

Miten menestyn verkkokaupassa?

digiMensa –hanke

Menestyvät suomalaiset asiakasviisaat organisaatiot – Asiakasarvon johtaminen ja mittaaminen digitaalisen ajan liiketoimintamalleissa

Panostamalla verkkokaupan eri toimintoihin voidaan saavuttaa parempia toiminnallisia ja taloudellisia tuloksia?

Verkkokaupan toimintoja voidaan tarkastella

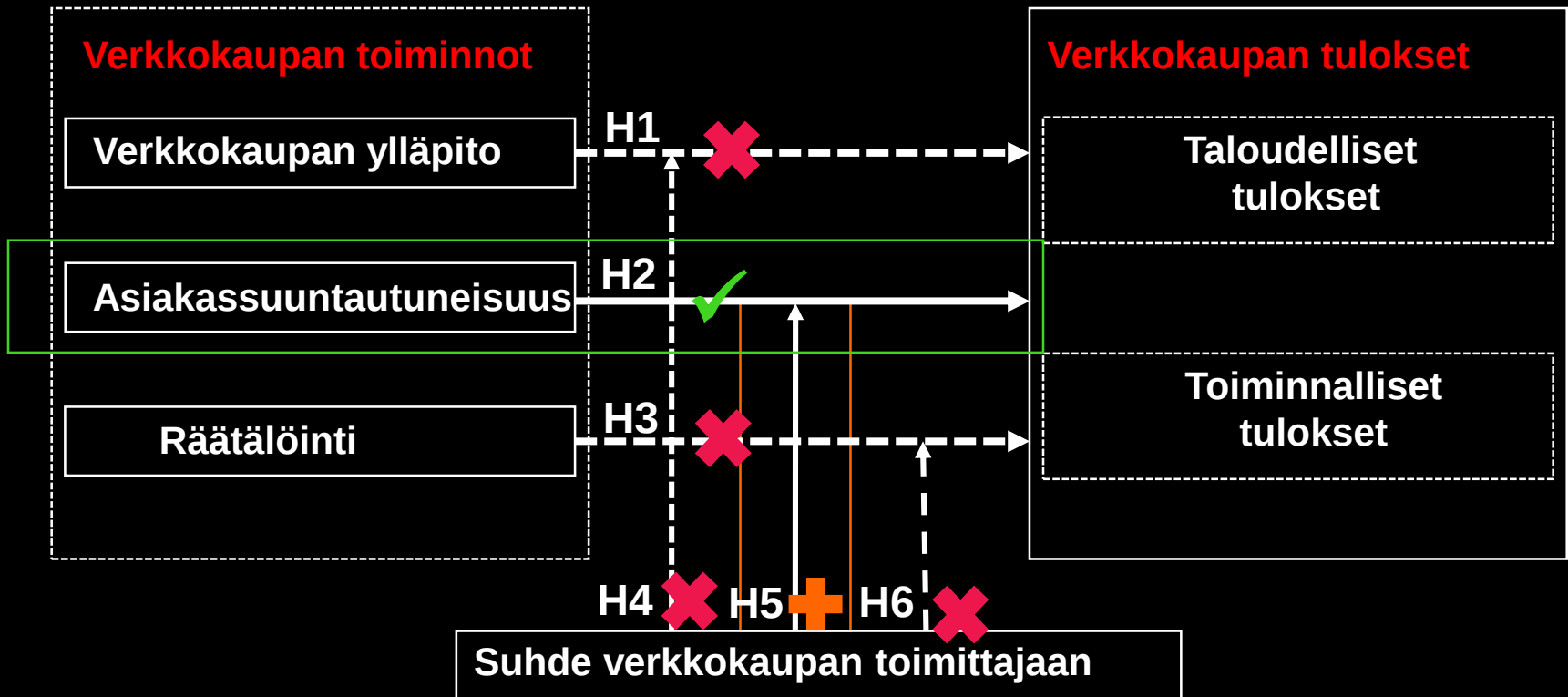
- Palvelun ylläpidon (ajantasaiset ja oikeat tiedot, totuudenmukainen tarjooma, sujuvat reklamaatiot jne.)
- Asiakassuuntautuneisuuden (reaaliaikainen asiakaspalvelu, erilaiset tavat etsiä tuotteita, joustavat maksu- ja toimitustavat jne.) ja
- Räätälöinnin kautta (asiakaskokemuksen personointi, asiakas muokkaa verkkokauppanäkymää jne.)

Tiiviillä suhteella verkkokaupan toimittajaan voidaan saavuttaa parempia toiminnallisia ja taloudellisia tuloksia?

Tiiviillä toimittajasuhteella tarkoitetaan esimerkiksi:

- Osallistumista aktiivisesti verkkokaupan toimittajan tarjoamien palveluiden tuottamiseen
- Pyydetyn ja tarvittavan tiedon jakamista toimittajan kanssa
- Tekemällä verkkokaupan toimittajan pyytämät toimenpiteet verkkokauppaan liittyen

Tulokset



Tulokset

- Panostamalla asiakassuuntautuneisuuteen liittyviin toimintoihin saavutetaan paremmat toiminnalliset ja taloudelliset tulokset
- Panostaminen tiiviiseen suhteeseen verkkokaupan toimittajan kanssa vaikuttaa positiivisesti asiakassuuntautuneisuuden toimintojen ja taloudellisen tuloksen väliseen suhteeseen