



Высшая школа маркетинга
и развития бизнеса








Онлайн продажи. Новые формы, специфика

**Панарин Виталий,
Директор по маркетингу
ООО «еСолюшнс»**

Москва, 2014 год

Otto Group

- Онлайн-ритейлер №1 в мире в сегменте fashion
- 53,103 сотрудников
- Оборот 11,597 млрд евро
- Почти 60 интернет-магазинов

Otto Group Russia

- Онлайн-ритейлер №1 в России
- Оборот группы – 547 млн евро в 2012 году
- Каждая вторая b2c посылка приходит от Otto Group
- Более 80 000 отправок в день на одном из складов

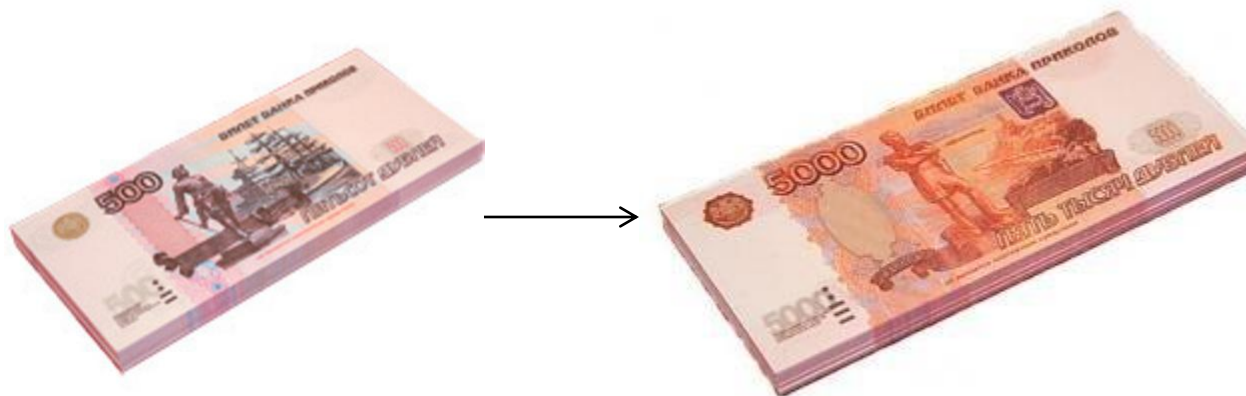




Общая информация о рынке

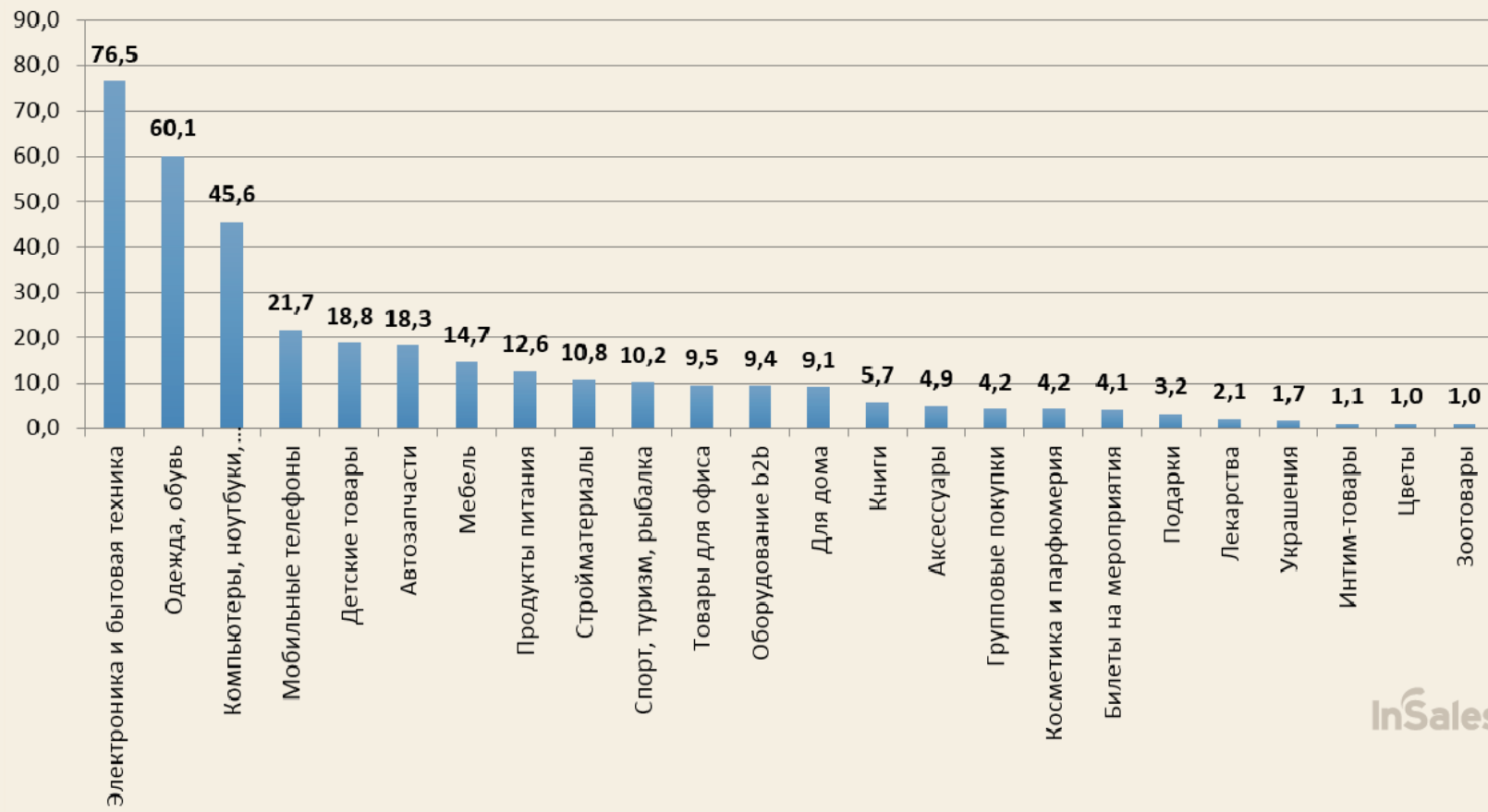
Рынок. Текущая ситуация

Объем рынка – 350,6 млрд рублей (2012 год)

