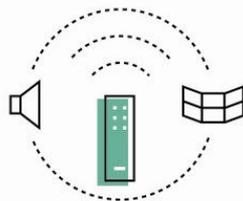
2



Создавайте рекламу

Вы можете демонстрировать на экране уже готовые видео-ролики или создать их внутри решения, выбрав нужные шаблоны оформления и загрузив аудио, видео и текст. Затем просто установите места и условия показа рекламных материалов.

3



Помогайте покупать

Демонстрируйте информацию о товаре, помогайте подбирать сопутствующие продукты, получать бонусы в программе лояльности и совершать покупки онлайн, находясь внутри магазина.

Мультиканальные продажи

Мобильные устройства

Планшеты

Персональные компьютеры

Мобильные приложения
iOS, Android

Розничные магазины

E-mail рассылки

Телефония

Мессенджер

ПРОАКТИВНАЯ ЗАЩИТА

Технология быстрой разработки и визуального представления
Композитная технология скорости загрузки
Эластичный веб-кластер. Технология масштабирования.

УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ
(OMS)

УПРАВЛЕНИЕ ТОВАРАМИ
И ЦЕНАМИ (PIM)

МАРКЕТИНГ

ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ

Единая интеграционная шина

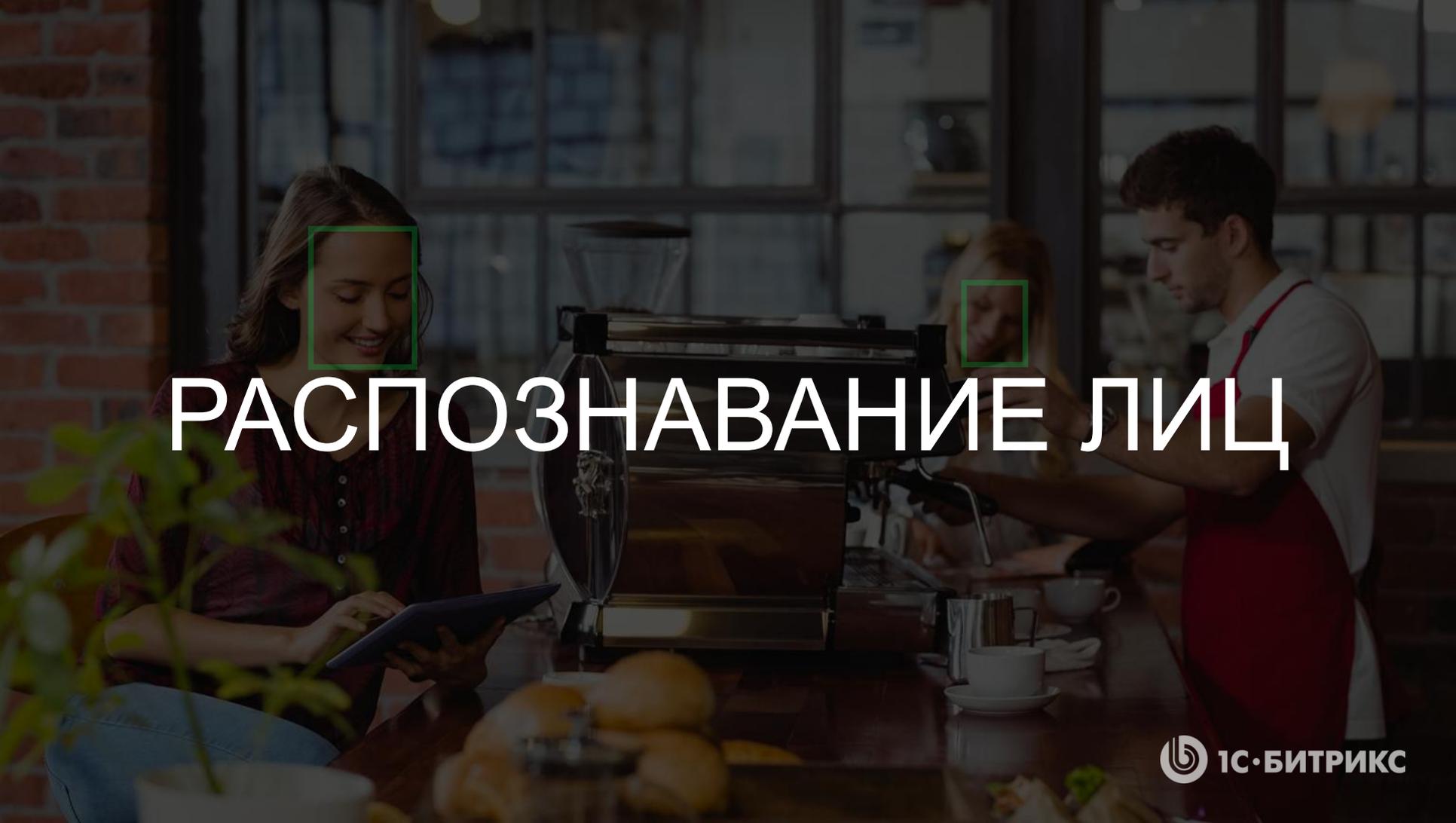
1С
ERP 2.0, УНФ

Внешние учетные системы
ERP, CRM и другие

Битрикс24
CRM, телефония,
мессенджер

Маркетплейс
2 500+ готовых решений
и интеграций

Интеграция
Яндекс.Маркет, eВау,
платежные системы,
службы доставки

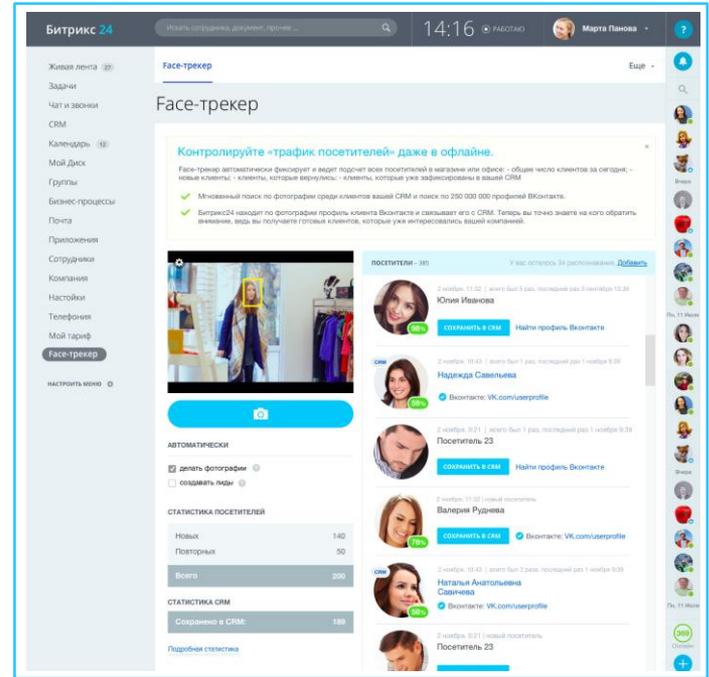


РАСПОЗНАВАНИЕ ЛИЦ

Face-трекер

- Автоматический подсчет клиентов в магазине или офисе:
 - общее число клиентов за сегодня
 - сколько из них новых
 - сколько вернулись
- Визуальная идентификация каждого клиента (в карточке: фио, число визитов, когда был последний раз)
- Автоматический учет информации

Контролируйте «трафик» даже в офлайне.



