

Опыт, знание, сила OZON.ru

Матвеева Анна
Санкт-Петербург 06 июня 2008г



- Более 20 млн. пользователей старше 20 лет
- Свыше 6000 интернет-магазинов
- 95% пользователей посещали интернет-магазины
- Более 15 млн. совершали покупки в Сети
- Оборот в 2007 году ~ 2 млрд. долларов США
- Темпы роста – 30-35%% в год в течение последних 4-5 лет

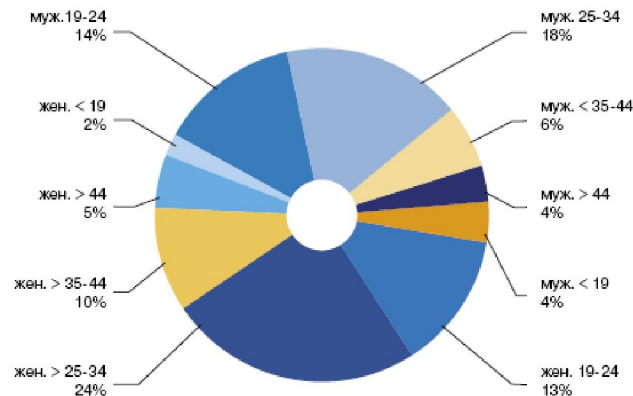
OZON.ru – лидер электронной торговли в России



Ежедневно более **100 000** посетителей

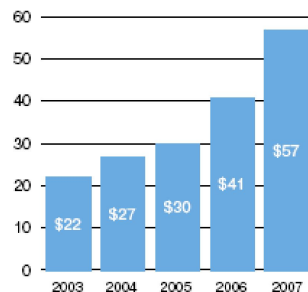
Число зарегистрированных посетителей – более **2 300 000**

