

“2023. gadam gatavs – e-adrese, e-paraksts un e-komercija”

E - KOMERCIJAS AIZKULISES

Digitalizācija

E-komercija, tāpat kā E-adrese un E-paraksts, ir viens no digitalizācijas rīkiem

Visi šie rīki nodrošina attālinātu saziņu, autorizāciju, apkalpošanu un pirkumus



Covid & kara ēnā

- Kustības ierobežojumi
- Apskāvienu ierobežojumi
- Finanšu ierobežojumi
- Emocionāla spriedze
- Informācijas pārbagātība
- Uzmanības ekonomija



pērc-pērc-pērc



Plovbar.lv is at Plovbar.lv.

26 March at 12:33 · Riga · 🌐

Закажи. 👉👉👉

Горячий. Настоящий. Ароматный. Вкусный. Восточный. Плов. Который мы г... See more

See Translation



Vistiņas Karbonādes Steiki

2 April at 14:16 · 🌐

Fantastiski tikko sagatavoti ribeye steiki 😊
Ēd pie mums, ņem līdzi vai atvedīsim pie tavām durvīm. Veselību visiem!



Grill Garden

3 April at 18:49 · 🌐

Sola siltas brīvdienas! 🙌🙌🙌🌞🌞🌞
Piedāvājam pie mums iegādāties marinētu šašliku. Ļoti gards, tradicionālās g... See more



Vai esam
superzvaigznes?

Vai mēs ticam, ka klienti to vien gaida, lai būtu
iespēja iegādāties internetā?



Svēta patiesība



Ja produktu nevar atrast, to nevar nopirkt!

Kāpēc pirkt online?

Sods

Nemaksājot online, tiek piemērotas sankcijas

Produktu pieejamība

Nav jātērē laiks ceļā

Cena

Pircēji sagaida zemāku cenu interneta veikalā

Ērtības

Neviens neskatās pār plecu



Pirmā doma par pirkumu

Produkta/pakalpojuma kategorija

Konkrēts produkts/pakalpojums

Iepirkšanās/izpārdošana

Dāvana kādam citam



Pircēju tipi

Produkta orientēti

Ātrums, meklētājprogrammas

Ceļotāji

Pavada laiku, piedāvājumi, topi, vēstneši

Pētnieki

Produktu salīdzināšana, sarakstu veidošana

Atlaižu mednieki

"Sale" sadaļa, atlaides, kuponi, bezmaksas piegāde

Vienreizējie pirkumi

Dāvanu pircēji, karšu atprečotāji, saprotama navigācija, nekādu reģistrāciju



Pārdošana pirms apmeklējuma

Ierodoties nav jāgaida rindā

Speciāls bonuss

Citu produktu piepārdošana uz vietas



Online vs. offline

Klients interneta veikalā sagaida tādu pašu pieredzi kā fiziskajā veikalā.

Interneta veikals atbalsta klātienēs pieredzi un otrādi.

Cik apelsīnu ir kilogramā?



Ilgtermiņa plāns

Analīze

Plānošana

Būvēšana

Saturs

Uzturēšana

Došanās tirgū



Priekšizpēte

The Google logo is displayed in its characteristic multi-colored font: blue 'G', red 'o', yellow 'o', blue 'g', green 'l', and red 'e'.A white search bar with rounded ends, containing a magnifying glass icon on the left and a microphone icon on the right.

Google Search

I'm Feeling Lucky

Google offered in: [latviešu](#) [lietuvių](#) [русский](#)

Google - meklējiet, meklējiet, meklējiet līdz neatrodiet

Personas



Izveidojiet vismaz piecus dažādu pircēju profilus, iekļaujot demogrāfiju, intereses, problēmas, dienas ritmu, pirkumu biežumu

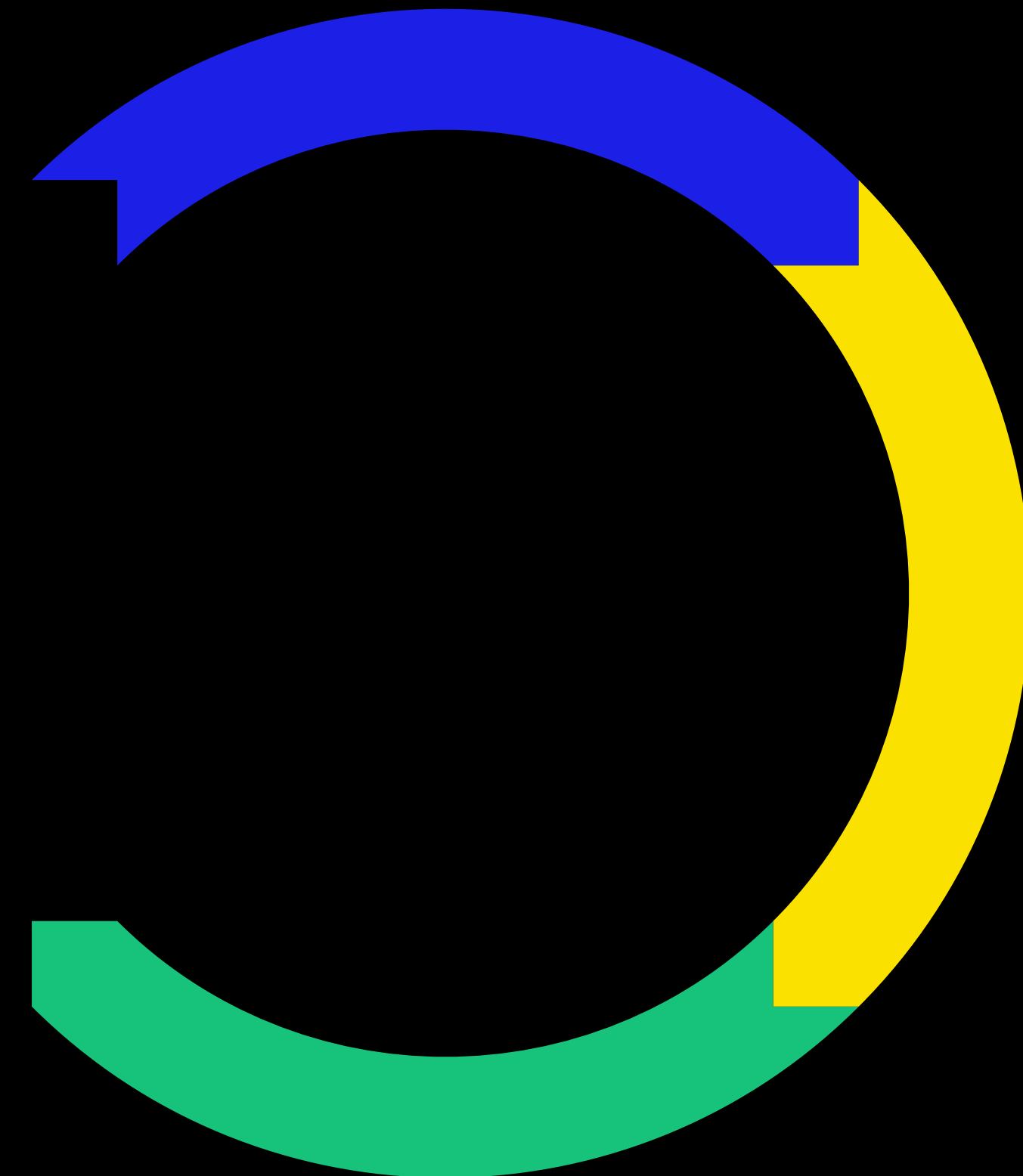
Lietotāja pieredzē balstīta pieeja

1. Izpēte

Izpēte
Izjušana
Definēšana

2. Protipēšana

Ideju radišana
Protipēšana



4. Uzlabošana

Testēšana
Ieviešana
Mērišana

3. Izstrāde

Dizains
Vizuālie materiāli
Saturs

Analītiska metode, kuras
pamatā ir problēmas izpratne,
kas palīdz noteikt piedāvātā
risinājuma efektivitāti

Intervijas ar kolēģiem

Uz intervijām tiek aicināti uzņēmuma cilvēki, kas var sniegt vērtīgu informāciju par mērķiem, nākotnes plāniem, stratēģisko vīziju.

Tas palīdz precizēt uzdevumus, mērogu kā arī noskaidrot pieņēmumus, viedokļus un risināmās problēmas.

Šajās sarunās apkopotā informācija tiek izmantota satura virzienu noteikšanai.



Klientu intervijas

17

Svarīgākā daļa - kā jūtas mūsu klienti? Kā mēs viņiem varam palīdzēt?

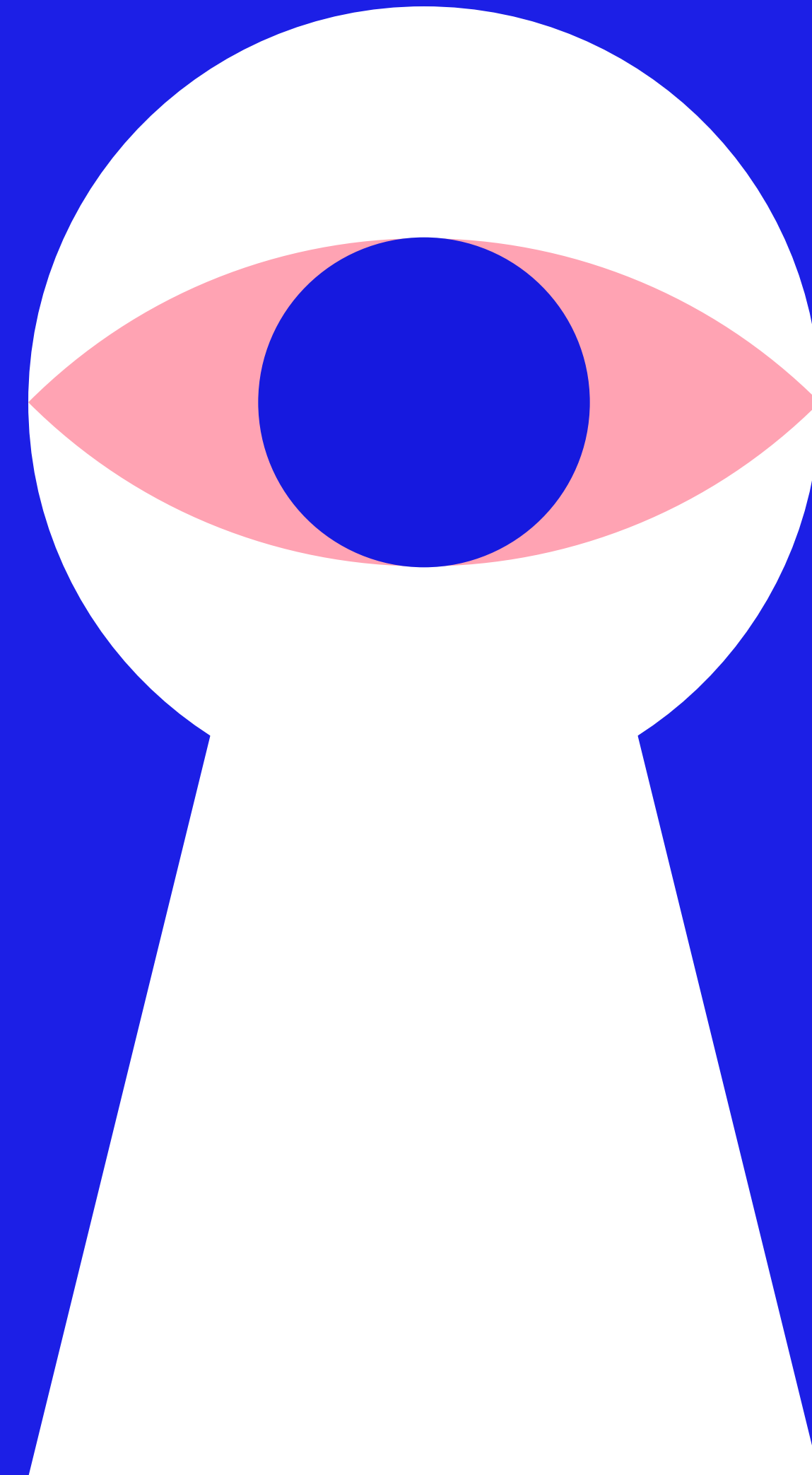
10 telefona zvani (video sarunas) jeb padziļinātas intervijas sniegs daudzas jaunas idejas, kas palīdzēs tālāk veidot saturu, kā arī apstiprinās / noraidīs jau esošās satura idejas.