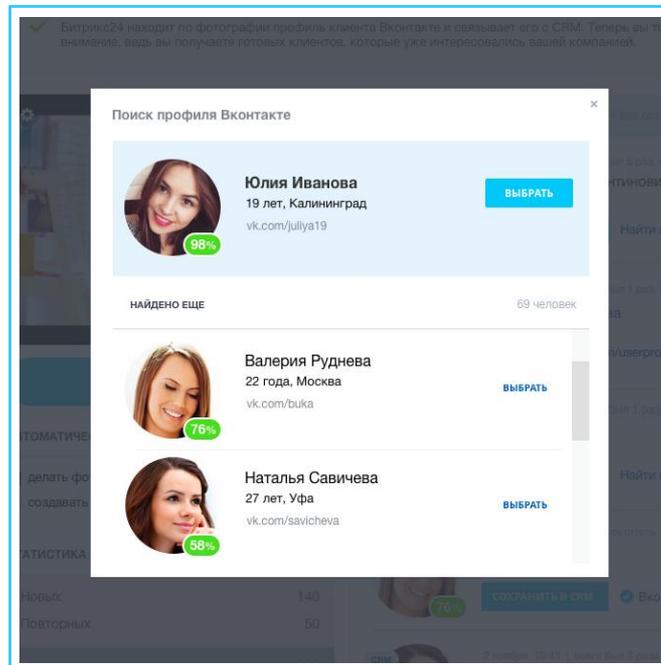
Поиск по фото ВКонтакте

прямой канал для коммуникации с вашими клиентами

- Мгновенный поиск по 300 000 000 профилей ВКонтакте
- Это прямой канал для коммуникаций с клиентом например, чтобы пригласить всех, кто пришел в офис/магазин/на мероприятие в вашу группу ВК



Вероятность распознавания 70%



Распознавание лиц для персонала

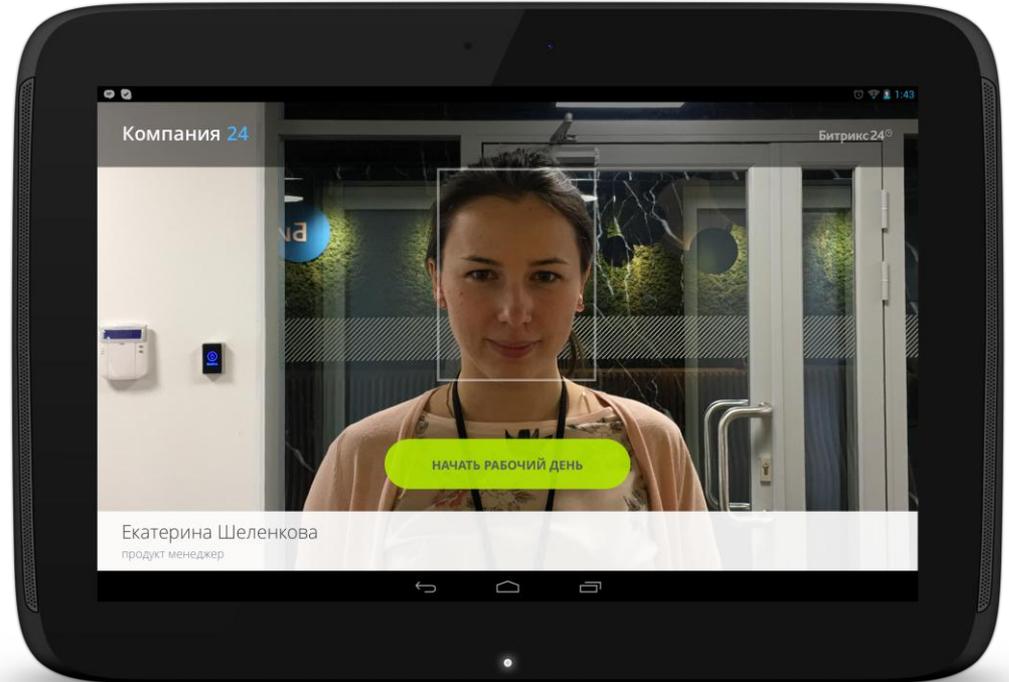
Контроль времени работы и отсутствий для персонала в магазинах, шоу-румах, ПВЗ

