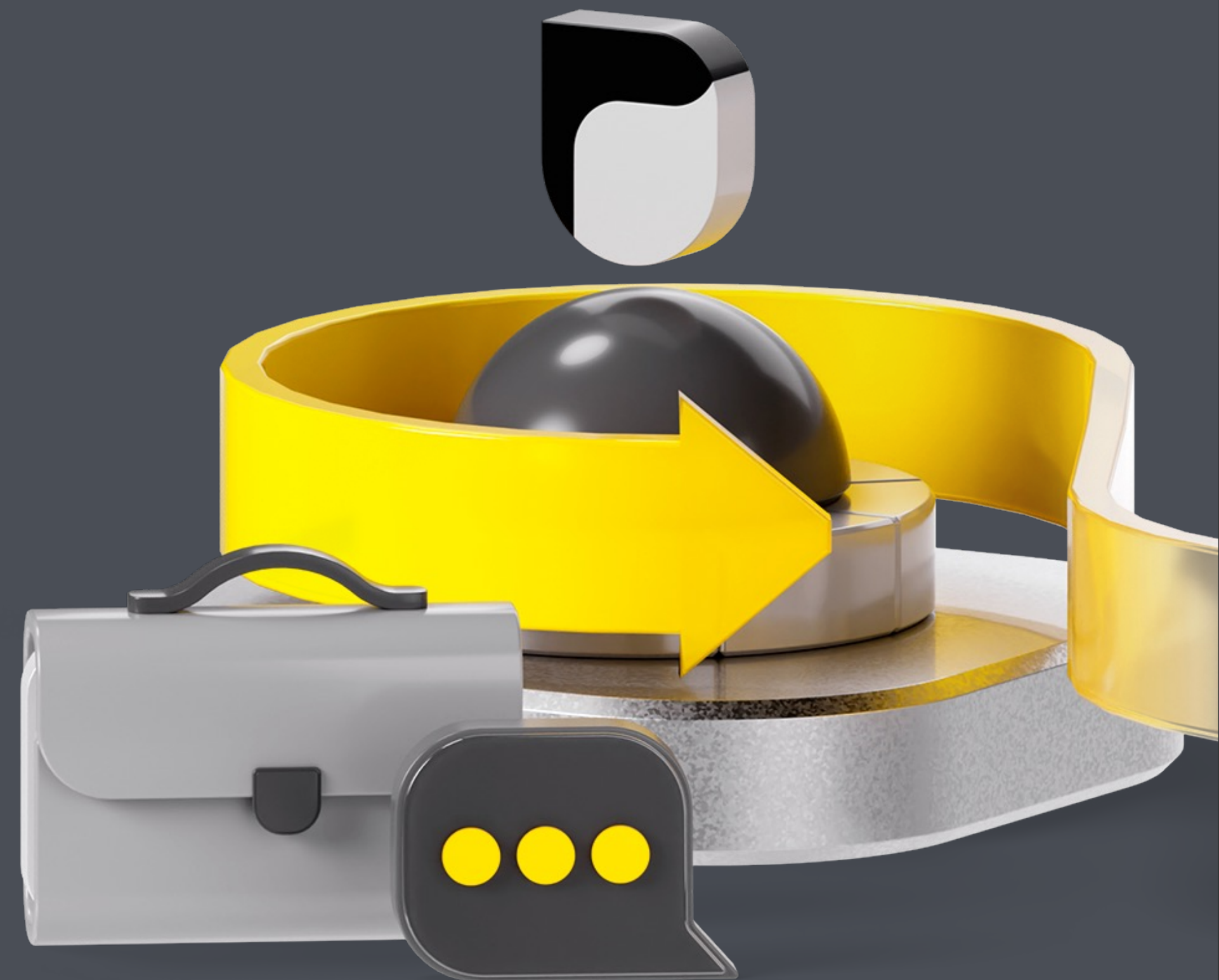


Встречают по одежке — провожают по LTV

Виталий Бегус, коммерческий директор Tinkoff ID



**Почему непродуманный путь клиента
может тормозить развитие бизнеса**

Непродуманный путь клиента влияет на любой бизнес



eCommerce



Финансовые сервисы



Логистика и службы доставки



Мобильная связь и интернет



Недвижимость



Туризм



Рестораны и кафе



Аптеки



Государственные сервисы



Социальные сети



Букмекерские услуги

Путь клиента любого бизнеса состоит из одинаковых этапов

Привлечение

1

Распознавание

2

Выбор товара

3

Оформление заказа

4

Авторизация

5

Оплата

6

На каждом этапе возникают сложности, которые тормозят бизнес

1 Привлечение

Не хватает данных о клиентах

Нерелевантные предложения о покупке



2 Распознавание

Нет данных о пользователях до авторизации на сайте

Потенциальная потеря новых клиентов



