## 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

- б 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

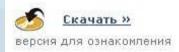
- Невнятная законодательная база, сложность применения стандартного закона «О защите прав потребителя»
- Высокие затраты на организацию бизнеса
- Необходимость соблюдать авторские права, сотрудничать с производителями
- Разработка системы внутри (необходимо подключать контент, загружать его, давать ключи, 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, флэшроликов, раскрывающих функции продукта
  - Грамотное консультирование в том числе с использованием online консультанта
- □ По желанию запись на материальный носитель



# Интернет-магазин лицензионного программного обеспечения Возможность выбора популярного и надежного способа оплаты Необходимость 100% предоплаты 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



## Интернет-магазин лицензионного программного обеспечения Доступность контактов на Недоверие магазину 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



# Интернет-магазин лицензионного программного обеспечения Наличие положительных Предыдущий негативный опыт 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 условнобесплатных 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



## Интернет-магазин лицензионного программного обеспечения Создание дополнительной ценности, через предоставление удобных Низкая ценность в глазах сопровождающих услуг потребителя Оказание консультаций и технической поддержки Подключение программ лояльности Создание собственных бонусных программ

## Интернет-магазин лицензионного программного обеспечения Создание электронного документооборота, возможность автоматического Необходимость подтверждения предоставления стандартного покупки, бухгалтерских договора, счет-фактуры и т.п. документов Прием копий платежных документов по e-mail Подключение к работе менеджеров Создание собственных бонусных программ

# Интернет-магазин лицензионного программного обеспечения Спасибо за внимание! allsoft.ru° Россия / Беларусь / Украина / Казахстан / Узбекистан