#### Убедиться, что изображение товара не обманчиво

- Непостановочные фото на камеру телефона
- Реальные отзывы с фотографиями

• Видео-демонстрация в процессе использования

• Подборка постов из соцсетей в карточке товара

#### Найти товар, не зная точное название

• При наведении камеры телефона на объект показывается подборка похожих товаров У каждого товара на сайте есть QR-код,

по которому его можно найти в офлайн-магазине

• Фильтр запчастей и аксессуаров по модели

по внешнему виду или расположению

• Поиск запчастей к товару на макете

товара, к которой они относятся

• Поиск товаров по штрихкоду на упаковке

#### Изменить товар под свои нужды

• Плавное изменение внешнего вида

Найти подходящие товары

- при настройке видимых параметров
- 3D-модель для выбора области кастомизации • Подбор свойств товара по результатам опроса про потребности

#### Убедиться, что товар будет доступен для покупки

#### • Поиск только по товарам в наличии

#### Убедиться в качестве товара до покупки

#### Получить гарантию качества

• Агрегатор проверяет товары каждого продавца и гарантирует их соответствие описанию

#### Узнать мнение других покупателей о товаре

- Фильтр отзывов по частотным словам и словосочетаниям
- Фильтр отзывов по оценке
- Фильтр отзывов по наличию фото • Фильтр отзывов по характеристикам товара
- (цвет, форма, размер) • Отзывы дополнены оценками ключевых свойств
- товара по результатам опроса покупателей
- Фильтр товаров в каталоге по свойствам, которые хвалят в отзывах
- Видеообзоры с YouTube в карточке товара

#### Убедиться в возможности получить услугу

### на соответствие условиям особого кредита

#### Подобрать цвет • При наведении камеры смартфона на объект

• Мини-опросник для проверки покупателя

можно увидеть подборку товаров подходящего

#### Подобрать размер

- Подбор одежды по частично известным меркам и типу фигуры
- Дополненная реальность, чтобы оценить положение мебели в реальном интерьере

# другим покупателям

- Фильтр отзывов от людей со схожими параметрами (размер, цвет кожи)
- Маркировка соответствия товара заявленным размерам на основе отзывов

# Протестировать/примерить

- Можно навести на себя камеру смартфона и увидеть, как будет смотреться косметика в AR
- 3D-модель ноги для онлайн-примерки обуви и оценки удобства

при заказе

- отказаться от выкупа
- Хранение заказанных для примерки
- товаров в истории покупок
- Бесплатные пробники товаров на выбор

Понять, подойдет ли товар

#### Протестировать/примерить товар физически

- Курьерская доставка с бесплатной примеркой
- Доставка в пункт выдачи с возможностью
- Выездной тест-драйв автомобиля
- Бесплатное такси до выставочного салона
- Заказ образцов обивки или фурнитуры

Сравнить товары по цене и ценности

• Оплата через электронные кошельки

Сравнить товары

по свойствам и ценам

в сравнительную таблицу

Любые товары можно добавить

по различающимся свойствам

возможные скидки на товары

• В сравнительной таблице показаны

и списком магазинов для сравнения

• В сравнительное таблице кредитов выделено лучшее предложение по совокупности условий

• Гарантия лучшей цены на товар с датой проверки

• В сравнительной таблице есть фильтр

• Оплата путём сканирования QR-кода через приложение банка

Оплатить максимально безопасно

• Для бронирования дорогого товара достаточно предоплаты

#### • Оплата картой или наличными курьеру при доставке товара

#### Оплатить большую сумму

несколькими картами

# Выбрать способ оплаты

• Совершить крупную покупку можно

### Выбрать способ доставки

Найти аналоги, лучшие

по соотношению цены и качества

• В карточке есть похожие товары и цены на них

- Временные интервалы курьерской доставки
- Доставка в пределах часа или 15 минут • Доставка в магазин, постамат или пункт выдачи

### • Бронь товара, который есть в наличии в магазине

Перенести или отменить заказ

- До передачи заказа в доставку его можно изменить
- Можно продлить срок хранения заказа

• В любой момент можно отменить заказ

# Забрать заказ быстро и удобно

- Для получения заказа можно показать штрих-код в приложении
- Выдача любых заказов, даже крупных, в вендинговом аппарате

#### Получить документы о покупке товара

- Документ, подтверждающий покупку, можно скачать в истории заказов
- Можно заказать доставку копий документов

#### Получить товар

# которые используют гиганты онлайн-торговли, инновационные компании и стартапы, чтобы преодолевать барьеры клиентов в процессе онлайн-покупки.