Lietotāju uzvedības izpēte

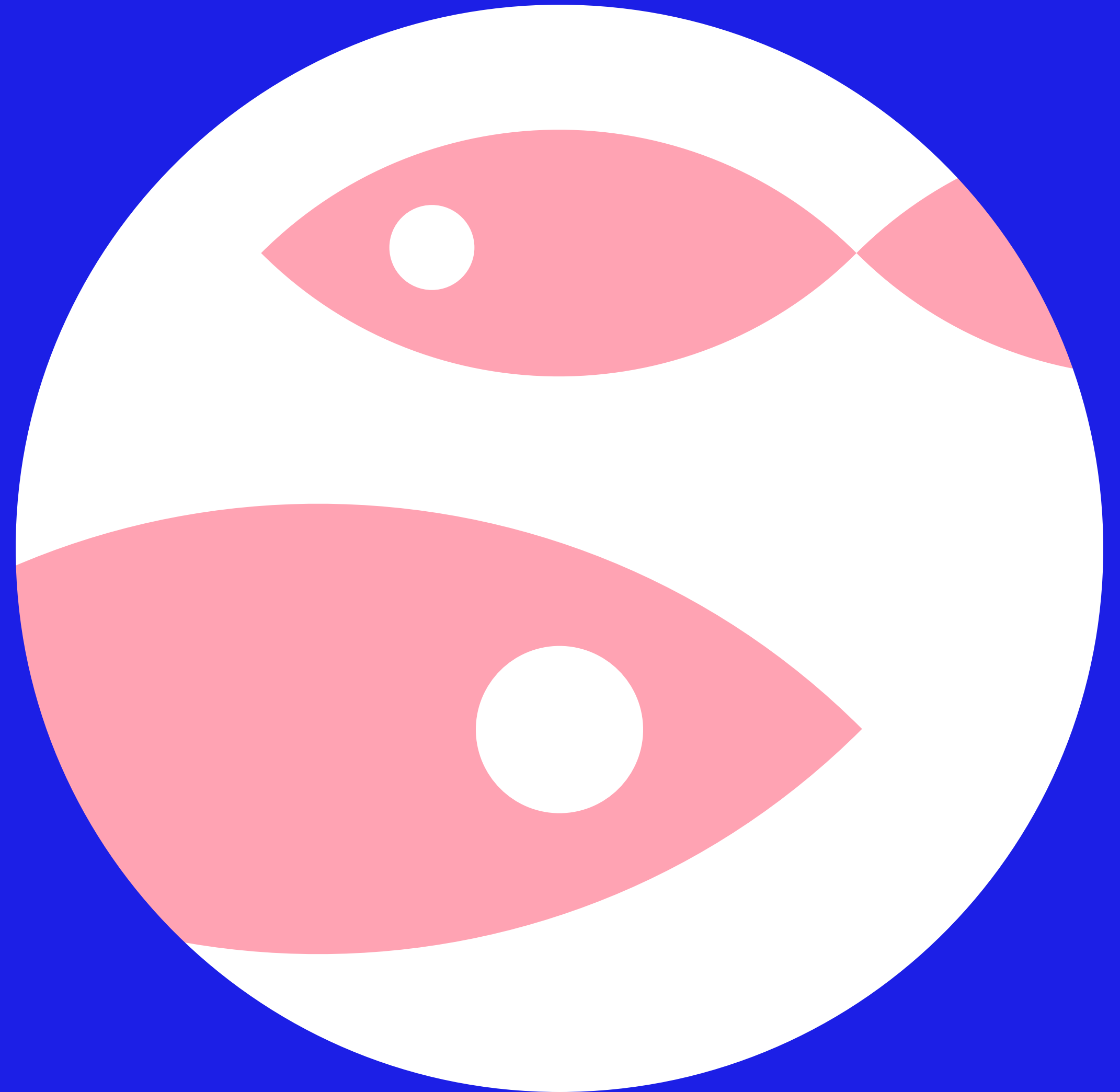
Izmantojot vietņu analītikas rīkus (piemēram, Google Analytics, Facebook Insights, Instagram Insights), nosakām, cik lielā mērā pašreizējais saturs atbilst auditorijas interesēm. Tas palīdz saprast, kas vietnē nestrādā un kāpēc. Analītika parāda apmeklējumu tendences un ļauj mums novērot lietotāju uzvedības modeļus.

Bez nosauktajiem jums piederošajiem resursiem, ir citi, kuri ļauj “mērīt temperatūru”, piemēram, Google Trends

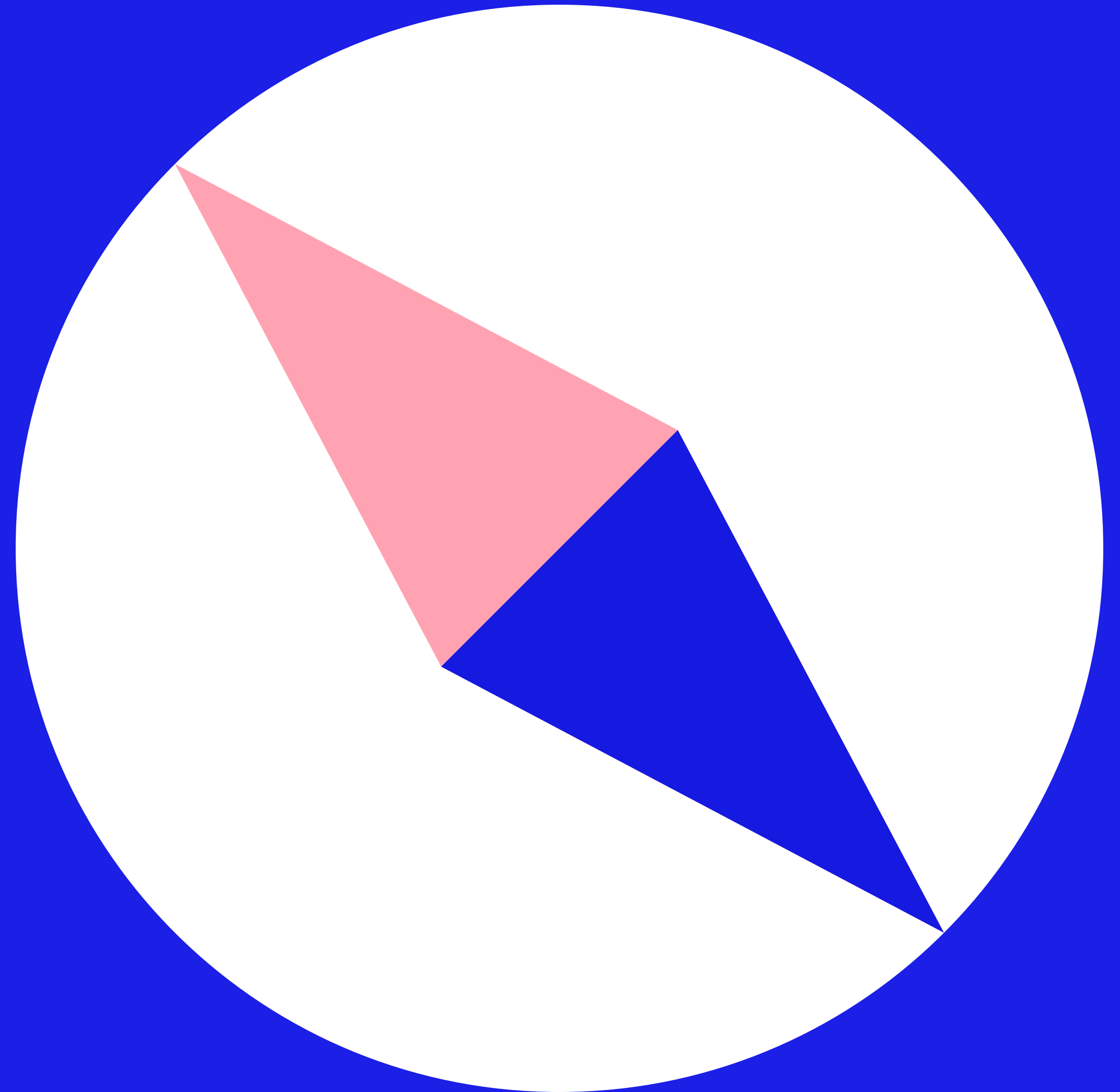


Konkurentu un nozares pārskats

Apkopojums par metodēm un risinājumiem, kuras izmanto citi dalībnieki tajā pašā vai līdzīgās nozarēs. Šī pētījuma mērķis ir apkopot informāciju un zināšanas par to, kā citi tiek galā ar līdzīgām problēmām. Šis pētījums ir noderīgs, lai ģenerētu idejas vai izdarītu pieņēmumus vēlākā projekta posmā.