3 Выбор товара

Неэффективная коммуникация с клиентами

Отсутствие мотивации клиентов к покупке



4 Оформление заказа

Анкеты с большим количеством полей

22% клиентов бросают корзину из-за долгого оформления



5 Авторизация

Вход по электронной почте, логину и паролю

80% клиентов предпочитают вход по номеру телефона



6 Оплата

Сложное принятие решения об оплате, откладывание покупки

70% клиентов бросают корзину без оплаты

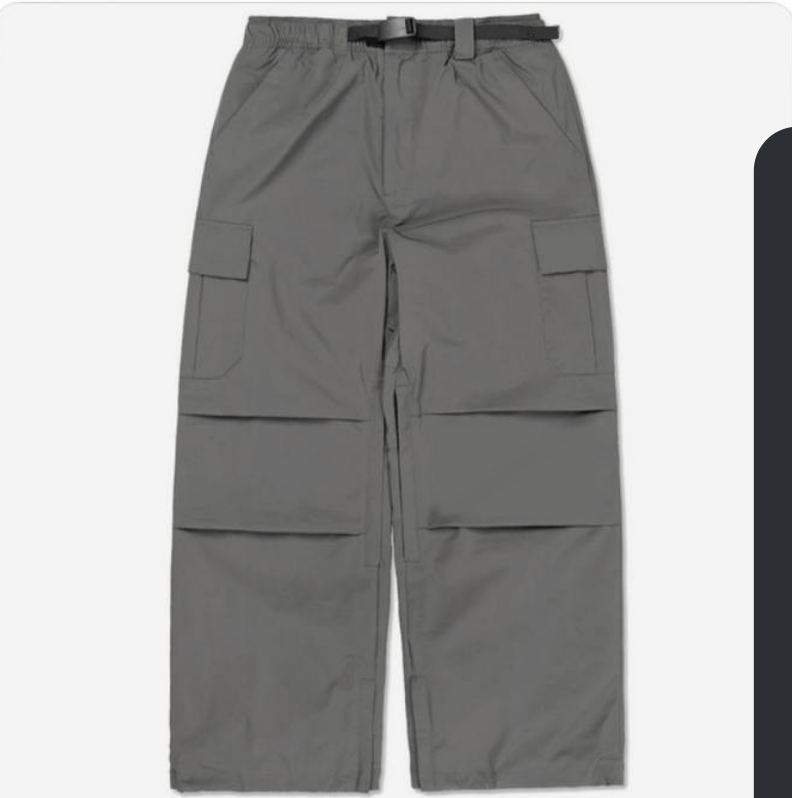


**Какие бывают ошибки
в построении пути клиента**

Использовать неактуальные данные для ретаргетинга

Ошибка

Реклама · Сайт · 0+



Штаны
~~27 950 руб~~
22 360 руб


[В магазин](#)



Клиент видит уже купленный товар вместо комплиментарного

Студия танца
Реклама · 0+

Ждём детей 2-5 лет на бесплатное занятие танцами в ЖК [Показать ещё](#)



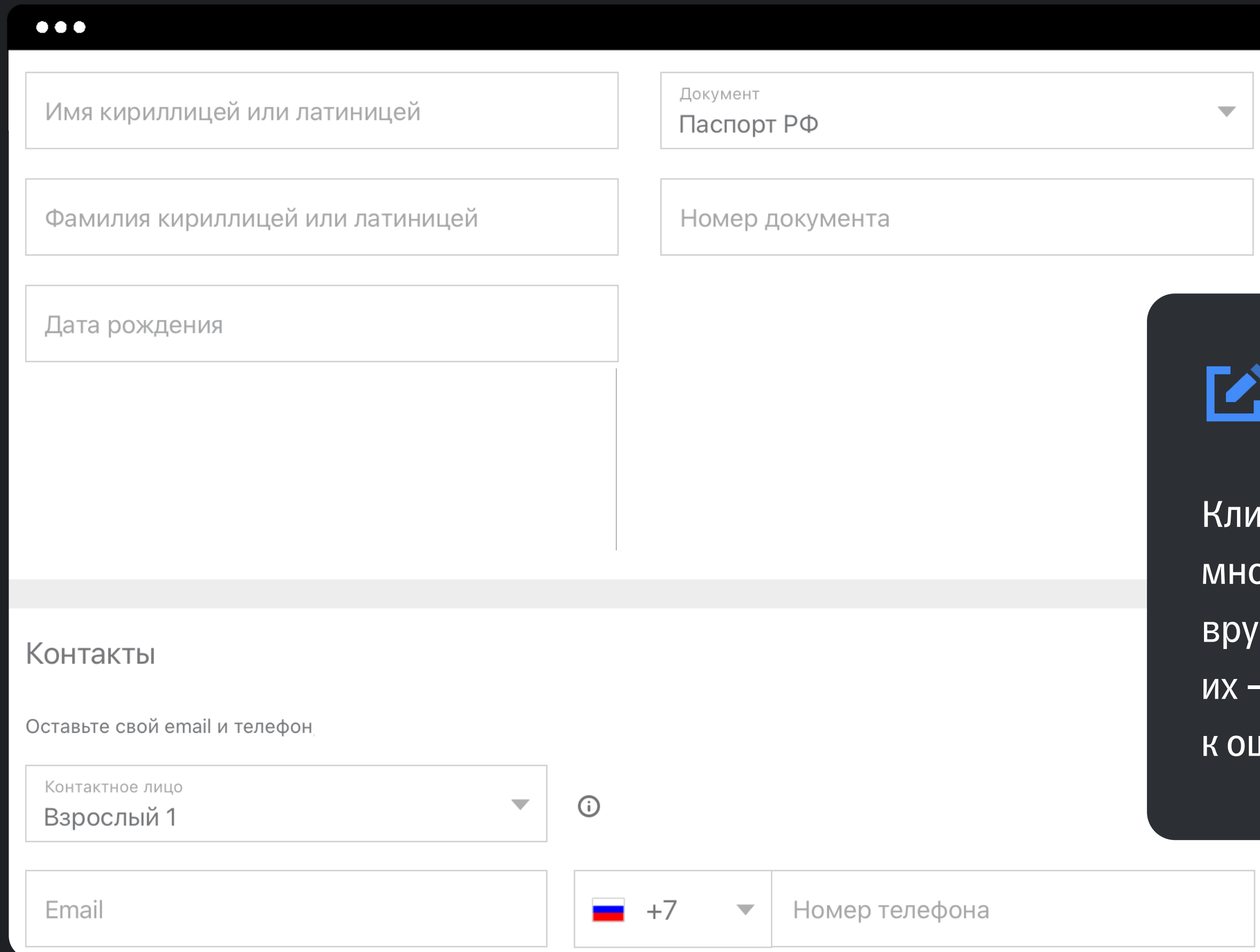
Бесплатное занятие [Подробнее](#)