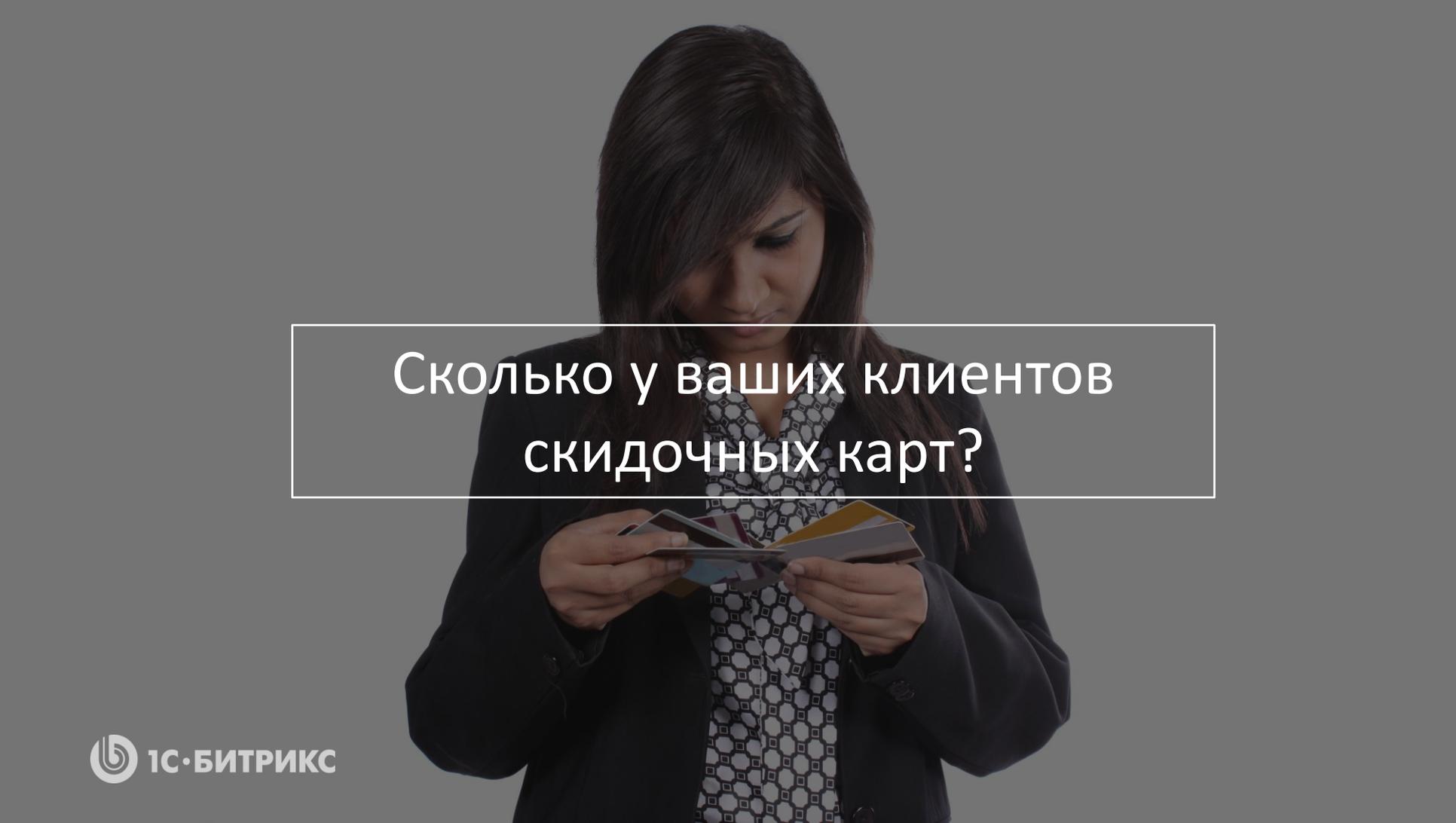
Учет всех сотрудников на рабочем месте

Фиксирует начало и завершение рабочего дня, все перерывы

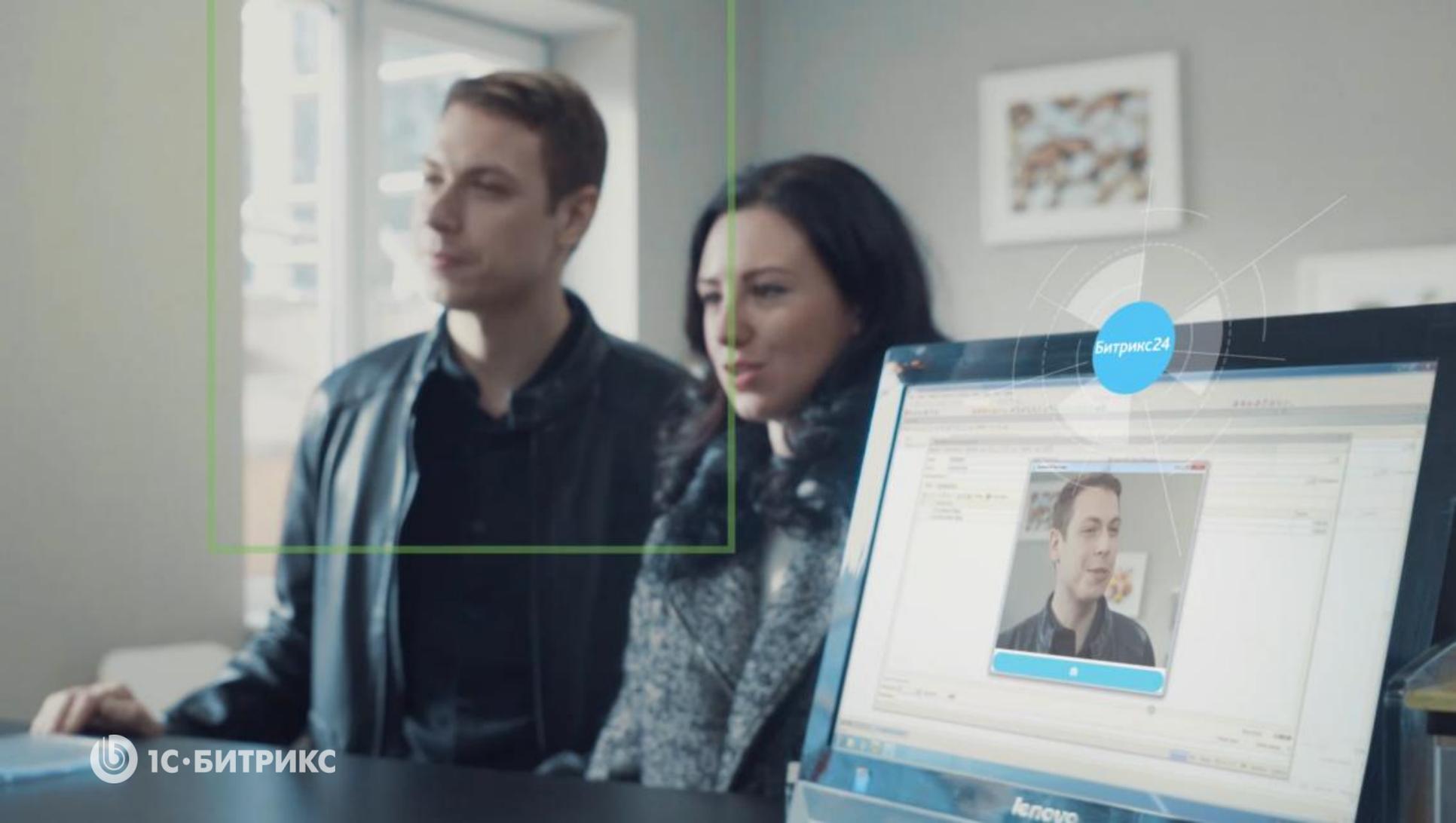
Распознает по лицу

Отличает живого человека от фотографии





Сколько у ваших клиентов
скидочных карт?



