«Как повысить эффективность размещения на прайсовых площадках?

Илья Болтнев
менеджер по продвижению проекта «Товары@Mail.Ru»

@mail.ru®

Опрос покупателей (Data Insight, апрель 2011)

Где рыба?

для 51% онлайн-покупок магазин выбирается через поиск или агрегатор товарных предложений.

Верный путь

Надо быстро получить клиентов по доступной цене?

Товарные агрегаторы ждут вас.

Разместились?

Заказы пошли?

Яндекс маркет

ТОВАРЫ@mail.ru

WWW PRICE RU

MOBI GURU

SRAVNI.com найди лучшую цену!

Nadavi СРАВНЕНИЕ ЦЕН В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ

abc цены

Жизнь удалась!

Температура по больнице

В среднем магазин тратит на привлечение трафика 3-5% от оборота.

- **агрегаторы 25-35%**
- контекстная реклама 25-35%
- SEO 30-50%

Средняя конверсия трафика с прайсовых площадок – 1%.

20% магазинов имеют конверсию 2% и выше!

Как повысить конверсию и оптимизировать расходы?

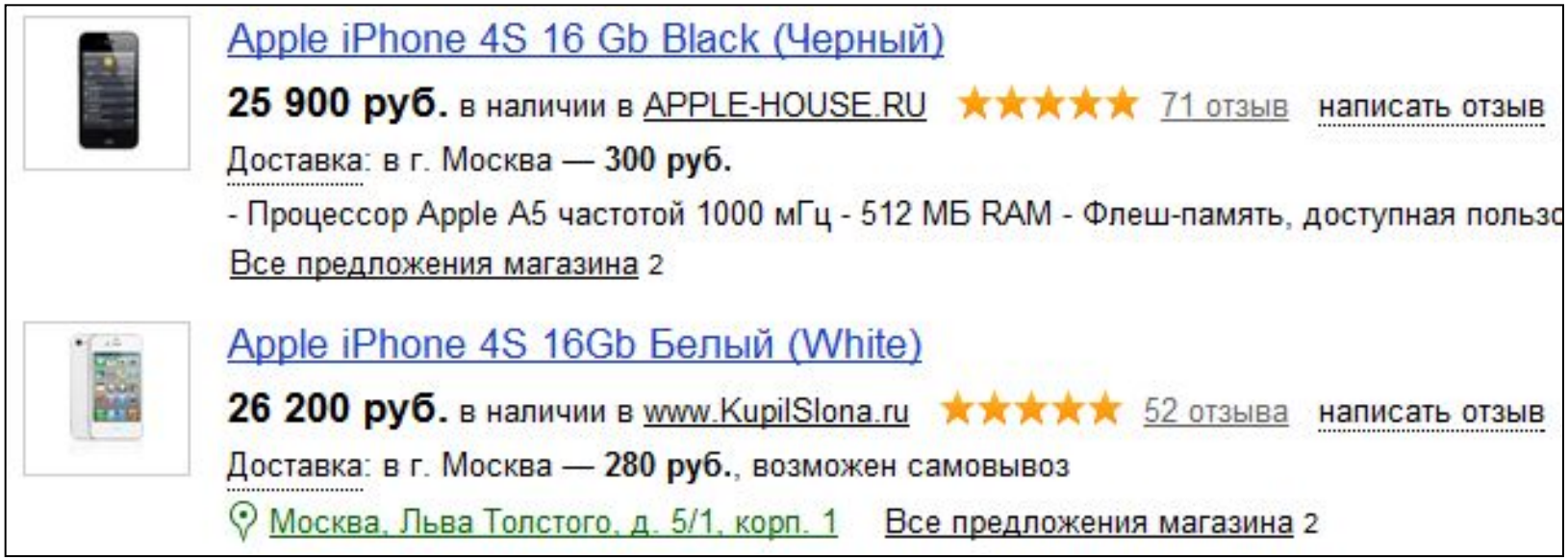
- Аспекты доверия покупателей
- Стратегия ценообразования
- Управление стоимостью клика

Конкуренция должна быть здоровой

Ключевые факторы доверия покупателей

Пора выйти из тени!

