

Особенности цифрового контента

Екатерина Васильева
Директор по маркетингу Allsoft.ru

<http://allsoft.ru>

<http://blog.allsoft.ru>

info@allsoft.ru

8-800-2002233

Allsoft.ru – интернет-магазин лицензионного программного обеспечения

- ☐ **6 лет на рынке**
- ☐ **11000 программных продуктов от 2000 авторов**
- ☐ **50% заказов от частных пользователей, 50% от юридических лиц**
- ☐ **90% заказов отгружаются в электронном виде**
- ☐ **Более 60% заказов оплачиваются через интернет**
- ☐ **27 способов оплаты**
- ☐ **15% покупателей делают повторные заказы (2-3 в год)**
- ☐ **представительства в Украине, Беларуси, Казахстане, Узбекистане**
- ☐ **14000 партнеров, в т.ч. АКАДО, QWERTY, Mail.ru, Cnews**
- ☐ **1 000 000 on-line заказов**

Что мешает покупателям приобретать цифровой контент : субъективные причины

- ☐ Нематериальный товар, нельзя потрогать
- ☐ Необходимость предоплаты
- ☐ Доступность бесплатного контента
- ☐ Высокие цены
- ☐ Недоверие интернет-магазинам
- ☐ Негативный опыт в прошлом
- ☐ Низкая ценность в глазах потребителя
- ☐ Необходимость подтверждения покупки, бухгалтерских документов для компаний

Сложности продажи цифрового контента: объективные причины

- ❑ Низкая интернет-грамотность населения, особенно в регионах
- ❑ Широкое распространение нелегального цифрового контента, повсеместное нарушение авторских прав, прав собственности
- ❑ Обширный рынок, так называемого «серого» контента
- ❑ Проблемы с интернет-соединением, особенно в отдаленных регионах
- ❑ Дорогой трафик для скачивания больших программных продуктов

Затруднения самих магазинов

- ☐ Невнятная законодательная база, сложность применения стандартного закона «О защите прав потребителя»
- ☐ Высокие затраты на организацию бизнеса
- ☐ Необходимость соблюдать авторские права, сотрудничать с производителями
- ☐ Разработка системы внутри (необходимо подключать контент, загружать его, давать ключи, отгружать их правильно, отслеживать процесс продажи в режиме реального времени и т.п.), сложная техническая база
- ☐ Автоматизация расчетов с авторами, дилерами, аффилиатами
- ☐ Автоматизация логистики, подключение различных систем оплаты, обработка платежных документов
- ☐ Низкая маржинальность, высокий процент микроплатежей (до 75%)
- ☐ Необходимость подтверждения покупки, бухгалтерских документов для компаний
- ☐ Подключение call –центра, центра технической поддержки

Практические решения возникающих сложностей

Нематериальный товар



- ☐ Возможность скачать пробную версию, прослушать или прочесть часть произведения
- ☐ Подробное и понятное описание на сайте, размещение скриншотов, фотографий, видеопрезентаций, флэш-роликов, раскрывающих функции продукта
- ☐ Грамотное консультирование в том числе с использованием on-line консультанта
- ☐ По желанию запись на материальный носитель

Необходимость 100% предоплаты

- ☐ **Возможность выбора популярного и надежного способа оплаты**
- ☐ **Гарантия возврата**
- ☐ **Подробное объяснение порядка оплаты**
- ☐ **Идеально налаженный процесс автоматической доставки товара, т.к. часто клиенты совершают пробную покупку на незначительную сумму**
- ☐ **Возможность отследить судьбу заказа, смс-информирование**

Недоверие магазину

- ☐ Доступность контактов на сайте, телефон, физический адрес
- ☐ Ведение корпоративного не продающего блога, чтобы показать, что в компании работают живые люди
- ☐ Личное обращение к покупателям от конкретных представителей компании
- ☐ Контакты и фотографии работников на сайте компании

Предыдущий негативный опыт

- ☐ **Наличие положительных отзывов на сайте**
- ☐ **Работа с негативными отзывами в интернет**
- ☐ **Наличие гарантий и технической поддержки**
- ☐ **Возможность получения индивидуальных консультаций перед покупкой на сайте магазина**

**Доступность бесплатного
контента**

- ☐ **Поддержка условно-
бесплатных версий, что
способствует популяризации
программы**
- ☐ **Предоставление возможности
и на своем ресурсе получать
часть контента бесплатно, в
подарок или упрощенные
бесплатные версии**
- ☐ **Сближение авторов программ
и покупателей, возможность
общения, интервью on-line**

**Низкая ценность в глазах
потребителя**

- ☐ **Создание дополнительной ценности, через предоставление удобных сопровождающих услуг**
- ☐ **Оказание консультаций и технической поддержки**
- ☐ **Подключение программ лояльности**
- ☐ **Создание собственных бонусных программ**

**Необходимость подтверждения
покупки, бухгалтерских
документов**

- ☐ **Создание электронного документооборота, возможность автоматического предоставления стандартного договора, счет-фактуры и т.п.**
- ☐ **Прием копий платежных документов по e-mail**
- ☐ **Подключение к работе менеджеров**
- ☐ **Создание собственных бонусных программ**

Спасибо за внимание!