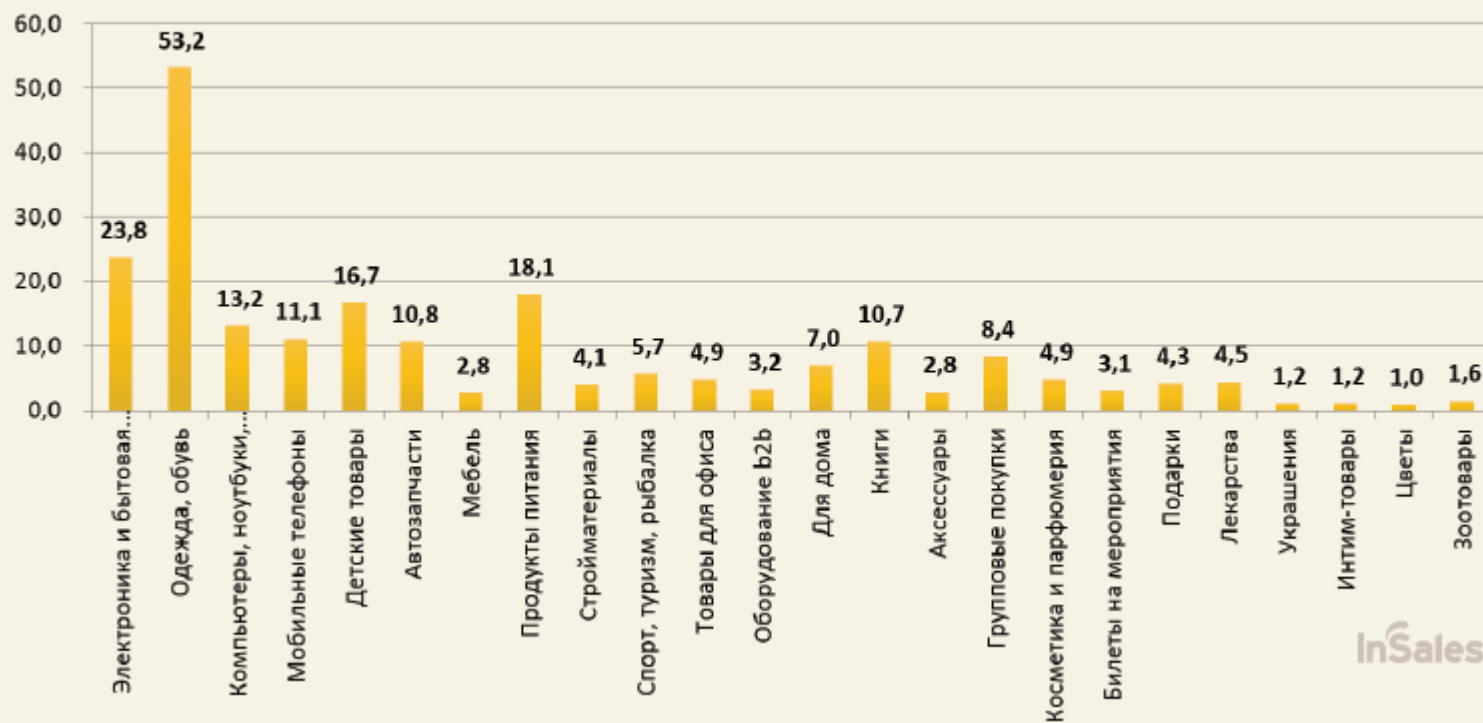


Рост рынка составил **36%** по отношению к 2011 году

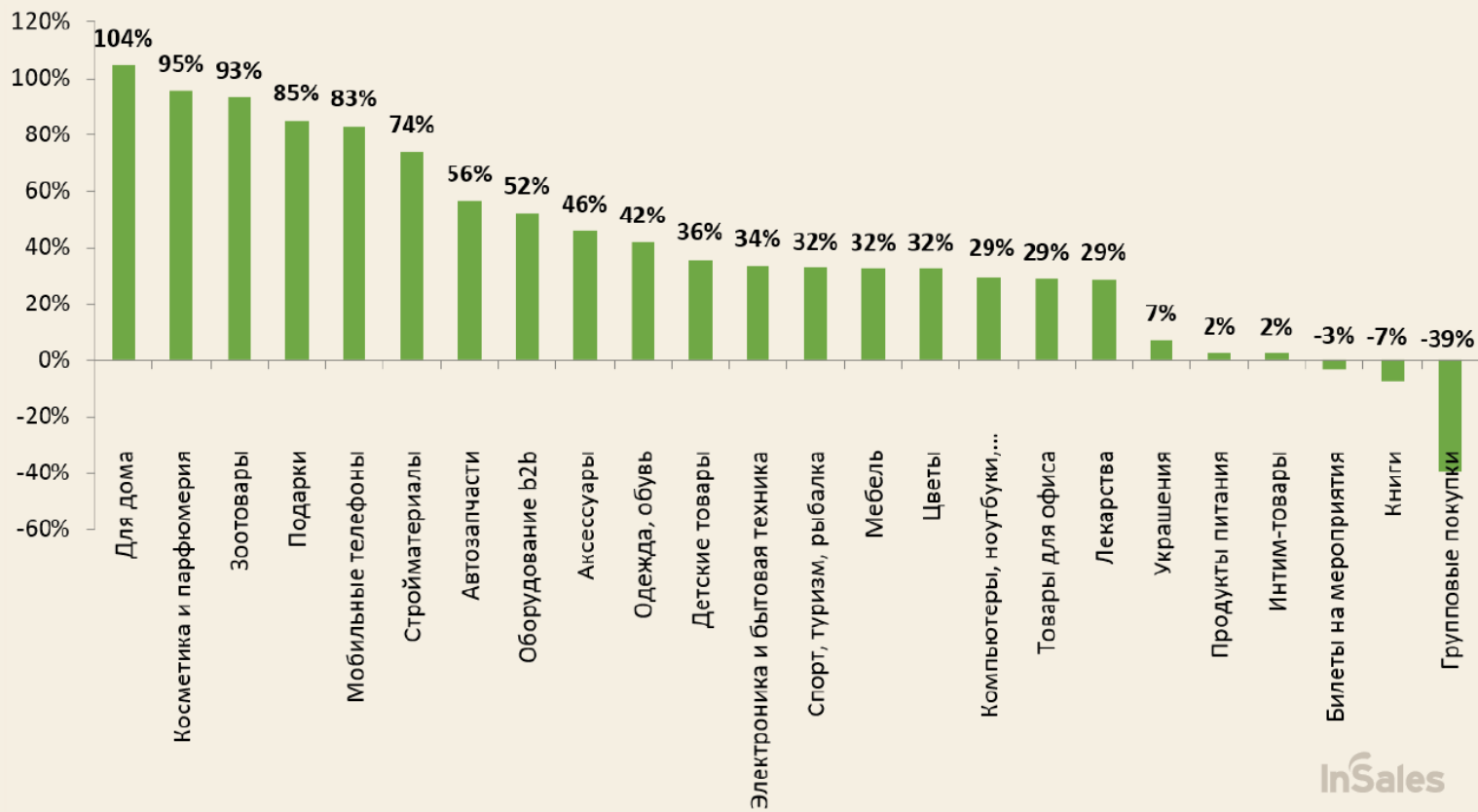
Рынок электронной коммерции в России



Рынок электронной коммерции в России



Рынок электронной коммерции в России



Текущая ситуация и тренды

- Региональный рост
- Рост новых для России сегментов
- Иностранная экспансия
- Изменения в логистике
- Выход больших брендов в онлайн