1. Укажите адрес магазина или точки самовывоза



Пора выйти из тени!

2. Не бойтесь разговаривать с покупателем!
   - Телефон
     - Сильное влияние на конверсию для дорогих и технически сложных товаров
   - Мессенджеры
   - Онлайн-консультант

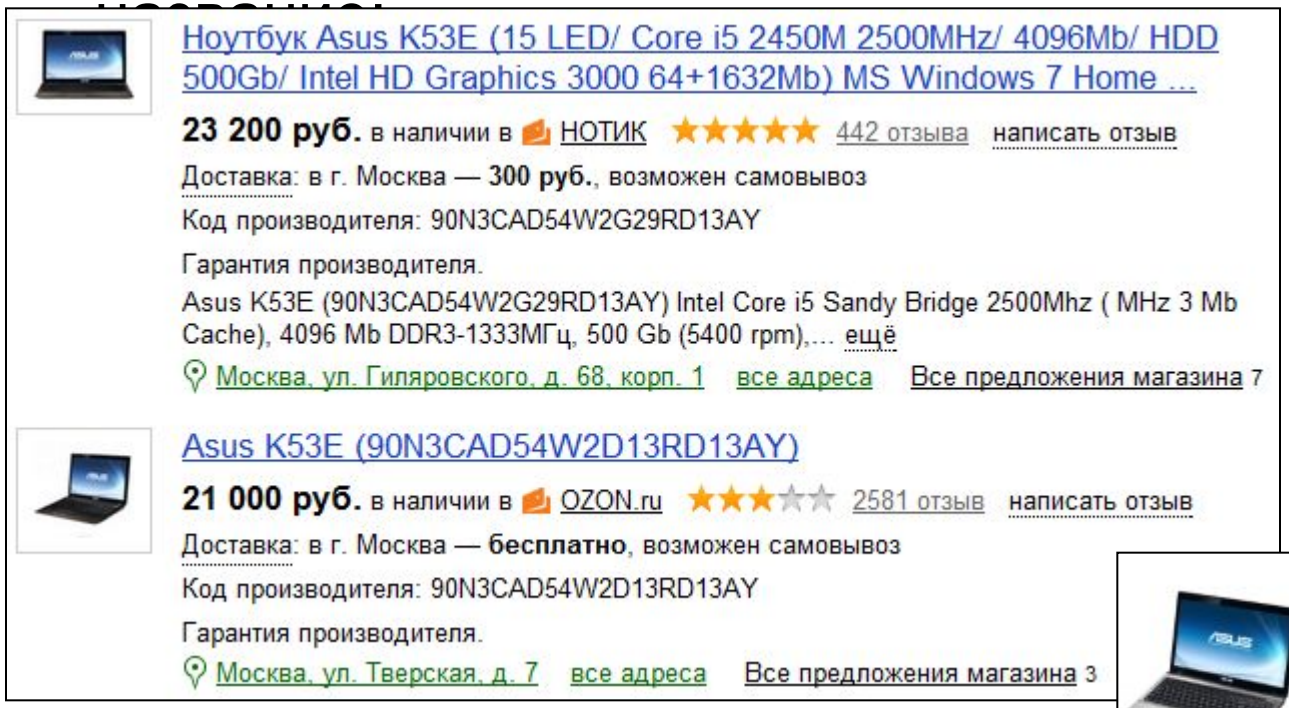
Perfect-tv.ru	(495) 792-1495	1,90
TechHome.ru	(495) 775-8047	3,30
Техносила	(495) 777-8777	4,08
Десятое измерение	(495) 660-9012	1,79
comp2you.ru	(495) 785-3888	3,39
ОГО	(495) 229-5653	4,28
Стор-СПб	(812) 712-1621	2,22
Techport.ru	(495) 228-6669	3,79
Storr.ru	(495) 287-9988	4,23
OLDI Computers	(495) 221-1111	4,42
Runmouse.ru	--	1,77

Как стимулировать делать заказ через сайт

1. ~~Убрать с сайта / выключить телефон;~~
2. ~~Попросить делать заказ через сайт;~~
3. Сделать дружественный и понятный интерфейс сайта и заказа;
4. Дать найти ответы покупателю на его вопросы на сайте до заказа.
5. Оперативный контакт с покупателем.

