

# Jak zřídit a provozovat e-shop

Aleš Janíček

INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

**PRAHA & EU**

Projekt Podnikání nanečisto pomocí cvičných firem, reg. č.CZ.2.17/2.1.00/37032

# Program



- ▶ Založení a provoz e-shopu
  - ▶ Co je potřeba si nejprve rozmyslet
  - ▶ Výběr řešení e-shopu
  - ▶ Výběr grafiky
  - ▶ Webhosting a doména
  - ▶ Platební metody
  - ▶ Obchodní podmínky
  - ▶ Důvěryhodnost e-shopu
  - ▶ Komunikace se zákazníky
- ▶ Provoz e-shopu
  - ▶ Analytika - statistika
  - ▶ Online marketing - reklama
  - ▶ SEO - Search Engine Optimization
  - ▶ Použitelnost a testování
- ▶ Trendy

# Co je potřeba si nejprve rozmyslet

- co prodávám
- konkurenční výhoda
- doména a hosting
- řešení e-shopu
- podpora a provoz e-shopu
- rozpočet

# Náklady

je vhodné mít odhad nákladů pro vytvoření e-shopu:

- zakoupení **e-shopu**, spolupráce s grafikem a programátorem,
- nákup **produktů** a vytvoření skladu,
- mzdové náklady - pro vás I **personál**,
- balení a **logistika** produktů, případné vratky a reklamace,
- náklady na **marketing** – reklamy, copywritery, newsletter, PR kampaně, apod.
- náklady na **provozní režii** eshopu – hosting, doménu, aktualizace systému
- **rezervy** – ty by měly tvořit alespoň 10-15% očekávaných výdajů

# Výběr řešení e-shopu

## **Podle čeho si vybrat:**

- funkcionalita
- typ zboží
- množství zboží
- napojení na další systémy
- teritoria prodeje, multijazyčnost

## **Jaké máme možnosti:**

- Pronájem hotového řešení
- Open source řešení
- Řešení e-shopů na míru/ hotová řešení

# Funkcionalita

- vyhledávání a filtrování
- rychlý nákup
- oblíbené položky
- newsletter
- srovnávání zboží
- cross-seling, doporučené zboží
- rychlý náhled
- fotogalerie
- napojení na účetnictví
- napojení na sklad
- hodnocení a recenze zboží
- varianty produktů
- věrnostní program
- slevové kupóny
- cenové hladiny
- SEO ready
- XML feedy

# Nákupní proces v e-shopu

- čím jednodušší tím lepší
- přehlednost
- automatická registrace po nákupu
- nákup bez registrace
- nutnost dodržovat pravidla ochrany osobních údajů
- přehledné další poplatky

# Pronájem hotového řešení

## **Výhody**

- jednoduché
- levné - 200 – 2500 Kč měsíčně
- rychlé

## **Nevýhody**

- těžší odlišení od ostatních e-shopů
- omezená funkcionality

## **Příklady:**

<https://www.shoptet.cz/cenik/>

<http://www.fastcentrik.cz/varianty-e-shopu-a-cenik/>

<http://www.webnode.cz/cenik-eshop/>



# Open source řešení

## **Výhody**

- otevřené řešení
- flexibilní pro různé úpravy
- používá tisíce e-shopů
- vysoký výběr šablon a pluginů

## **Nevýhody**

- často se objevují chyby – nutnost aktualizovat
- velké množství řešení – výběr vhodného

## **Příklady**

<http://magento.com/>

<https://www.prestashop.com/en/>

<http://www.opencart.com/>

# Řešení e-shopů na míru/ hotová řešení

## **Výhody**

- unikátnost
- možnost vlastní funkcionality

## **Nevýhody**

- cena
- licence

## **Příklady**

<https://www.shopsys.cz/>

<https://www.inshop.cz/home>

# Výběr grafiky

## **Autorský grafický návrh**

- jedinečnost
- cena
- rozložení
- nevím co kupuji

## **Výběr šablony**

- cena
- možnost otestovat před koupí
- jednoduchost
- responzivnost
- příklad - <http://www.templatemonster.com/opencart-templates/49580.html>

## **Příklady**

<http://www.artfocus.cz/galerie-webdesign-stranky-eshopy-SEO-optimalizace-P-1.html>