Акция проходит не в городе проживания клиента

Не настроить автозаполнение анкеты

Ошибка



Имя кириллицей или латиницей

Документ
Паспорт РФ

Фамилия кириллицей или латиницей

Номер документа

Дата рождения

Контакты

Оставьте свой email и телефон

Контактное лицо
Взрослый 1

Email

+7

Номер телефона

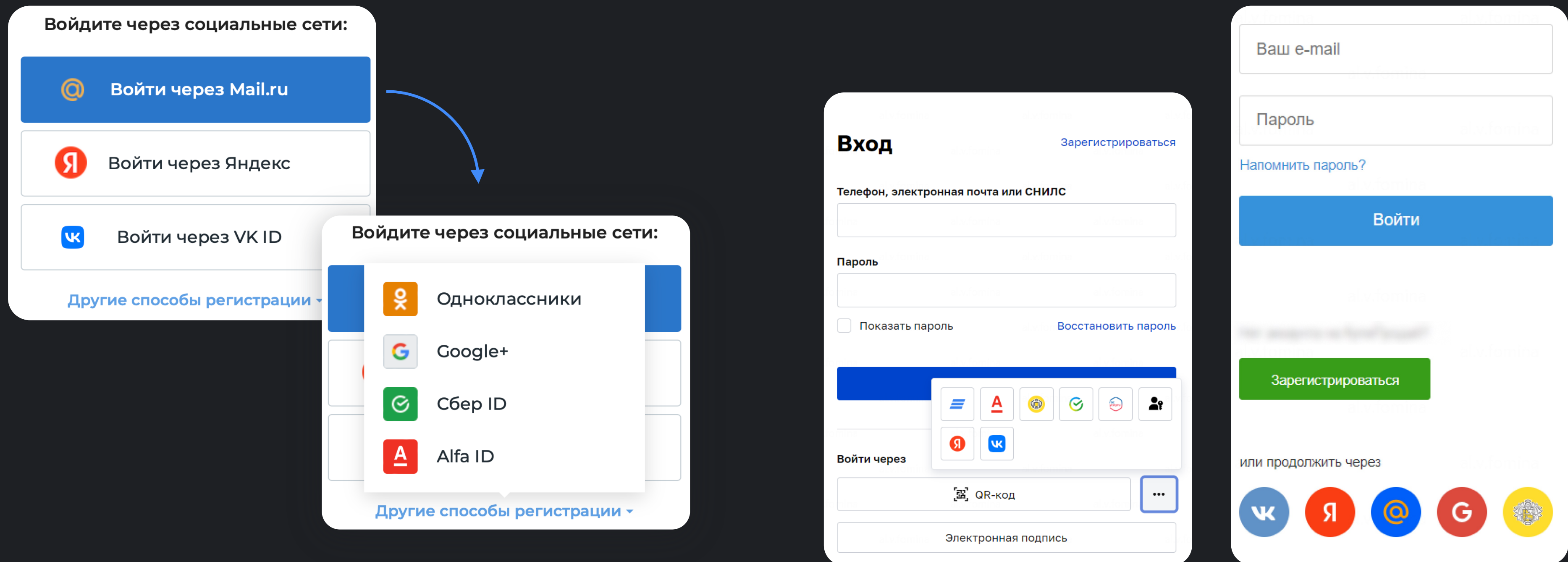


Клиент вынужден вносить множество данных вручную и перепроверять их — это может привести к ошибкам и опечаткам