Типичные ошибки размещения

- отсутствие картинок, описания товара, некорректное



Типичные ошибки размещения

- отсутствие или некорректные условия доставки;

Доставка по Москве курьером от 200 руб. до 1 200 руб. Стандартная доставка по Москве в пределах МКАД. Осуществляется в день заказа или на следующий день, в зависимости от загрузки курьерской службы. Стоимость доставки - от 200 рублей.

Доставка по Москве курьером В пределах МКАД - от 290 руб. За МКАД - от 340 руб. (не более 10 км). Срочная доставка в день заказа - от 400 руб. Есть самовывоз.

Доставка по Москве курьером до 350 руб. При заказе от 3000 руб. – по Москве в пределах МКАД и за МКАД (на расстояние не более 20 км) - бесплатно, максимум за 24 часа. При заказе на сумму меньше или равную 3000 руб. — 350 руб. Подробнее

Выделяйтесь из толпы

Perfect-tv.ru	(495) 792-1495	1,90
TechHome.ru	(495) 775-8047	
Техносила	(495) 777-8777	
Десятое измерение	(495) 660-9012	
comp2you.ru	(495) 785-3888	
ОГО	(495) 229-5653	
Стор-СПб	(812) 712-1621	
Techport.ru	(495) 228-6669	
Storr.ru	(495) 287-9988	4,23
OLDI Computers	(495) 221-1111	4,42
Runmouse.ru	--	1,77

HTC Sensation GSM, 3G (UMTS), тип: смартфон/коммуникатор, Android 2.3, вес: 148 г, ШхВхТ: 65x126x11 мм, экран: 4.3", 540x960 пикс., MP3, FM-радио, Bluetooth, Wi-Fi, GPS, фотокамера

- доставка: В пред. МКАД: 350руб., 700руб. от 5кг; за пред. МКАД от 700руб.
- VISA, MasterCard, Diners Club, Яндекс.Деньги, WebMoney, Мобильны
- заказать | сайт фирмы

PixeL24.ru

14050 р.

подтвержденный склад

(495) 517-92-96

ICQ, Skype, Sipnet

Рейтинг: ★★☆

Отзывов: 3 | Пожаловаться

XCOM-DOM (сертифицирован Philips)	9669	4,89
Abcmarket	(495) 740-5695	1,85
Mirbt.ru	(495) 232-5453	4,63

Ноутбук Asus K53E (i3-2350M/3Gb/320Gb/W7HB)

21 820 руб. на заказ в ЗАКАЖИ (Мск) ★★★☆☆ 582 отзыва написать отзыв

Доставка: в г. Москва — **300 руб.**, возможен самовывоз быстрый заказ

Гарантия производителя.

Москва, ул. Волочаевская, д. 12А, корп. 1А, офис 03 Все предложения магазина 4

Клики есть. Где заказы???

Будьте дружественны к пользователю:

1. Возможность сделать заказ без регистрации;
   - Использование OpenID авторизаций крупных сервисов

