

ЦИФРОВОЙ РИТЕЙЛ

От мечты к реальности: внедряем трендовые решения BPMSoft



30 ЯНВАРЯ 2024 / 11:00-12:30 (МСК)



Светлана Ермакова



Виталий Ченчик

Спикеры прямого эфира



Светлана Ермакова

Руководитель направления
CRM/BPM, ГК Softline



Владимир Грибоедов

Менеджер по развитию продаж
BPMSoft, ГК Softline



Виталий Ченчик

Руководитель направлений FMCG,
Агро, Ритейл, E-com; BPMSoft



**Сканируйте QR-код
и сохраняйте контакт**



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

**«Есть ли у вас сложности во
взаимодействии с клиентами?»**

«Поведение клиента зависит от доходов населения: как это сказывается на чувствительности к цене и смещает продажи в онлайн?»»

Влияние тренда на рынок

Что может сделать ритейлер?

Выбор ритейлера – влиять на:

- Ценообразование (только снижение рентабельности)
- Механики для удержания (программы лояльности)
- Расширение каналов продаж (создание нового сайта (вывод в онлайн товаров)
- Сотрудничество с сервисами доставки (мобильное приложение)
- Новые пути взаимодействия с клиентами чат-боты и омниканальность + идентификация



48% покупателей считают, что цены в онлайн-магазинах ниже чем, в оффлайн. Поэтому на втором месте по популярности причин онлайн-шопинга – выбор товара по сниженной цен или акции.



ДЕМО-ПОКАЗ

- Чат-бот в социальных сетях
- Взаимодействие чат-бота и BPMSoft
- Регистрация обращения, заявки, заказа
- Коммуникация через почту
- Идентификация клиента

Трансформация.
Успешная. Цифровая. Защищенная.

**«Повышение качества обслуживания
клиента: забота о клиенте – все лучшее
для него»**

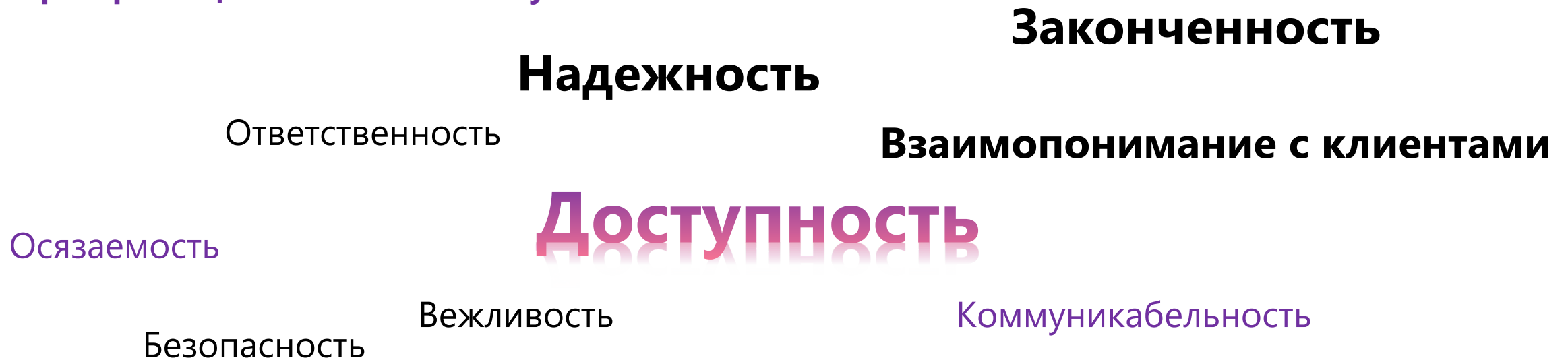
Влияние тренда на рынок

Бренд — лояльность — сервис: составляющие успеха в качестве клиентского сервиса



КЦ — один из ключевых элементов в цепочке, как точка входа клиента

Критерии оценки качества обслуживания:



ДЕМО-ПОКАЗ

- Работа с Обращениями
- Очереди обращений (по категории, по источникам)
- Рабочее место оператора
- Обработка и разрешение обращения
- Аналитика

Трансформация.
Успешная. Цифровая. Защищенная.

«Customer journey: учимся думать как клиент»

Влияние тренда на рынок

Учимся думать как клиент: основная задача – выстроить пути взаимодействия с клиентом

ФАКТ 1

Отталкиваться от выполненных исходных шагов:

- реклама
- метрики
- доставка информации

ФАКТ 2

Необходимо выстраивать ЖЦ клиента

взаимодействие, которое позволит улучшить клиентский сервис, пересмотреть внутренние процессы, выявлять положительные и отрицательные метрики.

ФАКТ 3

Сопоставление факта плана по KPI и продажам

получение подробной аналитики по расходам на маркетинговые компании и полученной прибыли.



ДЕМО-ПОКАЗ

Возможности системы в рамках блока функциональности «Маркетинг»
кампании · рассылки · лендинги · мероприятия



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

**«На ваш взгляд, на сколько вам
поможет VRMSoft в решении ваших
задач?»**

Трансформация.
Успешная. Цифровая. Защищенная.

Подарки для зрителей

Дизайн-сессия с цифровыми проводниками

Бесплатная консультация с экспертами Softline

Что будет на сессии:

- Распаковка актуальных задач для вашего бизнеса;
- Аудит текущего решения, выявление ограничений и «узких мест»;
- Анализ возможностей развития/замещения/внедрения решений;
- Предложение вариантов решения ваших задач, поиск оптимального баланса между сокращением затрат и достижением результата;
- **Демо-показ решения BPMSoft.**



+ полезный PDF-гид «7 шагов для успешного внедрения BPM-системы»



Сканируйте QR-код
и заполняйте анкету

ТОП-5 причин обратиться за внедрением автоматизированных систем в Softline

**БОЛЕЕ
5 ЛЕТ**

опыт успешных проектов по BPM-направлению

**Собственная
производственная
команда с опытом
внедрения BPM
от 5 лет**

- Аналитики
- Разработчики
- Архитекторы
- Тестировщики
- Руководители проектов

**БОЛЕЕ
10 ЛЕТ**

работа с разными отраслями, понимание узких бизнес-процессов

**Комплексная
поставка
решения**

- Железо
- Облака
- Безопасность
- Тех-поддержка
- Консалтинг
- Инфраструктура

**Softline
finance**

как инструмент выгодного финансирования проекта

Трансформация.
Успешная. Цифровая. Защищенная.

Q&A

**Помогу автоматизировать процессы
в вашей компании!**

Светлана Ермакова

Руководитель направления CRM/BPM

Svetlana.Ermakova@softline.com

T +7 (495) 232 00 23 доб.1224

M +7 (926) 608 22 93



softline[®] 30
Мы всё сможем лет в ИТ

Трансформация.
Успешная. Цифровая. Защищённая.