Добавлять слишком много кнопок входа

Ошибка

Клиенту требуется время, чтобы найти нужную кнопку



Устанавливать обязательный вход с паролем

Ошибка

ВХОД РЕГИСТРАЦИЯ

Логин *

Пароль *

[Забыли пароль?](#)

ОТМЕНА

ВОЙТИ



Клиенту нужно придумать и запомнить логин и пароль, ввести их при входе

Email или телефон

Пароль

[Забыли пароль?](#)

Запомнить меня

ВОЙТИ

или

РЕГИСТРАЦИЯ



Аккаунт может быть привязан к старой электронной почте — восстановление пароля будет невозможно

Опыт Tinkoff ID

Касаемся на каждом этапе клиентского пути

1 Привлечение

Не хватает данных о клиентах

Усиливаем маркетинг полными данными о клиентах

1

2 Распознавание

Нет данных о пользователях до авторизации на сайте

Распознаем пользователей при посещении сайта

2

3 Выбор товара

Неэффективная коммуникация с клиентами

Отправляем персональные предложения о покупке

3

4 Оформление заказа

Анкеты с большим количеством полей

Автоматически заполняем данные для быстрого оформления заказа

4

5 Авторизация

Вход по электронной почте, логину и паролю

Обеспечиваем вход по номеру телефона за 10 секунд

5

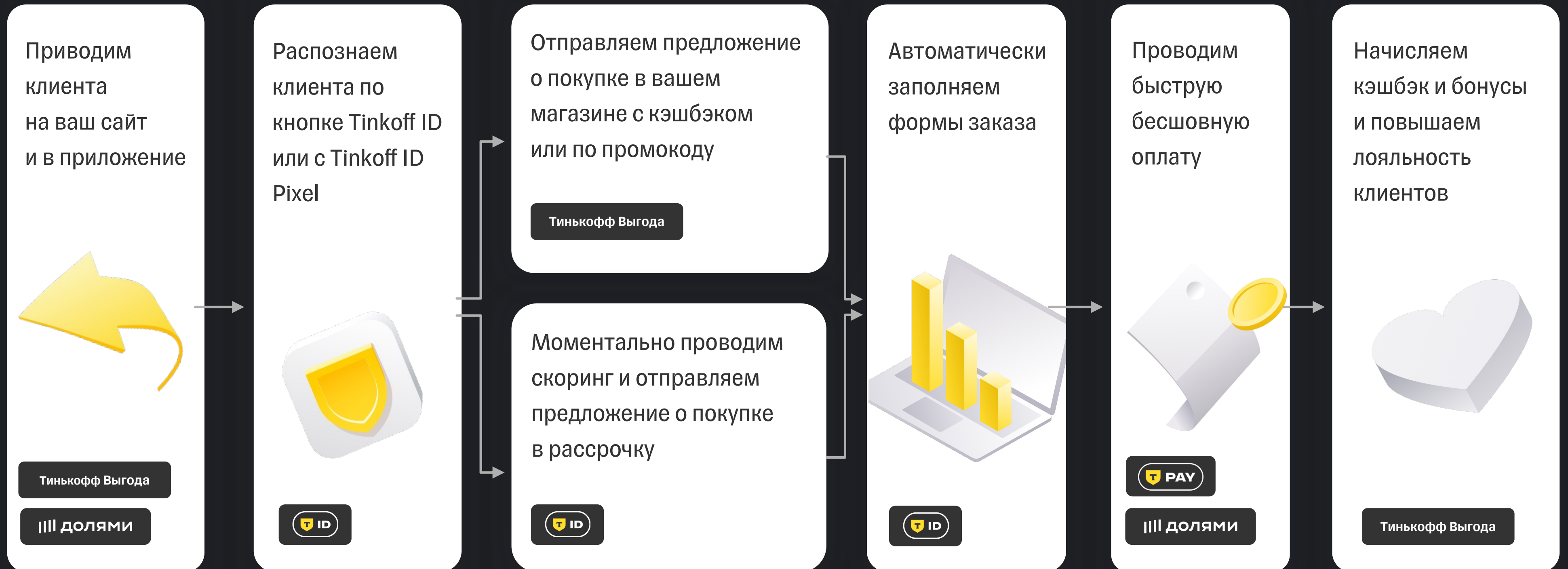
6 Оплата

Сложное принятие решения об оплате, откладывание покупки

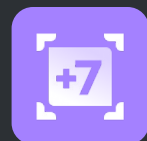
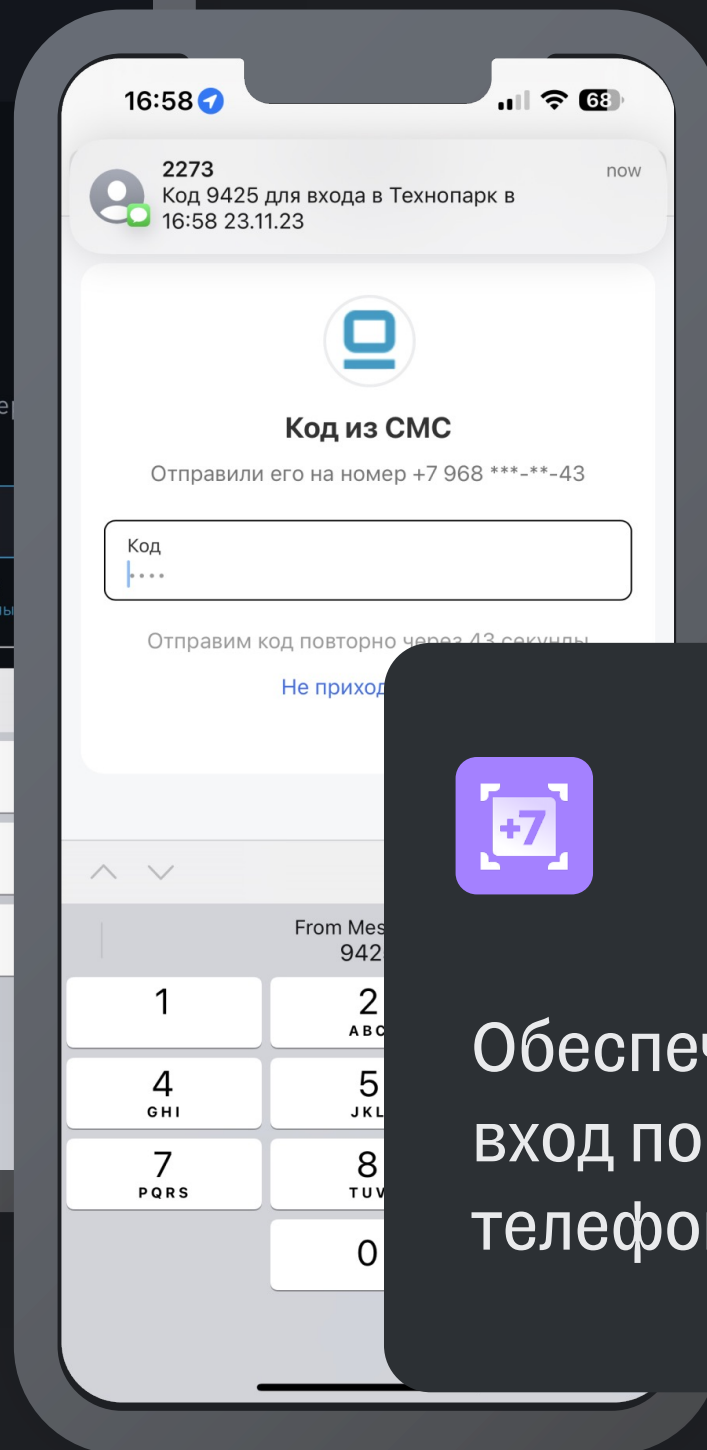
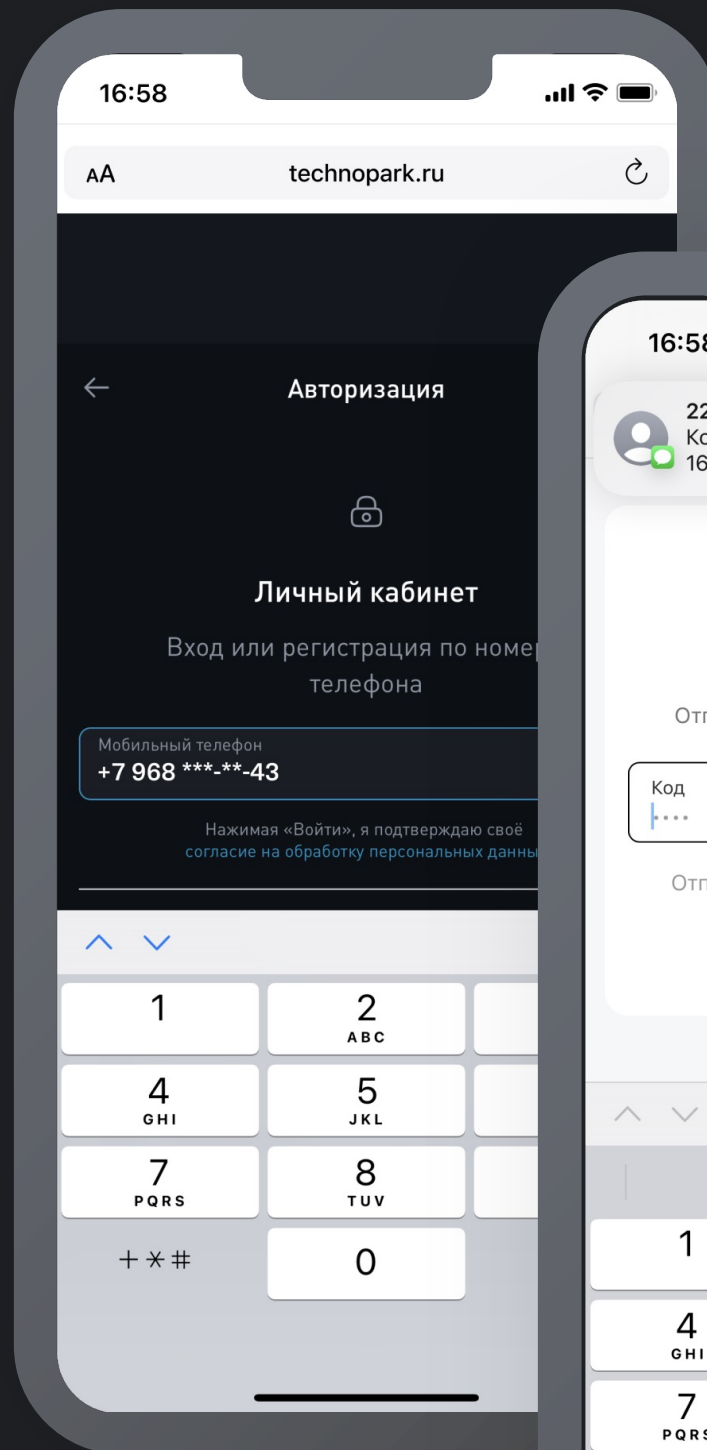
Увеличиваем средний чек, предлагая клиентам рассрочку и кэшбэк