<http://www.templatemonster.com/ecommerce-templates.php>

# Responzivnost, mobilní verze, použitelnost

- 20 - 50 % návštěv z tabletu a mobilů
- vhodné optimalizovat pro velké i malé monitory
- nutno řešit již v grafickém návrhu
- nenut'te uživatele přemýšlet - jednoduchost
- příklad - <http://www.perly-sperky.cz/NAUSNICE-c73.html>
- <http://www.hibrno.cz/>

# Webhosting a doména

## Doména

- jednoduchá
- zapamatovatelná
- vyjadřující co prodáváme (SEO)
- volná – [www.forpsi.com](http://www.forpsi.com)
- .cz, .com, .eu, .travel – velké množství nových domén

## Hosting

- technologie
- výkon
- lokalita
- vps

## Certifikát

- https

# Platební metody

## 1. Agregátor – platební brány

- Příklady – PayU, GoPay, ThePay, PayBox
- výhody – hodně možností, jednoduchost
- nevýhody – cena, cash flow

## 2. Platba kartou, PayPal, Online Peňeženky

- Příklady – GPWebPay.cz, PayPal, PaySec
- 3D Secure, ověření SMS, bezpečnost
- menší oblíbenost

# Platební metody

## **3. Dobírkou, Hotovost, Převodem, na Fakturu**

- velká obliba
- riziko nezaplacení

## **4. Nové platební metody, mikroplatby**

- SMS, M-platba, Mobito
- Apple Pay, Google peňeženka

# Obchodní podmínky

- Každý internetový obchod musí mít uveřejněné obchodní podmínky, s nimiž zákazník během procesu objednávky a následně nejčastěji při jejím odeslání vyjádří souhlas. Jedná se o dokument, který upravuje práva a povinnosti obou smluvních stran.
- Vzorové obchodní podmínky od APEK (Asociace Pro Elektronické Obchodování) je možné získat na adrese **[www.apek.cz/vzorove-obchodni-podminky/](http://www.apek.cz/vzorove-obchodni-podminky/)**
- Může být hezky zpracované - <https://www.parfemy-elnino.cz/obchodni-podminky>
- Další povinností při zakládání e-shopu je registrace Úřadu pro ochranu osobních údajů (UOOÚ) a uvedení registračního čísla v obchodních podmínkách. Registraci je možné provést online.
- Cookies – ochrana informací, <https://www.mall.cz/ochrana-informaci>



# Důvěryhodnost e-shopu

- **prvních 10 sekund** rozhoduje o tom, zda budou web dále zkoumat
- vzhled e-shopu
- levnější je si klienta udržet než jej získat
- fotografie produktů
- fotografie prodejny, pracovníků
- adresa kamenné prodejny
- heuréka – ověřeno zákazníky
- reference ostatních nakupujících
- certifikáty a značky kvality
- technická způsobilost – rychlost, zobrazení v různých prohlížečích

# Komunikace se zákazníky

- proaktivní komunikace
- informovanost zákazníka o stave objednávky
- odpověď na otázky o zboží
- online chat na stránkách
- diskuze u produktů
- kvalitní popis produktů
- poděkování za nákup
- žádost o hodnocení spokojenosti (heureka)
- newsletter
- nabídka slev a akcí
- informace o dostupnosti zboží – wish list

# Na co se zapomíná

- SEO – analýza klíčových slov
- testování použitelnosti
- testování nákupu
- testování chování mobilní verze
- doladění emailových šablon komunikace
- analytika

# Provoz e-shopu

Provozování e-shopu nekončí jeho naprogramováním a spuštěním. Na pravidelné bázi je potřeba starat se o jeho aktualizace, zálohy, bezpečnost, doplňování obsahu, budování lepších pozic ve vyhledávacích a stále jej testovat a dotazovat se uživatelů na možná vylepšení a potenciální problémy. Bez těchto činností by e-shop stagnoval, konkurence jej rychle předběhla a podnikání by se nikam neposunulo.

