

Cara supaya situs bisnis tetap relevan dan mampu meningkatkan customer



Salah satu alasan kenapa seseorang berhenti mengikuti sebuah situs bisnis yakni karena situs tersebut sudah tidak relevan. Tidak relevan di sini meliputi berbagai aspek, seperti konten yang disajikan, tampilan situs, hingga fitur yang ditawarkan. Hal ini adalah salah satu akibat dari pola perilaku pengguna modern yang cenderung mudah bosan. Mereka ingin sesuatu yang terus-menerus “up to date”.

Jika tidak dapat mengikuti keinginan pengguna, maka sudah dapat ditebak apa hasilnya. Tingkat “churn” pada situs Anda akan meningkat. Dan ini adalah kabar buruk bagi masa depan bisnis Anda. Tenang, beberapa tips yang akan saya bagikan berikut ini akan membantu Anda mengatasi masalah di atas. Lebih dari itu, Anda juga dapat meningkatkan customer di 2018 dengan cara ini.

Tingkatkan keamanan data pelanggan



Keamanan data merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian pelanggan di 2018. Terlebih jika situs Anda memerlukan informasi pribadi pelanggan untuk bertransaksi. Paling minimal, Anda harus menggunakan HTTPS pada situs Anda. Karena, Google telah meluncurkan fitur baru di mana situs yang tidak menggunakan HTTPS akan dikategorikan “tidak aman” oleh mesin pencari mereka.

Tidak cukup sampai di situ, pelanggan menginginkan sesuatu yang lebih “terjamin”. Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) menetapkan standar yang juga menjadi syarat yang diinginkan oleh penerbit kartu kredit, seperti Visa, Mastercard, Discover, American Express, and JCB. Dan, bagi Anda yang memiliki bisnis ecommerce, perlu diketahui bahwa pelanggan juga menginginkan sertifikat seperti ini untuk “menebus” kepercayaan mereka.

Perbaiki desain situs, lampau desktop dan mobile design



Yang dimaksud desain situs di sini tidak terbatas pada tampilan saja. Akan tetapi, berbagai fitur yang terdapat pada situs Anda juga perlu dipercanggih. Anda dapat menambahkan fitur penelusuran suara untuk membantu aktivitas pelanggan.

Faktanya, di 2018 aktivitas penelusuran informasi mulai banyak beralih menggunakan penelusuran suara. Untuk hasil yang lebih maksimal, Anda perlu menggunakan algoritma Artificial Intelligence (AI) untuk mendukung kepuasan pengalaman pengguna.

Masukkan komponen video



Perlu diketahui, 60% pengunjung situs web akan meng-klik video yang tersedia di situs yang mereka kunjungi. Hal ini dikarenakan para pengunjung menganggap bahwa video adalah media yang lebih efektif dan efisien dibandingkan tulisan atau gambar. Intinya, pengunjung ingin “dimanjakan” dengan fitur ini. Tidak perlu susah-susah membaca, cukup melihat dan mendengarkan video yang Anda sajikan.

Fakta lain menunjukkan bahwa situs yang menyediakan video di dalamnya memiliki tingkat klik, keterlibatan, dan konversi lebih tinggi daripada yang tidak. Artinya Anda perlu memanfaatkan peluang ini. Yang perlu dicatat, video yang Anda sajikan harus benar-benar berkualitas. Perhatikan juga durasinya. Jangan sampai video yang Anda unggah malah membuat pelanggan kecewa setelah menontonnya.

Optimalkan peran kecerdasan buatan (AI)



Untuk membuat situs Anda tetap relevan, kecerdasan buatan harus menjadi bagian di dalamnya. Banyak situs bisnis yang memanfaatkan kecerdasan buatan untuk meningkatkan kepuasan pengalaman pelanggan. Hasilnya, pelanggan akan tetap setia mengunjungi situs.

Artificial Intelligence (AI) ini dapat diterapkan dalam berbagai fitur. Salah satu yang paling populer adalah chatbot. Faktanya, pelanggan selalu berharap agar dapat dilayani kapanpun mereka butuh. Sayangnya, Anda tidak akan bisa melayani mereka satu per satu dalam waktu yang bersamaan. Chatbot akan menjadi solusi yang sangat membantu. Dengan fitur ini, pelanggan akan merasa diprioritaskan. Hal ini sangat vital untuk mempertahankan loyalitas mereka.

Source:

<https://www.marketingprofs.com/articles/2018/33602/five-ways-to-keep-your-website-relevant-in-2018>

<https://www.pexels.com/>