Битрикс24

Face-карт (для 1С)

Карты скидков больше не нужны!

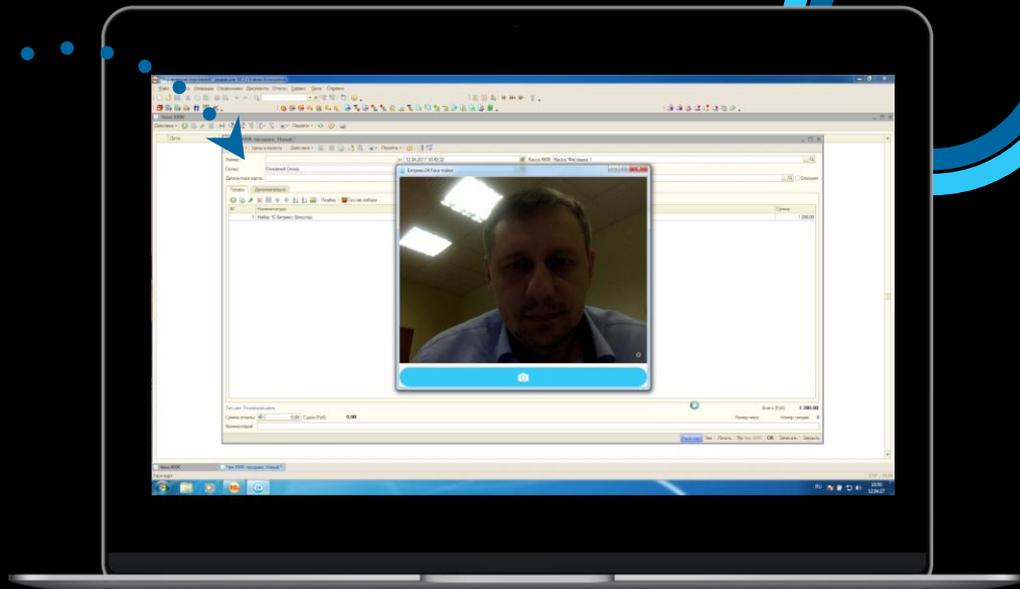
- Заменяет магнитный терминал для карт скидков

- Face-карт распознает клиента по лицу на кассе и показывает его скидку

- Если клиента нет в базе, открывает диалог создания новой карты скидков

- Работает между всеми вашими 1С (из 1С:УТ 10.3, 1С:УТ 11.x, 1С:УНФ, 1С:Касса)

- CRM автоматически обогащается данными о клиенте и о продаже



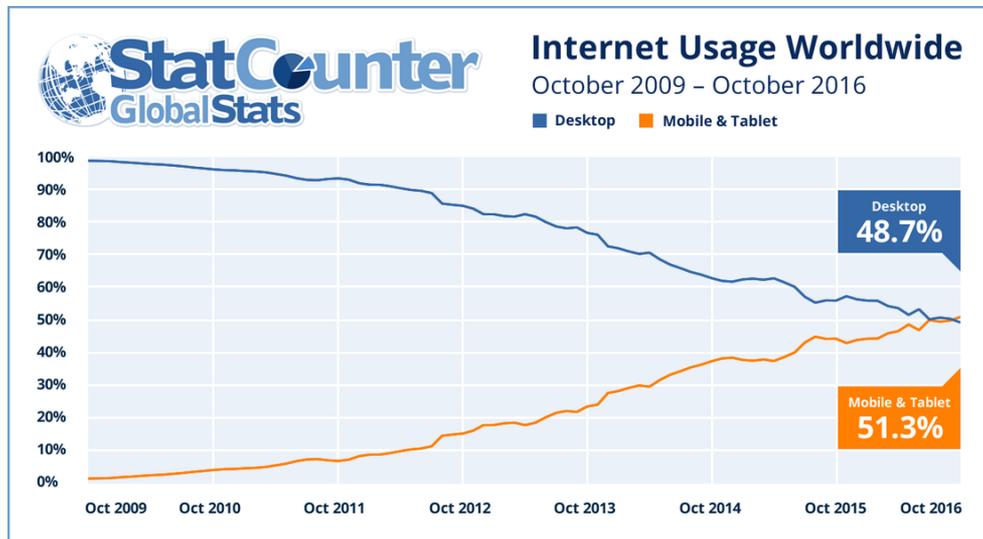
E-commerce. Онлайн-канал

Интернет-рынок в 2017 году

- Интернет-аудитория будет расти на 6-7% в год
- Конкуренция за покупателей в Интернете возрастает
- Мобильные сайты становятся основными
- Меняются требования к скорости и качеству коммуникаций с клиентами
- Качество обслуживания становится приоритетным (как на любом зрелом рынке)
- Рост конверсии и повторные продажи – основные задачи для интернет-магазина
- Возрастает роль CRM систем и систем автоматизированного размещения рекламы



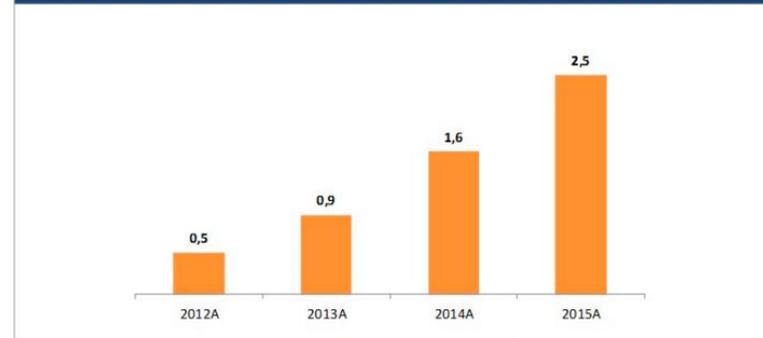
Рост мобильной аудитории сайтов



КАК ВЫХОДЯТ В СЕТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИНТЕРНЕТА

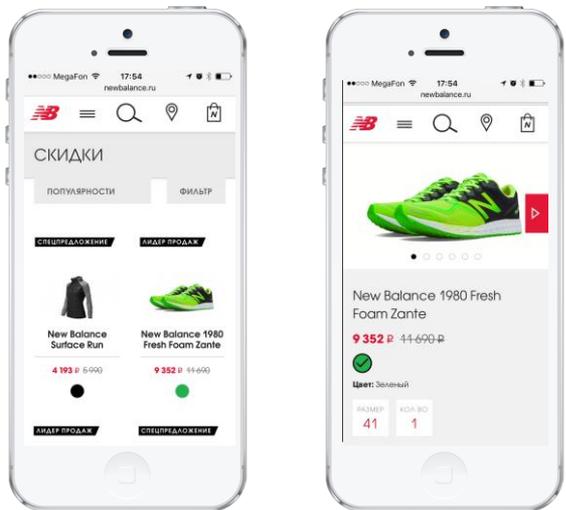


Рис. 2. Суммарный трафик мобильной передачи данных, Россия, ЭБ, 2012–2015 гг.



