

# Электронная коммерция в розничных сетях

VI конференция "Электроника: производство и торговля"  
20 ноября 2009

# Уровни компетенции в электронной коммерции

## 0. Сайт-визитка

На сайте представлена общая информация о компании и список магазинов. Выборочно представлены рекламные акции

The screenshot displays the website for 'ЭЛЕКТРОНИКА БЕРИНГОВ' (Elektronika Beringov). The header includes the company name, a logo for 'КОРПОРАТИВНЫЙ РИНГТОН' (Corporate Ringtone), and contact information. A navigation bar offers options like 'Товары по каталогу', 'Вызвать специалиста', etc. The main content area features a large promotional banner for a 'БОЛЬШАЯ РАСПРОДАЖА' (Big Sale) with a 'ТОРГ уместен' (Discount is appropriate) tag and a 'ГАРАНТИЯ до 1 ГОДА' (1-year warranty) offer. To the left, there is a 'TOP 10' list of products, and to the right, a section titled 'Конкурентные преимущества' (Competitive advantages) listing benefits like 'Более 15 кредитных программ' (More than 15 credit programs) and 'Автоматизированный Сервисный Центр' (Automated Service Center). Below the main banner, there are sections for 'Товары со скидкой' (Discounted goods) featuring items like a 'ОБОГРЕВАТЕЛЬ Schott' (Heater) and an 'LCD ТЕЛЕВИЗОР LG' (LCD TV).

## 1. Сайт- витрина

Есть товарный каталог, заказать товары на сайте невозможно.

Пример - многие сайты производителей товаров

**Tefal**  
Без твоих идей не обойтись.

Горячие новости    Продукция    Где купить    Журнал TEFAL    О TEFAL    Сервис

TEFAL > Полный ассортимент > Утюги > Утюги с паром > Ultragliss Cordless

### Ultragliss Cordless

FV7010  
Можно гладить с проводом и без!

- ▶ Глажение с проводом и без
- ▶ Металлокерамическая подошва Ultragliss® Diffusion
- ▶ Система хранения шнура на подставке
- ▶ Система фиксации к доске

**Где купить?**  
Печать

**Другие характеристики**

- ▶ Мощность 2000 Вт
- ▶ Регулируемый пар до 30г/мин
- ▶ Паровой удар 80 г/мин
- ▶ Вертикальный пар
- ▶ Функция «Капля-стоп»
- ▶ Интегрированная система защиты от накипи Anti-Calc Plus
- ▶ Противоизвестковый стержень
- ▶ Функция самоочистки
- ▶ Резервуар для воды 200 мл
- ▶ Комфортная ручка
- ▶ Спрей

К вашим услугам

**Утюги**  
КАК ВЫБРАТЬ  
Сравнить  
Обратите внимание  
Вопросы-Ответы  
Советы  
Словарь  
Как удалить пятна?  
Секреты Tefal по удалению пятен.

Покрывте палладиен  
Подошва Autoclean  
Легкое скольжение

## 2. Сайт-магазин

Есть товарный каталог, можно заказать товар. Представляет собой отдельный канал продаж, слабо-интегрированный в систему продаж компании

Пример: сайты-дискаунтеры сетей:

- smarton.ru
- halyava.ru

### Виды ассортиментной политики

- Ассортимент совпадает с розницей
- Ассортимент по сравнению с розницей дополнен специальными товарами только для интернет, можно купить товар под заказ