Lapas vai kanālu struktūra

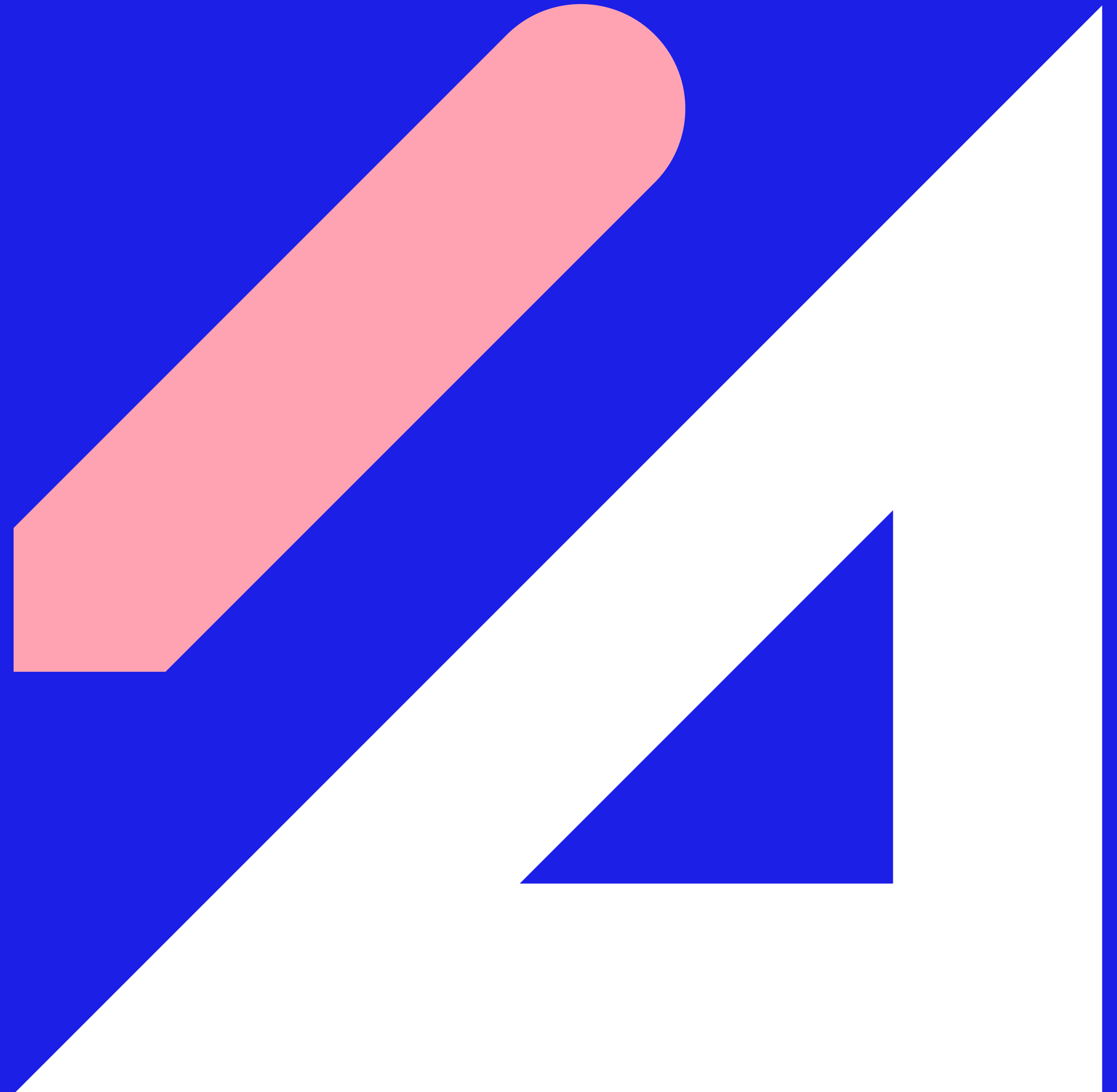


Balstoties uz iepriekš savākto informāciju, tiek plānota informācijas arhitektūra - kur atradīsies kas, kā lietotājs nokļūs no vienas satura vienības uz nākamo.

Tehnisko skiču izstrāde

Prototips jeb tehniskā skice ir lapas skice, kas ļauj novērtēt lietojamību un lapas funkcionalitāti, pirms tiek ieguldīts laiks turpmākā izstrādē.

Prototipus veidojam svarīgākajiem lietotāju scenārijiem.



Rakstīšana tīmeklim

Tīmekļa un sociālo mediju saturs tiek veidots atbilstoši:

1. Satura stratēģijai
2. Lasīšanas paradumiem tīmeklī
 - Kulminācija
 - Kopsavilkums
 - Papildus informācija
3. Satura tehniskajām prasībām
 - Virsrakstu hierarhija
 - Saraksti
 - Saites, dokumenti



ABC

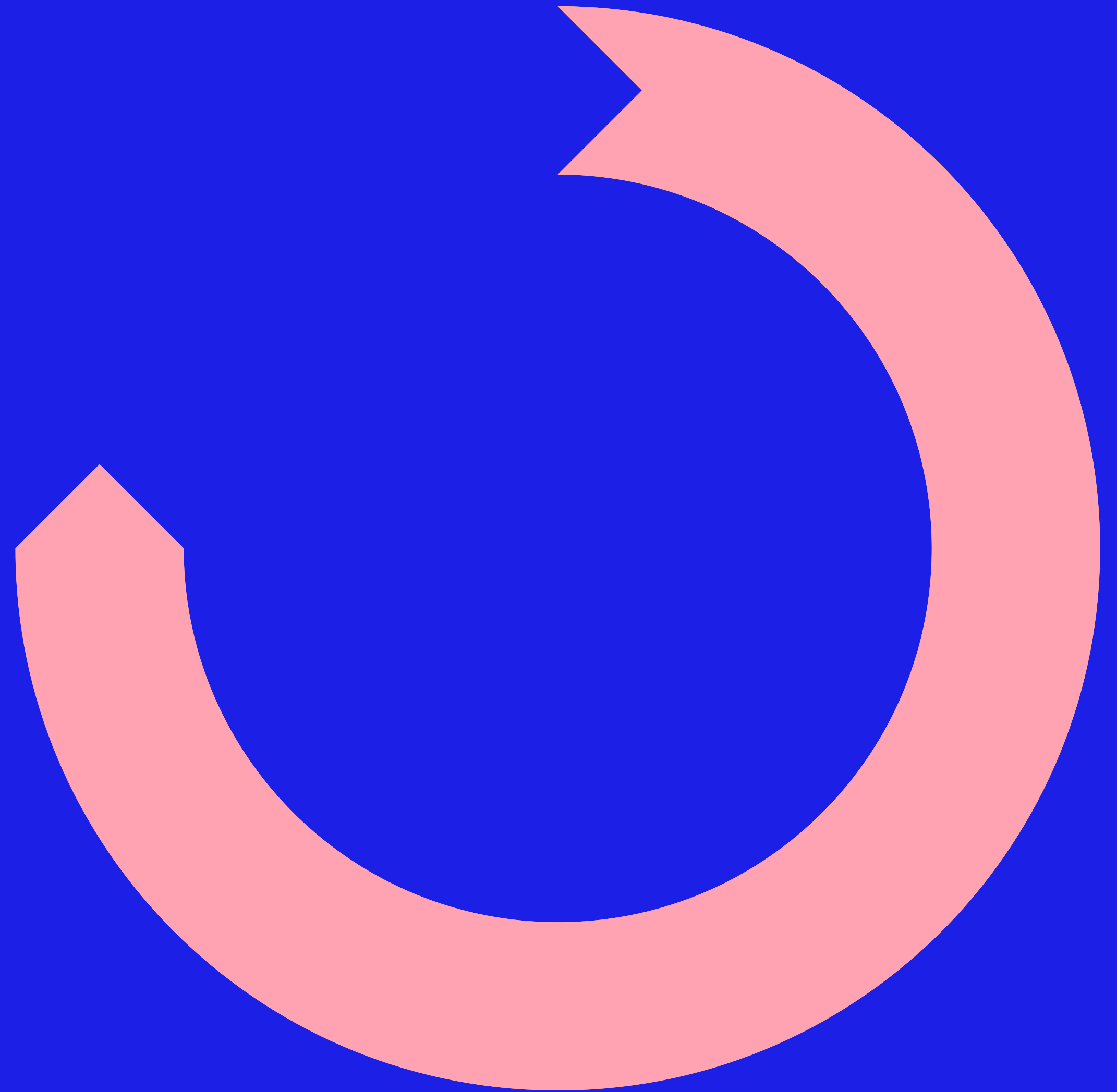
Mērījumu uzstādīšana un nolasīšana



Mērķiem ir jābūt izmērāmiem. Jau sākumposmā ir jābūt skaidram galvenajiem indikātoriem.

Novērošana, pārbaudīšana, pilnveidošana

Pēc noteikta laika būs pieejami reāli dati par lietotāju uzvedību un atsaucību. Šajā brīdī mēs varam uzzināt, vai kādi no mūsu pieņēmumiem ir pareizi vai nepareizi. Ir svarīgi rūpīgi sekot lietotāju uzvedībai, lai veiktu uzlabojumus un optimizētu taktisko plānu atbilstoši izvirzītajiem mērķiem.



Attālināts pašapkalpošanās modelis

Emocionālais faktors

Fiziska novērtēšana

Cena

Piegādes izmaksas

Pieejamība

Piegādes laiks



Piegāde

Lai cik zemas būtu piegādes izmaksas, pircējam tas šķitīs dārgi

Latvijai raksturīgi, ka pircēji izvēlēs saņemt preci fiziskā veikalā (birojā) vai pakomātā

Bezmaksas piegāde no noteiktas summas palīdz palielināt pirkuma grozu

Visas preces:	1
Iepakojumi:	2
Kopējais svars:	1.59 kg

Kopsavilkums

Preces	5,99 €
Piegāde	29,90 €

Kopējā summa, ieskaitot nodokļus:	35,89 €
--	----------------

 **Turpināt**

“Vai drīkst maksāt ar karti?”

Lai aiztaupītu vilšanos un iedrošinātu pirkumam, svarīga ir informācija par maksāšanas līdzekļiem, preču atgriešanu, kontaktinformācija jautājumiem



Droši iepirkties

Personas datus šifrējam, izmantojot jaunāko SSL drošības protokolu.



Apmaksas veidi

Pieņemam apmaksu ar visām populārākajām bankas maksājumu kartēm.