Посетители OZON.ru



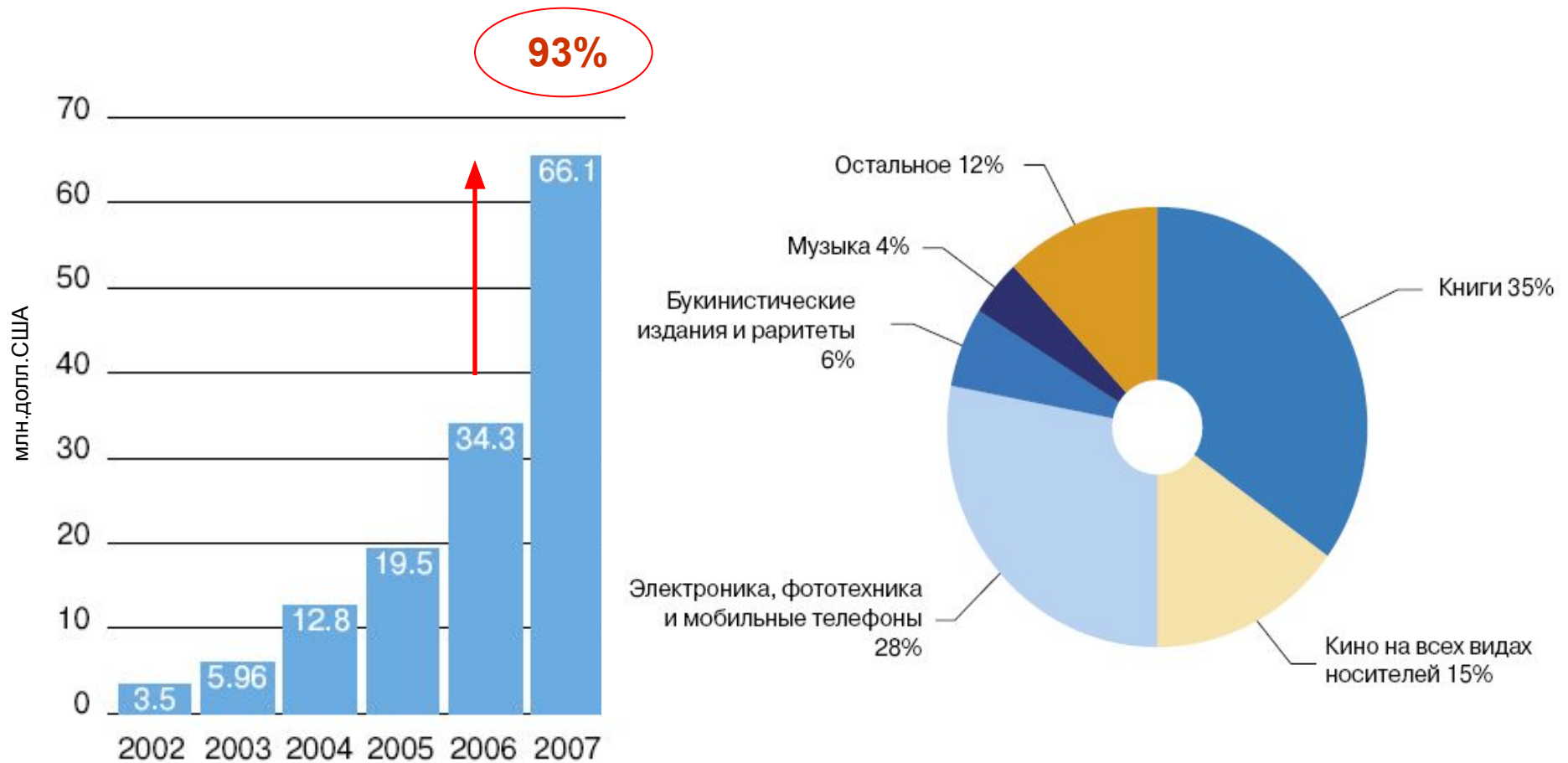
- 54% - женщины
- 46% - мужчины

Стоимость заказа, доллары США

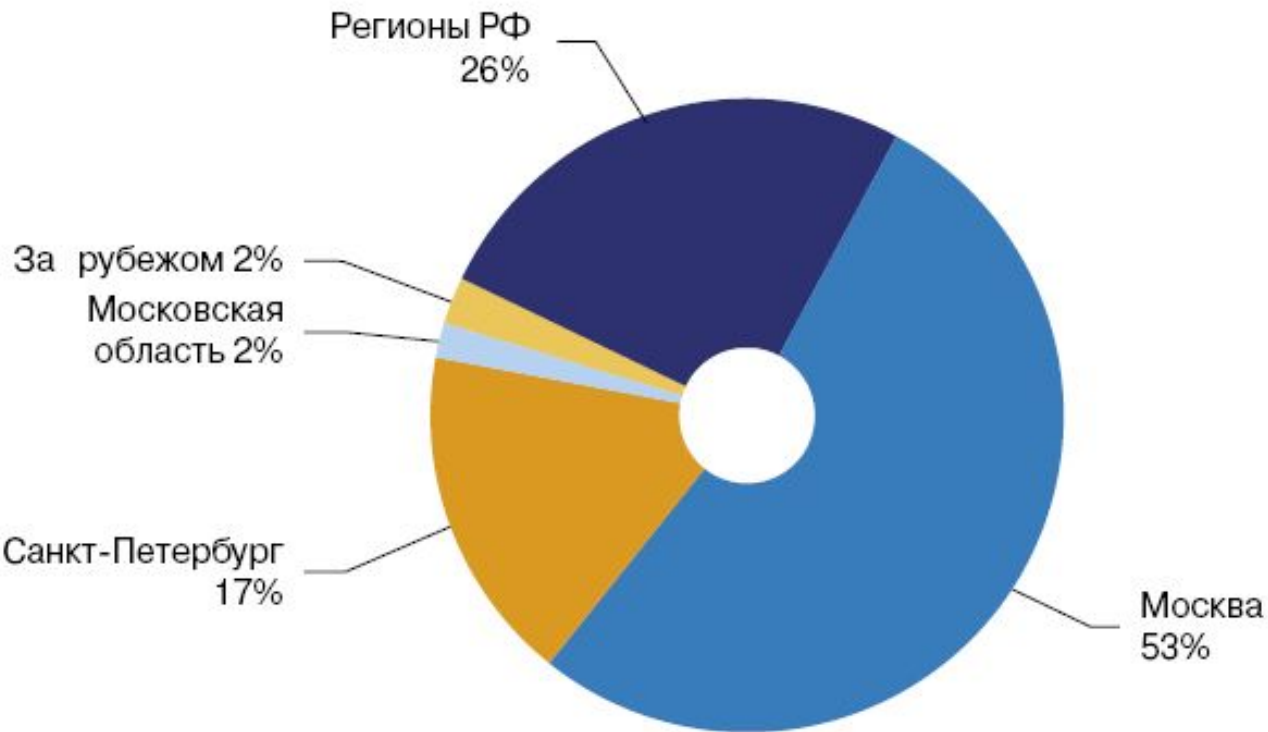


- 6% - моложе 19 лет
- 27% - 19 - 24 года
- 42% - 25 - 34 года
- 16% - 35 – 44 года
- 9% - старше 44 лет

Оборот в 2007г. - 66,1 млн. долларов США



Продажи в регионах достигли 26%



Темпы роста 2006-2008

Москва – 75%

Санкт Петербург – 88%

Крупные города – 162%

Другие города – 85%

России

Рост продаж и быстрая доставка в регионы



Прямая Курьерская партнерская доставка заказов – в **23** городах России

Средняя скорость доставки заказов в города России

Нижний Новгород – 1 день
Екатеринбург – 4-5 дней
Ростов на Дону – 3 дня
Новосибирск – 4-5 дней
Самара – 2-3 дня