# Уровни компетенции в электронной коммерции

товары и цены | новинки | рекомендуем купить

форум | регистрация | помощь

товаров : 0  
сумма : 0,-



ТВ, аудио, blu-ray, dvd

кухонная техника

gps навигация

телефоны

iPod, mp3-плееры

красота и здоровье

ноутбуки, пк

климатическая техника

фото и видео камеры

встраиваемая техника

программы и игры для ПК

кино и музыка

бытовая техника

техника для авто

игры, игровые приставки

специальные предложения

заказ товаров

(495) 980-73-19

## LED - ТЕЛЕВИЗОРЫ



исключительное качество изображения

smart модель

Фотоаппарат цифровой 10 Мпикс



Nikon Coolpix S220 Black

4990,-



smart модель

Мобильный телефон



Nokia 5030 graphite

1890,-



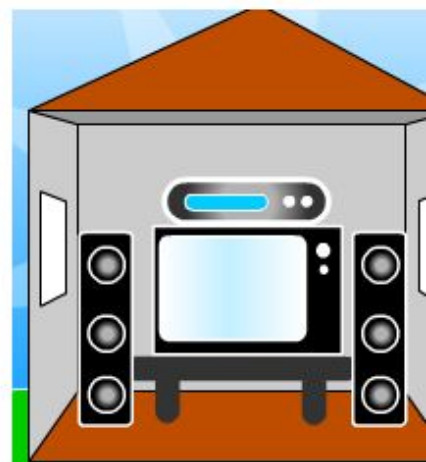
smart модель

Фотоаппарат цифровой 10 Мпикс



Nikon Coolpix L100 Black

8990,-



Выбор по бренду:

все бренды

ПОИСК

Smart-po

# Уровни компетенции в электронной коммерции

**ХАЛЯВА**  
ДЛЯ ТЕХ, КТО ЛЮБИТ ДЕНЬГИ!

Москва  Количество товаров - 0 На сумму - 0 р.

 Nokia E75  Nokia E75

Карты ХАЛЯВА | Мобильная связь | LUXURY | Ноутбуки | Фото/Видео | Аудио | Телефония | Другое

**Карты ХАЛЯВА**

Введите название товара   
Поиск товара по параметрам

Выбор товара  
Товарные группы   
Выберите группу   
Выберите тип товара   
Выберите производителя

**(495) 933-75-47**  
Заказать обратный звонок  
ул. Петровка, д. 17, стр. 4  
shop@xalava.ru  
📅 9:00 – 19:00  
📅 9:00 – 19:00

  
Samsung witu  
Интуитивно понятный СЕНСОРНЫЙ интерфейс  
Самые СОВРЕМЕННЫЕ возможности  
i900  
Полный СПЕКТР развлечений  
Изысканная ПРОСТОТА

 Скоро в продаже  
315° NW  
**Apple iPhone 3GS**  
★★★★★

 Скоро в продаже  
**Samsung GT-S3650 Corby**  
★★★★★  
**НОВИНКА**

Новости и акции  
17.09.2009  
**i7500 – Google Android во всей красе**  
Мы долго ждали появления аппарата на платформе Android. И мы его дождались! Встречаем новинку - [Samsung i7500!](#)

17.09.2009  
**Больше, чем навигатор!**  
Всем автомобилистам: в нашем магазине новые навигаторы teXet! Теперь функций еще больше, а цены все такие же низкие!



## 3. Сайт электронной коммерции с элементами multichannel sales, интегрированный в структуру компании

### Способы интеграции:

- Интернет-самовывоз
- Отображение остатков магазинов в карточке товаров
- Интернет-купон на скидку
- Интеграция с программами лояльности компании
- Поддержка розничных акций в интернет-магазине

### Проблемы:

- Различные модели ценообразования



Характеристики

Аксессуары

Отзывы

Кредит

Наличие в магазинах ▼

Выберите город ▼

выбрать

Выберите город

Владивосток

Находка

Уссурийск

Забрать в магазине

Выберите интересующий вас товар и проверьте наличие в магазинах Эльдорадо. Выберите удобный для вас магазин и оформите заказ. Забрать и заказать товары на сайте, а забрать в магазине!

1. Выберите интересующий вас товар и проверьте наличие в магазинах Эльдорадо
2. Добавьте выбранные товары в корзину
3. Отметьте тип доставки "Забрать в магазине"
4. Выберите удобный для вас магазин и оформите заказ
5. **Обязательно** дождитесь подтверждения по электронной почте с дальнейшими инструкциями
6. Распечатайте подтверждение и обязательно возьмите его с собой в магазин. Вы должны прийти в магазин в течение двух дней
7. В магазине подойдите к службе информации
8. Получите у сотрудника службы информации товарный чек для оплаты
9. Оплатите Ваш заказ на кассе удобным для Вас способом (наличные, банковская карта, подарочная карта)
10. Вернитесь к службе информации и получите Ваш заказ.

[Подробнее о самовывозе](#)

Характеристики

Аксессуары

Отзывы

Кредит

Наличие в магазинах ▼

Владивосток



выбрать

## Доступны для самовывоза

[ул. Красного Знамени, д.61ж](#)

9 799 руб.

[ул. Русская, д.87](#)

9 799 руб.

