

# Омниканал

## Компания

«Омниканал» — группа специалистов по электронной коммерции, рознице и маркетингу с опытом управления бизнесом в России и США. Помогаем розничным компаниям выбрать направление развития, разрабатываем подробную стратегию с фокусом на финансовых результатах, готовим техническую документацию и управляем внедрением изменений.

## Решения

Мы специализируемся на омниканальной торговле, интернет-продажах, построении процесса коммуникации с клиентами и запуске электронной торговли на глобальном рынке. Работаем только с розничными и интернет-компаниями. После предварительного анализа мы сможем показать на цифрах, какое направление даст вам максимальный результат.

### 1. Омниканальная торговля

Омниканальность — следующий этап развития торговой компании, у которой есть розница и интернет-магазин. Никто не хочет помнить все логины и пароли в интернет-магазинах, носить в кошельке стопку дисконтных карт или ехать за покупками без уверенности в наличии товара. Покупателям было бы удобно сделать заказ на сайте и забрать его в рознице, получить дисконтную карту в магазине и воспользоваться ею при заказе в мобильном приложении. Задача компании — убрать все препятствия и лишние шаги, обеспечить предсказуемый и позитивный опыт общения покупателя с брендом независимо от канала.

Внедрение такой модели приводит к росту конверсии между каналами и упрощает возврат покупателей. Наши клиенты получают до 70 % продаж с помощью программы лояльности; 60 % интернет-заказов приходится на самовывоз.

По-настоящему омниканальная розница включает интегрированную программу лояльности и клиентскую базу в розничных магазинах и интернет-магазине, единые цены и акции, регистрацию покупателей сразу во всех каналах, возможность самовывоза и резервирования товара, общую систему поддержки пользователя и множество других деталей.

Мы разрабатываем стратегию перехода компании к омниканальной модели, готовим описания бизнес-процессов, схему мотивации персонала и техническую документацию, управляем внедрением. Вы получаете следующие инструменты:

- Интеграция каналов продаж: розница, интернет, мобильные устройства, колл-центр
- Самовывоз и резервирование товара в магазинах, логистика, срочная доставка
- Единая программа лояльности и клиентская база, регистрация покупателей из офлайна в онлайн, система бонусов
- Общий пользовательский опыт, клиентская поддержка, скрипты и стандарты
- Персонализация товарных предложений
- Система мотивации персонала и KPI
- Понимание жизненного цикла покупателя и сегментирование клиентской базы
- Интегрированное управление скидками
- Возвраты товара между каналами
- Подарочные карты, защита от фрода

### 2. Электронная коммерция

Электронная и мобильная торговля — это бизнес на пересечении маркетинга, технологии, логистики и сервиса. В интернет-бизнесе важны все аспекты:

- Надежный и простой в использовании сайт с поддержкой мобильных устройств
- Удобная система подбора товара и оформления заказа, персонализация, представление товара, мотивация на покупку
- Постоянный контроль и развитие рекламы для максимального охвата и ROI, повторные продажи, рост клиентской базы
- Быстрая доставка в удобное время, постоянный контакт с покупателем, информирование о состоянии заказа
- Привлечение покупателей в розничные магазины, программа лояльности, идентификация покупателей, масштабируемость

Интернет-магазины, которые фокусируются только на конверсии трафика в заказы, теряют 40 % рекламного бюджета. Мы знаем,

что эффективный интернет-магазин должен возвращать посетителей, создавать отношения покупателя с брендом, регистрировать и идентифицировать пользователя как можно раньше. Повторное привлечение посетителя на сайт стоит в десятки раз дешевле и дает на 50 % большую конверсию, чем продажа новому клиенту. Поэтому мы делим трафик на две группы: новые посетители (для пополнения клиентской базы) и вернувшиеся (для конверсии в заказ). С каждой группой мы работаем по-разному, что позволяет гибко управлять рекламным бюджетом в зависимости от сезона и ситуации на рынке.

Мы строим брендовые интернет-магазины, которые зарабатывают больше, чем розничные и оптовые подразделения. Мы готовы взять на себя:

- Разработку и запуск интернет-магазина, включая сайт, процессы, интеграцию с розницей и внешними сервисами
- Создание стратегии интернет-маркетинга, привлечение трафика, подбор подрядчиков, бюджетирование, аналитику
- Формирование колл-центра и логистики, подбор сотрудников, подготовку инструкций, форм отчетов, KPI
- Развитие интернет-магазина: реклама, устранение потерь, аналитика, поддержка
- Вывод интернет-магазина на последовательный рост объема продаж и операционной прибыли

