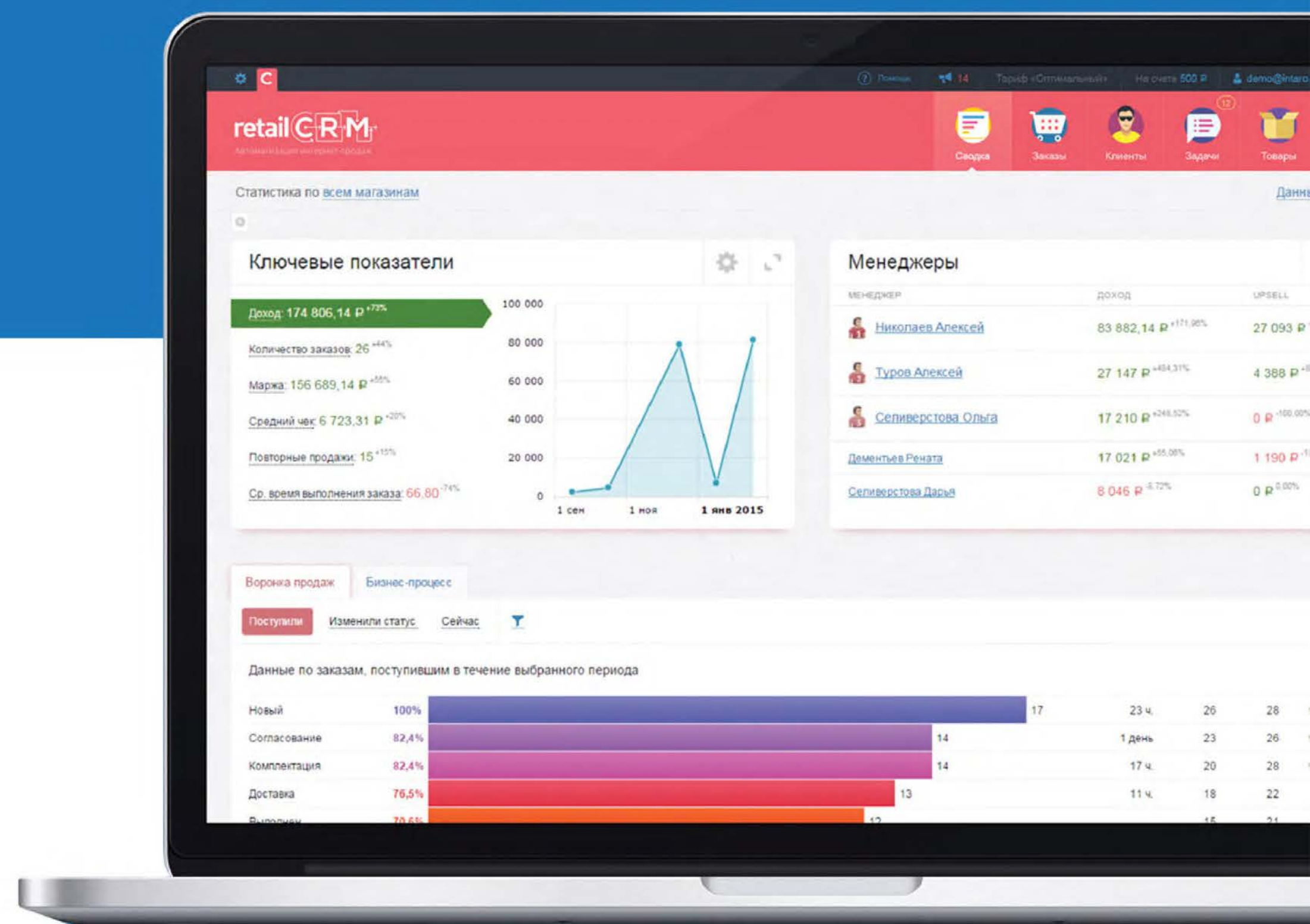


Строим бэк-офис интернет-магазина с retail CRM

МЕЛОМАН[®]

ИГОРЬ ВАСИЛЮК
Директор по развитию
группы компаний «Меломан»



МЕЛОМАН®

- Книги
- Кино
- Музыка
- Видеоигры
- Творчество

MELOMAN.KZ

КОМФОРТ

для вашего дома

- Товары для дома и дачи
- Всё для ремонта
- Инструменты
- Стройматериалы
- Сантехника
- Спорт и отдых

KOMFORT.KZ



- Товары для детей
- Игрушки
- Всё для мамочек
- Детская одежда
- Развлечения

MARWIN.KZ

АРСЕНАЛ

ARSENAL.KZ

из Москвы

ПРИВЕЗИ

в любой город Казахстана

PRIVEZI.KZ



BILET.MELOMAN.KZ

RetailCRM — продукт компании Intaro



Более 800 интернет-магазинов из России, Украины, Казахстана и Белоруссии уже используют retailCRM



