

Настоящий онлайн- маркетинг — это сервисы для людей

Юрий Гугнин
директор по производству
ADV / web-engineering co.
gugin@adv.ru



Старый онлайн-маркетинг

- Одноразовые сайты
- Отсутствие пользы
- Упор на «визуальный шок»
- Отсутствие обратной связи

Старый «добрый» набор сервисов

- Каталог товаров и услуг
- Интернет-магазин
- Список офисов
- Контакты для связи
- Форум

Старый «добрый» набор сервисов

—это неэффективный способ работы в
интернете



Новый онлайн-маркетинг
— это сервис для людей

В интернете можно оказывать настоящий сервис

- Личный кабинет
 - Документооборот
 - Двусторонняя связь
 - Подача и контроль выполнения заявок
 - Оплата услуг
 - Программы лояльности

В интернете можно оказывать настоящий сервис

- Адаптация сайта под посетителя
- Интеграция с социальными сетями
- Интерактивные помощники и презентации
- Умный поиск
- Калькуляторы

Личный кабинет Документооборот

- Ведение CRM
- Ведение списка документов и их статусов
- Интеграция с интранетом
- Интерактивные помощники по заполнению документов

Личный кабинет Документооборот

- Клиент всегда в курсе дел:
 - Знает, что происходит сейчас
 - Знает, что делать дальше
 - Знает, как заполнить формы документов
- Менеджеры тоже в курсе дел
- Уменьшение загруженности колл-центра

Личный кабинет

Двусторонняя связь

- Техподдержка
- Онлайн-консультации

Личный кабинет

Двусторонняя связь

- Клиент меньше боится общения по интернету и может больше спросить и больше пожаловаться
- Менеджеры имеют историю взаимоотношений с клиентами, в интранете накапливается база знаний

Личный кабинет

Двусторонняя связь

- При своевременном и качественном реагировании у клиента существенно повышается лояльность к компании

Личный кабинет

Подача и контроль заявок

- Прием заявок от пользователей
- Настройка бизнес-процесса обработки заявок
- Возможность отслеживания пользователем статуса заявки

Личный кабинет

Подача и контроль заявок

- Пользователь может отследить прогресс своей заявки в любой момент.
- Менеджеры владеют историей всех заявок и могут собирать аналитику. В результате появляется возможность:
 - Делать кросс-предложения
 - Сегментировать аудиторию и делать новые таргетированные предложения

Личный кабинет

Оплата услуг

- Прием онлайн-платежей:
 - Пластиковые карты
 - SMS-оплата
 - Яндекс.Деньги
- Выдача платежных документов

Личный кабинет

Оплата услуг

- Многие компании боятся использовать онлайн-оплату (открытие бухгалтерии, отсутствие готовых бизнес-процессов).
- Будьте уверены, вы получите больше, чем отдадите:
 - Рынок электронной торговли рос даже в кризис и продолжает расти
 - Сокращается путь от рекламы до покупки
 - Повышается лояльность клиентов

Личный кабинет

Оплата услуг

- Проведите ревизию своих товаров и услуг.
Найдите, что еще можно продать в интернете.

Личный кабинет

Программы лояльности

- Накопительные скидки
- Виртуальные бонусы
- Специальные мероприятия
- Подарки

Личный кабинет

Программы лояльности

— Благодарите клиента не деньгами, а интересными предложениями – это интереснее и эффективнее

Адаптация под посетителя

- Разные витрины в зависимости от:
 - Поискового запроса
 - Местоположения посетителя
 - Истории покупок или заявок
 - Истории посещения сайта
 - Ручных настроек пользователя

Адаптация под посетителя

- Пользователь быстрее находит то, что искал
- Повышается шанс покупки именно на вашем сайте

Интеграция с социальными сетями

- Авторизация по логину из соц.сетей
- Использование API соц.сетей для вывода контекстной информации

Интеграция с социальными сетями

- Не заставляйте людей регистрироваться
- Используйте авторизацию от соц.сетей и у вас будет больше возможностей:
 - Больше информации о пользователях
 - Настройка сайта под интересы пользователя
 - Вывод рекомендаций от друзей пользователя

Интерактивные помощники и презентации

У пользователей интернета клиповое мышление.
Конкуренты в интернете на расстоянии одного
клика.