Источник: J'son & Partners Consulting

Мобильный сайт становится основным

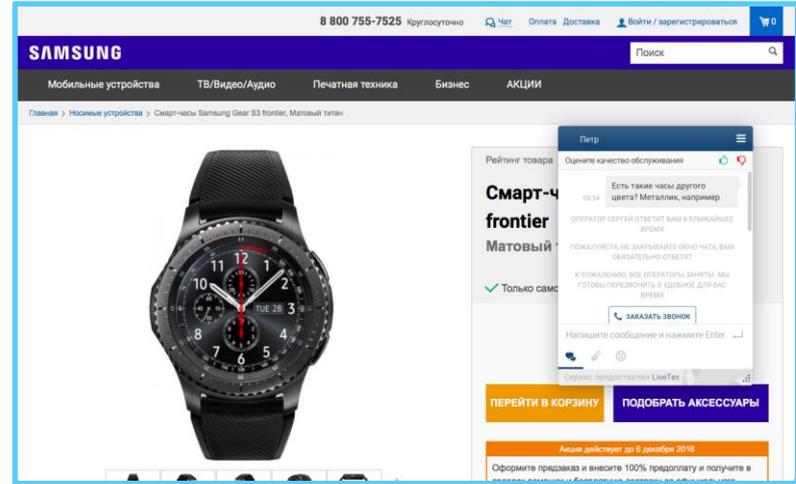
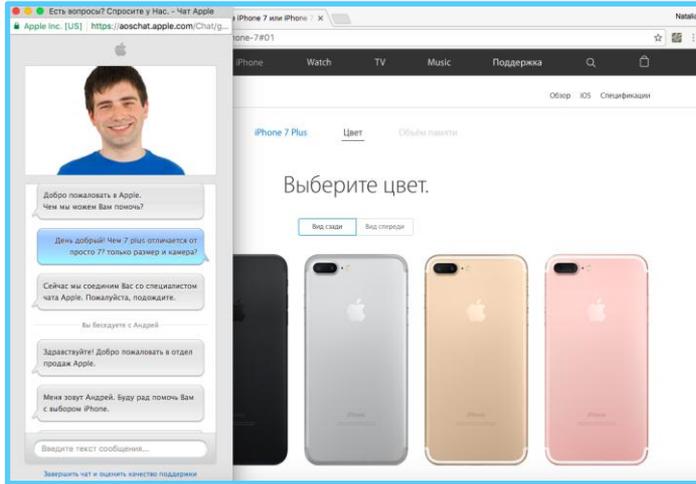


www.newbalance.ru

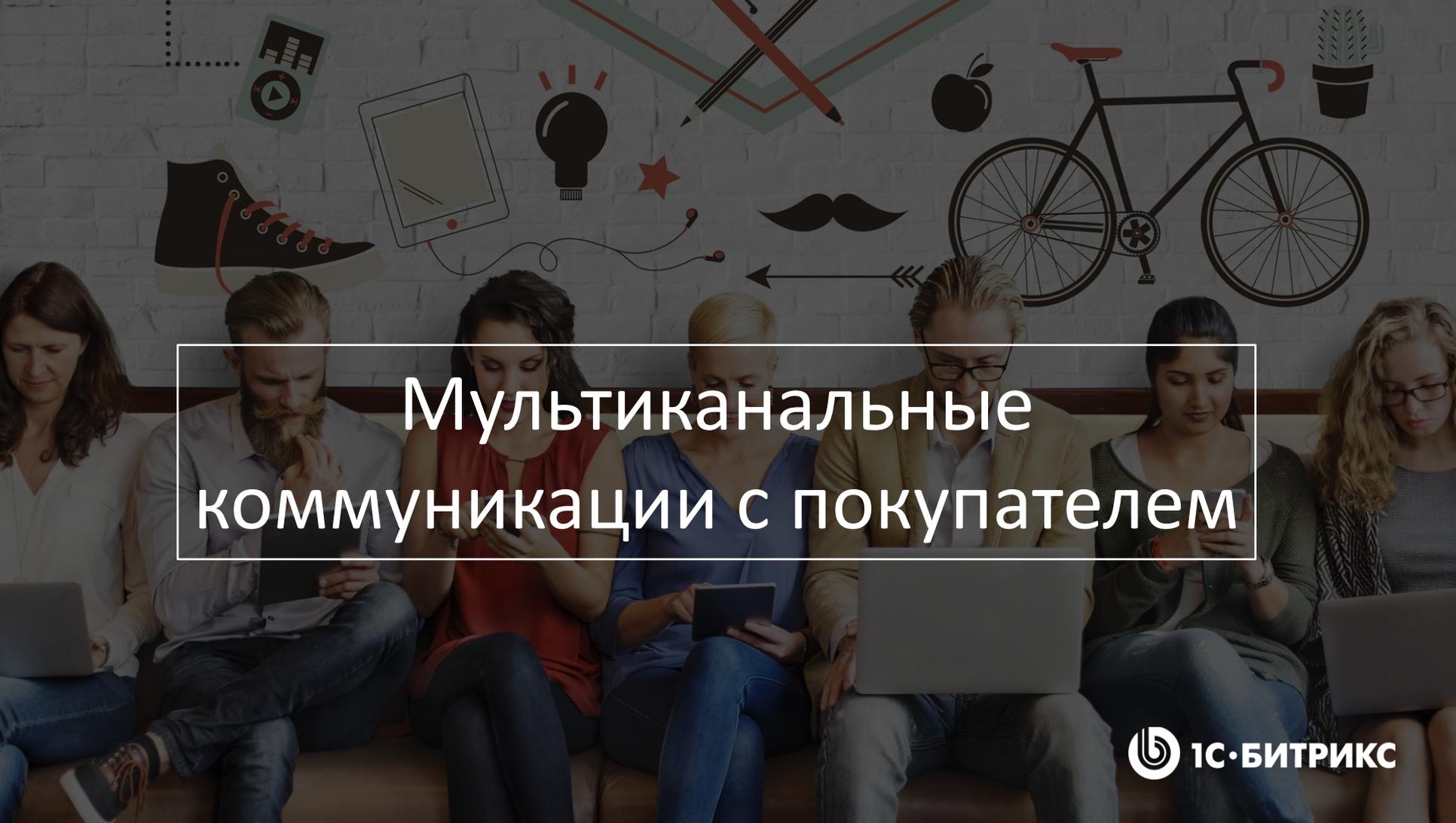
сайт New Balance создан компанией Greensight на платформе «1С-Битрикс: Управление сайтом»