6

Ускоряем путь клиента к успешной оплате

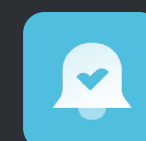
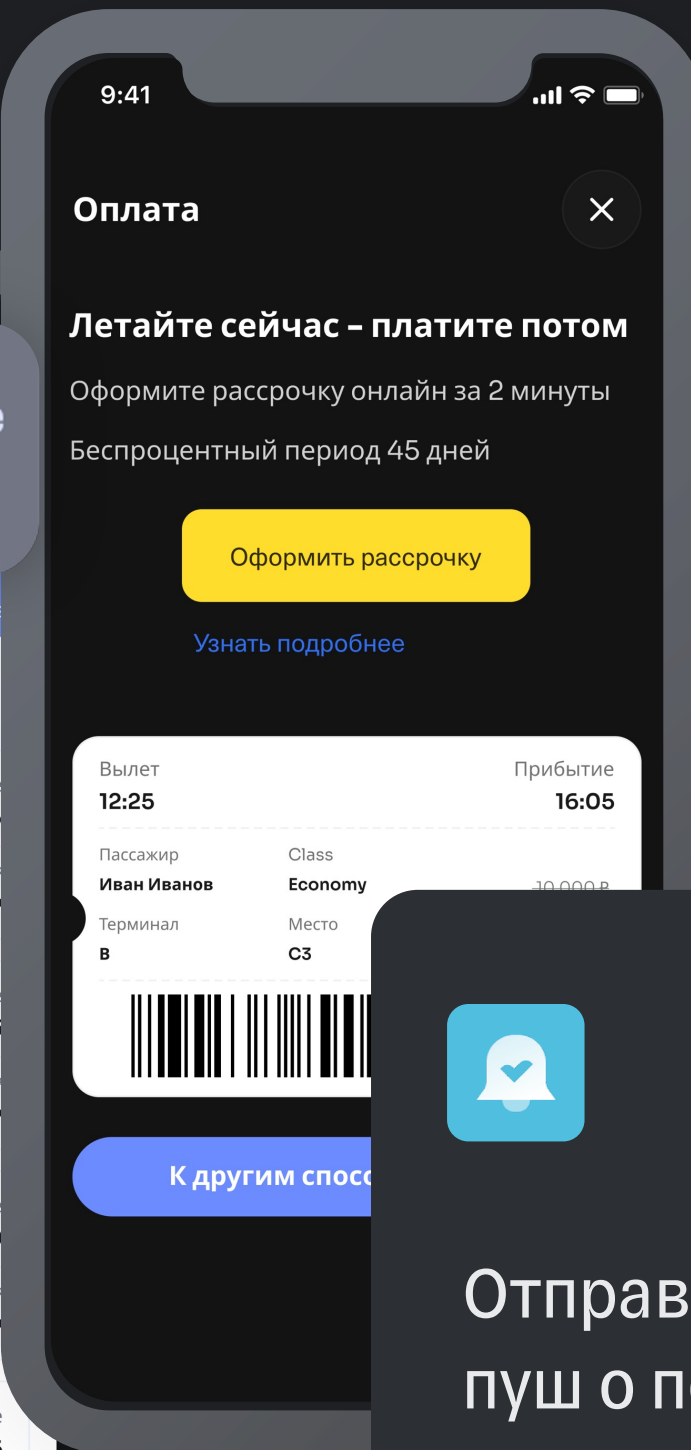
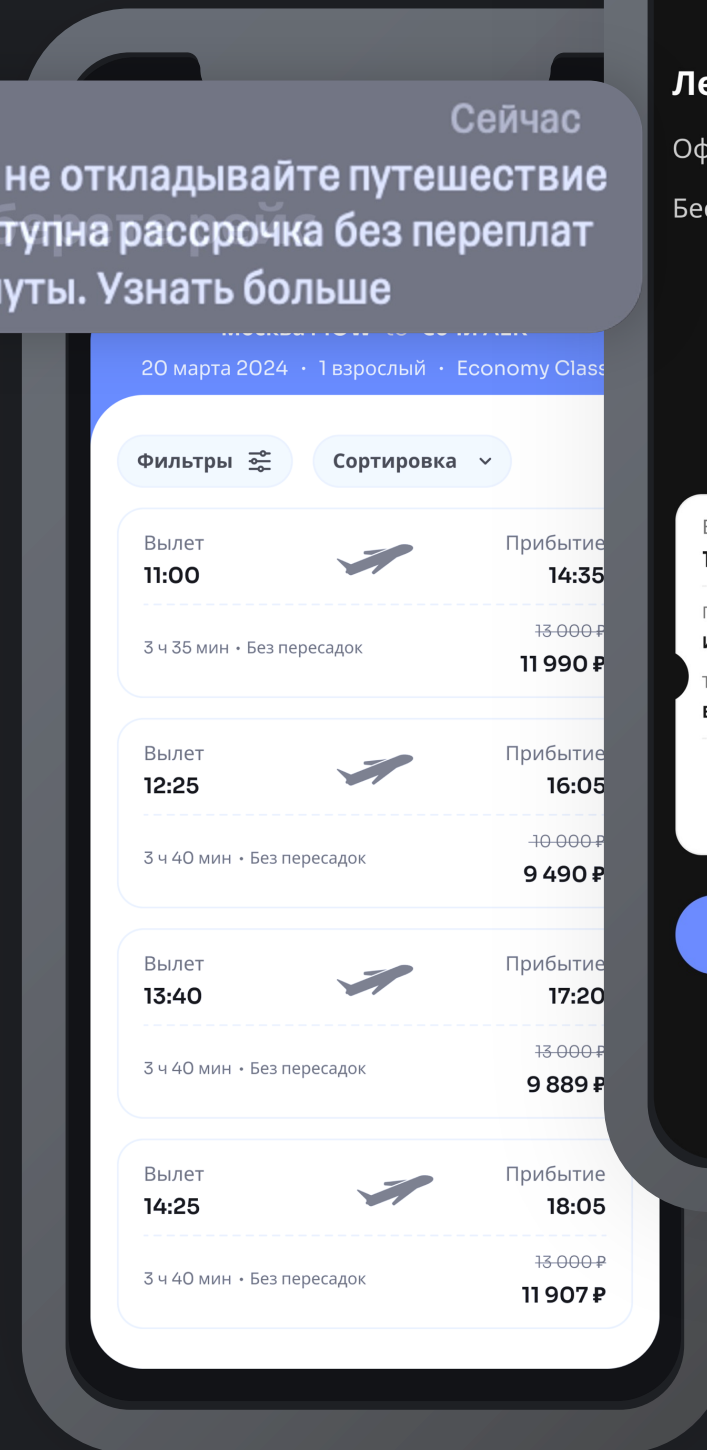


Показываем решение Tinkoff ID на примерах



Обеспечиваем
вход по номеру
телефона

Tinkoff Сейчас
Андрей, не откладывайте путешествие
Вам доступна рассрочка без переплат
за 2 минуты. Узнать больше



Отправляем
пуш о покупке
в рассрочку

Подбор и оформление
финансовых продуктов онлайн

финансовые
маркетплейсы

banki.ru

Приносим пользу
**клиенту любого
бизнеса**
с Tinkoff ID

**Приносим пользу
клиенту любого
бизнеса
с Tinkoff ID**

Подбор и оформление
финансовых продуктов онлайн

Финансовые
маркетплейсы

Ebanki.ru

Госсервисы



mos.ru



Соцсети

CDEK

Логистика

Расширенные возможности
для верифицированных
клиентов

**Приносим пользу
клиенту любого
бизнеса
с Tinkoff ID**

Подбор и оформление
финансовых продуктов онлайн

Финансовые
маркетплейсы

Ebanki.ru

Госсервисы



mos.ru

Соцсети



CDEK

Логистика



Туризм

детский
мир

eCommerce

366

Аптеки

Расширенные возможности
для верифицированных
клиентов

- Быстрый вход и автозаполнение анкет
- Упрощенная регистрация в программах лояльности

