



E-COMMERCE

O experiență online remarcabilă

Implementare eShop pentru Vodafone România

Vodafone România este parte a Vodafone Group, cel mai mare grup internațional de telecomunicații mobile din lume.

Vodafone România este primul operator de telefonie mobilă care a lansat o rețea GSM și serviciile 3G în România și are în prezent peste 9,5 milioane de clienți.

Compania pe scurt:

Fondată în 2006
Sediul central la București
3.200 de angajați
www.vodafone.ro

Provocarea:

Înțelegerea comportamentului consumatorului online

Susținerea ideilor noi și investițiile permanente în creativitate, permit companiei Vodafone România să răspundă tuturor nevoilor de comunicare ale clienților, furnizându-le acestora o experiență unică, servicii complete și produse inovatoare.

Confruntându-se cu un număr tot mai mare de tranzacții online și clienți cu nevoi diferite, compania a decis să introducă o nouă platformă capabilă să îi sporească vânzările, să permită înțelegerea comportamentului online al clienților și să satisfacă nevoile specifice ale vizitatorilor.

Soluția:

Stabilirea unei relații puternice cu clienții

Vodafone România și iQuest au optat pentru implementarea unui magazin online bazat pe platforma ATG, o platformă robustă și scalabilă care oferă companiei flexibilitatea necesară pentru a-și deservi clienții deosebit de diverși.

Cu o interfață ușor de utilizat, noua platformă trebuia să permită clienților achiziționarea de produse precum telefoane și accesorii, obținerea de noi abonamente sau să beneficieze de oferte disponibile exclusiv online.

Proiectul a presupus implementarea noii platforme, integrarea cu sistemele de bază pentru afacere și configurarea catalogului de produse, a promoțiilor și a campaniilor dinamice.



// Datorită efortului combinat al iQuest, echipei Vodafone și al altor furnizori acum putem oferi clienților noștri o experiență extraordinară de cumpărare online. Magazinul nostru online este cel mai convenabil canal de vânzări, oferind de fiecare dată ceva în plus vizitatorilor săi. //

Valentin Sulfideanu
Manager Online Capabilities,
Vodafone Romania

Customizarea platformei ATG în conformitatea cu nevoile Vodafone a implicat modelarea unor reguli complexe (compatibilitate, eligibilitate) pentru entitățile din catalogul de produse, a fluxurilor customizate de cumpărare pentru fidelizare și câștigarea de noi clienți.

De asemenea, a fost nevoie să se acorde o atenție specială structurilor și regulilor complexe ale coșului de cumpărături. Un alt aspect luat în considerare a fost integrarea complexă cu alte sisteme Vodafone existente, cum ar fi facturare, CRM, ERP, POS customizat și sistemul de puncte de loialitate.

Rezultatul:

O experiență online personalizată

Odată cu instalarea soluției de e-commerce, Vodafone a înregistrat o puternică îmbunătățire a managementului relațiilor cu clienții. Noua platformă permite:

- dobândirea de clienți noi din mediul online și creșterea numărului de consumatori
- retenția consumatorilor datorită experienței de cumpărare personalizată la nevoile lor
- scăderea costurilor legate de interacțiunea cu clienții prin integrarea sistemelor principale ale afacerii

Vodafone România oferă clienților online o experiență completă printr-o platformă bogată și flexibilă, potrivită pentru obiectivele sale de viitor.

Despre iQuest

iQuest beneficiază de expertiza a peste 13 ani de activitate în dezvoltare, integrare și implementare de soluții IT complete pentru afaceri. Printr-o echipă de peste 400 de angajați, iQuest oferă soluții profesionale pentru companii din Germania, Marea Britanie, România, Elveția, Franța și Suedia.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați <http://www.iquest.ro>