- Адаптивный для мобильных устройств сайт становится основным
- Десктопный сайт становится вторым сайтом
- У мобильных сайтов меньше дизайна, но больше смысла
- Главное – выполнить бизнес-задачу: регистрация, заполнение формы, продажа
- Важно замерять скорость
- **Добивайтесь более высокой конверсии с мобильных устройств**

Скорость и качество сервиса



- Бороться за аудиторию нужно за счет качества сервиса и быстрых коммуникаций.
- Пользователи хотят получить быстрый и персональный ответ, 24 часа в сутки.
- Это совершенно другое качество сервисного обслуживания.



Мультиканальные коммуникации с покупателем

Коммуникации с покупателем

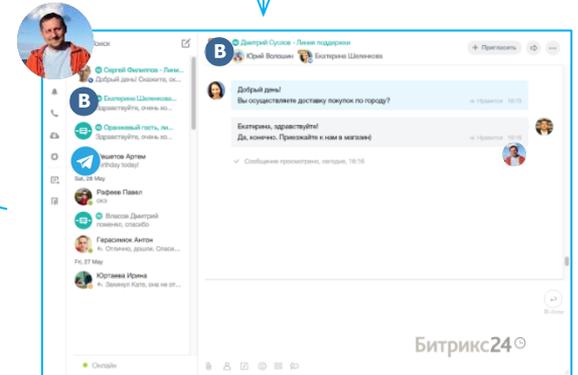
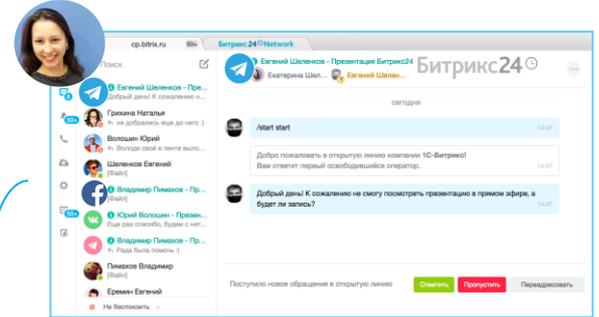


Открытые линии

Объединяют все цифровые каналы коммуникации с клиентами

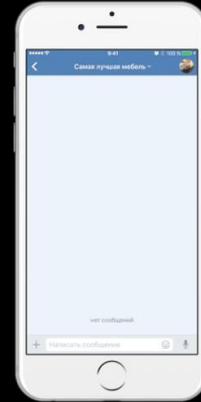
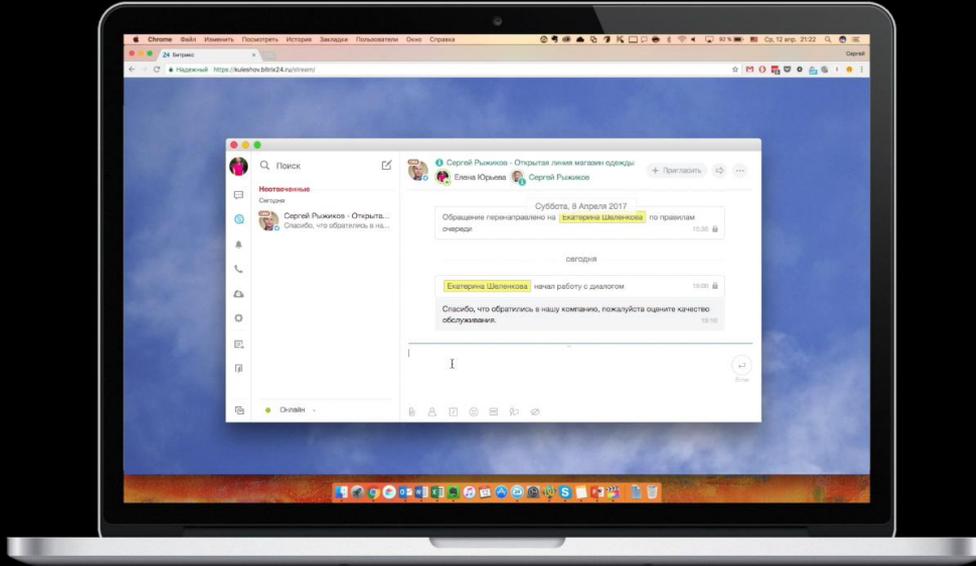
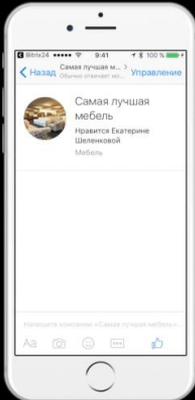
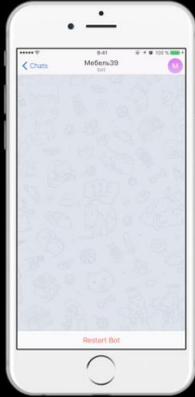


- Собирают сообщения из цифровых каналов.
- Распределяют по очереди.
- Маршрутизируют.
- В режиме реального времени.