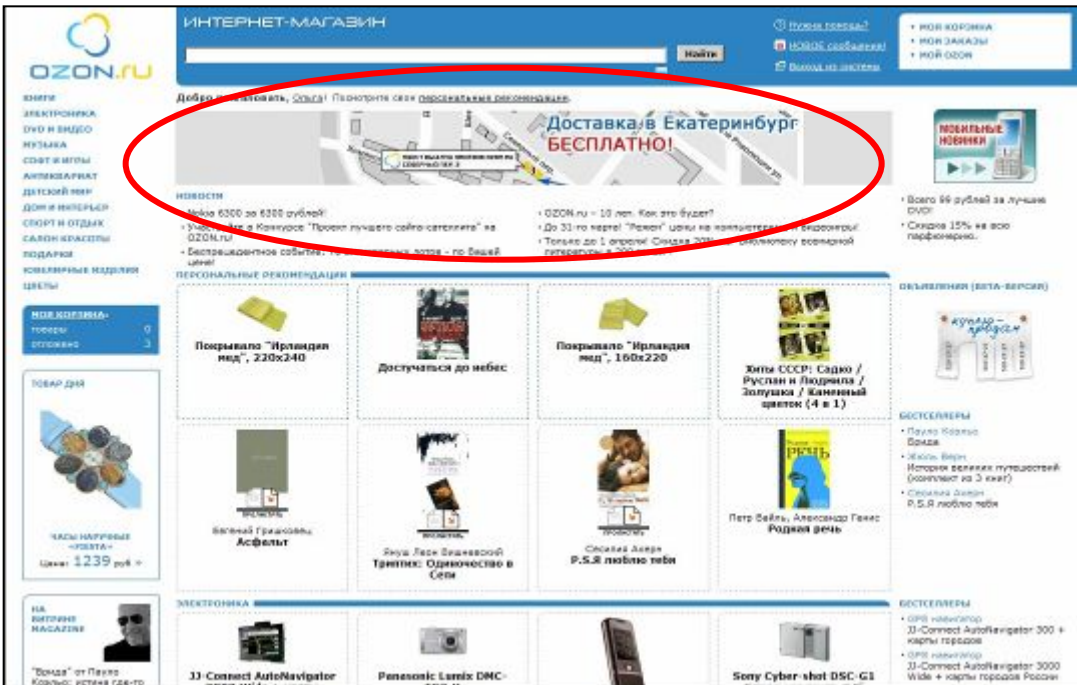
6

Медиа - кампании на региональных сайтах



The screenshot displays a web browser window with the address bar showing www.nnov.ru/. The page content includes a search bar, a navigation menu with links like 'Форумы', 'Новости', and 'Для отдыха', and several advertisements. A prominent advertisement for OZON.RU features the text 'Чтобы побаловать его' and shows a perfume bottle. Another advertisement for 'КАБИН Яркий инженер' is also visible. The browser's address bar shows the URL <http://www.nnov.ru/>.

Региональные маркетинговые кампании



ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Добрый день, [Имя]! Перейдите сюда: [персональные рекомендации](#)

Доставка в Екатеринбург БЕСПЛАТНО!

Новости: **Мини 6300 за 6300 рублей!**

- Участие в конкурсе "Проект лучшего сайта-сателлита" на OZON.RU
- Бесплатное событие: [Имя]

Персональные рекомендации:

- Покрылато "Ирландия мид", 230x240
- Достучаться до небес
- Покрылато "Ирландия мид", 160x220
- Житы СССР: Садко / Руслан и Людмила / Золушка / Кашемирский цыпек (4 в 1)
- Великий Гримальди: Асфальт
- Эквиз Леск Виланевонен Трентто: Одновременно в Семи
- Сосиски Леск P.S.R люблю тебя
- Петр Вейль, Александр Галис: Родная речь

Электроника:

- 3i-Connect AutoNavigator
- Panasonic Lumix DMC
- Sony Cyber-shot DSC G1



- Удобство и простота выбора товара и оформления заказа
- Ассортимент и представление товара на сайте
- Эффективная логистика
- Эффективное продвижение в Сети
- Постоянный, активный процесс разработки и внедрения новых алгоритмов, сервисов, проектов

Мы анализируем каждый шаг посетителя на сайте



Система веб-анализа SiteCatalyst компании Omniture позволяет:

- Оптимизировать навигацию на сайте
- Проводить анализ маркетинговых и рекламных акций
- Определять структуру товарных предложений

The screenshot displays the OZON.RU website interface. At the top, there is a navigation bar with the OZON.RU logo, a search bar, and links for account management and shopping cart. Below the navigation bar, a large banner advertises a promotion: "ПРИГЛАШАЕМ НА ВЕЧЕРИНКУ" (We invite to a party). The main content area is divided into several sections: "новости" (news), "сегодня в книжном магазине" (today in the bookstore), "сегодня в разделе dvd и видео" (today in the dvd and video section), and "сегодня в разделе dvd и видео" (today in the dvd and video section). Each section features a grid of product cards with images and titles. On the right side, there are vertical lists of "bestsellers" (бестселлеры) for different categories. At the bottom, there is a footer with contact information and legal notices.

Мы анализируем каждый шаг в производственной цепочке...



Озон – это эффективная логистика



Москва – 1000 кв.м.

Тверь – 6500 кв.м.

Питер – 250 кв.м.

