

УДК 658.6  
ББК 67.401.14  
К14

Редактор А. Черникова

**Казакевич А.**

К14 Е-commerce: Как завоевать клиента и не потерять деньги / Алексей Казакевич. — М. : Альпина Паблишер, 2019. — 136 с.

ISBN 978-5-9614-1973-3

Алексей Казакевич, эксперт по диджитализации бизнеса, рассказывает, как сделать интернет-магазин более эффективным и прибыльным, а жизнь покупателей — лучше. Далеко не каждое взаимодействие с интернет-магазинами оставляет у клиента приятные воспоминания. Цель книги — показать, почему это происходит и как такого не допустить.

Если у вас уже есть клиенты или вы только строите наполеоновские планы по их привлечению, если хотите сделать себе информационный сайт, интернет-магазин или маркетплейс — эта книга будет для вас полезна.

УДК 658.6  
ББК 67.401.14

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru)*

ISBN 978-5-9614-1973-3

© Алексей Казакевич, 2019  
© ООО «Альпина Паблишер», 2019

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>От автора</b> .....	<b>5</b>
<b>Введение</b> .....	<b>7</b>
<b>Глава 1.</b> Запилить е-коммерс и преуспеть .....	<b>17</b>
<b>Глава 2.</b> Никакие KPI не заменят неравнодушных людей .....	<b>29</b>
<b>Глава 3.</b> CX — это про всю вашу организацию, и это проблема .....	<b>41</b>
<b>Глава 4.</b> Отвечать за базар! .....	<b>49</b>
<b>Глава 5.</b> Цифровая трансформация и её подноготная .....	<b>63</b>
<b>Глава 6.</b> Как сделать е-коммерс и не обосраться .....	<b>77</b>
<b>Глава 7.</b> Технократия или бюрократия? Оптимизация процессов .....	<b>87</b>
<b>Глава 8.</b> Маленькие хитрости интерфейсостроения ...	<b>97</b>
<b>Глава 9.</b> Маркетплейсы и прочее B2B .....	<b>107</b>
<b>Глава 10.</b> Работа над CX не заканчивается никогда ....	<b>123</b>
<b>Заключение</b> .....	<b>131</b>
<b>Список литературы</b> .....	<b>133</b>