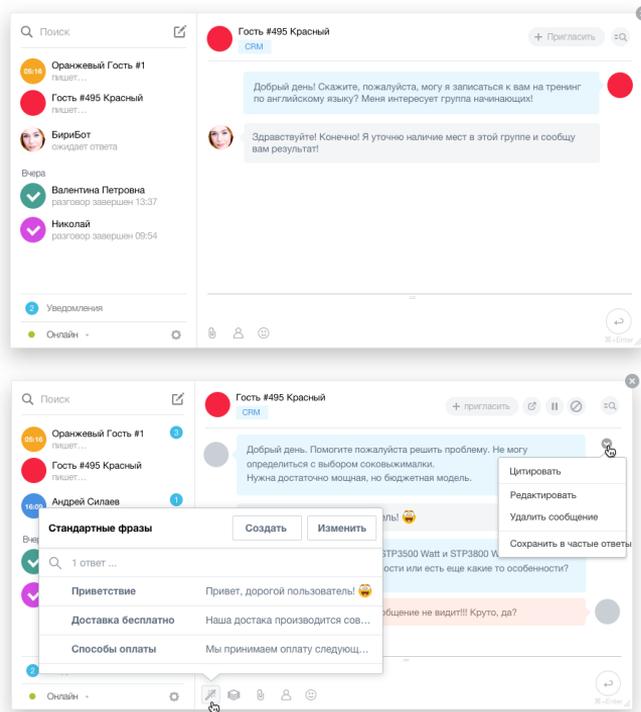
Открытые линии

Объединяют все цифровые каналы коммуникации с клиентами



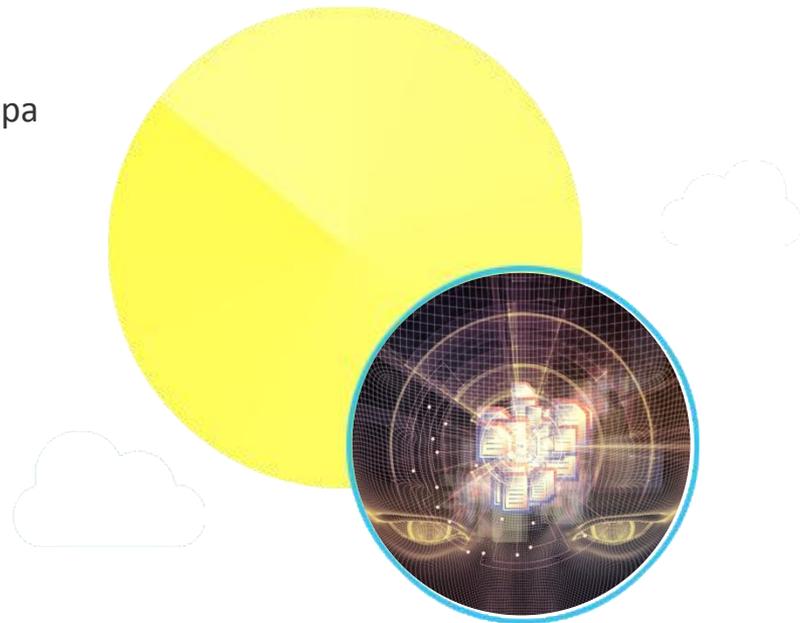
Боты: первая линия общения с клиентами открытое API

- Бот отвечает в нерабочее время компании
- Обеспечивает оперативный ответ пользователю, поддерживает общий диалог, перенаправляет на ответственного менеджера
- Бот предлагает поставить мобильное приложение или получить ссылку на e-mail для удобного продолжения диалога



Самообучаемый нейробот

- Подсказывает популярные или типовые варианты ответа
- Самообучается на ответах операторов
- В перспективе, когда научится, отвечает за оператора
- Сокращает время ответов: скорость ответов на 30% быстрее
- Минимизирует и снижает нагрузку с менеджеров
- Новые сотрудники легко входят в работу
- Собственная разработка рекуррентной нейронной сети (обучена на своих данных)



**Значительно экономит затраты
на поддержку call-центров**



+ ДОБАВИТЬ

Портрет клиента: Александр Сандровский

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи 4

Календарь

Мой Диск

Фотографии

Сообщения

CRM

Почта

Задания бизнес-проц...

Производственный к...

Мои процессы

Организатор

Отчеты по звонкам

Callbackhunter



ЛЕНТА



МОИ ДЕЛА



КОНТАКТЫ



КОМПАНИИ



СДЕЛКИ



ПРЕДЛОЖЕНИЯ



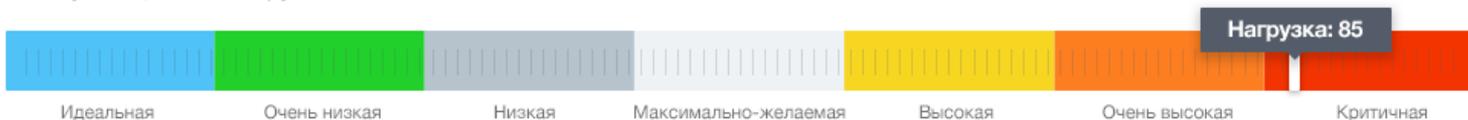
ЕЩЁ

Искать компанию, контакт

Следить Редактировать Копировать Ещё

Портрет клиента

Коммуникационная нагрузка от клиента



Александр Сандровский

E-mail: alexst@mail.ru
 Телефон: +7 911 212-85-06
 Компания: ООО "Сияние"
 Должность: Генеральный директор
 Ответственный: Екатерина Шеленкова

