

М.Видео добавила в мобильное приложение функцию вызова продавца к полке магазина

22 ноября 2021 года, Москва, Россия

Бренд М.Видео, входит в Группу М.Видео-Эльдорадо, ведущую российскую компанию в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), разработал и начал внедрение сервиса по вызову консультанта в розничном магазине. Новый функционал реализован в мобильном приложении клиента и позволяет повысить качество обслуживания благодаря применению цифровых технологий. Для вызова специалиста достаточно указать, в каком отделе его ждут, и оставить приметы посетителя. По результатам пилота, среднее время подхода консультанта составляет 3 минуты, а уровень удовлетворённости сервисом превышает 82%.

М.Видео одной из первых на рынке развивает функционал применения мобильного приложения в розничных магазинах. Такой подход обогащает привычный опыт офлайн-покупок, автоматизирует процессы для экономии времени и упрощения процесса выбора и покупки техники. В ходе исследования точек потенциального улучшения пользовательского опыта компания выявила, что упрощённый вызов продавца является одной из ключевых потребностей пользователей и реализовала это решение своими силами на основе интеграции двух приложений - клиента и продавца.

Для того, чтобы воспользоваться сервисом, пользователю необходимо авторизоваться в приложении М.Видео, включить геолокацию, проверить, что магазин определен правильно, указать отдел, в котором он находится, и несколько примет, например, цвет верхней одежды. Уведомление о том, что в торговом зале нужна помощь, и координаты клиента получают сотрудники текущей смены выбранного магазина через чат-бот.

М.Видео разработала MVP продукта и приступила к поэтапному масштабированию решения по вызову продавца в магазине. На этапе пилота в 27 магазинах консультанты приняли несколько сотен вызовов. Общее время на обработку запроса и подход сотрудника составило около 3 минут, а уровень удовлетворённости сервисом - 82,6%. Сейчас продукт работает более чем в 70 магазинах в 11 крупных городах: Самара, Ростов-на-Дону, Челябинск, Волгоград, Уфа, Краснодар и Воронеж, Новосибирск, Екатеринбург, Казань и Нижний Новгород. До конца года компания планирует реализовать «вызов продавца» во всех магазинах сети.

Уже сейчас в своём смартфоне клиенты сети могут просканировать штрих-код товара, ознакомиться с отзывами других пользователей, сравнить несколько моделей, оплатить заказ, сформированный после общения с продавцом, или получить OneRetail-корзину, чтобы обдумать покупку. В приложении М.Видео также доступны товарные рекомендации на основе аналитики данных и персональная скидка. К концу года компания планирует реализовать и покупку в магазине через приложение, чтобы клиент мог забрать товар сразу после онлайн-оплаты и миновать зону касс.

Руководитель по управлению продуктами роста Группы М.Видео-Эльдорадо Михаил Островский:

«Мы продолжаем развивать возможности мобильного приложения в магазине, чтобы совместить преимущества розничных и интернет-покупок и предложить покупателям лучший опыт на технологической платформе OneRetail. Новая функциональность будет полезна как для клиента, чтобы он не тратил время на поиск специалиста в крупном гипермаркете и мог оперативно решить свою задачу, так и для продавца - он точно будет знать, что в его помощи нуждаются и готовы обратиться с вопросом. Для компании это дополнительная возможность увеличить конверсию и лояльность клиентов, а также углубить взаимодействие с ними в рамках мобильной платформы».

Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео») – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. Общие продажи (GMV) Группы превышают 500 млрд руб. с НДС по итогам 2020 года.

По состоянию на 30 сентября 2021 года Группа объединяет 563 магазина под брендом М.Видео, 615 магазинов под брендом Эльдорадо в более чем 300 городах Российской Федерации. Общая площадь магазинов складской инфраструктуры Группы составляет 2 081 тыс. м кв.

Группа М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идёт на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID), в свободном обращении находится 24% акций компании. 60% уставного капитала ПАО «М.видео» прямо или косвенно контролируется Саидом Гуцериевым, 15% принадлежит «Медиа-Сатурн-Холдинг ГмбХ» (Media-Saturn-Holding GmbH) и ещё 1% акций находится у ООО «МВМ», 100% дочерней компании ПАО «М.видео».

Пресс-служба:

Валерия Андреева
Руководитель департамента по
связям с общественностью

valeriya.andreeva@mvideo.ru
Тел.: +7 (916) 978 02 10

Андрей Петров

pr@mvideo.ru