Это навигатор по обширной базе решений,

E-COMMERCE

Подготовлено по результатам исследования E-commerce Best Practices Review 2019.

Подробнее на markswebb.ru

### Проверить статус доставки

КАРТА ЛУЧШИХ ПРАКТИК

- В личном кабинете отображается статус доставки на каждом этапе
- Все этапы сложной сделки отображаются заранее в виде чек-листа
- Проверка статуса заказа без регистрации
- Мини-инструкция по поиску номера заказа в документах
- Доставку товара можно отследить по карте

### Проверить статус доставки

### Проконсультироваться

# Найти ответ на свой вопрос

- В карточке товара есть все вопросы с ответами и поиск по ним
- Статьи про товары публикуются в виде
- интересного журнала • Советы о том, как использовать или установить товар

# Задать вопрос живому человеку

- Оператор чата видит, какой товар сейчас
- просматривает клиент • Оператор в чате советует товар под потребности
- Менеджер в чате знает, какие данные и документы клиент уже предоставил
- На вопрос клиента может ответить другой покупатель
- Чат с конкретным магазином, где товар есть в наличии

• Чат по общим вопросам оплаты, доставки

возврата и т.д.

# Купить товар в кредит

# Оценить кредит как вариант оплаты

• В карточке товара указан ежемесячный платеж

- при покупке в рассрочку • Калькулятор кредита может рассчитать
- максимальную сумму для конкретного ежемесячного платежа • Покупатель может ознакомиться с разными
- способами погашения кредита • Если у покупателя есть одобренный кредит, в карточке товара отображается реальный

# Заполнить заявку на кредит

ежемесячный платеж

- Предзаполненная заявка на кредит или рассрочку в карточке товара
- Заполнение анкеты можно завершить после ухода с сайта
- Можно загрузить фото паспорта или считать данные камерой смартфона

• Оформление рассрочки по селфи с паспортом

#### • Списание первого платежа по кредиту осуществляется с карты клиента только после доставки товара

в момент курьерской доставки

в несколько банков

- Онлайн-подписание кредитного договора
- Кредитный лимит для рассрочки на товары • Оформление документов для рассрочки

Купить товар в кредит с доставкой

подать заявку на кредит под выбранный товар

и заказать его онлайн в случае одобрения

• Интеграция банка с магазином позволяет

# Получить предварительное решение

- Единая анкета на кредит для отправки
- По мере заполнения заявка отправляется в банки, якоторым достаточно введенных данных

# Купить товар по трейд-ин

#### Рассчитать максимально точную стоимость

- В личном кабинете появляется оффер
- на ранее купленный товар
- Сумма трейд-ин рассчитывается онлайн и применяется как скидка к заказу в корзине

• Оффер на покупку в трейд-ин действует 7 дней

• При расчете оффера учитывается рыночная оценка аналогичных подержанных товаров

# Купить товар в трейд-ин

с доставкой • Подарочная карта на сумму товара,

сданного в трейд-ин

• Диагностику товара в трейд-ин проводит курьер при доставке покупки

# Вернуть товар

- Отказаться от использования
- Возврат после пробного периода • Бесплатный возврат через сеть пунктов выдачи
- Автоматизированный возврат через постаматы

• Товары по подписке

# • Электронное заявление на возврат товара

# Получить выгоду

#### Дополнительная ценность от регулярных покупок

регулярных покупок

• Платная подписка для более выгодных

• Выпуск платежных карт от магазина

- До оформления заявки пользователь узнает, какой мастер будет чинить товар, и может ознакомиться с отзывами
  - Выбор сервисной компании на основе отзывов • Степень повреждений товара указывается

• Онлайн-запись на сервисное обслуживание

Отремонтировать товар

Научиться использовать

Узнать, как пользоваться

• Уроки макияжа с выбранным товаром

• С помощью AR показаны зоны, куда

• Проактивные советы по использованию

• Видео-инструкции, сгруппированные

• Видео-инструкции в канале компании

нужно наносить средство

продукта в формате Stories

Заказать обслуживание

или ремонт онлайн

по модели продукта

на YouTube

товаром

# забрать курьер

Получить удаленное обслуживание

• Диагностика по видеосвязи

с помощью шкалы с картинками

• Выявление и решение типовых проблем с помощью чат-бота

# Проверить статус работ

# • История заказов и проверка статуса в личном

• Отслеживание статуса работ без авторизации

# Получить дополнительные услуги

• В цифровом сервисе можно решить любые задачи по обслуживанию товара после покупки

До покупки

Покупка

После покупки

markswebb