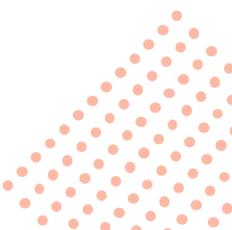




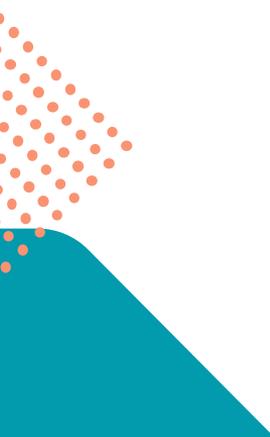
Оmnиканальные продажи и клиентский опыт

EVRIKA

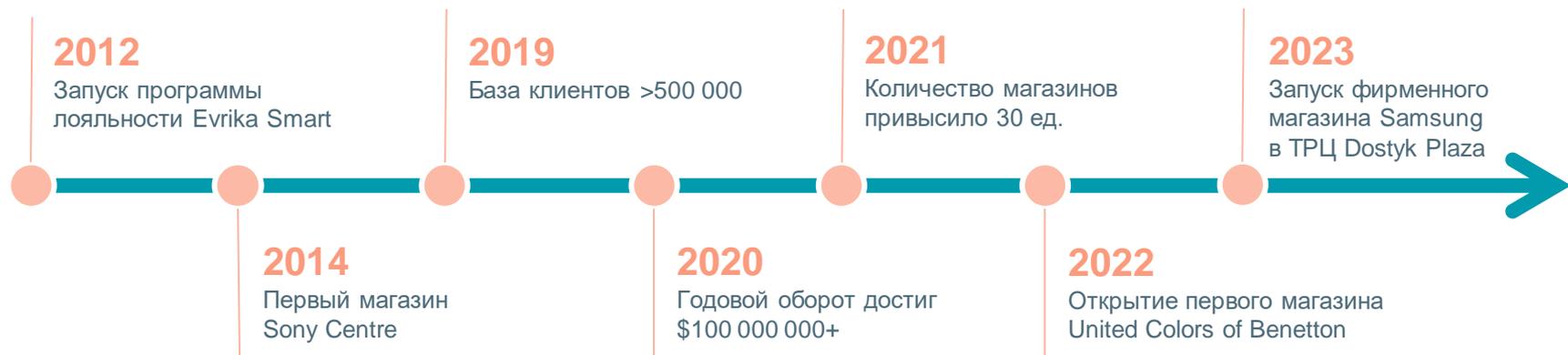




Содержание

1. О компании
 2. E-commerce в Казахстане
 3. «Вызовы» при росте онлайн продаж
 4. Омниканальный путь клиента
 5. Вопросы и ответы
- 

О компании



40 магазинов представлены в 24 городах Казахстана

#23 в рейтинге Forbes «45 крупнейших торговых интернет-площадок Казахстана – 2023»

#37 в рейтинге Forbes «50 крупнейших частных компаний Казахстана - 2023»

38 000+ м²
Площадь торговых помещений

1 600+
Квалифицированных сотрудников

Направления



EVRIKA

27 магазинов

Более 10 000 наименования бытовой техники и электроники



Sony Centre

3 магазина

Техника для дома и работы, игровые консоли и другое.



BOSCH

5 магазинов

Техника для дома, встраиваемая бытовая техника



SAMSUNG

1 магазин

Смартфоны, ТВ/АВ и бытовая техника



UNITED COLORS OF BENETTON.

2 магазина

Глобальный модный бренд, стремящийся к качеству и инклюзивности



2 магазина

Мебель, матрасы, текстиль, аксессуары для интерьера и освещение

Особенности онлайн продаж в РК

Онлайн-торговля
продолжает расти



30%

рост рынка
e-commerce в 2022

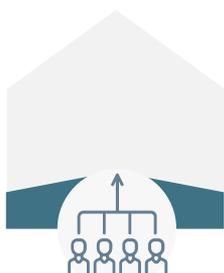
Маркетплейсы
доминируют
в e-commerce



89%

доля
маркетплейсов

Мульти-
канальность



24%

доля от всей интернет-
аудитории старше 15
лет совершающих
онлайн покупки

Решающий
фактор покупки
– ЦЕНА



88%

по данным Nielsen
цена важна при
покупке

Совершенствование
онлайн-сервиса



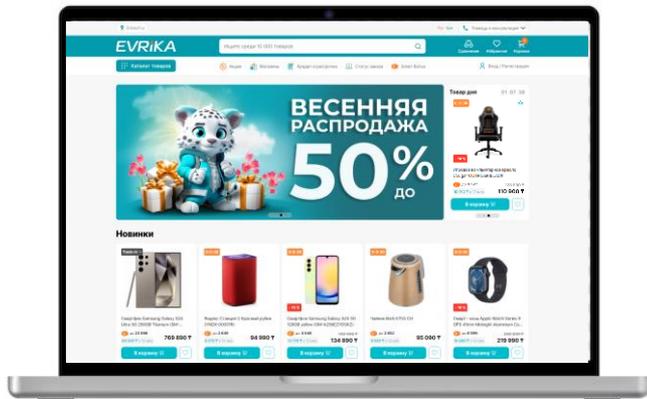
15%

Ожидаемый рост
к 2025 г.



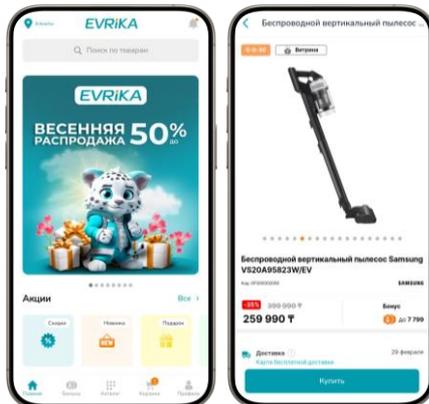
Источники: digitalbusiness.kz, forbes.kz

Каналы продаж



Evrika.com

- Более 2.5 млн. посетителей в год;
- Программа лояльности Smart Bonus;
- Персонализированные рекомендации;
- Разные способы оплаты и доставки;



Evrika Smart

- Запуск в 2022 г.;
- Более 100 000 скачиваний;
- Начисление и списание бонусов сети Evrika Retail Group;



Маркетплейсы

- Автоматизированная система управления товарами и заказами;

Вызовы

До



Многочисленность каналов продаж

Разрозненные каналы коммуникаций

Долгая обработка заказов

Долгий дозвон

Нет системы перезвонов

После



Единое окно обработки заказов

Онлайн мониторинг и аналитика

Автоматизированные процессы

Быстрый дозвон

Низкий уровень потерянных звонков

Три дня «Жумы»

Ноябрь 2023

Февраль 2024

96%



96%

Успешные дозвонны

91%



93%

Service level (20 сек)

2446



1554

Принятых звонков

254



178

Обработано чатов

2



2

Потерянных звонков

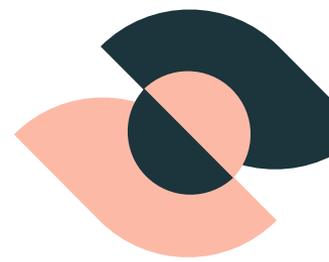
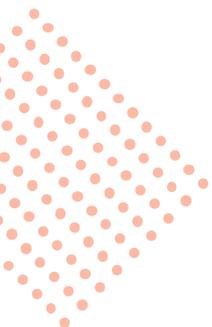
4.6



4.5

Средняя оценка





Спасибо!

Вопросы и ответы