Preces var atdot 90 dienu laikā

Mums ir svarīgi, lai IKEA preces attaisnotu tavas cerības. Ja neesi pilnīgi apmierināts ar iegādāto preci, 90 dienu laikā vari to atdot vai samainīt. Izlasi [par preču atdošanu 90 dienu laikā](#).



Saziņa

Neskaidrību gadījumā par pasūtījumu lūdzam sazināties ar IKEA Klientu apkalpošanas nodaļu, zvanot [+371 63301000](tel:+37163301000). Lūdzu, [izlasi vispārīgos preču iegādes noteikumus](#)

Preču pieejamība

Ja produkts ir populārs, tā mēdz gadīties, taču nepieciešams informēt par laiku, kad preces atkal būs pieejamas



Rokaspulkstenis no
koka, tumši brūns
Izpārdots



Koka pulkstenis ar
tumšu ciparnīcu un
tumšu dabīgās ādas
siksniņu
Izpārdots



Koka pulkstenis ar
raibu ciparnīcu un
gaišu ādas siksniņu
Izpārdots



Koka pulkstenis ar
tumšu ciparnīcu un
gaišu ādas siksniņu
Izpārdots



Koka pulkstenis ar
korķa ciparnīcu un
gaišu ādas siksniņu
Izpārdots

Lietojamība (UX)

Sākumlapa

Nosēšanās lapa un navigācija

Klienta profils

Meklēšana lapā

Produktu apraksts

Bildes

Grozs

Norēķini



~~Kā iepirkties?~~

NĒ!

Ja klientiem ir nepieciešama instrukcija “kā salikt grozā produktus”, “kā veikt maksājumu”, “kā pabeigt pirkumu”, tad kaut kas nav kārtībā ar jūsu produktu vai e-veikalu

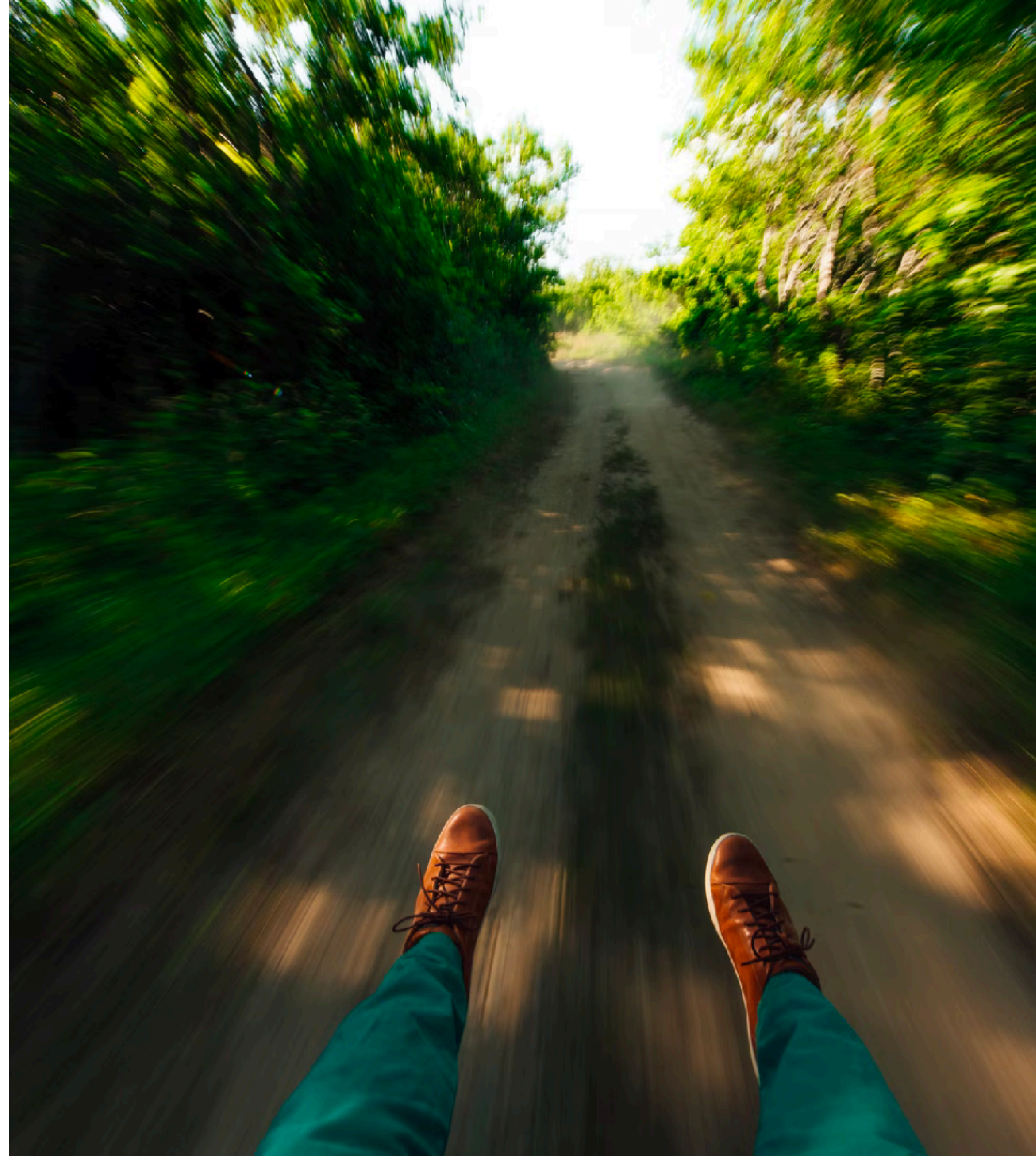
Mūsdienīgā interneta veikalā šīm lietām ir jābūt intuitīvām un izpildāmām bez papildus norādījumiem



Lapas ātrums

Tam ir izšķiroša nozīme. Ja lapas saturs nav pieejams pāris sekunžu laikā, visticamāk apmeklētājs to pametīs un pirkums nenotiks

Bildes nepieciešams sagatavot web formātam, kā arī pieejami automātiskie rīki, kas optimizē bildes svaru pēc augšupielādes

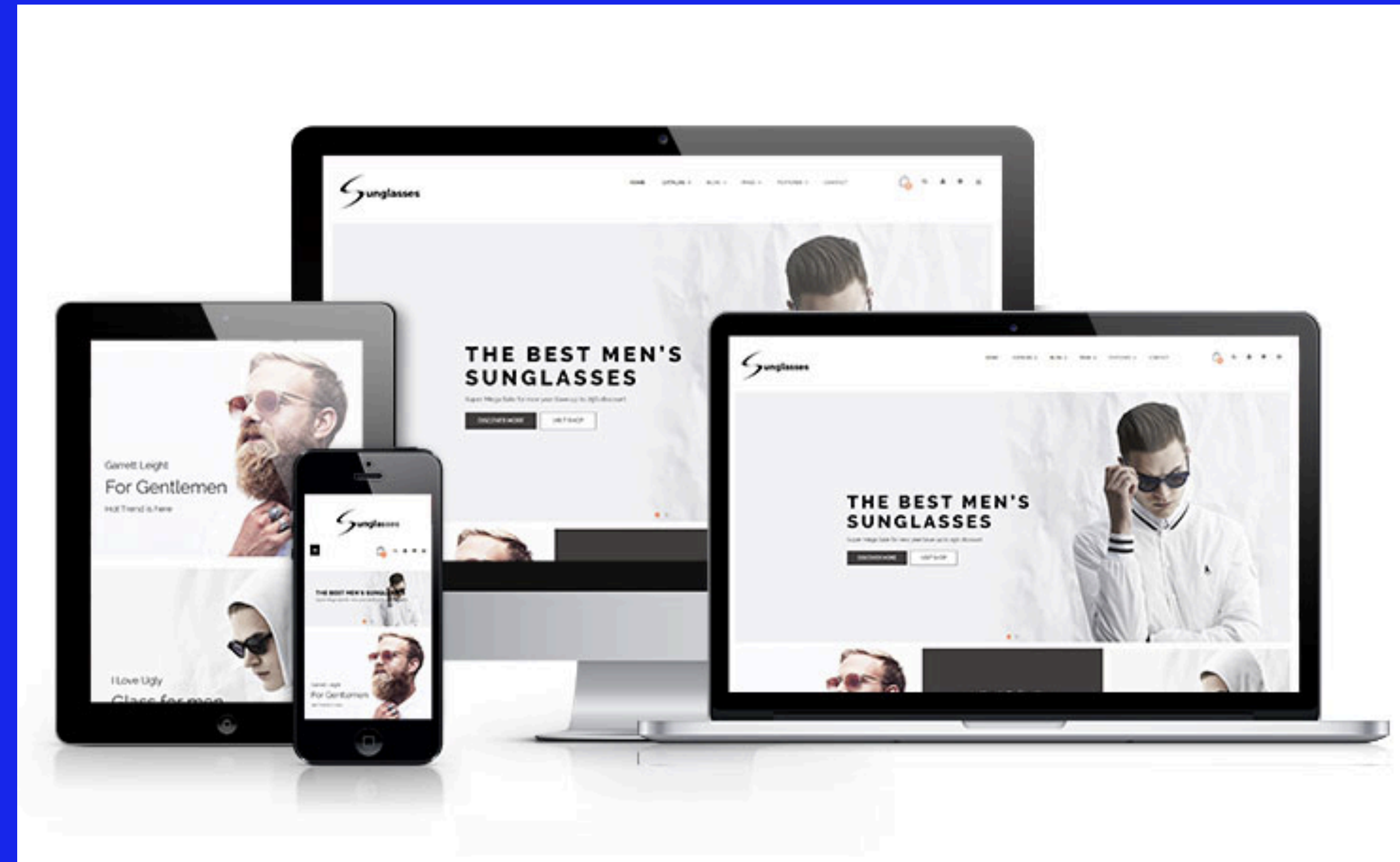


Sākumlapa (index)

Mobile first

Sākumlapai ir svarīga loma, lai apmeklētāju iepazīstinātu ar zīmolu/uzņēmumu, tā produktiem/pakalpojumiem, kā arī sniegtu intuitīvu priekšstatu par pašu lapu

Sākumlapai jāpauž pārlicība, bet ne augtsprātība, jāparāda kādi tieši produkti tiek pārdoti un jāveicina pirkumi



