



Kuidas parandada kliendikogemust e-kaubanduses?

E-kaubanduse konverents ja auhinnad

28.01.2016

BLISS konverentsikeskus, Mustamäe tee 17

Eesti e-kaubandus kasvab jõudsalt ning müüginumbrid näitavad iga kuu suuri kasvunumbreid. See, et sellises mahus kasv jätkuks ka järgnevatel kuudel ja aastatel, siis on tarvis veebikaupluses muuta

kliendikogemus äärmiselt mugavaks ja lihtsaks.

Hea kliendikogemuse puhul on tähtis see, et võimalik ostja leiaks vajalikud tooted kiiresti üles, saab tutvuda garantii- ja tagastamistingimustega, hõlbus ja kiire suhtlemine teenindajaga, hinnakuvamine ja otsing on loogiline ning maksmisprotsess on kiire. Samuti on siinjuures tähtis kiire kättetoimetamine ja järelteeninduse kvaliteet.

Kaubandus.ee korraldab esmakordselt E-kaubanduse konverentsi ning annab kõige kasutajasõbralikemale e-kauplustele ka auhinnad.

Vaata kasutajasõbralike veebipoodide võistluse finaliste **SIIT**

Osale konverentsil ja saad teada:

- Kuidas parandada oma e-poe kasutajakogemust?
- Kuidas suurendada e-kaubanduses tarneahela efektiivsust
- Kuidas panna *chat*i põhine teenindus enda kasuks tööle?
- Kuidas tasub veebikaupluses hindu kuvada?
- Millised on Eesti parimad e-poeid ja mida on neilt õppida

Kellele on konverents mõeldud:

- E-kaupmeestele, kes soovivad oma e-poodi paremaks ja kasutajasõbralikumaks muuta
- E-poode loovatele veebifirmadele
- Kaupmeestele, kes plaanivad käivitada e-poe

Konverentsi **soodushind kuni 21. jaanuar 179 eurot** (km-ga 214,80)

Alates 22. jaanuarist kehtib tavahind 199 eurot (km-ga 238,80)

Korraga rohkem kui ühe osaleja registreerumisel ühest maksjaettevõttest kehtib allahindlus 10%.

Konverentsil oma toodete ja teenuste esitlemisest huvitatud ettevõttele palume võtta ühendust konverentsi reklaamimüügi projektijuhi Eliise Nikopensiusega (eliise.nikopensus@aripaev.ee või telefon 55 31 442)

PROGRAMM

28.01.2016

09:30 - 10:00 ○ **Registreerumine ja hommikukohv**

10:00 - 10:10 ○ **Sissejuhatus**



Hando Sinisalu Moderaator

10:10 - 12:00 ○ **Kuidas parandada e-poe kasutajakogemust veebis?**



Thomas Storgaard Grønne Usability Researcher, Baymard instituut (Taani)

Thomas Grønne on Kopenhaagenis asuvas Baymard instituudis töötanud alates 2013. aastast. Selle aja jooksul on ta läbi viinud mitmeid kasutusmugavuse-teemalisi uuringuid, sh keskendunud spetsiaalselt ka e-kaubanduse sektorile ja e-poodide veebilehtedele. Baymard Insitute on sõltumatu uuringufirma, mis on spetsialiseerunud just usability-uuringutele, et avastada parimaid viise ja praktikaid, kuidas tõsta veebilehtede kasutajasõbralikkust, kasutusmugavust ning parandada tarbijate online-kogemusi. Nende uuringute tulemusi ja artikleid on sageli avaldatud ja tsiteeritud erinevates rahvusvahelistes äriväljaannetes, sh nt Bloomberg Businessweek, Forbes, Business Insider, Smashing Magazine, Reuters, CNBC jm.

12:00 - 13:00 ○ **Lõuna**

13:00 - 13:30 ○ **E-kaubanduse tarneahela vestlusring: Kuidas klient kauba e-poest kiiremini ja mugavamalt kätte saaks?**



Ansi Arumeel Omniva juhatuse liige



Toomas Aasmäe Rahva Raamatu E-äri müügi- ja arendusjuht

Kas sama päeva kättetoimetamine on Eesti e-kaubanduses võimalik ja vajalik? Mida saavad e-poeid teha, et klient kauba kiiremini kätte saaks? Milline peaks olema e-poe optimaalne kaubavaru? Kuidas vältida vahendajaid ja lühendada tarneahelat?

13:30 - 14:00 ○ **Chat kui uus ja efektiivne klienditeeninduse kanal**



Raili Argos Telia Eesti veebitoe grupijuht

Järjest rohkem klienditeenindust liigub chati kanalitesse. Chat on palju efektiivsem kui klienditeenindus telefoni teel – üks klienditeenindaja saab chatis suhelda 4-5 kliendiga. Eesti Telekom kliendid on Chati hästi omaks võtnud, see on kõige kiiremini kasvav klienditeeninduse kanal.

14:00 - 14:30 ○ **Hinnapsühholoogia: Kuidas ostjad hindu suuremana või väiksemana tajuvad?**



Indrek Saul müügikasvu coach

Indrek Saul räägib sellest, kuidas ostjad hindu suuremana või väiksemana tajuvad, millest see sõltub? Kuidas näevad kliendid hindu, kui see on esitatud näiteks hinnakirjas või tootekataloogis ja kuidas suhtutakse allahindlustesse.

14:30 - 15:00 ○ **Kohvipaus**

15:00 - 17:00 ○ **Eesti e-kaubanduse auhinnad**



Timo Porval Lavii Marketing turundusstrateeg



Henrik Aavik E-kaubanduse ekspert



Märt Aab Vaimo Eesti tootejuht



Signe Kõiv Eesti E-kaubanduse Liidu juhatuse esimees



Kersten Jõgi TNS Emor uuringuekspert

Äripäev (Kaubandus.ee) annab esmakordselt välja e-kaubanduse auhinnad!

Žürii hindab kõikide E-kaubanduse Liidu liikmete e-poe järgmiste kriteeriumide alusel

- E-poe kasutajamugavus erinevatel seadmetel (mobiil, tavaarvuti, tahvelarvuti)
- Üldine disain
- Üldine kasutusmugavus/loogika
- Kättetoimetamise ja tagastamise info leidmise lihtsus ja selgus
- Klienditeenindus telefoni/chati/emaili teel, vastamise kiirus
- Toodete presenteerimise kvaliteet (fotod, eri vaated, jne)
- Ostuprotsessi kiirus/mugavus (kui palju väljasid on vaja täita, jne)
- Veebipoe kasutamise kiirus

Žürii analüüsib ja arvustab konverentsipubliku ees erinevaid e-poe ja annab iga kategooria parimale välja auhinna, samuti Grand Prix Eesti parimale e-poele.

Tule ja kuula, mida žürii Sinu e-poest arvab!

17:00 ○ **Konverentsi lõpetamine**

TOETAJAD



Eesti e-kaubanduse liit



TNS Emor