- Большие инвестиции в новые проекты
- Изменения в рекламных технологиях
- Мобильная и социальная коммерция. Пока не в России

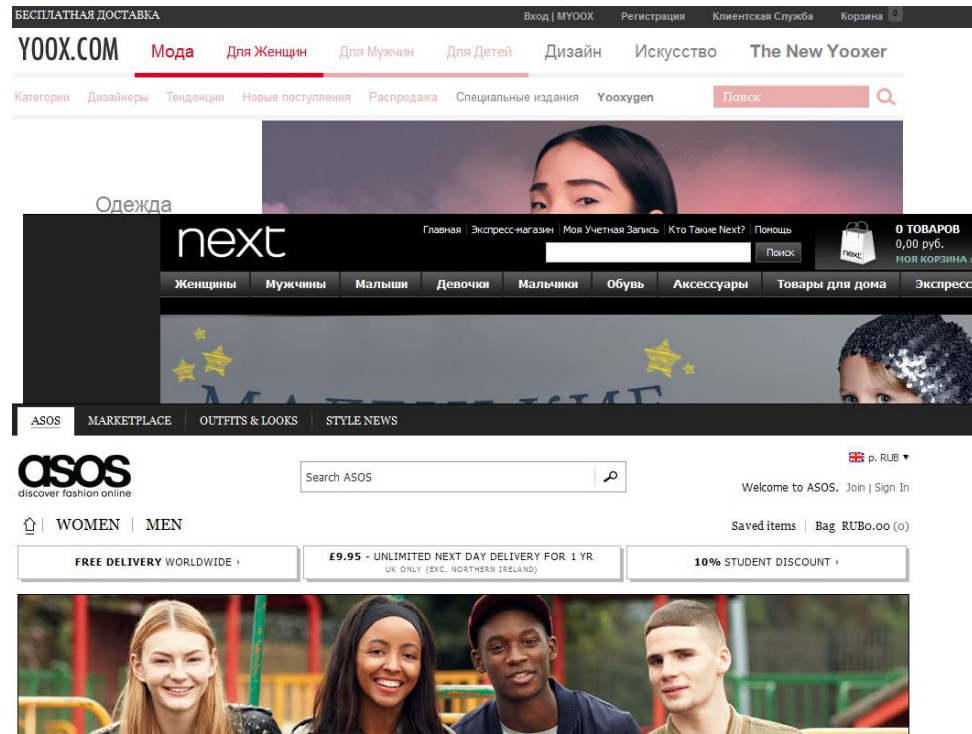
Региональный рост

- Количество пользователей интернета увеличивается за счет регионов
- Темпы роста в регионах превышают темпы роста в Москве и Санкт-Петербурге почти в 2 раза
- Большие игроки обращают внимание на регионы
- В регионах появляются свои сильные игроки