Nosēšanās lapa un navigācija

Mobile first

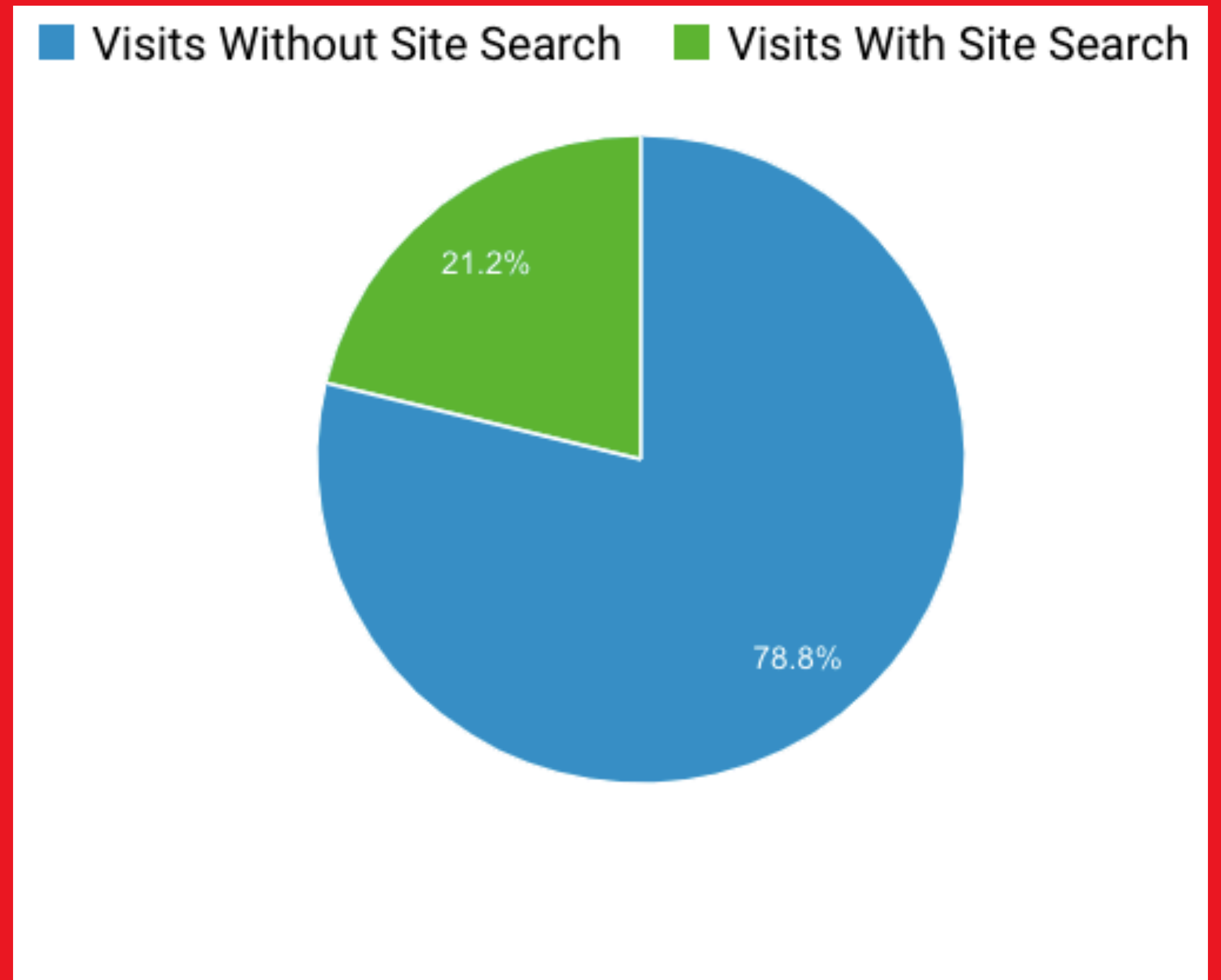
Bieži apmeklētāji (dažreiz pat vairāk nekā 50%) “nosēžas” ne pirmajā lapā. Šajā brīdī navigācijai ir izšķiroša loma, lai nepazaudētu apmeklētāju



Meklētājs lapā

Lai arī Google ir populārākā lapa pasaulē, meklēšana citās lapās nav raksturīga lietotāju uzvedība

Lapās ar mazu produktu skaitu preces "palīdz atrast" saprotama navigācija un produktu kategorijas



Produktu apraksts

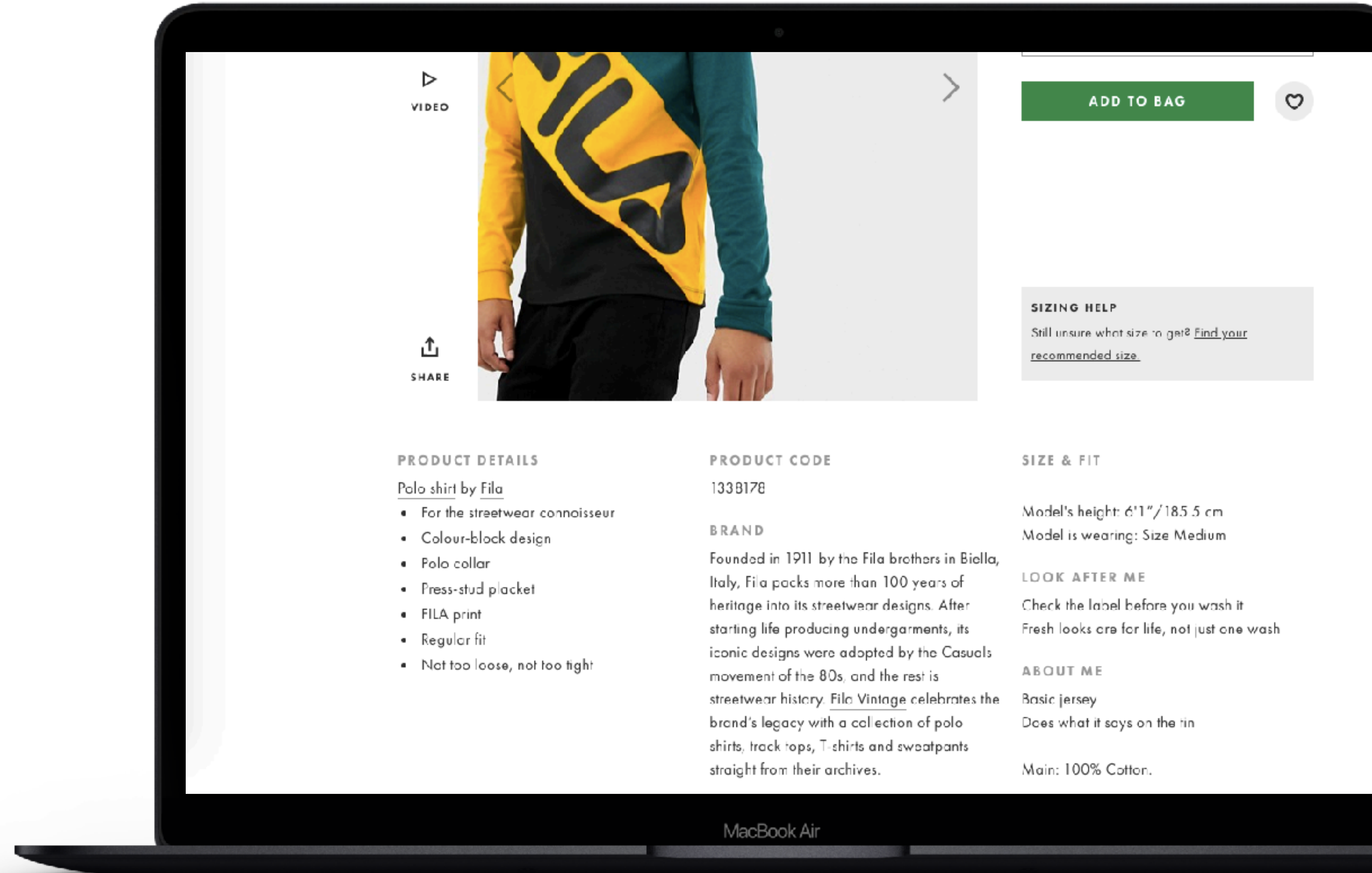
Nav iespējams, ka tas būtu par daudz izsmelošs, taču svarīga ir struktūra

Vai apraksts spēj aizstāt pārdevēju?

Jo ilgāku laiku klients pavada ar precī veikalā, jo izsmelošākam ir jābūt produkta aprakstam

Produkta aprakstu noteikti var papildināt ar klientu uzdotajiem jautājumiem

Vai apraksts nepieciešams arī, ja tirgoju Snickers?



“Speciālās” kategorijas

Nepieciešams aptaustīt (apgērbis)
lielas produktu bildes, pietuvināšana, izmēru
ceļvedis, auduma paraugi, video, modeļa izmēri

Dārgi produkti
Neatkarīgi vērtējumi, ātri pieejams klientu serviss

Produkti ar derīguma termiņu
Informācija par iepakojumu un piegādes kvalitāti,
laiku



Bildes

*Nežēlojiet filmiņu
Viena bilde pasaka 500 vārdus*

Izstrādātas vadlīnijas, kuras tiek ievērotas katram produktam

Vairāk nekā viena

Katra produkta krāsa

Svarīgas detaļas tuvplānā

Produkts darbībā vai tam ierastajā vidē

Konkrētas darbības pakalpojuma laikā



Klienta profils

Obligāta reģistrācija pirms pirkuma veikšanas NAV laba prakse. Tajā pašā laikā pircējiem nepatīk ievadīt datus. Risinājums - piedāvājums saglabāt datus pēc veiksmīga pirkuma

Lojalitāte neveidojas dēļ iespējas izveidot profilu

Klienta profils nav domāts veikala datu uzskaitēi, bet pircēja ērtībai

Click & Collect

May 21., 00:00 - 02:00

Lielirbes iela, 29, Rīga

[Change store](#) ?

VAT	8,41 €
Total	48,47 €

[Log in / Register](#) [Continue as guest](#)

Cena

Cenai jābūt nepārprotamai, iekļaujot visus nodokļus. Jānorāda mērvienības. Produkta bildei jāatbalsta cena

Pircēji apzinās, ka piegādes maksa nav iekļauta, taču, ja tā tomēr ir iekļauta (bezmaksas piegāde), tad tas jānorāda

Fiziskā veikalā pircējs redz un intuitīvi jūt preces apjomu, kuru saņems par norādīto cenu



Austrālijas Liellopu
Briskete

from **€16,50** ~~€25,00~~

SALE

Grozs


Iespēja saglabāt groza saturu, lai pabeigtu pirkumu vēlāk

Iespēja labot grozu, izņemt produktus, palielināt skaitu

Minimālais pirkums - vai tas ir izpildāms pircējam?

Preču atgriešanas informācija


Produkti var tikt aizstāti ?



