

Máte vyladěné SEO nebo vsázíte na PPC?

Vyznejte se v e-commerce zkratkách

23.8.2024 - | Petr Lesensky - Dychame

Sektor elektronického obchodu se začal vyvíjet v 90. letech minulého století. V současnosti tvoří internetový prodej již necelých 20 procent celosvětového maloobchodního obratu. Na některé businessové zkratky, které jsou s daným odvětvím spojeny, dnes člověk může narazit i ve filmech, zprávách či běžné konverzaci. Není proto na škodu se s těmi nejpoužívanějšími seznámit.

Jednou z nejdůležitějších oblastí e-commerce je online marketing. Narazit zde lze kupříkladu na pojmy jako SEO nebo PPC. **SEO** (Search Engine Optimization), česky optimalizace pro vyhledávače, je způsob, jak zlepšit viditelnost webových stránek na Google a dalších vyhledávačích. Například e-shop s módou může správnou optimalizací zvýšit organickou návštěvnost, a tím i prodeje, bez nutnosti investovat do placené reklamy. Podle studie společnosti BrightEdge pochází až 53 procent návštěvnosti webů právě z organického vyhledávání.

Zkratka **PPC** (Pay-Per-Click) v sobě ukrývá model internetové reklamy, u níž inzerent platí za každé kliknutí na svou reklamu. Jedním z nejznámějších příkladů PPC reklamy jsou Google Ads. Tento model se často používá při promo akcích nebo výprodejích, kdy je cílem rychle zvýšit návštěvnost a prodeje.

Chce to lepší CRM

Další významnou oblastí jsou zkratky související s prodejem a zákaznickou zkušeností. Z těch nejznámějších lze zmínit CRM a CX. **CRM** (Customer Relationship Management) je systém, který pomáhá firmám spravovat a analyzovat interakce s jejich zákazníky. Příkladem je Salesforce, jenž umožňuje sledovat historii zákazníků a lépe cílit marketingové kampaně.

CX (Customer Experience) neboli zákaznická zkušenost je komplexní pojem zahrnující všechny interakce, které zákazník s firmou má. *„Zlepšování CX může zahrnovat rychlé a efektivní řešení problémů, personalizované služby a intuitivní uživatelské prostředí. Firmy, které se zaměřují na zlepšování zákaznické zkušenosti, často zaznamenávají vyšší loajalitu zákazníků a vyšší míru opakovaných nákupů,“* popisuje **Jan Nedělník** ze společnosti Konecta Czech, Hungary a Slovakia, která působí v oblasti zákaznického servisu.

Zase nám spadl POS

V e-commerce je možné narazit i na celou řadu technologických zkratk. Za představení stojí například **API** (Application Programming Interface). Jedná se o rozhraní, které umožňuje různým softwarovým aplikacím spolupracovat. Například API od PayPalu zajišťuje e-shopům zpracovávat platby přímo na jejich stránkách, což zvyšuje komfort zákazníků a zjednodušuje platební proces.

V oblasti logistiky a plateb se pak lze setkat například se zkratkou **POS** (Point of Sale). Jedná se o místo, kde dochází k transakci mezi zákazníkem a prodejcem. Moderní POS systémy často zahrnují pokladní software a hardware, které umožňují integrovat prodejní data s e-shopem, což zjednodušuje správu zásob. *„Například velký maloobchodní řetězec může sledovat prodeje v reálném čase a okamžitě doplňovat zboží na základě aktuální poptávky,“* upřesňuje Jan Nedělník.

Jaká zvolíme KPI?

Pro analýzu a strategii v e-commerce jsou klíčové zkratky jako KPI a ROI. **KPI** (Key Performance Indicator) jsou ukazatele, které pomáhají sledovat a hodnotit úspěšnost ve specifických oblastech. V e-commerce je důležitým KPI například konverzní poměr, jenž měří procento návštěvníků webu, kteří dokončí nákup. Podle studie společnosti Invesp se průměrný konverzní poměr e-shopů pohybuje kolem 2,86 procenta.

ROI (Return on Investment) je ukazatel, který měří zisk nebo ztrátu ve vztahu k investici, a pomáhá firmám rozhodovat se o tom, které projekty nebo kampaně stojí za investování. Pokud firma například investuje do nové marketingové kampaně a ROI je vyšší, než se očekávalo, jedná se o znak úspěšné investice.

Všechny zmíněné zkratky jsou však jen pomyslnou špičkou ledovce. V branži se jich dle některých oborových webů využívá více než 150. A neustále přibývají nové.

<https://www.dychame.cz/mate-vyladene-seo-nebo-vsazite-na-ppc-vyznejte-se-v-e-commerce-zkratkach>