



Omni Channel диктует изменение процессов от физической полки в сторону виртуальной и наоборот

Трансформация существующих каналов и появления новых требует смелых технологических инноваций

Мультиканальность

- переход пользователя с одного канала на другой
- единая система логистики и доставки
- интегрированность магазина, сайта, социальных сетей

Омниканальность

- общий ассортимент во всех каналах
- единая цена в каждом канале
- единые акции и программа лояльности

Готовность ИТ к эволюции

Тактическое Управление Технологиями

Системы и решения в центре внимания

Эффективность ИТ доминирует

Стратегическое Управление Технологиями

Приоритеты бизнеса и ИТ согласованны

ИТ стратегии поддерживают рост бизнеса

Главенство Информации и Процессов

ИТ полностью преобразует бизнес

Информация и процессы стратегический двигатель активов

ИТ Растворен в Бизнесе

Бизнес полностью владеет ИТ решениями и поддержкой

без ИТ ролей



Мультиканальная стратегия ИТ

От сложных процессов к простым решениям

ИТ проходит трансформацию от поддержки бизнес процессов к активному созданию новых, интересных рынку решений.

Использование прототипов для анализа потребностей покупателей и возможностей бизнеса.

Специалисты ИТ и программисты посещают магазины для тесного общения персоналом магазина и покупателями.



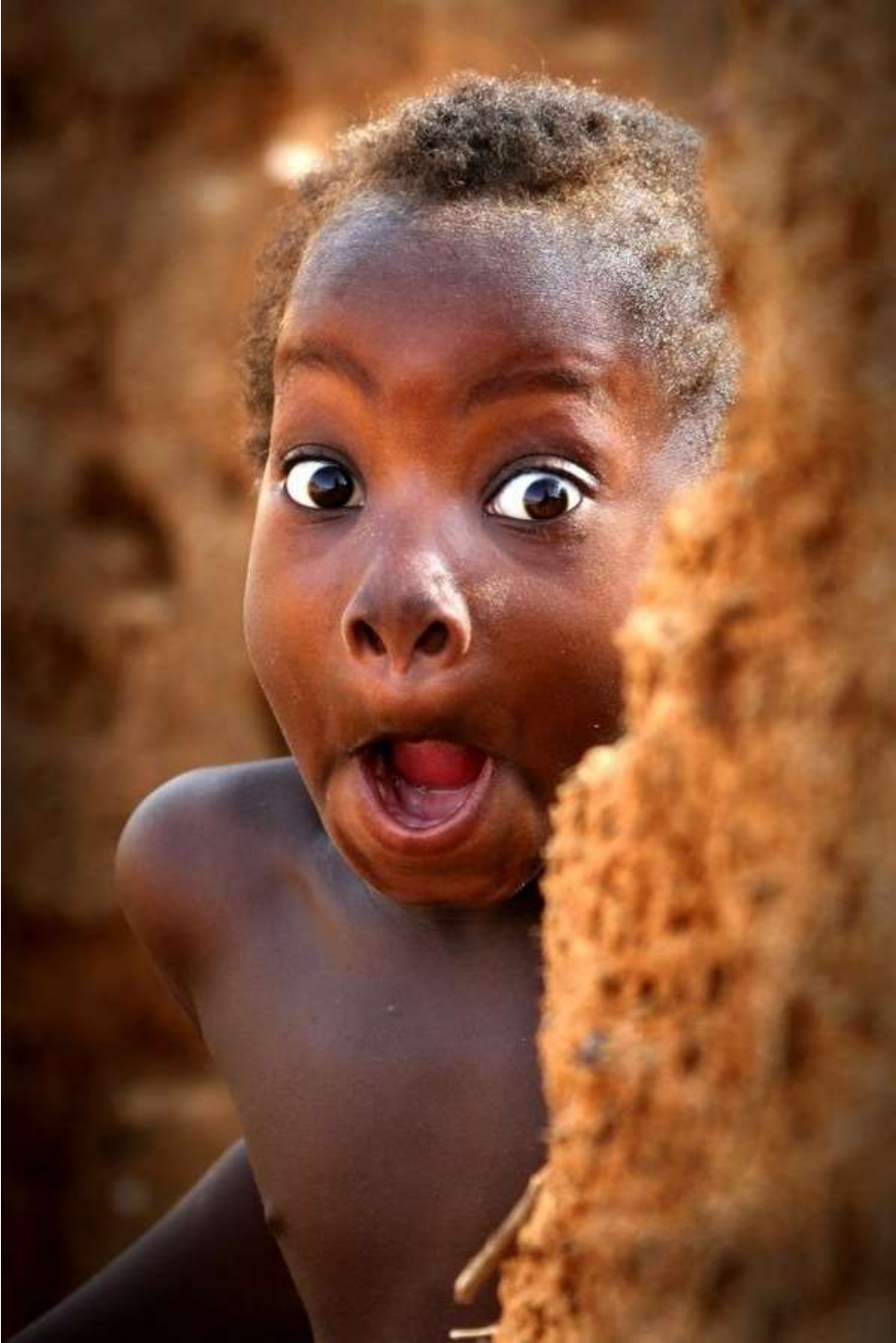


Технологии

Мы делаем всё, что бы не использовать технологии ради самих технологий. Мы создаём интуитивное взаимодействие с клиентами