Mainīt izņēmumus 

Pievienot kupona kodu

Pievieno grozam preces par € 19,37 un saņem piegādi uz mājām par brīvu

Piegādes maksa:	1,49 €
Cena par iepakojumu:	0,39 €
PVN:	5,57 €
Groza summa	32,11 €

Maksāt 

 **Saglabāt grozu**  **Dzēst produktus**

Norēķini

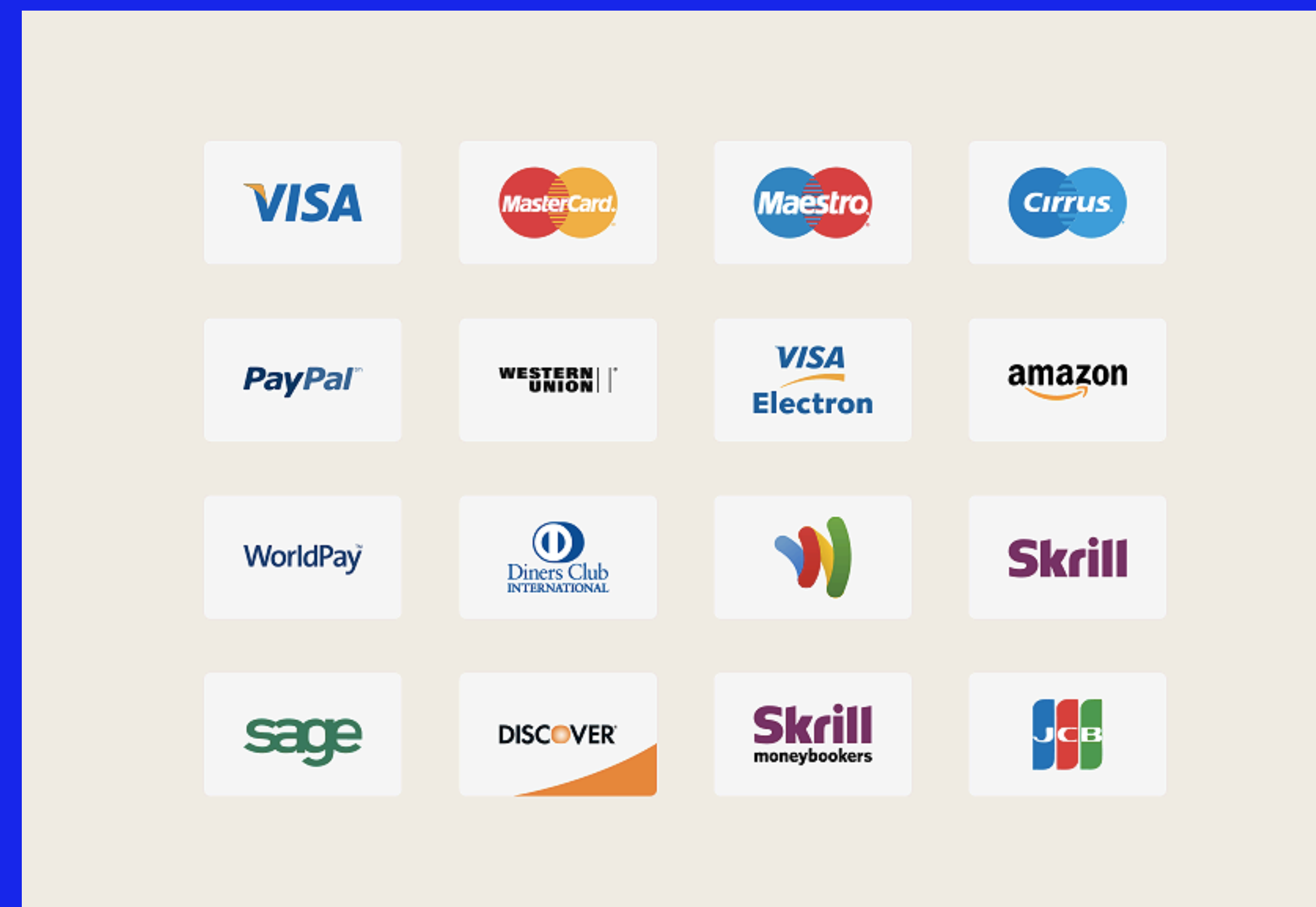
Karšu maksājumi

Banklink (internetbanka)

Rēķins

Saņemot preci

PayPal



Izmaksas & aprēķini

Auditorija

Apmeklējums

Pirkumu %

Izstrādes izmaksas

Ikmēneša uzturēšana

Darba process

Automatizācija (savienojumi, atskaites)

Darbaspēks



Auditorija Latvijā

Facebook, Instagram

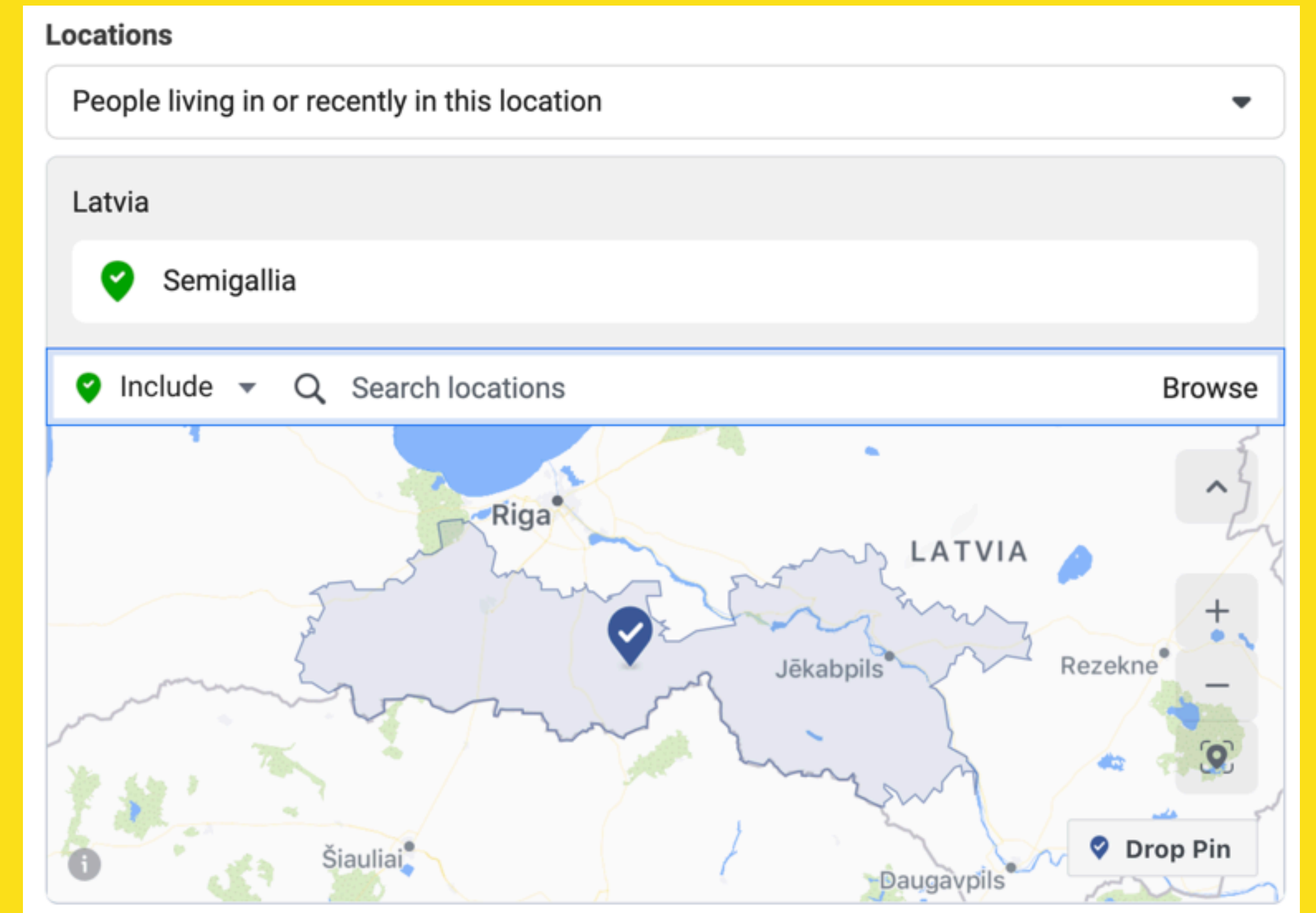
Latvija visi
1 miljons

sievietes visas, 25-55 g.v.
400 tūkstoši

Zemgale visi
123 tūkstoši

Vidzeme visi
177 tūkstoši

Zemgale
sievietes, 25-55 g.v.
43 tūkstoši



Auditorijas intereses

Latvija, 25-55 g.v.

