

'บุญถาวร' เล็งตั้งฮับกระจายสินค้า

● รับออเดอร์ออนไลน์ตั้งเป้า3ปีดันยอด10%

นายชนัส ชูชาติ รองกรรมการผู้จัดการ E-Commerce บริษัท บุญถาวรกรุ๊ป จำกัด เปิดเผยว่า หลังเปิดให้บริการสั่งซื้อสินค้าบนออนไลน์ ผ่านบุญถาวร.com มาประมาณ 1 ปี พบว่าได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้า นับเป็นการช่วยเติมเต็มและต่อยอดธุรกิจให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ทำให้มั่นใจว่าบุญถาวรเป็นออมนิชาแนล (Omni Channel) ที่สมบูรณ์มากในประเทศไทย เพราะได้ตั้งใจทำให้ระบบการขายและการตลาดบนออนไลน์และออฟไลน์ ทำงานสอดประสานและส่งเสริมกันให้ได้มากที่สุด โดยมุ่งเน้นเพื่อสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็วตอบโจทย์ในการบริการลูกค้าในทุกจุด

นายชนัสกล่าวว่า บริษัทมีระบบให้พนักงานขายสามารถเข้าถึงข้อมูลของสินค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันที ระบบดังกล่าวจึงช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อ ปิดการขาย และดำเนินการเรื่องการจัดส่งต่อได้สำหรับก้าวต่อไปของ บุญถาวร.com นั้นคือการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาถึงพฤติกรรมสั่งซื้อและสั่งสินค้ามาวิเคราะห์เพื่อขยายความต้องการ รวมถึงการให้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภทกลุ่มลูกค้า และสร้างความพึงพอใจและการให้บริการในแต่ละกลุ่มลูกค้าได้ดีที่สุด อีกทั้งยังนำไปพัฒนาศักยภาพของบุญถาวรในทุกๆ ด้านให้ดีขึ้น โดยปัจจุบันยอดสั่งซื้อสินค้าผ่านออนไลน์เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000 บาท/ใบ

เสร็จ ในขณะที่ยอดเฉลี่ยซื้อสินค้าหน้าโชว์รูมอยู่ที่ 30,000 บาท/ใบเสร็จ แต่เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงลึก พบว่า 50% ของลูกค้าออนไลน์ เป็นลูกค้าใหม่ ที่เข้ามาศึกษาข้อมูลสินค้าบนหน้าเว็บ แล้วค่อยไปซื้อหน้าโชว์รูม ซึ่งทำให้เห็นชัดเจนว่าแนวโน้มของการขายแบบออมนิชาแนล มีโอกาสสูงขึ้นเรื่อยๆ

“ในอนาคตจะขยายจุดรับสินค้า เป็นศูนย์กระจายสินค้ากระจายไปตามต่างจังหวัด เพื่อรองรับยอดจำหน่ายจากการสั่งซื้อของออนไลน์ในต่างจังหวัดมากขึ้น แม้ว่ายอดขายสินค้าออนไลน์ขณะนี้คิดเป็น 0.5% ของยอดขายหน้าโชว์รูม แต่เป้าหมายในอีก 3 ปีข้างหน้าคือ ต้องการเพิ่มยอดขายใน บุญถาวร.com ให้เป็น 10% ของยอดขายหน้าโชว์รูม” นายชนัสกล่าว