ЗАГРУЖЕННОСТЬ ПО КАНАЛАМ



Формы

Чат и звонки

1

ПРИЛОЖЕНИЯ

Все приложения

Предложения

Лиды

История

Товары

Отчеты

Воронка продаж

Настройки

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Процессы в ленте

Все активные

КОМПАНИЯ

Сотрудники

Общий диск

Структура компании

ИНДЕКС ФИНАНСОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

50%

Выбран период:
02.03.2015 – 06.04.2015

КОНВЕРСИЯ

0.2%

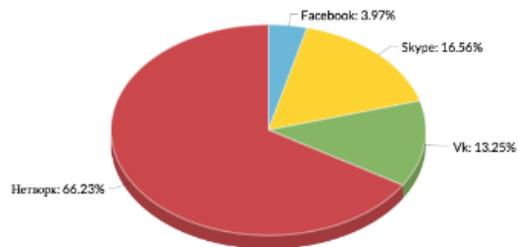
Выбран период:
02.03.2015 – 06.04.2015

ОТКРЫТЫЕ ЛИНИИ

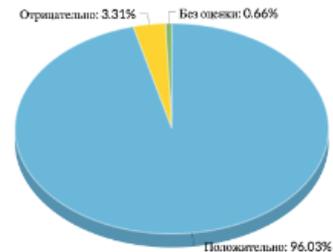
1200

Выбран период: 02.03.2015 – 06.04.2015

ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ КАНАЛ КОММУНИКАЦИЙ

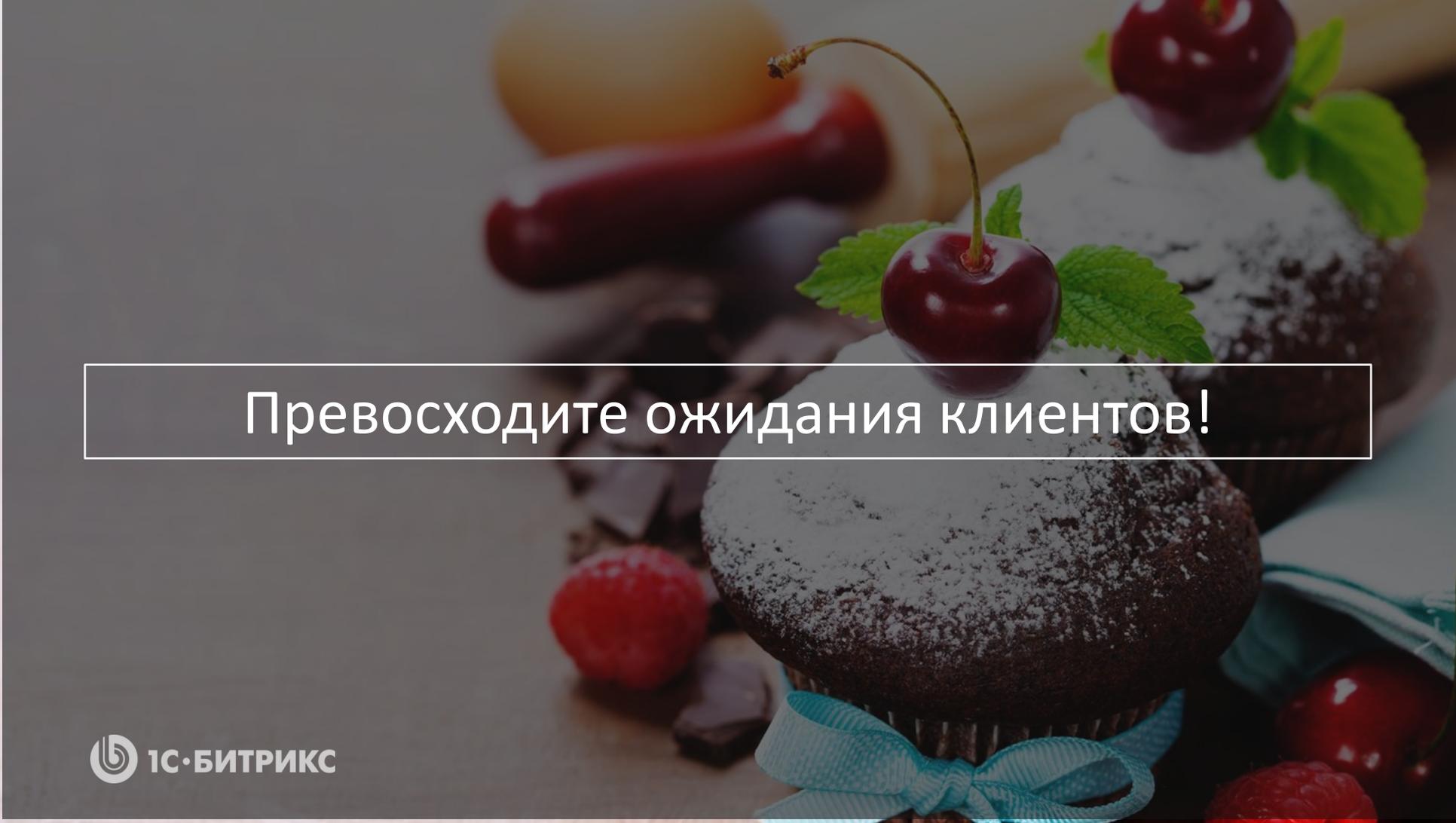


УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА



ТЕЛЕФОНИЯ

Выбран период: 02.03.2015 – 06.04.2015



Превосходите ожидания клиентов!

Наши клиенты

Hoff!



ЕВРОСЕТЬ

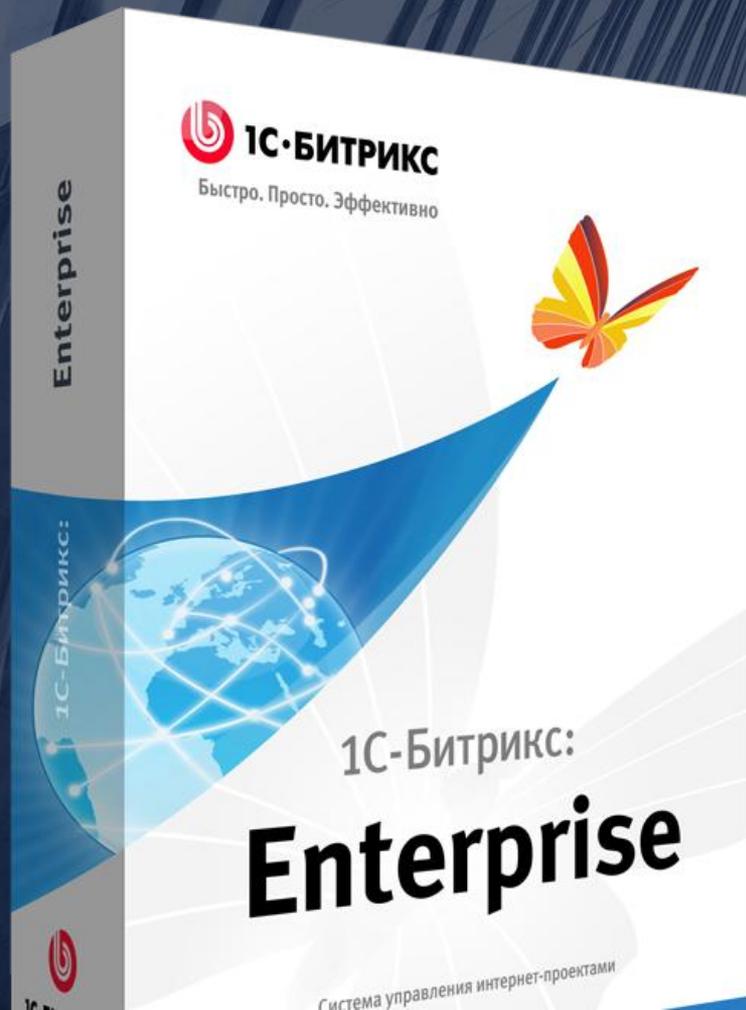


позитроника



oodji





 1С-Битрикс: **Enterprise**

Платформа электронной коммерции

Новая eCommerce-платформа D7

- Мультиканальность
- Персонализация контента сайта
- Интеграция с ERP и CRM-системами, real-time обмен
- Поддержка любых типов товара и единиц измерений
- Быстрый и персонифицированный поиск, фасетный индекс
- Гибкие цены, промо-акции, программы лояльности
- Настраиваемая система обработки заказов
- Гибкие логистические правила и сервисы доставки
- Готовые шлюзы к системам оплаты и доставки
- Безопасность и защищенность данных
- Производительность и отказоустойчивость

Спасибо!
Ваши вопросы?

artem@1c-bitrix.ru