Saldējums - 99k

Gardēdība - 70k

Brančs - 45k

Piedzīvojumu ceļojumi - 130k

Skaistums - 390k

Naktsdzīve - 41k

Vīns - 220k

Alkoholiskie dzērieni - 320k

Šokolāde - 200k

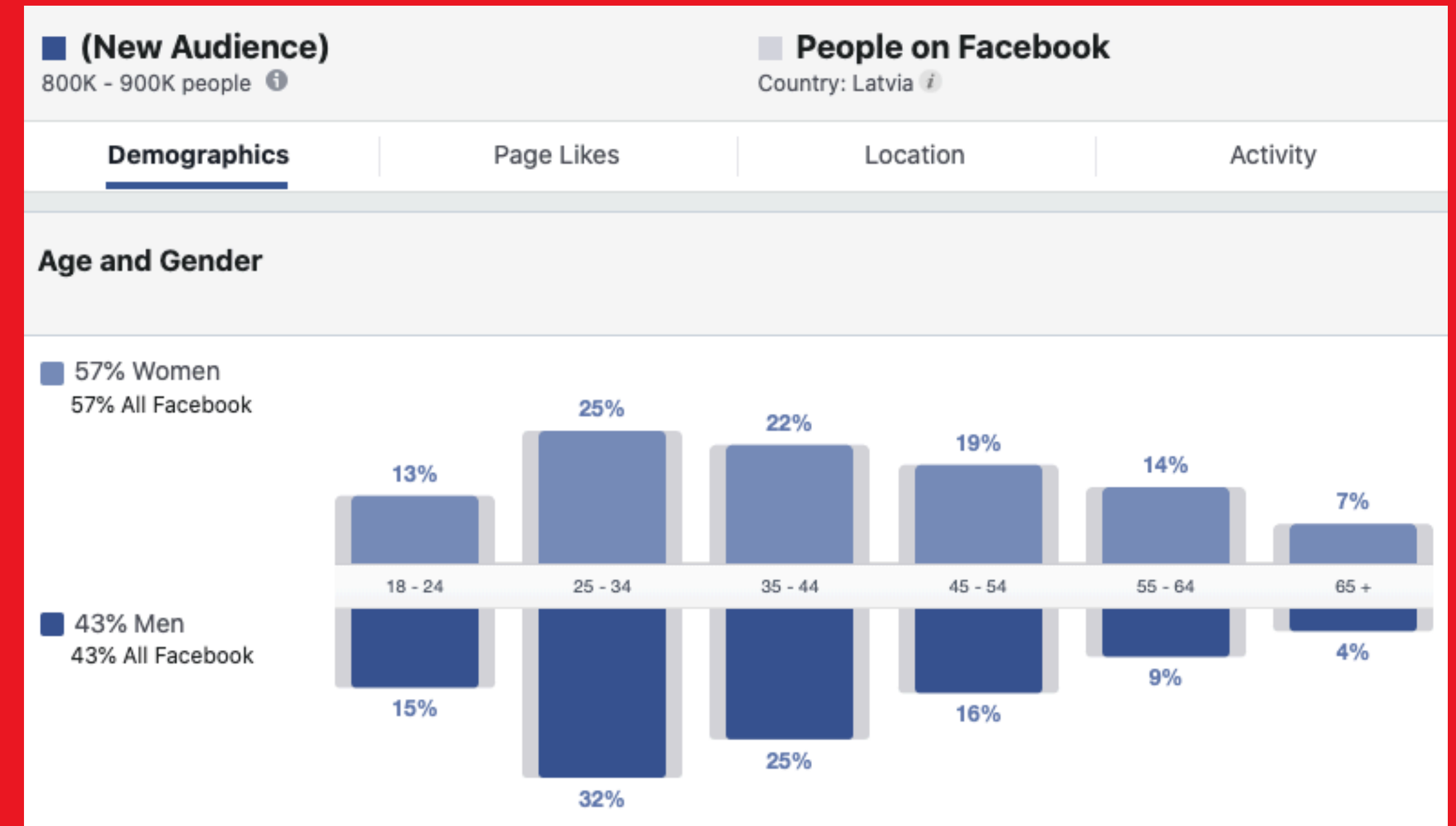


Auditorijas plānošanas rīki

Facebook Audience Insights

Facebook Business Manager

Kāds ir vēlamais auditorijas izmērs?
Ne par lielu, ne par mazu



Apmeklējums un pirkumi

46

Auditorija	10 000	50 000	100 000
Sasniedzamība (50%)	5 000	25 000	50 000
CPM (cena par tūkstoši)	€2,00	€2,00	€2,00
CTR (click-through-rate)	3%	3%	3%
Apmeklējums	150	750	1 500
Pirkumu %	3%	2%	2%
Pirkumi	4,5	15	30
Cena par pirkumu	€2,22	€3,33	€3,33

E-veikalu platformas

Facebook lapas veikals	Mozello.lv	Shopify	E-veikala noma	Speciāli izstrādāta
Vienkārša izveidošana, mazam produktu skaitam, var izmantot bez savas interneta lapas, savienojas ar Shopify	Latvijā radīts produkts, gatavas tēmas, var izveidot veikalu bez speciālistu iesaistes	Gatavas tēmas, var bez speciālistu iesaistes, pasaulē populārākā platforma, daudz papildus funkcionālo aplikāciju, plaša analitika	Gatavs produkts, iespēja startēt dažu dienu laikā, lokālas integrācijas	Katru izstrādes posmu veic speciālists, viss tiek pielāgots zīmola/produkta specifikai, neierobežotas integrācijas ar citām sistēmām
Nav noliktavas kontrole	Ierobežota funkcionalitāte	Komisija par katru pārdoto produktu (2%)	Kāds ir, tāds jālieto	Izmaksas, izstrādes laiks
Bez maksas	EUR 14 / mēnesī	EUR 30-80-300 / mēnesī (EUR 5'000-10'000 sākums)	EUR 20-120 / mēnesī	EUR 20'000+

Amazon, eBay

starptautiska un liela auditorija

milzīga konkurence

augstas pārdošanas izmaksas

strikti noteikumi

speciālistu komanda

The eBay logo is displayed in a white box. It features the word "eBay" in a lowercase, sans-serif font. The letters are colored: 'e' is red, 'b' is blue, 'a' is yellow, and 'y' is green. A small "tm" trademark symbol is located to the upper right of the 'y'.The Amazon logo is displayed in a white box. It features the word "amazon" in a bold, lowercase, sans-serif font. Below the text is a curved orange arrow that starts under the 'a' and ends under the 'n', pointing to the right.

Maksājumu nodrošinātāji

Bankas	Speciālisti	Starptautiskie
Swedbank, Citadele, SEB, Luminor	Makecommerce, Paysera, Omniva Checkout,	PayPal
Zemāki procenti (0.7-2%) par pirkumu	Augstāki procenti (2-3,5%) + 0,XX eiro par pirkumu	Augsti procenti (3,5%+) + 0,XX eiro par pirkumu
Lielāko banku banklink (ar PIP), ierobežota savienošana ar e-veikalu platformām	Gatavi savienojumi (spraudņi) ar e-veikalu platformām, inovācijas	Augsta atpazīstamība un reputācija pasaulē, pircēju aizsardzības programma, nav plaši izmantots Latvijā