[ул. Фадеева, д.30б](#)

9 799 руб.



## Как получить товар в магазине

Теперь вы можете выбрать и заказать товары на сайте, а забрать в магазине!

1. Выберите интересующий вас товар и проверьте наличие в магазинах Эльдорадо
2. Добавьте выбранные товары в корзину
3. Отметьте тип доставки "Забрать в магазине"
4. Выберите удобный для вас магазин и оформите заказ
5. **Обязательно** дождитесь подтверждения по электронной почте с дальнейшими инструкциями
6. Распечатайте подтверждение и обязательно возьмите его с собой в магазин. Вы должны прийти в магазин в течение двух дней
7. В магазине подойдите к службе информации
8. Получите у сотрудника службы информации товарный чек для оплаты
9. Оплатите Ваш заказ на кассе удобным для Вас способом (наличные, банковская карта, подарочная карта)
10. Вернитесь к службе информации и получите Ваш заказ.

[Подробнее о самовывозе](#)

# Интернет-самовывоз

Наименование	Цена	Кол-во	Сумма	Действия
 <b>LCD телевизор PHILIPS 19PFL3403</b>	9 999 руб.	<input type="text" value="1"/> <a href="#">Обновить</a>	<b>9 999 руб.</b>	<a href="#">Отложить</a> <a href="#">Удалить</a>
<b>Не забудьте...</b>				
<a href="#">сертификат ПДС на 3 года</a>	1 649 руб.	<a href="#">Добавить</a>		
<a href="#">сертификат ПДС на 2 года</a>	979 руб.	<a href="#">Добавить</a>		
<a href="#">Кронштейн HITECHNIC HTF100S</a>		<a href="#">Добавить</a>		
<a href="#">Антенна VIVANCO TVF 05</a>		<a href="#">Добавить</a>		
<a href="#">Пульт ДУ VIVANCO 22774 UR810</a>		<a href="#">Добавить</a>		
<a href="#">все аксессуары</a>				
<a href="#">Установка и подключение</a>				
 <b>Антенна VIVANCO TVF 05</b>	599 руб.	<input type="text" value="1"/> <a href="#">Обновить</a>	<b>599 руб.</b>	<a href="#">Отложить</a> <a href="#">Удалить</a>

Выбранный Вами регион:

**Приморский край** [Сменить регион](#) ▾

## Выберите вид доставки

**Забрать в магазине NEW** [\(подробнее\)](#)

При выборе доставки через самовывоз цены будут уточнены на этапе выбора магазина

**0 руб.**

Итого:

**10 598 руб.**

[Продолжить покупки](#)

[Оформить заказ](#)

## ВЫБОР МАГАЗИНА

Наименование	Цена	Кол-во	Сумма
<a href="#">LED телевизор SAMSUNG UE32B6000VW</a>	47 599 руб.	<input type="text" value="1"/>	47 599 руб.
<a href="#">Ноутбук MSI U120-015RU (Intel Atom N270 1.6GHz/10.0"/1Gb/160Gb/GMA950/WiMAX/Cam)</a>	11 999 руб.	<input type="text" value="1"/>	11 999 руб.
<input type="button" value="Пересчитать"/>			<b>Итого: 59 598 руб.</b>

Выберите интересующий Вас город, для вывода списка магазинов

Владивосток

**Владивосток, ул. Красного Знамени, д.61ж** [подробнее](#)

Товары полностью в наличии

LED телевизор SAMSUNG UE32B6000VW

В наличии

Ноутбук MSI U120-015RU (INTEL ATOM N270 1.6GHZ/10.0"/1GB/160GB/GMA950/WIMAX/CAM)

В наличии

**Владивосток, ул. Русская, д.87** [подробнее](#)

Товары полностью в наличии

LED телевизор SAMSUNG UE32B6000VW

В наличии

Ноутбук MSI U120-015RU (INTEL ATOM N270 1.6GHZ/10.0"/1GB/160GB/GMA950/WIMAX/CAM)

В наличии

**Владивосток, ул. Фадеева, д.306** [подробнее](#)

Товары полностью в наличии

LED телевизор SAMSUNG UE32B6000VW

В наличии

Ноутбук MSI U120-015RU (INTEL ATOM N270 1.6GHZ/10.0"/1GB/160GB/GMA950/WIMAX/CAM)