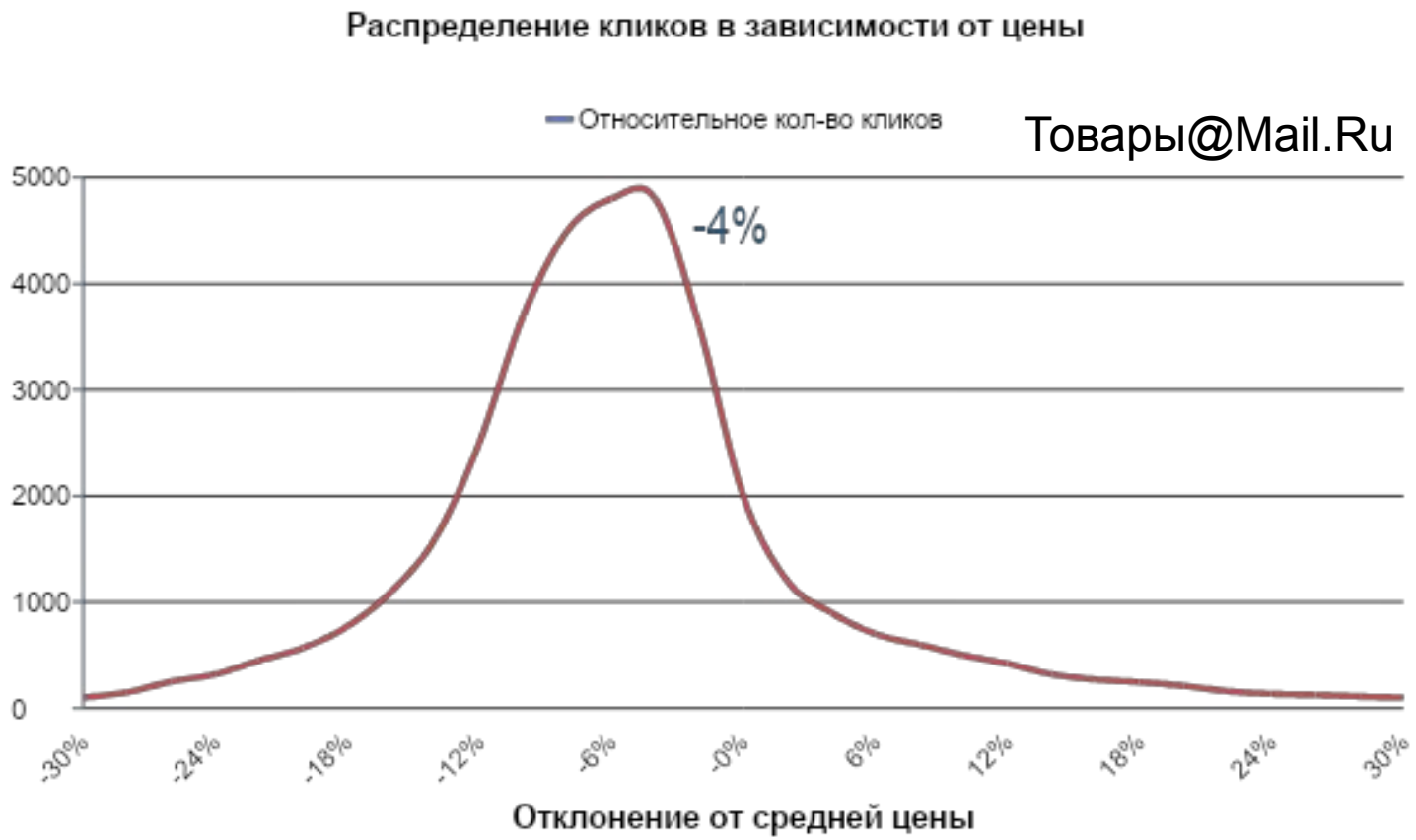
2. Минимально необходимое количество данных необходимых для регистрации;

3. Достоверные данные о наличии товара;