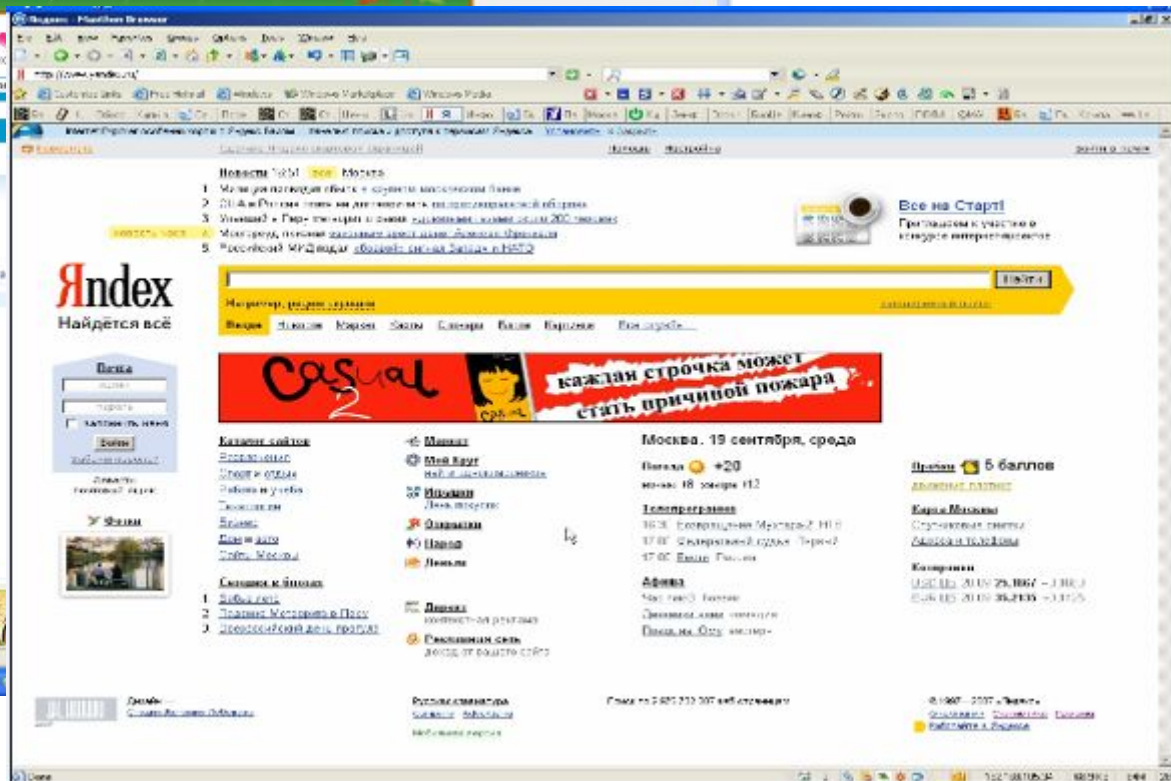
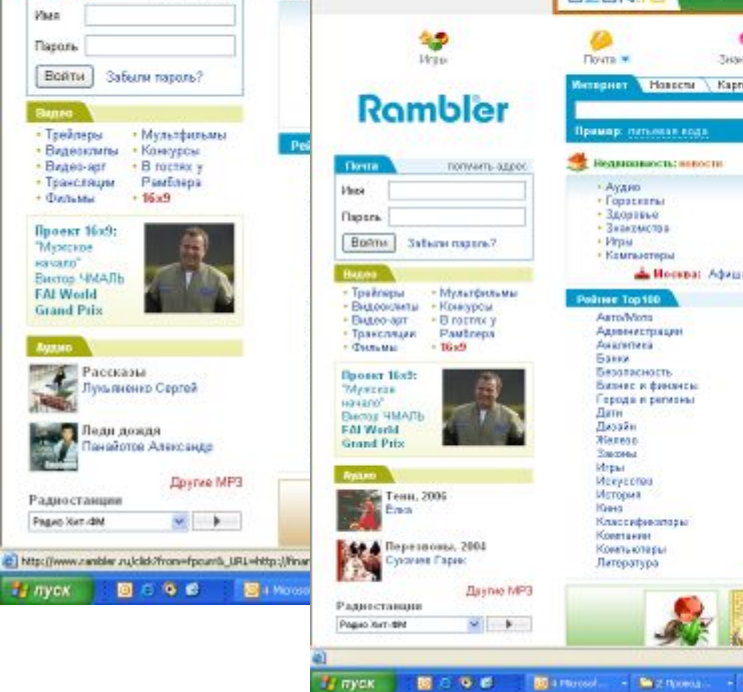