В наличии

## Пылесосы с контейнером

**НОВИНКА**

**3 999** руб.

[посмотреть уценённые экземпляры](#)

**%** Скидка по дисконтным картам на этот товар не предоставляется



### Пылесос с контейнером LG V-C6717 S

**Технические характеристики** пылесоса с контейнером LG V-C6717 S

Мощность (Вт)	1 700
Мощность всасывания	330 аВт
Пылесборник	Пластиковый контейнер
Объем пылесбор./контейнера (л)	1
Система фильтрации	Моторный, моющийся фильтр HEPA H12
Авт.смотывание шнура	есть
Регулировка мощности	На корпусе
Назначение.	Для сухой уборки
Размер	Компактный
Уровень шума (дБ)	80
Материал трубок	Металлические
Тип трубки пылесоса	Телескопическая
Длина шнура (м)	7
Индикатор зап. пылесборника	нет
Комплект	Насадки, шланг, инструкция

### НЕ ЗАБУДЬТЕ КУПИТЬ

- ▶ [Аксессуары к бытовой технике](#)
- ▶ [Удлинитель и сетевые переходники](#)
- ▶ [Чистящие средства](#)

### НАЛИЧИЕ В МАГАЗИНАХ

<a href="#">Интернет-магазин</a> 16:11:2009 12:24:07	3 999 р.
<a href="#">МИР в Балашихе</a> 16:11:2009 13:36:32 количество ограничено	4 390 р.
<a href="#">МИР в Бибирево</a> 16:11:2009 13:54:00	4 390 р.
<a href="#">МИР на Варшавской</a> 16:11:2009 13:50:01 количество ограничено	4 390 р.
<a href="#">МИР на Домодедовской</a> 16:11:2009 13:58:50 количество ограничено	4 390 р.
<a href="#">МИР в Кузьминках</a> 16:11:2009 13:52:21 количество ограничено	4 390 р.
<a href="#">МИР в Перово</a> 16:11:2009 13:59:05 количество ограничено	4 390 р.
<a href="#">МИР на Семеновской</a> 16:11:2009 13:55:04	4 390 р.

**ЭЛЬДОРАДО**

# скидка 5%\*

**Правила использования купона:** Купон дает право на получение скидки 5% на товары в одном чеке, при совершении покупок в магазинах «Эльдорадо» и «ЭТО». Скидки по купонам не суммируются, на товар можно получить только одну скидку. После получения скидки купон изымается, повторно скидка по купону не предоставляется. Выдача наличных денег по купонам не производится. Скидка по купону не суммируется с другими скидками или акциями. Действие скидки при покупке товара в кредит уточняйте у продавцов - консультантов.

Скидка по купону предоставляется на ограниченный ассортимент товаров (ищите в магазине надпись на ценнике ИНТЕРНЕТ-КУПОН).

**Информация для сотрудников магазина:** 1) Добавьте в выписку основной товар. 2) Считайте штрих код №1. 3) Считайте штрих код №2. Если штрих код не считывается, внесите цифры номера.




Единая информационная справочная служба, тел.: 8-800-555-11-11 (звонок бесплатный)

## ВРЕМЯ ПОКУПАТЬ В ЭЛЬДОРАДО!

\*Скидка действительна на ограниченный ассортимент товаров (ищите в магазине надпись на ценнике ИНТЕРНЕТ-КУПОН). © 2009 Эльдорадо. Все права защищены. Скидка по купону действительна до 04.04.09 г.

Мой город: Москва [Другой](#)

[Авторизоваться](#) 

[СВЯЗНОЙ клуб](#)

[СВЯЗНОЙ загрузка](#)

[О компании](#)

[Адреса магазинов](#)

[Финансовые услуги](#)

## Интернет-магазин

[Телефоны](#)

[Фото-, Видеокамеры](#)

[Аудио-, Видеоплееры](#)

[Ноутбуки, Модемы](#)

[GPS-навигация](#)

[Телевизоры](#)

[Игровые приставки, Игры](#)

[Носители памяти](#)

[Главная](#) > [Личный кабинет](#) > [Моя покупка](#)

## Оформление заказа

Символом "звездочка" (\*) отмечены обязательные для заполнения поля.