Иностранная экспансия

- Многие «продвинутые» покупатели заказывают в иностранных интернет-магазинах («там» дешевле)
- Они уже переведены на русский и высылают маркетинговые материалы на русском и... осуществляют бесплатную доставку
- Вступление в ВТО пока что не привело к изменениям
- В России появился eBay, ждем PayPal



Изменения в логистике

- Появляются новые игроки, ориентированные на интернет-магазины, в том числе специализирующиеся на небольших
- «Большие доставщики» делают предложения для небольших интернет-магазинов
- Растет уровень сервиса (частичная доставка, бесплатная доставка)
- Появились новые способы доставки (постаматы)
- Крупные игроки развивают свои сети ПВЗ
- Почта России остается 😊



Выход брендов в онлайн

MEXX

ZARA

LOVE REPUBLIC

ZARINA

TOPSHOP

befree
woman&man

METRO

– Разный фокус и разные KPI:

- прибыльность
- увеличение совокупного оборота (в том числе в виду ситуации в оффлайне)
- построение мультиканальных продаж
- присутствие в регионах отсутствия

Выход брендов в онлайн

MEXX

ZARA

LOVE REPUBLIC

ZARINA

TOPSHOP

befree
woman&man

METRO

Текущая ситуация:

- KPI – 5% от оффлайн оборота
- Только думают выходить
- Уже вышли и хотят улучшить сервисную составляющую

Выход брендов в онлайн

MEXX

ZARA

LOVE REPUBLIC

ZARINA

TOPSHOP

befree
woman&man

METRO

- Большой интерес со стороны многих брендов появился в 2011-12 году
- Одна из основных проблем – различие оффлайн и онлайн процессов
- Различия
 - Представительства бренда
 - Дистрибьютора
 - Производителя

Выход брендов в онлайн

MEXX

ZARA

LOVE REPUBLIC

ZARINA

TOPSHOP

befree
woman&man

METRO

Возможные варианты

- Самостоятельный выход:
 - «Покупка людей»
 - Развитие с нуля
- Работа с операторами (уже более 10 игроков)

«ВЫЗОВЫ»

- Сайт
- Маркетинг
- Логистика и опе
- Работа в возвра
- ИТ
- Call-центр
- Бухгалтерия
- Люди



«ВЫЗОВЫ»

- Сайт
- **Маркетинг**
- **Логистика и опер**
- Работа в возврата
- ИТ
- Call-центр
- Бухгалтерия
- **Люди**
- **Отсутствие экспертизы**



Цифры и факты

- Площадь – 50 000 м²
- Более 15 000 000 отправлений в год
- Отделение Почты России



Приемка товара



Хранение товара



Сборка заказов



Упаковка заказов



Упаковка заказов



Отправка



Обработка возвратов



Маркетинг

- Серьезное отличие между онлайн и оффлайном
- Возможность измерять большую часть активностей
- Серьезная автоматизация для получения эффективного результата

Цифровые технологии вносят изменения в ритейл



Цифровые технологии вносят изменения в ритейл



Цифровые технологии вносят изменения в ритейл



Большие инвестиции в новые проекты

- Большие вложения инвестиционных проектов в привлечение покупателей (интернет, ТВ, наружная реклама)
- Закрытие ряда инвестиционных проектов
- Ждем информации по поводу сегмента мебель (+ товары для дома)



Изменения в рекламных технологиях

- Модель оплаты за действия (CPA)
- «Умный ретаргетинг». Работа с 95% «потерянного» трафика



поведении, реко

Другие тенденции

- Кредитные предложения
- Мобильная и социальная коммерция



Спасибо за внимание

Вопросы?

Vitaliy.Panarin@gmail.com

Facebook: Vitaliy.Panarin