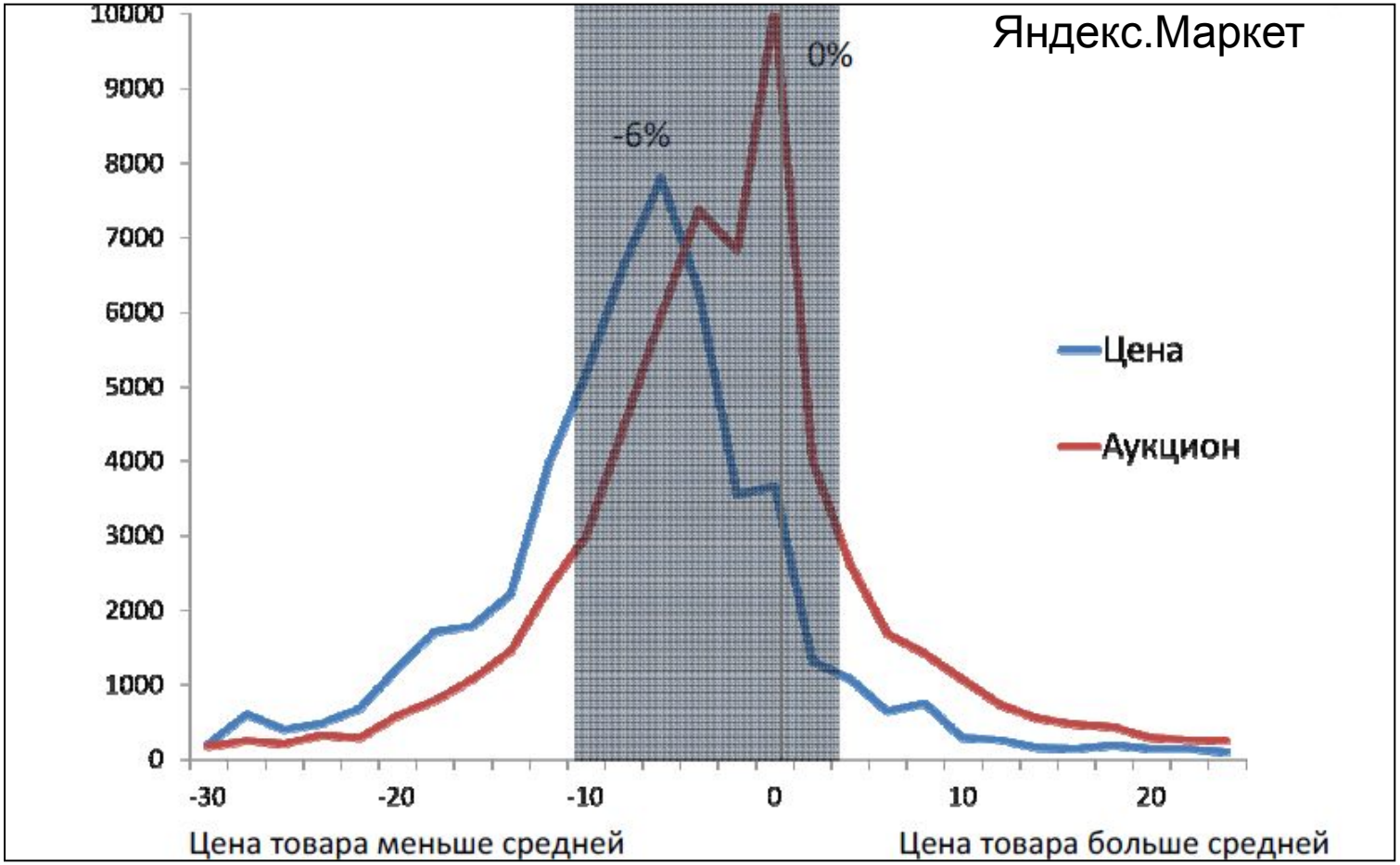
4. Точные условия и стоимость доставки на странице товара;

5. Подробные данные о контактах, сертификатах, других факторах влияющих на доверие;

