



**Интернет-маркетинг**  
*в Украине*

OWOX

Владислав Флакс:

**«Что надо рассказывать  
клиенту о его заказе и как на  
этом заработать»**

V Международная конференция  
«Интернет-маркетинг в Украине»  
Киев, 20-21 мая 2009 г.

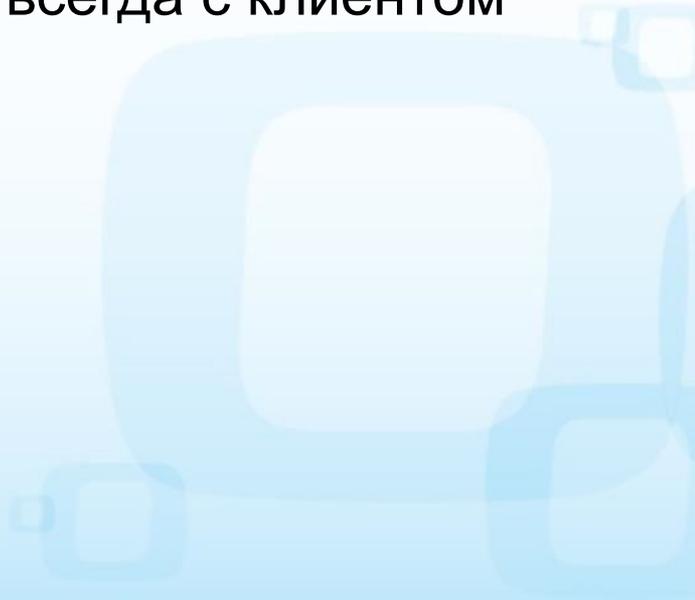
Организатор: интернет-агентство

**UAMASTER**  
e-marketing solutions

## Задачи

1. Уменьшить расходы
2. Увеличить доходы
3. Узнать, как это внедрить

# Преимущества SMS

1. Более дешевый способ контакта, по сравнению с телефоном
  2. У пользователей, сделавших заказ по телефону, email нет
  3. Сообщение сохраняется в телефоне и всегда с клиентом
  4. SMS не попадает в спам
- 
- A faint, light blue graphic of a mobile phone is visible in the bottom right corner of the slide, serving as a background element.

## Обратная связь после оформления заказа

Вы перезваниваете по заказу....

он уже договорился о покупке в другом магазине?

Клиент звонит узнать, что с его заказом...

заказ был сделан всего за пару минут до звонка.

Итог:

несостоявшаяся продажи и недополученная прибыль

занятая телефонная линия

время менеджера

## Обратная связь после оформления заказа

Рассеивает сомнения клиента

Покупатель не занимает  
телефонную линию  
и не отвлекает менеджеров



## Невозможно связаться с клиентом

Вы звоните клиенту, но его телефон отключен

Вы периодически повторяете попытки, это занимает время и телефонную линию

Через несколько попыток внимание отвлекут другие заказы

Итог:

потерянный заказ

антиреклама и недовольный клиент

## Невозможно связаться с клиентом

Результат:

Экономим время на попытках  
дозвониться

Предотвращаем возможный  
негатив



## Несогласованная доставка

Курьер приехал с заказом, покупателя нет на месте

Итог:  
дополнительные расходы ;(



### Несогласованная доставка

Результат:

Меньше сбоев в работе службы доставки



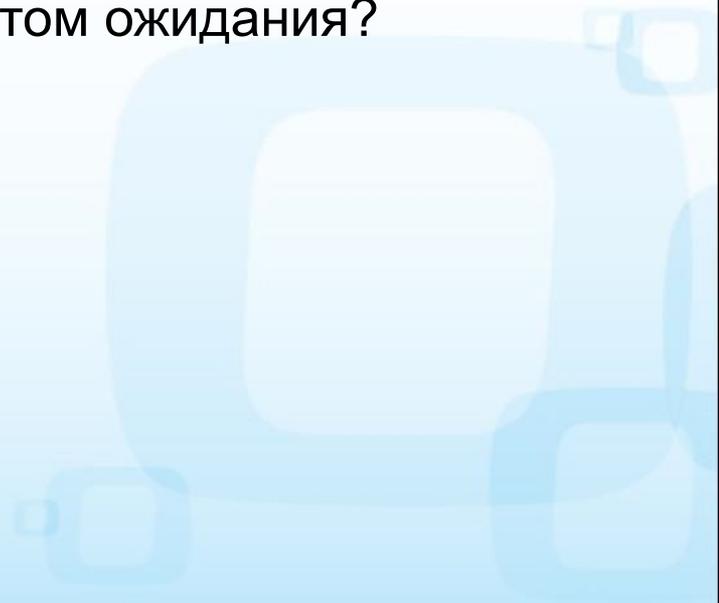
## Уведомление о поступлении в продажу

Сколько в вашем магазине товаров, которых временно нет в наличии?

Сколько новинок, которые появятся в продаже в ближайшее время?

Могут ли ваши клиенты воспользоваться листом ожидания?

Вышло продолжение хитовой игры?



## Уведомление о поступлении в продажу

[Главная](#) / [Телефоны и факсы](#) / [Мобильные телефоны](#) / [Nokia](#)

## Nokia 5310 XpressMusic Red



### Заявка в лист ожидания



Оставьте свою заявку и мы сообщим вам когда товар появится в продаже.

Имя:

Эл. почта:

Телефон:

### Уведомление о поступлении в продажу



### Внимание после заказа



### Поздравления



## Удобный способ отправки

Заказ №766

Общая информация | Общение | История действий

Получатель: Владислав Флакс

Шаблон: Заказ принят (вся информация уже есть)

Отправить электронное письмо

Кому: fv@owox.com

Тема: Ваш заказ принят.

Здравствуйтесь, Владислав.

Спасибо за Ваш заказ. Номер заказа: 766. Как только заказ будет укомплектован и готов к доставке, мы Вам сообщим.

Если у Вас возникли вопросы, Вы можете обратиться в нашу службу поддержки по телефону (044) 237-39-40 (с 9:00 до 19:00, в субботу с 10:00 до 14:00, воскресенье - выходной), а также вы можете прислать e-mail по адресу mail@owox.com

Отправить SMS-сообщение

Номер: +380(67)560-25-68

119/2

Здравствуйтесь, Владислав. Спасибо за Ваш заказ. Номер заказа: 766. Как только заказ будет укомплектован, мы Вам сообщим.

Отправить сообщение

3 ← Предыдущая | Следующая → 1

OK Отмена Применить

# Шаблоны сообщений

Курьер выехал

Общая информация | История действий

Название	Курьер выехал
Тема email	Курьер выехал по указанному Вами адресу
Текст email	Здравствуйте, {\$user->first_name}.  Номер вашего заказа: {\$order->id}. Вы заказывали {\$order->merchandises} на общую сумму {\$order->amount}  Курьер с Вашим заказом выехал по адресу: {\$delivery->address} ({\$delivery->address_comment}). Ваш заказ будет доставлен {\$delivery->deliver_date} с
Текст SMS	Здравствуйте, {\$user->first_name}. Курьер с вашим заказом №{\$order->id} будет по адресу: {\$delivery->address} с {\$delivery->deliver_time_from} до {\$delivery->deliver_time_to}.
Действие	
Модуль	Клиенты

5 ← Предыдущая    Следующая → 3    ОК    Отмена    Применить

## Надежный sms-шлюз

Надежная доставка

Конфиденциальность

Установка имени отправителя

Поддержка кириллицы



# Спасибо за внимание

Веб-версия доклада:

<http://blog.owox.ua/sections/ecommerce/2009/sms.html>

Владислав Флакс

(044) 237-39-40

[mail.owox.com](mailto:mail.owox.com)

[www.owox.com](http://www.owox.com)



# Интернет-маркетинг в Украине

V Международная конференция  
«Интернет-маркетинг в Украине»  
Киев, 20-21 мая 2009 г.

Организатор: интернет-агентство

**UAMASTER**  
e-marketing solutions

Подробная информация на  
[imu.org.ua](http://imu.org.ua)  
[uamaster.com](http://uamaster.com)

читайте также  
[ace.kiev.ua](http://ace.kiev.ua)