

ВИРТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК НА САЙТЕ E5.RU РЕШИЛ ПРОБЛЕМУ ВЫБОРА

СТОЛ ЗАКАЗОВ



Инф-промоутер помог мужчинам определиться с подарком к 8 Марта

О ПРОЕКТЕ

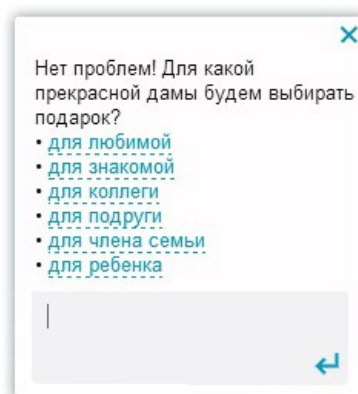
Интернет-проект «Стол заказов E5.RU» был официально запущен 1 февраля 2012 года X5 Retail Group — ведущей продовольственной розничной компанией в России. Компания управляет федеральными торговыми сетями «Пятерочка», «Перекресток», «Карусель», а также магазинами «у дома» под различными брендами.

E5.RU был создан, в первую очередь, для удобства покупателей торговой сети, позволяя сделать заказ онлайн и забрать его в магазине по дороге домой. На сегодняшний день к доставке заказов подключены универсамы «Пятерочка», супермаркеты «Перекресток», «Зеленый перекресток», «Перекресток Экспресс» и гипермаркеты «Карусель» в Москве и области, а также в ряде других регионов России. Ассортимент E5.RU насчитывает более 1 800 000 товаров: книги, электроника, бытовая техника, посуда, товары для дома и дачи, хозяйственные товары, инструменты, игрушки, подарки и сувениры.

ЗАДАЧА

Для интернет-магазина предпраздничные недели — самое важное и горячее время. С одной стороны, возможны увеличение количества заказов и рост доходов: посетители приходят на сайт сами в поисках подарков. С другой — растет нагрузка на консультантов, колл-центр и службу доставки. Перед магазином стоит важная задача: удовлетворить потребности клиентов быстро, чтобы те не ушли к конкурентам. Как заставить их задержаться? Конечно, помочь с выбором.

17,2% конверсия
собеседников
инфа в покупателей



Подобрать подарок +

Быстро сориентироваться в таком море наименований посетителю сайта бывает непросто. Особенно сложно сделать выбор, если покупаешь подарок на праздник родственнику, другу или близкому человеку. Не хватает консультанта, который за пару вопросов выяснил бы предпочтения того, кому предназначен подарок, и выдал на выбор несколько вариантов.

РЕШЕНИЕ

В преддверии женского праздника 8 Марта в «Столе заказов E5.RU» появился профессиональный подборщик подарков — инф, созданный «Наносемантикой». 26 февраля он занял место на лендинговой странице http://www.e5.ru/promos/8_marta/, куда пользователь попадал, кликая на эмблему «8 Марта» на главной

12543

запросов адресовали пользователи инфу за 11 дней

2102

ссылки на товары, рекомендованные инфом, были кликнуты пользователями

странице сайта. Помощник в оранжевой брендированной футболке предлагал пользователям варианты подарка. Но перед тем, как показать потенциальному покупателю три и более товаров на выбор, инф проводил мини-опрос: выяснял степень родства одариваемой барышни, ее возраст и, наконец, ценовой диапазон, на который ориентировался пользователь. Причем делал это Помощник в развлекательной и непринужденной манере. Например, про темперамент и характер женщины он спрашивал так: «На кого она больше похожа: Мэри Поппинс, Фрекен Бок, Бело-снежку, Шапокляк?»

Если пользователь отвлекался от диалога, то инф периодически напоминал о себе и в очередной раз призывал сделать правильный выбор. Например, так: «Пока вы молчите, другие разбирают подарки». Или так: «Не делайте вид, что 8 Марта вас не касается».

Кроме того, Помощник мог рассказать о себе, понимал шутки и с честью выходил даже из трудного положения.

Пример «нетипичного» диалога с пользователем:

Инф: Кому выбираем подарок?

- [любимой](#)
- [знакомой](#)
- [коллеге](#)
- [подруге](#)
- [члену семьи](#)
- [ребенку](#)

Гость: кошке

Инф: Подарок для Вашего любимца Вы можете посмотреть в разделе Товары для животных

РЕЗУЛЬТАТЫ

Помощник превзошел возложенные на него ожидания: посетители сайта охотно отвечали на его вопросы и пользовались при выборе подарков полученной информацией. В среднем, на протяжении одного разговора пользователь адресовал инфу 6 реплик, а средняя продолжительность общения с инфом составила 1 минуту 9 секунд. Некоторые пользователи, побывавшие на сайте, обращались к инфу еще раз: доля повторных разговоров с Помощником за 11 дней достигла 6,5%.

В итоге 17,2% случаев общения с инфом привели посетителей к приобретению представленных на сайте товаров, а 7,8% разговоров подтолкнули пользователей к покупке именно тех товаров, которые предложил инф.

Для сравнения — средняя конверсия в российских интернет-магазинах редко превышает 3%.

ТОП-5 заинтересовавших пользователей товаров от инфа:

- Игрушка «Детектор лжи»
- Сувенир «Эврика. Маятник для принятия решений в бизнесе»
- Набор Valera термобигуди
- Украшение для интерьера «Интеграция Бабочка»
- Шкатулка Moretto Ювелирная



Наносемантика

тел.: +7 495 258 2810

www.nanosemantics.ru

hello@nanosemantics.ru