Лидерство по цене не дает лидерства по кликам



Лидерство по цене не дает лидерства по кликам

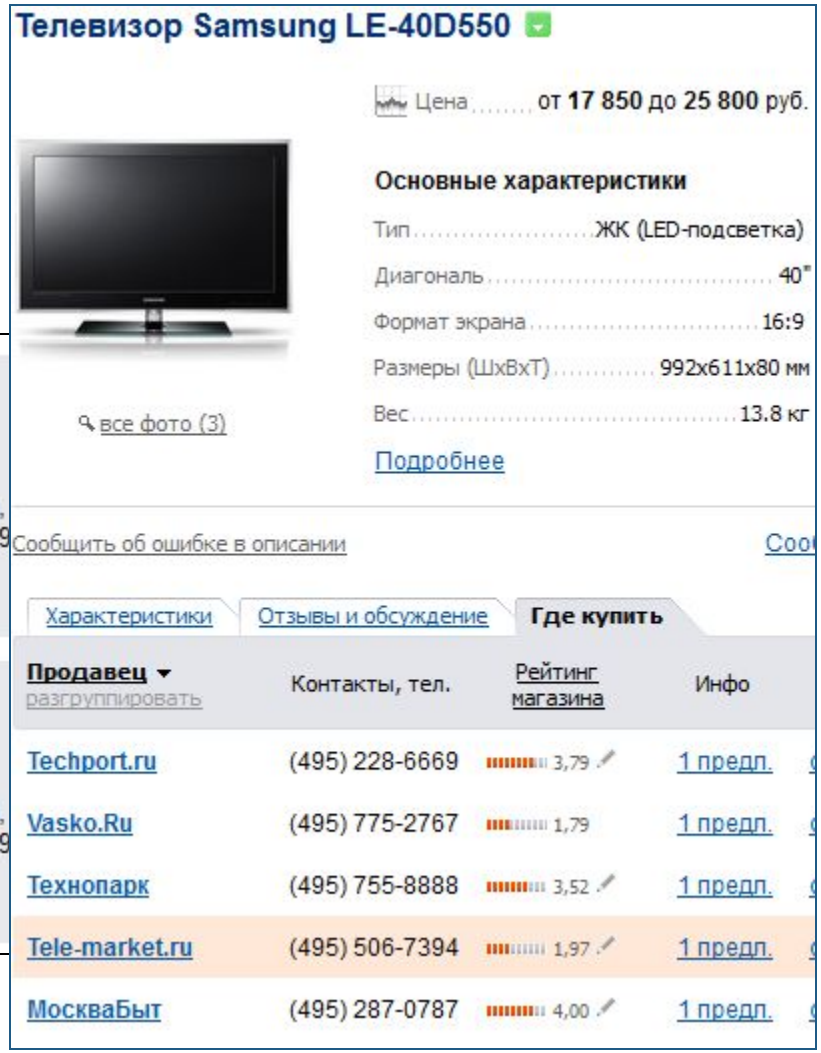


Факты и цифры аукциона

1. Всего 11,5% кликов в карточке модели делаются после сортировки по цене. (Товары@Mail.Ru)
2. Всего 26% пользователей сортируют по цене. Они генерируют 20% всех кликов торговой площадки. (Яндекс.Маркет)
3. Всего 30% интернет-магазинов участвуют в аукционе.
4. Эти 30% участников аукциона получают 50% всех кликов сделанных в карточках моделей.

Клики тем, кого видно

Дайте шанс пользователям увидеть ваше предложение!



Участие в аукционе «как все»

- Множество товаров;
- Единая ставка;
- Товары с разным уровнем цены (относительно рынка);
- Товары с разной наценкой;
- Только общие данные об эффективности размещения.

Проблемы «автономного» аукциона

- Дорогие клики по товарам с маленькой наценкой;
- Мало кликов по товарам с большой наценкой;
- Нет данных о конверсии по группам и товарам.

Умное размещение

Использование в XML файле прайса:

- ставок (требуется необходимый функционал в CMS);
- меток UTM (поддерживается всеми популярными системами веб-аналитики).

Умная веб-аналитика

Структура ссылок UTM:

- utm_source (источник перехода);
- utm_medium (средство маркетинга: cpc, баннер, …);
- utm_campaign (товарная группа);
- utm_content (товар).