Месячный оборот наших клиентов более 1 млрд рублей



Прирост конверсии на 100% (кейс сети интернет-магазинов Santika)



Обеспечение доли повторных продаж в 70% (кейс интернет-магазина Rozaexpress.ru)



Увеличение объема продаж в 2 раза (кейс сервиса доставки ужинов "Партия еды")



Более 5 обновлений и улучшений системы в месяц



4 офиса разработки: Москва, Ростов-на-Дону, Воронеж, Липецк

Клиенты:



МЕЛОМАН®



Интеграция с популярными платформами и сервисами

ТОВАРОДВИЖЕНИЕ:

МойСклад

1С:ПРЕДПРИЯТИЕ

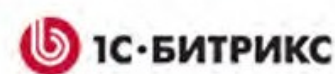


РЕКОМЕНДАЦИИ:

retailrocket, circled in red

CMS-СИСТЕМЫ:

InSales



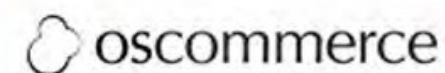
AmiroCMS



opencart



Drupal



ADVANTSHOP.NET
Решение для электронной коммерции



МАРКЕТПЛЕЙСЫ:



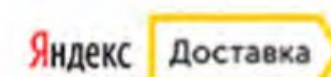
CPA-СЕТИ:



ad1.ru



ЛОГИСТИКА:



ТЕЛЕФОНИЯ:



АНАЛИТИКА:



roistat



Структура интернет-магазинов ГК Меломан

Что используем:



CMS-система



Складской учет



Логистика



APM

Как взаимодействуем:



Телефония



E-mail



SMS



WhatsApp

Какие цели стояли при внедрении CRM



1. Объединение клиентских баз розницы и интернет-магазинов в единую базу омниканальных продаж
2. Возможность сегментирования клиентской базы и формирования активных адресных предложений, upsale
3. Автоматизация бизнес-процессов контроля и управления исполнением интернет-заказов и сделок оптовых отделов
4. Создание единого WEB-развернутого рабочего места сотрудников разных групп по ролям (СС, диспетчер, продавец, курьер, руководитель, менеджер опта)
5. Хранение и быстрый доступ к истории заказов, коммуникаций, задач

Общие проблемы интернет-магазина

1. Усложняется обработка заказов
2. Остается много ручных процессов
3. Нет единого инструмента управления
4. Аналитика не соответствует задачам
5. Растут издержки бизнеса
6. Разрозненная клиентская база



Схема взаимодействия



Что получено в текущий момент

- Сделан важный шаг к омниканальным продажам - на одной платформе объединены клиентские базы роничных сетей и интернет-магазинов
- Получена возможность распознавания клиента системой как по звонку, так и через сайт происходит автоматическая привязка заочного заказа постоянного клиента к его карточке
- Обеспечена возможность эффективной работы колл-центра, поддержаны БП распознавания клиента, звонки непосредственно из заказа и карточки клиента в один клик, визуализация каталога и добавление товаров в режиме одного окна
- Обеспечена возможность допродаж в рамках интерфейса оформления заказа - подключены сервисы, дающие дополнительные товарные рекомендации в функции от заказываемого товара

Что получено в текущий момент

- Обеспечена полная архивация коммуникаций – запись и возможность быстрого поднятия истории звонков, писем и SMS
- Получена возможность сегментации клиентской базы по целому набору критериев, включая гендерные, региональные и товарные в произвольных вариациях типов товаров, цен и периодов покупок
- Обеспечена возможность адресного применения массовых маркетинговых инструментов – рассылок SMS, E-Mail, только целевой аудитории
- Обеспечена возможность удаленной работы через WEB-интерфейс сразу нескольких групп сотрудников: колцентр, диспетчеры заказов, сотрудники отделов сбора и выдачи заказов, диспетчеры курьерских служб. По сути CRM стала для них основным рабочим инструментом, заменив прежнюю АРМ
- Обеспечена возможность оперативной коммуникации сотрудников непосредственно через интерфейс через систему оповещений, заданий, оформляемых по таймингу
- Сформирована система показателей, регистрирующих этапность прохождения заказа в системе от размещения до продажи и выполнения.

