צ׳קליסט להקמת פעילות איקומרס

אלי זילבר-נרווה | יועץ עסקי וטכנולוגי בלתי תלוי מ-1998 | ezn.co.il

1. מוכנות העסק

- [ ] נבדק שקיים ביקוש אמיתי למוצרים באינטרנט
- [ ] נבדקו מתחרים שמוכרים בהצלחה באותו תחום
- [ ] הוגדר במה נתחרה: מחיר, שירות או ערך מוסף
- [ ] נבדקה יכולת לעמוד בכמות גדולה של הזמנות
- [ ] נבדקה יכולת לוגיסטית לשלוח מוצרים במהירות
- [ ] נבדקה התאמת כוח האדם לתפעול הפעילות החדשה

2. מטרות עסקיות מדידות

- [ ] הוגדר יעד מחזור מכירות לשנה הראשונה
- [ ] הוגדר יעד גידול במכירות באחוזים
- [ ] הוגדר יעד להקטנת הזמנות טלפוניות
- [ ] הוגדר יעד ללקוחות חוזרים
- [ ] הוגדר אם נדרשת הרחבה לשווקים בחו״ל

3. מודל המכירה

- [ ] הוחלט אם הפעילות היא B2C, B2B או שילוב
- [ ] ב-B2B: הוגדרו מחירים אישיים וקטלוגים נפרדים
- [ ] ב-B2B: הוגדרו אשראי לקוחות, אישור מנהל והזמנות חוזרות
- [ ] בשילוב ערוצים: נבנתה מדיניות מחיר שלא פוגעת בסוחרים

4. מחקר מתחרים

- [ ] נבדקו מחירים, עלויות משלוח וזמני אספקה
- [ ] נבדקו מבצעים קבועים ותוכניות נאמנות
- [ ] נבדקו אמצעי תשלום ופשטות תהליך הרכישה
- [ ] בוצעה הזמנה אמיתית אצל מתחרה לצורך למידה

5. סל המוצרים ותמחור

- [ ] נבחרו מוצרי פתיחה עם רווחיות גבוהה וביקוש יציב
- [ ] נבחרו מוצרים עם שילוח פשוט ושיעור החזרות נמוך
- [ ] חושבו עלויות רכישה, הובלה, אחסון, ליקוט ואריזה
- [ ] חושבו עמלות סליקה, עמלות שיווק, החזרות ואחריות
- [ ] אומתה רווחיות בפועל לכל מוצר לאחר כל העלויות ומע״מ

6. ארכיטקטורה לפני טכנולוגיה

- [ ] הוגדרה ארכיטקטורת המערכת לפני בחירת פלטפורמה, ספק פיתוח או מעצב
- [ ] הוגדרו התהליכים העסקיים שהמערכת צריכה לתמוך בהם, ולא להפך
- [ ] הוגדרו נפחי נתונים, מספר מוצרים וקצב צמיחה צפוי
- [ ] נקבע שהדרישות מגדירות את הטכנולוגיה, ולא ספק הטכנולוגיה את הדרישות
- [ ] נבחנה התאמת המערכת לסדר הגודל האמיתי של הקטלוג והפעילות

7. תכנון אינטגרציות

- [ ] מופו כל המערכות לחיבור: ERP, WMS, CRM, הנהלת חשבונות
- [ ] תוכננו חיבורי סליקה, דיוור, WhatsApp, SMS וחברות שילוח
- [ ] תוכננו חיבורי BI ומערכות AI
- [ ] צומצמו תהליכים ידניים ככל האפשר

8. לוגיסטיקה ותפעול

- [ ] הוגדר מי מלקט ומי אורז
- [ ] הוגדר תהליך הדפסת תוויות וסנכרון מול חברת השילוח
- [ ] הוגדר טיפול במשלוח שחזר ובמוצר פגום
- [ ] הוגדר תהליך החלפות והחזרות

צ׳קליסט להקמת פעילות איקומרס

9. חוויית משתמש

- [ ] קיים חיפוש מהיר וסינון מוצרים
- [ ] הוכנו תמונות איכותיות וסרטוני מוצר
- [ ] קיימות ביקורות, שאלות ותשובות והשוואת מוצרים
- [ ] מוצג מידע ברור על משלוחים והחזרות
- [ ] צומצמו הצעדים בדרך לקופה

10. היום שאחרי ההזמנה

- [ ] נשלח עדכון קבלת הזמנה ועדכון אריזה
- [ ] נשלח מספר מעקב וקיים עמוד מעקב משלוחים ממותג
- [ ] קיים עדכון יזום על עיכובים
- [ ] נשלחת הודעת תודה לאחר המסירה
- [ ] בקשת דירוג נשלחת רק לאחר אימות שהמשלוח הגיע בזמן

11. שיווק

- [ ] הוכנה תוכנית קידום אורגני בגוגל
- [ ] הוכנו קמפיינים ממומנים ורשתות חברתיות
- [ ] הוכנו דיוור אלקטרוני ופעילות WhatsApp
- [ ] הוכן תוכן מקצועי וסרטונים לקראת ההשקה

12. רגולציה ומשפט

- [ ] הוכנו תקנון אתר ומדיניות פרטיות
- [ ] הוגדרה מדיניות Cookie ואבטחת מידע
- [ ] בוצעה התאמת נגישות
- [ ] נבדקה עמידה בחוק הגנת הצרכן ובחוק הגנת הפרטיות
- [ ] הוגדרו תנאי ביטול עסקה וטיפול במידע אישי

13. מדידה, שיפור ו-AI

- [ ] הוגדרה מדידה של מקורות תנועה ושיעור המרה
- [ ] נמדדים ערך הזמנה ממוצע, נטישת עגלות ולקוחות חוזרים
- [ ] מזוהים מוצרים שנמכרים ומוצרים שאינם נמכרים
- [ ] נבחנו כלי AI לתיאורי מוצר, תרגום, מענה ותחזיות מלאי
- [ ] נקבע מחזור עבודה קבוע לניתוח נתונים ושיפור