Пример ссылки:

http://shop.ru/fuji120/?utm_source=price.ru&
utm_medium=cpc&utm_campaign=foto&utm_content=fuji120

Умная веб-аналитика

Что дает:

- Можно определить конверсию отдельных товаров и групп
- Можно сравнивать рекламные источники
- Возможность расчета ставок
  (на основе показателя «Полезность посещения» в отчете «Электронная торговля» системы Google Analytics)
- Бесплатно

Недостатки:

- Необъективные данные для магазинов с малым количеством заказов или большой долей заказов через телефон (>40%)

Отчет «Источники трафика» (GA)

Посещения	Доход	Транзакции	Средняя ценность	Коэффициент транзакций	Ценность посещения
143 083 % от общего количества: 100,00 % (143 083)	**5 565 338,00 руб.** % от общего количества: 100,00 % (5 565 338,00 руб.)	**1 548** % от общего количества: 100,00 % (1 548)	**3 595,18 руб.** В среднем по сайту: 3 595,18 руб. (0,00 %)	**1,08 %** В среднем по сайту: 1,08 % (0,00 %)	**38,90 руб.** В среднем по сайту: 38,90 руб. (0,00 %)

Основной параметр: Источник или канал Источник Канал Другое

Показать на диаграмме Дополнительный параметр Ещё...

Тип сортировки: По умолчанию

	Источник или канал	Посещения	Доход	Транзакции	Средняя ценность	Коэффициент транзакций	Ценность посещения
1.	yandex / organic	59 923	1 997 382,00 руб.	610	3 274,40 руб.	1,02 %	33,33 руб.
2.	google / organic	53 233	1 231 039,00 руб.	347	3 547,66 руб.	0,65 %	23,13 руб.
3.	market / cpc	7 942	1 493 022,00 руб.	367	4 068,18 руб.	4,62 %	187,99 руб.

Отчет по кампаниям (GA)

Посещения	Доход	Транзакции	Средняя ценность	Коэффициент транзакций	Ценность посещения
9 930	**572 019,00 руб.**	**140**	**4 085,85 руб.**	**1,41 %**	**57,61 руб.**
% от общего количества: 2,12 % (469 215)	% от общего количества: 3,04 % (18 829 120,00 руб.)	% от общего количества: 2,83 % (4 939)	В среднем по сайту: 3 812,33 руб. (7,17 %)	В среднем по сайту: 1,05 % (33,94 %)	В среднем по сайту: 40,13 руб. (43,55 %)

Основной параметр: Источник или канал Другое

Показать на диаграмме | Дополнительный параметр: Кампания | Тип сортировки: По умолчанию | Ещё...

	Источник или канал	Кампания	Посещения	Доход	Транзакции	Средняя ценность	Коэффициент транзакций	Ценность посещения
1.	yandex / cpc	videoregistratori_parkcity	4 661	267 112,00 руб.	74	3 609,62 руб.	1,59 %	57,31 руб.
2.	yandex / cpc	pocketbook	2 209	117 444,00 руб.	21	5 592,57 руб.	0,95 %	53,17 руб.
3.	yandex / cpc	aksessuari_videoregistratori	976	47 911,00 руб.	19	2 521,63 руб.	1,95 %	49,09 руб.
4.	yandex / cpc	aksessuari_pocketbook	687	36 094,00 руб.	12	3 007,83 руб.	1,75 %	52,54 руб.
5.	yandex / cpc	videoregistratori_dod	444	22 650,00 руб.	3	7 550,00 руб.	0,68 %	51,01 руб.
6.	yandex / cpc	explay_reader	291	14 300,00 руб.	3	4 766,67 руб.	1,03 %	49,14 руб.
7.	yandex / cpc	videoregistratori_dvr	269	26 450,00 руб.	3	8 816,67 руб.	1,12 %	98,33 руб.
8.	yandex / cpc	onyx_reader	154	6 520,00 руб.	1	6 520,00 руб.	0,65 %	42,34 руб.
9.	yandex / cpc	sony_reader	98	8 310,00 руб.	1	8 310,00 руб.	1,02 %	84,80 руб.
10.	yandex / cpc	amazon	58	0,00 руб.	0	0,00 руб.	0,00 %	0,00 руб.

Что измеряемо – то управляемо

Хотим тратить на привлечение трафика **3%** от оборота.

Исходные результаты размещения на прайсовой площадке:
Общая стоимость переходов: 30.000 рублей.
Заказов прошедших через корзину на 400.000 рублей
Доля заказов через телефон: 50%.