# Analytika - statistika

- **Google Analytics**
  - e-commerce
  - enhanced e-commerce
  - vyhledávání
  - zdroje návštěv
  - publikum
  - chování na stránce
- **Statistika e-shopu**
  - segmentace zákazníků
  - typy zákazníků
  - personalizace newsletteru
  - ziskovost
- **Sledování pohybů na stránce** – heat mapa, crazy egg



# Online marketing - reklama

- PPC – Sklik, Adwords
  - remarketing
  - bannery
  - videa
  - vyhledávání
  - obsahová síť
- Srovnávače – Heureka, Zbozi.cz, Google nákupy
- Sociální sítě – Facebook
- Obsahové weby – Idnes.cz
- RTB – Adform
- Newsletter
- Affiliate marketing
- Dropshipping

# PPC reklamy

- Pay per click – cena za proklik nebo za tisíc zhlédnutí
- jednoduché vyhodnocení a sledování
- rychlé na přípravu
- levné na testování
- jednoduché zacílení
- není vhodná pro všechny typy produktů
- pravidelná optimalizace

# PPC reklamy

- rychle se rozvíjející – mnoho nových možností
  - remarketing/retargeting
  - produktové kampaně
- vyhledávací síť
  - založená na klíčových slovech
  - ukazuje se ve výsledcích vyhledávání
- obsahová síť
  - zobrazuje se v obsahových webech (Csfid.cz, Stream.cz)
  - založená na kategorii obsahu



# Srovnávače

- Heureka.cz a Zboží.cz – největší podíl na trhu
- další menší srovnávače – Hyperzboží.cz, Hledej ceny.cz
- <http://www.mergado.cz/seznam-vyhledavacu-zbozi>
- založená na XML feedech
- nutnost kontroly spárování produktů (EAN kód)
- fultext vs. PPC systém
- Heureka.cz zavádí přímí nákup
- Google nákupy – i ve vyhledávání

# Sociální sítě

- Facebook, Google+, Vk.com, Youtube, Twitter, LinkedIn
- firemní stránky
- podpora příspěvků
- PPC reklamy
- budování komunity
- lepší cílení
- možnost přímého prodeje přes Facebook eshop
- vhodný pro soutěže
- jednoduché získávání zpětné vazby
- nástroj komunikace

# Obsahové weby

- CPEX - <http://www.cpex.cz/>
- Mafra - [http://www.mafra.cz/cs/default.asp?y=mafra\\_all\cs\\_pro-inzerenty\\_medialni-skupina-mafra-nabizi.htm](http://www.mafra.cz/cs/default.asp?y=mafra_all\cs_pro-inzerenty_medialni-skupina-mafra-nabizi.htm)
- Seznam - <http://onas.seznam.cz/cz/reklama/>
- Další – mimibazar, csfd.cz
- Vyšší ceny, horší kontrola, velké publikum

# RTB - real time bidding

- Adform - <http://creative.adform.com/production-guides/>
- RTB House - <https://www.rtbhouse.com/>
- zajímavé reklamní média za nižší ceny
- různé systémy v jednom

# Newsletter

- Mailchimp - <http://mailchimp.com/>
- personalizace
- pravidelnost
- možnost odhlášení
- použití osobních údajů
- přání k narozeninám a svátkům
- problémy se zobrazením



# Affiliate marketing

- provize za doporučení nákupu

# Dropshipping

- vytváření malých e-shopů nad jedním velkým skladem

# SEO - Search Engine Optimization

- začíná již při tvorbě e-shopu
- analýza klíčových slov – názvy kategorií
- optimalizace textů na stránce – on page factory
- meta tagy, url adresy, page title, vnitřní prolinkování
- odkazy na stránku – off page factory
- google webmaster tools
- generování autorského obsahu
- strukturovaná data

# Použitelnost a testování

- srozumitelnost
- jednoduchost
- přehlednost
  
- nenut'te uživatele přemýšlet
- uživatel je líný
- prvních 10 sekund rozhoduje
- přístupnost webu

# Trendy

- mobily a tablety – v Anglii 50 %
- Apple pay, Google pay
- Flat design, velké písmo, pastelové barvy
- velké fotografie
- příchod Amazon, Aliexpres, Heureka koupit
- <https://vysledky.webtop100.cz/2014/>



Dotazy?

# Děkuju za pozornost

[ales.janicek@abuco.cz](mailto:ales.janicek@abuco.cz)