**Приносим пользу
клиенту любого
бизнеса
с Tinkoff ID**

- Рост трафика и доверия других пользователей
- Онлайн-верификация физлиц и юрлиц

Подбор и оформление финансовых продуктов онлайн

Подбор персонала

Площадки для физлиц

Недвижимость

Avito

Циан

Финансовые маркетплейсы

banki.ru

hh

Госсервисы

mos.ru

Аптеки

366

Соцсети

Расширенные возможности для верифицированных клиентов

- Быстрый вход и автозаполнение анкет
- Упрощенная регистрация в программах лояльности

детский мир

eCommerce

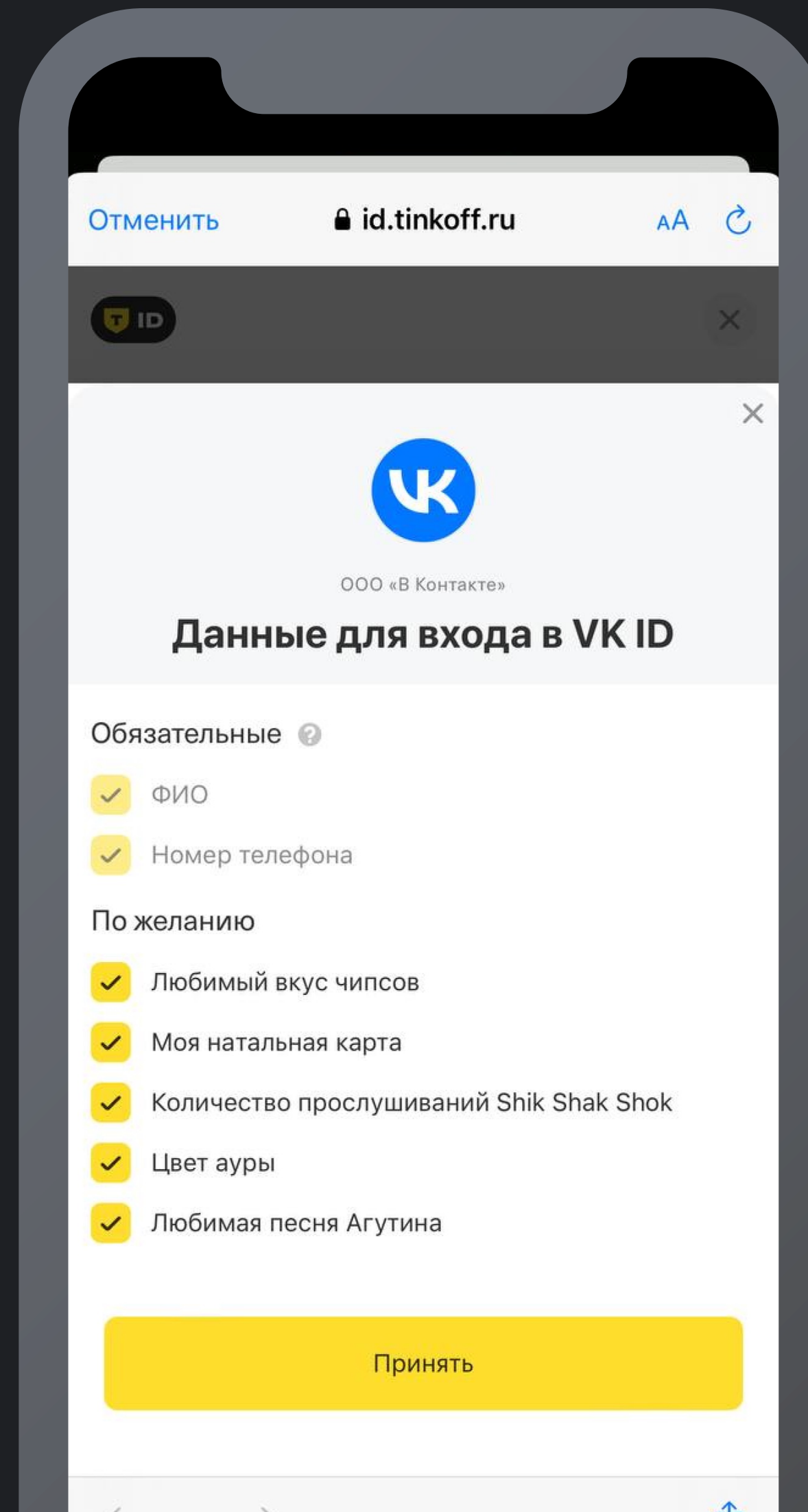
TRAVELLINE

CDEK

Туризм

Логистика

И даже натальная карта





Меняйте путь клиента и развивайте бизнес с Tinkoff ID



Виталий Бегус

Коммерческий директор Tinkoff ID

Telegram: VitalyBegus