### Адрес доставки

E-Mail:

Город: \*

Сотовый телефон: \*

Контактное лицо: \*

Номер карты "Связной-Клуб":

Списать баллы

# Функции сайта Розничной сети



**Дополнительный канал продаж, возможно, интегрированный в систему продаж компании**

## **Канал коммуникаций с покупателями**

- площадка для размещения рекламных акций компании
- место рекламы товаров
- в интернете можно показать то, что запрещено в других каналах рекламы\*
- площадка для проведения специальных тематических акций
- канал обратной связи с покупателем

**Способ перенаправления трафика в магазины**

**Место информирования о компании**

**Сайт-эксперт, помощник в выборе товаров, спецпроекты**

# Функции сайта розничной сети

**КЛУБ ПОСТОЯННЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ**  
Личный кабинет

**1000**  
призов каждую неделю

**КАРТА БЕСПЛАТНО!**  
ЭЛЬДОРАДО  
Сберегательная карта

Смотрите программу «Минута Славы» на Первом!  
Выиграй в лотерее

**10 МИЛЛИОНОВ**  
рублей в финале программы!

Уже выдано купонов

8-800-555-1111  
телефон горячей линии

[www.eldorado.ru](http://www.eldorado.ru)

Гиды по страницам  
Призы  
Розыгрыши  
Победители  
Промокоды  
Вопросы - Ответы  
Минута Славы  
Эльдорадо  
новый магазин

ЭЛЬДОРАДО

ЭЛЬДОРАДО

ЭЛЬДОРАДО

# Функции сайта розничной сети



# Функции сайта розничной сети



У НАС ОЧЕНЬ МАЛЕНЬКИЕ...!

Кино и Музыка

Кухонная техника

Стирка и Уборка

Красота и Здоровье

Ноутбуки и Компьютеры

Hi-Fi техника

Телефоны и Радиостанции

Встраиваемая техника

Климатическая техника

Автозвук

Фото и Видео

Игры и Игровые приставки

Ваш город [\(изменить\)](#)  
Казань

Новости

Интернет-магазин

- Гарантия
- Как купить
- Оформление заказа
- Условия оплаты
- Доставка

Рекламные акции

У НАС ОЧЕНЬ  
МАЛЕНЬКИЕ...!

Дисконтный клуб

Кредиты

- Кредиты банков -  
партнеров
- Приним платежей

DOMO запрещенные рекламные ролики MEN



Запрещенный ролик DOMO girl



# Функции сайта розничной сети



**Media Markt**

Что у нас есть | Магазины | О нас | Вакансии | Жалобная книга

[Автоаксессуары](#) | [Телевизоры и плазменные панели](#) | **[DVD и домашние кинотеатры](#)** | [Телефоны](#) | [Техника для дома](#) | [Аудио](#) | [Техника для офиса](#) | [Фото и видео](#)  
[Компьютеры и комплектующие](#) | [Игровые приставки](#)

**DVD и домашние кинотеатры**

У нас есть домашние кинотеатры формата 5.1. Есть кинотеатры формата 7.2 — тоже домашние. Вот только, где-то на складе живет стая диких кинотеатров. Понадобятся — поощем. Не найдутся — привезем на заказ.

# Функции сайта розничной сети

## Первый вариант дизайна, 2008

**Евросеть** — Москва  
Интернет-магазины  
Консультации по общим вопросам (495) 777-77-10  
Заказ по телефону в Москве (495) 771-73-12

[Помощь](#)  
[Как купить в кредит](#)  
[Доставка и оплата](#)  
[Гарантия](#)

[Новости](#)  
[Прайс-листы](#)  
[О компании](#)

[Вход для своих](#)

[Мобильная связь](#)  
[Ноутбуки и КПК](#)  
[Фото и видео](#)  
[Аудио](#)  
[Телефония](#)  
[Другое](#)

**Евросеть Luxury**

**Новости**  
12 ноября 2007 года  
[Защитная новинка BBK X25 auto](#)  
Новый защитный автомобильный MP3 flash-плеер BBK X25 auto!

7 ноября 2007 года  
[MOTOKRZR K1 Gold и разная прицепом](#)  
С 5 ноября по 5 декабря очередная халява в салонах «Евросеть», всякую подарочную пачку на этот раз подогнала компания Motorola.

**Samsung X-METAL 1 ГБ** **2790 Р**

Музыка FM радио Фото Текст  
Товар сертифицирован. Цена действительна до 10.01.2008 г.