Стратегия

- От опыта общения в off-line,
- Через инновации в on-line
- В стратегию Omni- channel



Использование компетенций on-line в новом качестве

- Визуализация
- Самообслуживание
- Видео обзоры
- Отзывы клиентов

Синергия on-line и off-line данных

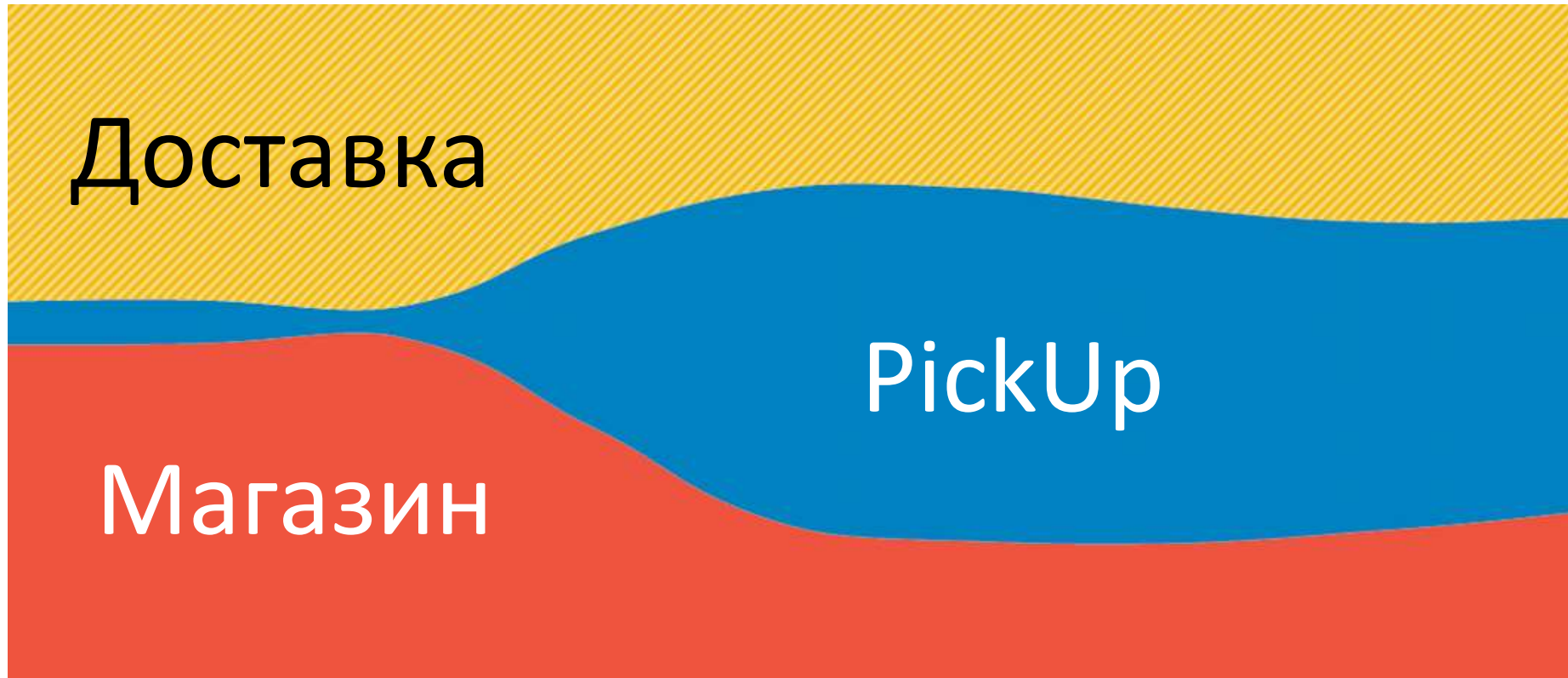


Идентификация клиента
Сбор и анализ данных

Магазин
Интернет
Call Center

Мгновенный PickUp

On-Line резервирование товара в магазине



Ком.Пред

Коммерческие
представители в 42
населённых пунктах

Использование методологии
геомаркетинга





Агрегатор банковских
услуг для оформления
кредитов



Какому источнику рекламы доверяют украинцы

% онлайн-респондентов в Украине, ответивших, что полностью или в некоторой степени доверяют источнику информации

Желаемое



Реальность



ИТ - две сущности одного целого.

1. инновации и развитие бизнеса
2. поддержка, операционная деятельность и развитие ИТ

Проблематика и вопросы

- Как идентифицировать клиента в off-line
- Cloud - готовность компаний
- Аутсорсинг бизнес процессов или собственные компетенции
- Технологии как истинная лояльность

Янбухтин Андрей

+380675120212

Skype: yanbukhtin

4120212@gmail.com