30.000 / (400.000 * 1.5) = **5%**

Ставки надо снижать. Но на какие группы товаров???

Цените каждое посещение

Посещения	Доход	Транзакции	Средняя ценность	Коэффициент транзакций	Ценность посещения
9 930	**572 019,00 руб.**	**140**	**4 085,85 руб.**	**1,41 %**	**57,61 руб.**
% от общего количества: 2,12 % (469 215)	% от общего количества: 3,04 % (18 829 120,00 руб.)	% от общего количества: 2,83 % (4 939)	В среднем по сайту: 3 812,33 руб. (7,17 %)	В среднем по сайту: 1,05 % (33,94 %)	В среднем по сайту: 40,13 руб. (43,55 %)

Основной параметр: Источник или канал Другое

Показать на диаграмме | Дополнительный параметр: Кампания | Тип сортировки: По умолчанию | Ещё...

	Источник или канал	Кампания	Посещения	Доход	Транзакции	Средняя ценность	Коэффициент транзакций	Ценность посещения
1.	yandex / cpc	videoregistratori_parkcity	4 661	267 112,00 руб.	74	3 609,62 руб.	1,59 %	57,31 руб.
2.	yandex / cpc	pocketbook	2 209	117 444,00 руб.	21	5 592,57 руб.	0,95 %	53,17 руб.
3.	yandex / cpc	aksessuari_videoregistratori	976	47 911,00 руб.	19	2 521,63 руб.	1,95 %	49,09 руб.
4.	yandex / cpc	aksessuari_pocketbook	687	36 094,00 руб.	12	3 007,83 руб.	1,75 %	52,54 руб.
5.	yandex / cpc	videoregistratori_dod	444	22 650,00 руб.	3	7 550,00 руб.	0,68 %	51,01 руб.
6.	yandex / cpc	explay_reader	291	14 300,00 руб.	3	4 766,67 руб.	1,03 %	49,14 руб.
7.	yandex / cpc	videoregistratori_dvr	269	26 450,00 руб.	3	8 816,67 руб.	1,12 %	98,33 руб.
8.	yandex / cpc	onyx_reader	154	6 520,00 руб.	1	6 520,00 руб.	0,65 %	42,34 руб.
9.	yandex / cpc	sony_reader	98	8 310,00 руб.	1	8 310,00 руб.	1,02 %	84,80 руб.
10.	yandex / cpc	amazon	58	0,00 руб.	0	0,00 руб.	0,00 %	0,00 руб.

Расчет ставок

Кампания	Ценность посещения	С учетом звонков	Ставка
videoregistratori_parkcity	57,31р.	85,97р.	2,58р.
pocketbook	53,17р.	79,76р.	2,39р.
aksessuari_videoregistratori	49,09р.	73,64р.	2,21р.
aksessuari_pocketbook	52,54р.	78,81р.	2,36р.
videoregistratori_dod	51,01р.	76,52р.	2,30р.
explay_reader	49,14р.	73,71р.	2,21р.
videoregistratori_dvr	98,33р.	147,50р.	4,42р.
onyx_reader	42,34р.	63,51р.	1,91р.
sony_reader	84,80р.	127,20р.	3,82р.

Конверсия

Канал приема заказов:

- Сайт (легко подсчитать конверсию);
- Телефон (как подсчитать конверсию?).

Методы подсчета конверсии с телефона:

- Разные телефоны;
- Коды клиента;
- Коды товара.

Высший пилотаж

Доля от оборота – недостаточно гибко для вас?

Слишком много товарных групп с разной наценкой?

У Google Analytics есть API. Но нет данных о наценке.

Используйте данные о конверсиях и полезности посещения для полуавтоматизированного управления ставками внутри вашей CMS.

Вместо заключения

- Анализируйте
- Оптимизируйте
- Монетизируйте

ВОПРОСЫ?

ТОВАРЫ@mail.ru

Болтнев Илья
Менеджер по продвижению проекта Товары@Mail.Ru
i.boltnev@corp.mail.ru

@mail.ru