

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ В ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕ

Республика Беларусь всемерно развивает электронную торговлю как одно из важных направлений повышения конкурентоспособности предприятий и выхода на новые рынки товаров и услуг. Вопросы развития информационных технологий и телекоммуникаций в Беларуси включены в систему важнейших хозяйственно-стратегических приоритетов, с которыми связано формирование современной электронной торговли.

Объем рынка электронной торговли в Республике Беларусь растет каждый год благодаря увеличению количества онлайн-пользователей. Особенно сильный рост пришелся на 2020 г. из-за пандемии. Помимо социальных аспектов рост рынка стимулируют технологии повышения продаж:

1. BNPL.

В последнее время набирает обороты такой способ оплаты, как «купи сейчас, заплати позже» (BNPL — buy now, pay later).

Для предоставления своим клиентам такой услуги интернет-магазин должен быть подключен к BNPL-сервису. При выборе данного метода оплаты система предлагает пользователю период и разделяет сумму на равные части; первый взнос спишется сразу, а последующие — по определенному графику. Клиенту нужно лишь внести свои данные. По прогнозам, к 2027 г. число пользователей сервисов BNPL вырастет в 2,5 раза — до 900 млн [1].

2. Искусственный интеллект (онлайн-боты).

В настоящее время от 50 до 60 % всех организаций используют ИИ [2].

Живой чат, способный обеспечить быструю персонализированную поддержку, является практически обязательным условием для любого клиенто-ориентированного сайта. Чат-боты могут: отвечать на часто задаваемые вопросы, рассказывать о скидках и акциях, проверять статус заказа, консультировать клиента по товару, напоминать о неформленных заказах.

В 2019 г. мировой рынок чат-ботов оценивался всего в 136 млрд долл. Ожидается, что к 2024 г. он достигнет 142 млрд [2].

3. Голосовой поиск.

Голосовой поиск — технология не новая, но оптимизировать под него сайт интернет-магазина очень важно, ведь все больше людей делают запросы именно голосом. Отчасти это подтверждает и тот факт, что в Республике Беларусь спрос на умные устройства в 2023 г. вырос в три раза по сравнению с 2023 г., по данным МТС [3].

4. Дополненная реальность (AR).

По сравнению с изображениями и даже обычными видео дополненная реальность позволяет покупателям детальнее изучить продукт.

Также дополненная реальность оказалась полезной и для других целей. Walmart, например, недавно протестировал новый инструмент на основе AR, чтобы быстрее находить товары для онлайн-заказов.

Таким образом, в связи с ростом рынка электронной коммерции субъекты электронной торговли должны постоянно внедрять новые технологии, которые помогут им не потерять клиентов, повысить эффективность продаж и улучшить конкурентоспособность организации.

Источники

1. Схемы BNPL [Электронный ресурс] // Juniper Research. — Режим доступа: <https://www.juniperresearch.com/press/bnpl-users>. — Дата доступа: 24.11.2023.

2. Статистика ИИ за 2023 год: рост, использование и принятие [Электронный ресурс] // MSPoweruser. — Режим доступа: <https://mspoweruser.com/ru/ai-statistics/>. — Дата доступа: 25.11.2023.

3. Спрос вырос втрое: МТС проанализировал, как часто белорусы покупают «умные» устройства [Электронный ресурс] // Myfin.by. — Режим доступа: <https://myfin.by/stati/view/spros-vyros-vtroe-mts-proanaliziroval-kak-casto-belorusy-pokupaut-umnye-ustrojstva>. — Дата доступа: 25.11.2023.