У пользователя нет времени думать, нет времени
читать, если что-то непонятно – быстрый переход
на сайт конкурента.

Интерактивные помощники и презентации

- Подавайте информацию порциями:
 - От простого к сложному
 - От графики к тексту
- Помогайте пользователю освоиться:
 - Помощь в заполнении форм
 - Помощь в навигации
 - Включайте чат с менеджером,
если клиент задумался

Умный поиск

- Поиск по документам
- Морфология
- Понятийное поле
- Подсказки
- Мерчендайзинг

Умный поиск

- Повышение лояльности посетителей
- Легкость в поиске информации
- Повышение конверсии
- Поиск тоже становится местом продажи

Калькуляторы

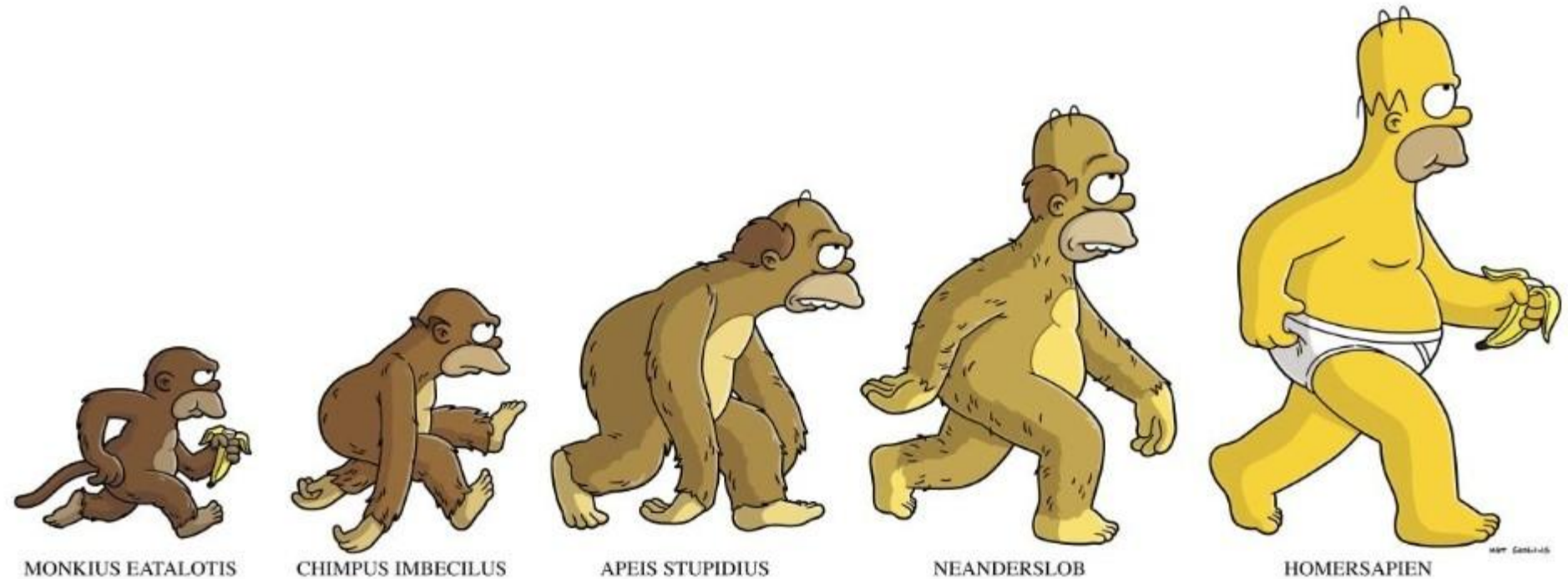
- Простые онлайн-калькуляторы для расчета сложных продуктов
- Возможность сохранить результаты расчета или показать их другу

Калькуляторы

- Пользователь должен иметь возможность легко сравнить услуги и товары между собой
- Чем больше пользователь проинформирован – тем меньше он боится купить

Главное — не инструменты,
главное — человечность

Эволюционируйте



HOMERSAPIEN

Спасибо за внимание!
Задавайте вопросы.

Юрий Гугнин
директор по производству
ADV / web-engineering co.
gugin@adv.ru

adv 
web-engineering co.