Что уже выполнено по настройке retailcrm

- Настроили двустороннюю мгновенную выгрузку заказов и клиентов, а также обновление каталога
- Настроили поступление входящих писем от клиентов
- Синхронизировали статусы заказов
- Реализовали автоматическую генерацию и загрузку каталога товаров в retailCRM
- Провели интеграцию с OnlinePBX
- Создали аккаунты всем участникам бизнес-процессов в CRM, настроили им права доступа, провели обучение
- Реализовали систему назначения рейтинга заказов и обработку их в порядке важности
- Настроили соответствие складов комплектации складу отгрузки
- Подключили RetailRocket

Что делаем сейчас



Настраиваем в retailCRM отображение движения остатков товаров в разрезе складов



Настраиваем двустороннюю передачу данных по заказу из retailCRM в MS Dynamics Ax



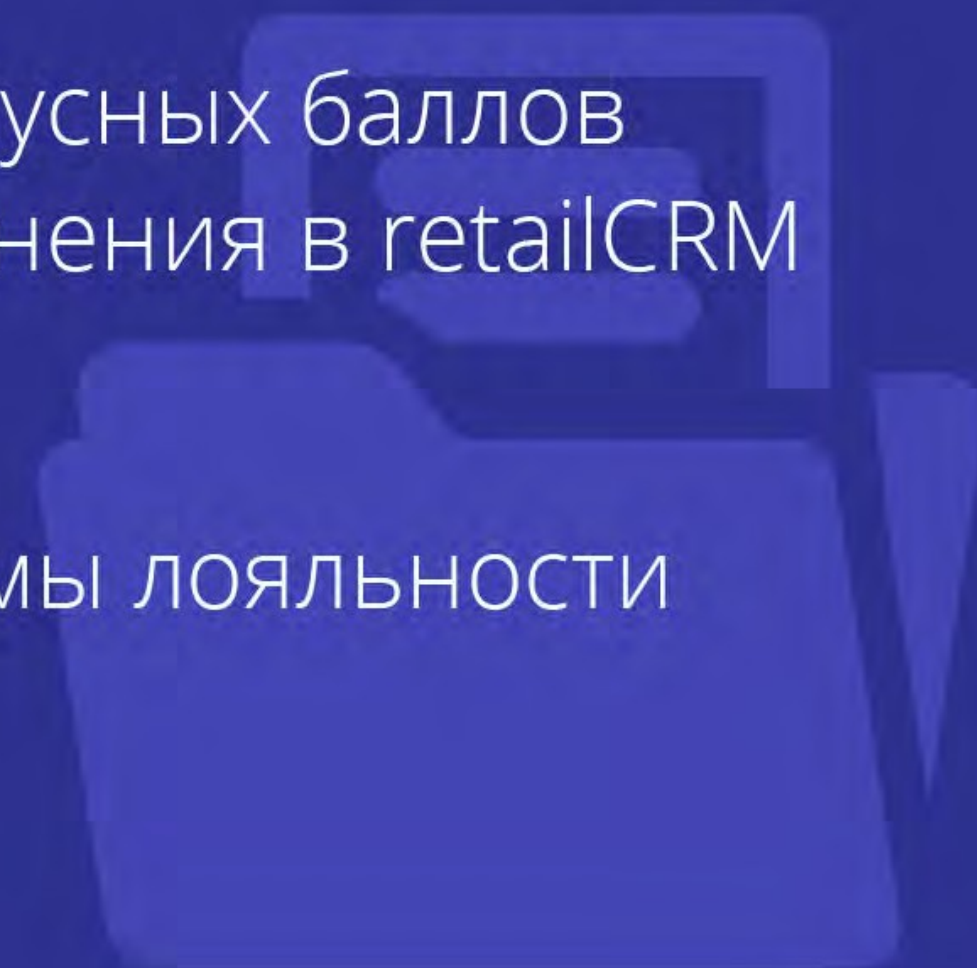
Настраиваем выгрузки статусов движения товаров из MS Dynamics Ax в retailCRM



Работаем над обновлением остатков в retailCRM по каждому товару в разрезе складов при бронировании в retailCRM

Запланирована интеграция retailCRM с системой лояльности:

- 1** загрузка клиентской базы из системы лояльности в retailCRM
- 2** настройка выгрузки новых клиентов, покупающих в розничных магазинах в retailCRM
- 3** настройка выгрузки из системы лояльности бонусных баллов клиентов в момент оформления заказа и их хранения в retailCRM
- 4** передача данных по баллам и скидкам из системы лояльности в retailCRM



Запланирована настройка:



Маркетинговых
инструментов



Операционных
уведомлений



Интеграции
с Google Analytics



Печатных форм



Интеграции с Почтой
Казахстана



Что мы получим в будущем

- Интеграция с новой АХ 2012
- Автоматизация размещения заказа на складах комплектации сразу после его оформления
- Автоматизация регистрации части статусов прохождения заказа, отказ от использования ручного труда
- Интеграция с программой TMS, возможность автоматической передачи заказа курьеру на мобильное устройство и возврату в систему статуса исполнения
- Синхронизация с системой лояльности, управление накоплением и списанием бонусов из системы

Спасибо за внимание!

ИГОРЬ ВАСИЛЮК
Директор по развитию
группы компаний «Меломан»

igor.vasiluk@meloman.kz
+7 (777) 213-42-21

МЕЛОМАН[®]

meloman.kz
marwin.kz
komfort.kz



Специализированная CRM-система
для интернет-торговли