Оригинальное и заводское

Телефоны

**Samsung SGH-U700 Metallic Silver**  
Камера 3.20 Мрiх, экран 12 строк 240x320 пикс., GPRS, EDGE, Bluetooth 2.0, MP3-плеер

**Samsung SGH-G600 Ebony Black**  
Камера 5 Мрiх, экран 240x320 пикс., GPRS, EDGE, Bluetooth 2.0, FM-приемник

## О компании

[Компания сегодня](#)

[Новости](#)

[Благотворительный фонд](#)

[Работа в компании](#)

[Адреса магазинов](#)

[Контактная информация](#)

[Юридическая информация](#)

[Книга отзывов и предложений](#)

[Миссия и Ценности компании](#)

[Информация о производителях](#)

## Партнерам

[Корпоративным клиентам](#)

[Оптовикам](#)

[Инвесторам](#)

[Франчайзинг](#)

[Аренда торговых площадей](#)

[Тендеры](#)

# Раскрытие информации



ЛИДЕР ТОРГОВЛИ ДЕТСКИМИ ТОВАРАМИ

www.def-mir.ru

ИНВЕТОРАМ И АКЦИОНЕРАМ

ПАРТНЕРАМ

ПОСТАВЩИКАМ

ЖУРНАЛИСТАМ

ТРУДОУСТРОЙСТВО

ПОСЕТИТЕЛЯМ МАГАЗИНОВ

Главная / Инвесторам и акционерам

## Инвесторам и акционерам

- Раскрытие информации
- Финансовая отчетность по GAAP
- Новости компании
- Органы управления
- Структура Группы компаний
- История компании

В соответствии с российским законодательством и стандартами раскрытия, представляем информацию о следующих открытых акционерных обществах, входящих в Группу компаний «Детский мир»:

ОАО «Детский мир»

ОАО «Детский мир - Центр»

Investor Relations

Тендеры

Вакансии

Пресс-релизы

Магазины

Корпоративное  
управление

Аренда торговых  
площадей



## Дарить подарок — дело... хорошее! Кого поздравлять будем?

### Всё в семью

- ▶ [Маму](#)
- ▶ [Отца](#)
- ▶ [Родственника](#)
- ▶ [Жену](#)
- ▶ [Мужа](#)
- ▶ [Дочь](#)
- ▶ [Сына](#)

### Как ты к коллегам, так и коллеги к тебе

- ▶ [Начальника](#)
- ▶ [Трудовой коллектив](#)
- ▶ [Подчиненного](#)
- ▶ [Коллегу](#)

### Подарок - кому надо подарок

- ▶ [Очень важную персону](#)
- ▶ [Друга](#)
- ▶ [Дорогого человека](#)
- ▶ [Подругу](#)
- ▶ [Себя Любимого](#)
- ▶ [Знакомого / знакомую](#)



# инструменты E-Commerce

- Интернет-маркетинг
- Контент
- Ценообразование

## Интернет-маркетинг

SEO (Поисковая оптимизация)

Интернет-реклама

- Контекстная реклама
- Прайс-площадки
- Медийная реклама

Партнерские программы (affiliate marketing)

E-mail-marketing

Маркетинг в социальных сетях

Аналитика посещаемости

Usability

CRM

## Content is King

### Информация о товарах:

описания тех. характеристик,  
маркетинговое описания,  
изображения товаров  
инструкции и сертификаты соответствия

### Rich media:

3D photo,  
видеообзоры,  
flash ролики

### UGC /User Generated Content/:

обзоры,  
рейтинги,  
фото товаров

Сравнительные тесты и обзоры товаров, помощь в выборе, Новостная лента

Промо-микро сайты (iphone, ipod и т.д.)

# Некоторые причины посещения сайта розничной сети

Посетитель хочет ознакомиться с ассортиментом, ценами и текущими акциями до посещения магазина, посетитель хочет удостовериться, что товар есть в наличии в ближайшем магазине

Посетитель хочет совершить покупку

- с максимальным комфортом /заказ в интернет-магазине с доставкой на дом/
- или максимально быстро /интернет-самовывоз, получение в магазине/

Многие в больших городах покупают там, где проводят большую часть времени - в Интернет

**Спасибо за внимание**

**ВОПРОСЫ?**

**Антон Пермогоров**

**E-Commerce директор, компания Эльдorado**

**[anton.permogorov@eldorado.ru](mailto:anton.permogorov@eldorado.ru)**