Analītika un automatizācija

Google Analytics

Facebook Pixel

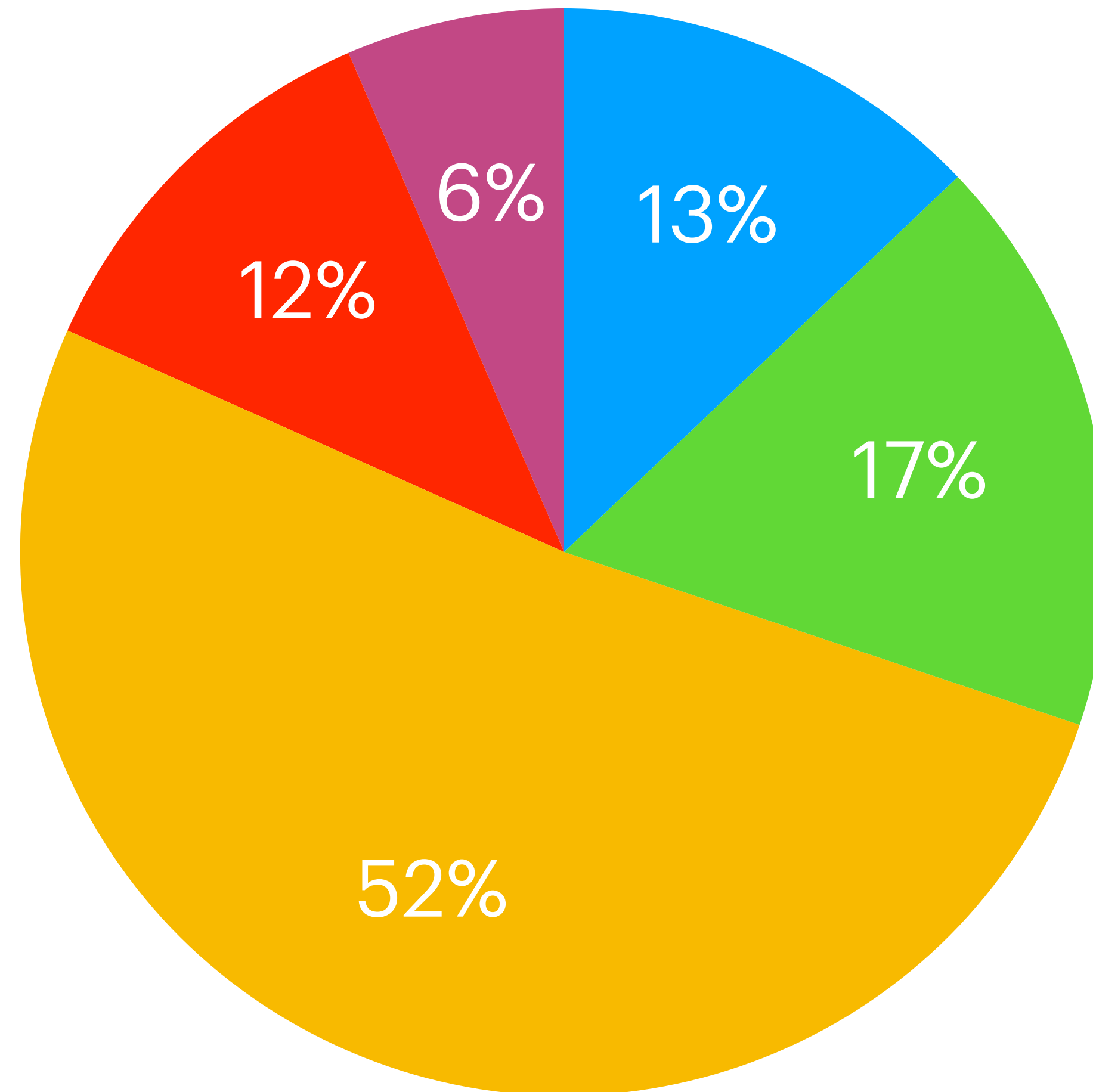
Google Data Studio

Mailigen

Sales.lv SMS



Mazs-vidējs interneta veikals - apmaksa



datu avots:
1000 pirkumi

● karte

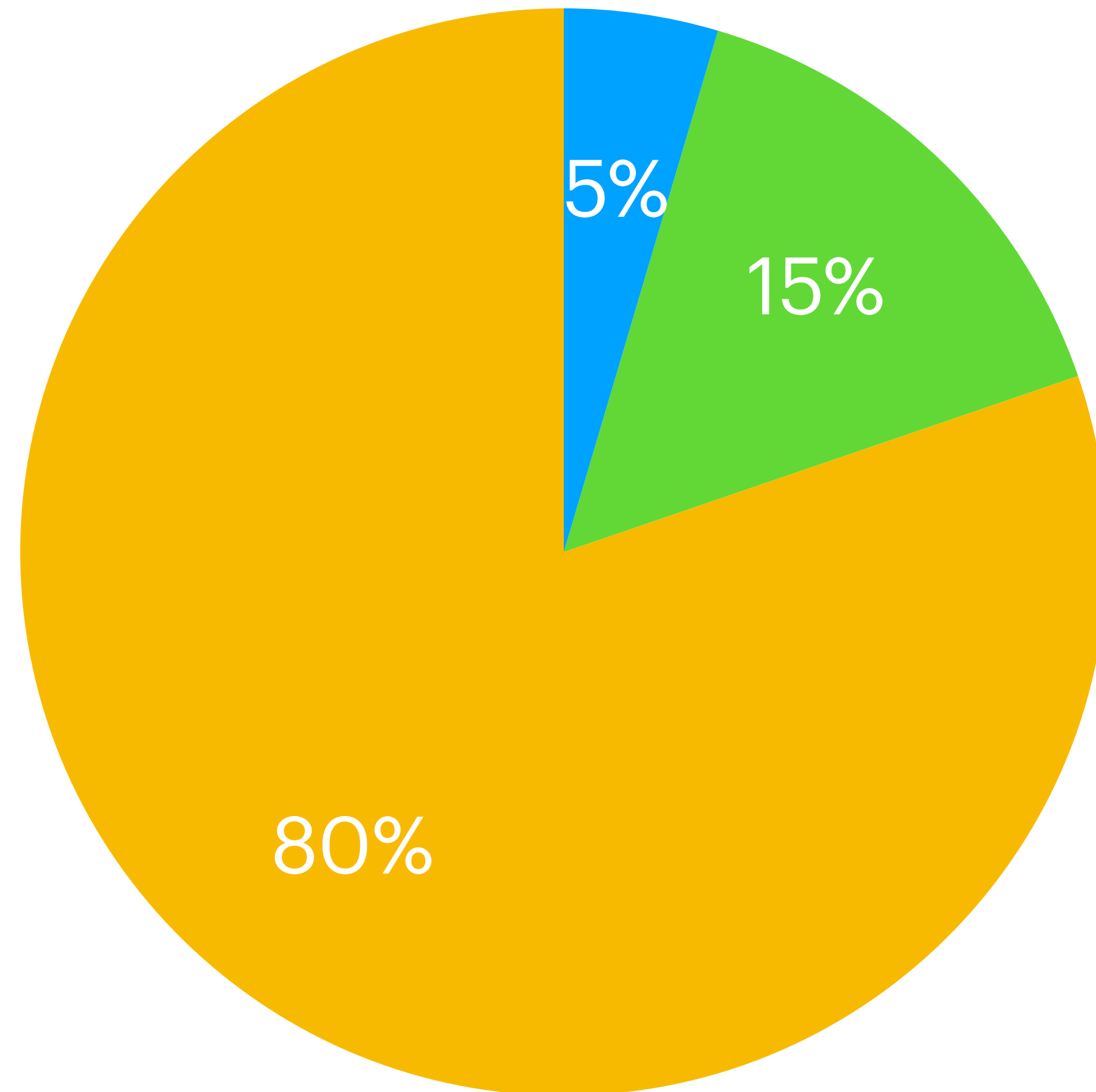
● SEB

● Swedbank

● Citadele

● rēķins

Mazs-vidējs interneta veikals - piegāde

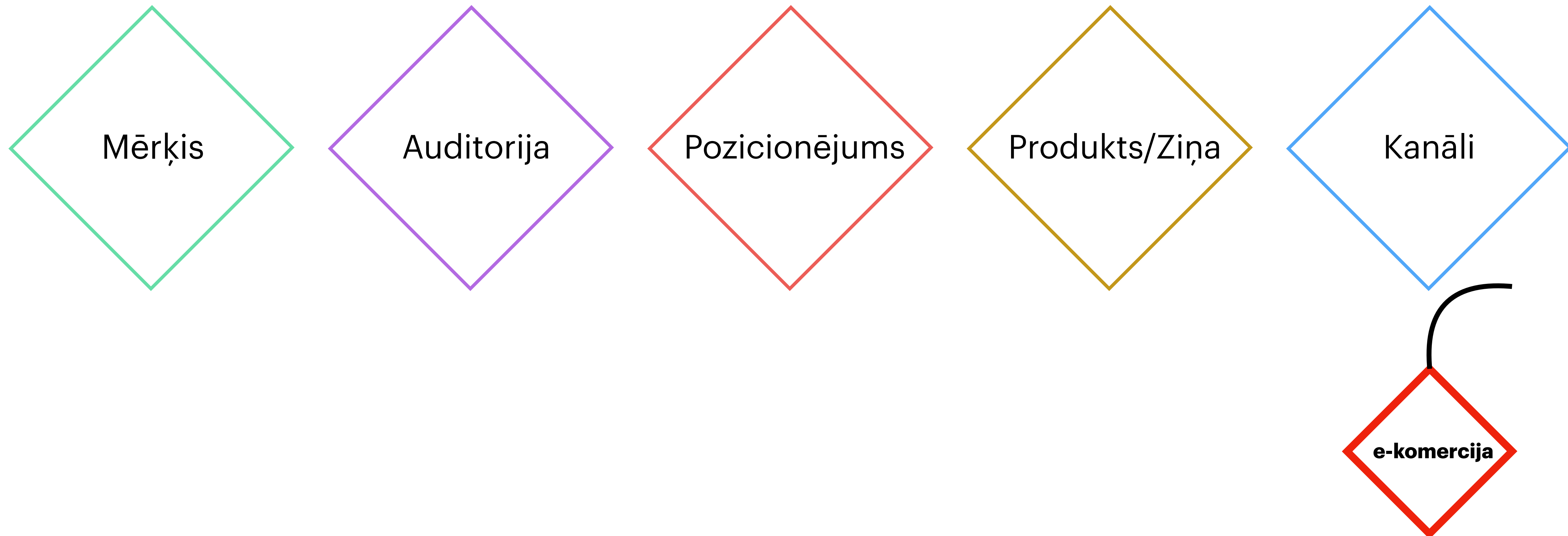


datu avots:
1000 pirkumi

● kurjers

● veikalā

● pakomāts





Mērķis

pirkumi

groza izmērs

rezervācijas

kontakti

sekotāji

likes



Auditorija

dzimums

vecums

teritorija

intereses

profesija



Pozicionējums

zīmols

vērtība

stāsts

universiāla
patiesība



Produkts/Ziņa

vajadzība

problēmas
risinājums

unikalitāte

cena



Kanāli

mājas lapa

sociālie mediji

meklētāji

agregatori

offline

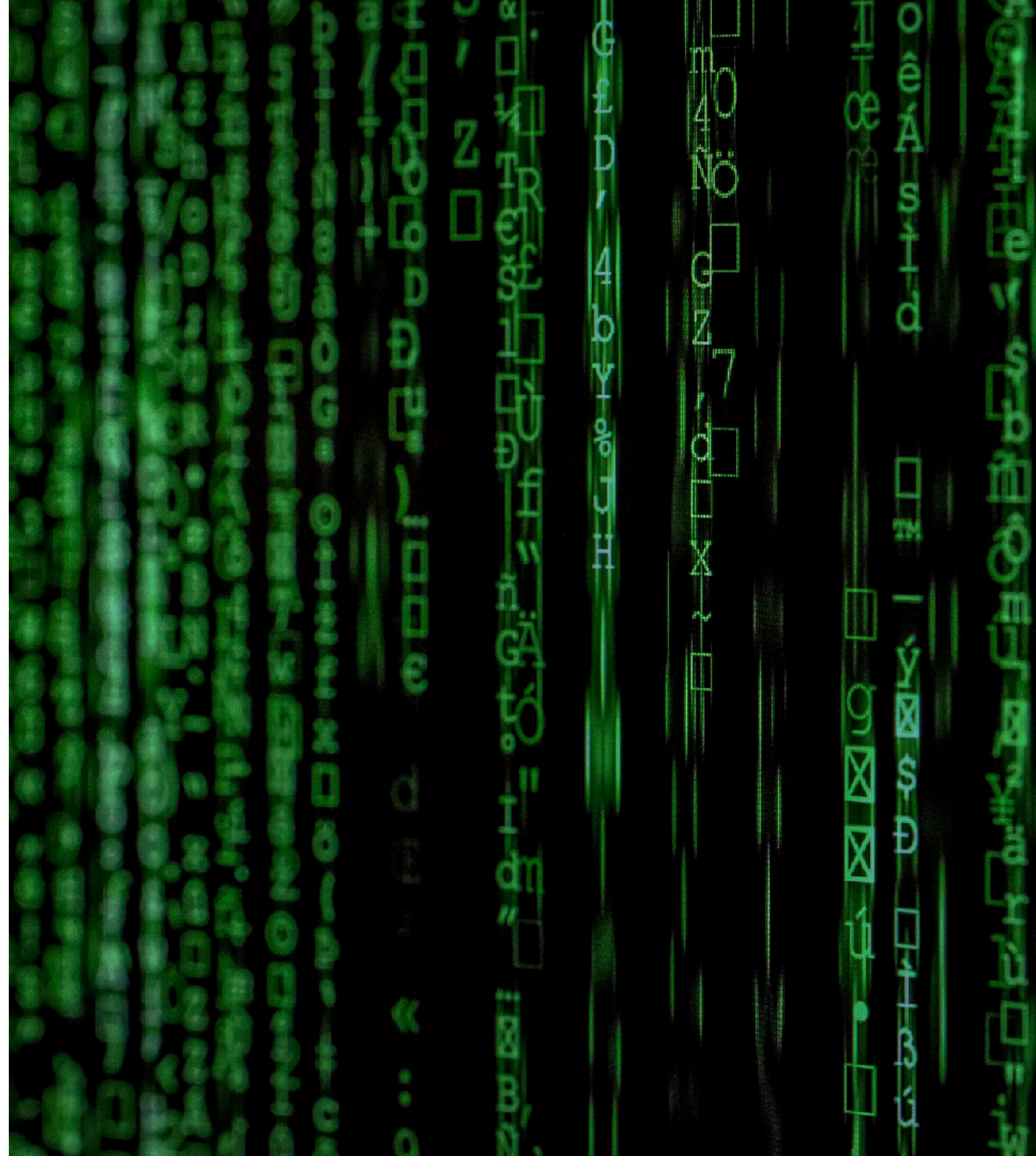
partneri, klienti

Vai var saviem spēkiem?

Jā, ja digitālais mārketingu un e-komercija ir patiens hobijs vai “otrā maiņa”, taču katram interneta veikalam ir nepieciešams pārdevējs jeb vadītājs ikdienā

Web dizainu un programmēšanu ļoti vēlams uzticēt speciālistiem

Mums ir tikai dažas sekundes, lai noķertu apmeklētāja uzmanību



ATBILDES UZ
JŪSU
JAUTĀJUMIEM!

PALDIES!

Cube – viens partneris visām Jūsu
digitālajām vajadzībām

Latvija, Rīga, Mūkusalas iela 29B, LV-1004

Kārlis Smiltens
karlis@cube.lv