### 3. Коммуникация с покупателями по электронной почте, push и смс

Рассылки по электронной почте и push-уведомления приносят нашим клиентам не менее 30 % продаж в интернете и около 15 % продаж в рознице. В результате внедрения решения по коммуникации с покупателями вы получаете полный набор инструментов:

- Стандарты сбора клиентской базы в интернете и рознице, правила сегментирования
- Стратегия коммуникации с клиентами, шаблоны рассылок и уведомлений, редакционная политика, персонализация
- Разработка схемы транзакционных рассылок для интернет-магазина и розницы
- Внедрение системы отправки рассылок, интеграция с сайтом, настройка взаимодействия с другими рекламными каналами
- Внедрение системы push-уведомлений в интернет-магазине и на мобильных устройствах
- Увеличение продаж с почтовых рассылок в 2–3 раза при снижении стоимости отправки

### 4. Продажи через интернет по всему миру

Глобальная интернет-торговля имеет множество неочевидных особенностей. Например, в Канаде в одном городе могут быть разные ставки налога с продаж в зависимости от адреса. В США никто не использует авторизацию платежей по кредитным картам из-за сложности для покупателей, поэтому нужны системы для борьбы с фродом. По законам Калифорнии подарочные карты действуют пожизненно, зато можно делать Final Sale — продажу с запретом возврата товара.

Мы помогаем интернет-магазинам выходить на глобальный рынок. Отправка заказов может осуществляться из России через наших латвийских партнеров или со складов за границей. Наши услуги:

- Поддержка запуска и продвижения с учетом особенностей западного рынка e-commerce, юридическая поддержка
- Интеграция с 20 рекламными сервисами, включая Google, Facebook, Criteo, MediaMath, Yahoo, Bing, AdRoll и др.
- Запуск продаж на 60 мировых торговых площадках, включая Amazon, eBay, Sears, BlueFly и Tmall
- Локализация, интеграция с платежными системами, поддержка мировых валют и языков
- Международная логистика, организация отправки и возврата товара
- Внедрение международных платежных инструментов: контроль фрода, расчет налогов
- Стандарты работы с персональными данными в соответствии с законодательством США и Евросоюза

## Процесс работы

Подписываем соглашение о неразглашении информации (NDA), проводим аудит компании или подразделения, анализируем используемые системы и процессы, готовим подробное описание дальнейших шагов для развития компании с учетом ее особенностей, помогаем с реализацией. Весь процесс занимает около полутора месяцев, реализация изменений от 4 до 18 месяцев.

Порядок действий:

1. Подписание NDA
2. Предварительный анализ деятельности компании, определение списка необходимых данных
3. Первая серия интервью с ключевыми сотрудниками клиента, получение данных и доступов к отчетности, настройка недостающих отчетов

4. Анализ ключевых показателей, сбор недостающих данных
5. Вторая серия интервью с несколькими ключевыми сотрудниками
6. Анализ ИТ-инфраструктуры и технических возможностей клиента
7. Разработка стратегии развития, подготовка планов внедрения
8. Презентация результатов
9. Передача клиенту полной документации по проекту
10. Обучение сотрудников клиента
11. Управление внедрением изменений

## Конечный результат, стоимость и гарантии

Результатом работы считается достижение целевых показателей по проекту. Дополнительно вы получаете следующий набор документов: стратегия, описание бизнес-процессов и KPI, технический проект, план внедрения.

Самая дорогая часть проекта — обследование текущей деятельности клиента. Поэтому первый проект всегда дороже последующих. Этап обследования мы рассчитываем отдельно.

В каждом проекте есть фиксированная часть стоимости (обычно несколько сотен тысяч рублей), и переменная, которая напрямую привязана к выполнению ключевых показателей. Основную часть стоимости вы оплачиваете только тогда, когда получаете реальные результаты. Это мотивирует нас выбирать самые эффективные направления для каждого клиента и доводить проекты до конца.

Мы гарантируем соблюдение коммерческой тайны и сохранность ваших данных и подписываем NDA до начала обследования. Наши клиенты доверяют нам базы покупателей общим объемом в 16 миллионов записей. Мы будем рады ответить на любые вопросы о сохранности данных и доступа к коммерческой информации.

## С чего начать

Напишите нам: [info@omnicl.com](mailto:info@omnicl.com)

Мы поможем вам определиться с направлением развития и предложим решение.

### **Омниканал Россия**

119331, г. Москва, пр-кт Вернадского 29, офис 5

+7 495 055-75-32

[www.omnicl.ru](http://www.omnicl.ru)

### **Omnichannel USA**

212 Marine St, Santa Monica, CA 90405

+1 323 284-55-66