Электроника

Книги, Кино, Музыка,
Софт, Игрушки, Подарки

Антиквариат

Эффективная маркетинговая поддержка

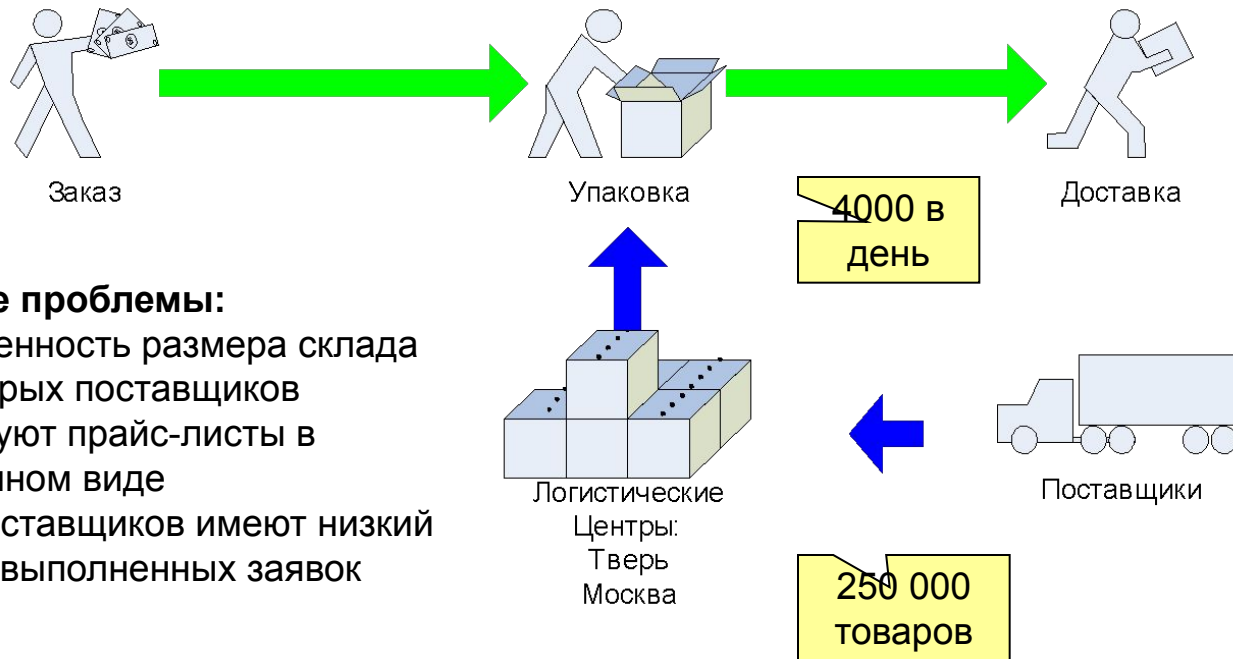


- **Закупка товаров**
- **Динамическое ценообразование**
- **Алгоритмы рекомендаций**

Закупка товаров

Задача: Быстрая комплектация заказа, т.е. все необходимые товары нужно хранить на складе с упреждающим запасом.

Риск: Складские остатки, на которые нет спроса



Главные проблемы:

- Ограниченность размера склада
- У некоторых поставщиков отсутствуют прайс-листы в электронном виде
- Часть поставщиков имеют низкий процент выполненных заявок

Сколько времени требуется онлайн-магазину, что сменить цену на все товары?

– Ответ: 1 секунда

Цена может зависеть от:

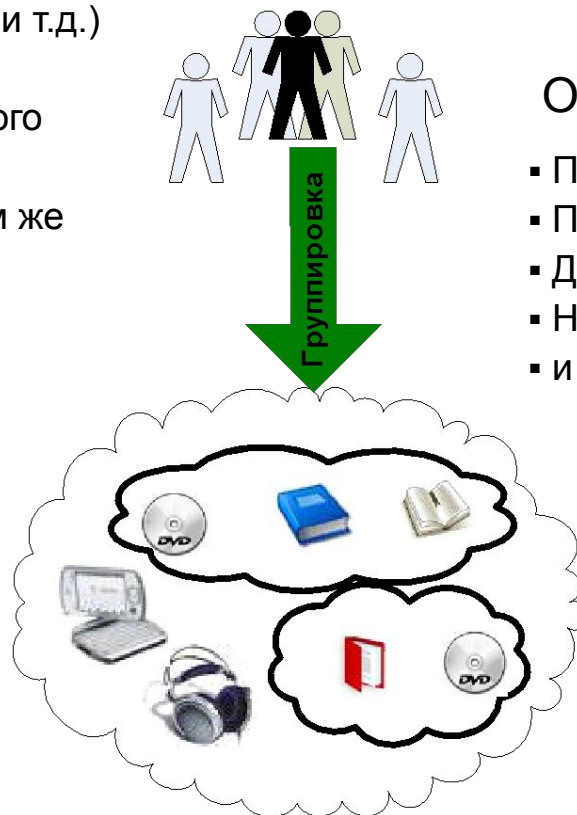
- скорости продаж
- времени нахождения в ассортименте
- новизны товара
- закупочной цены
- эксклюзивности товара

Задача: мониторинг и управление ценой в зависимости от типа и возраста товара, спроса и скорости продажи, закупочной цены товара.

Рекомендательная система

Связи между товарами:

- Атрибуты товаров (автор, серия и т.д.)
- Часто покупают вместе
- Покупают после одного поискового запроса
- Одинаково оценены одним и тем же клиентом
- Помечены одним тегом
- и т.д.



Вес связи «товар-товар» зависит от базового веса типа связи и частоты появления.

Отношение клиента к товару:

- Покупка или добавление в корзину
- Просмотр страницы товара
- Добавление в WishList
- Написание отзыва
- и т.д.



Итоговый вес рекомендуемого товара вычисляется из веса связей «клиент-товар» и «товар-товар»

Мгновенные рекомендации

Те, кто смотрел эту страницу, затем купили (показать все товары)



J. K. Rowling
Harry Potter and the Deathly Hallows (Book 7) (92%)
Последняя книга серии!

The Final Chapter! It's official! Harry Potter and the Deathly Hallows, the seventh and final book in J.K. Rowling's magical Harry Potter series, will be released on July 21, 2007. In the February 1 announcement from the book's publisher, Lisa ...

[В корзину](#)



Дж. К. Ролинг
Гарри Поттер и Принц-полукровка (1%)
Harry Potter and the Half-Blood Prince

Министерство магии терпит поражение за поражение в битвах с Волан-де-Мортом. Даже маглы страдают от второй войны - каждый день происходят катастрофы, причины которых никому не ведомы. Но и на войне жизнь продолжается. Гарри, Рон и Гермиона, ...

[В корзину](#)



J. K. Rowling
Harry Potter and the Sorcerer's Stone (Book 1) (1%)

Harry Potter has never played a sport while flying on a broomstick. He's never worn a cloak of invisibility, befriended a giant, or helped hatch a dragon. All Harry knows is a miserable life with the Dursleys, his horrible aunt and uncle, and their ...

[В корзину](#)

Те, кто искал «экономика», купили: (показать все товары)



Чарльз Уилэн
Голая экономика. Разоблачение унылой науки (22%)
Naked Economics: Undressing the Dismal Science

[В корзину](#)



Пол Э. Самуэльсон, Вильям Д. Нордхаус
Экономика (21%)
Economics

[В корзину](#)



Экономика: Экономика предприятия (15%)
Электронный справочник

[В корзину](#)

Тестирование и оценка всех идей – ключ к успеху!

Персональные рекомендации

Статистический алгоритм
+
Гибкий функционал настройки
+
Удобная навигации по списку рекомендаций

Список товаров, к которым Вы выразили свое отношение: 29
Список товаров, которые Вы исключили из рекомендаций: 105
Список товаров, которые Вы попросили не учитывать в рекомендациях: 51
Список товаров, которые у Вас уже есть: 27


[ВСЕ](#) [Аудиокниги](#) [БИЗНЕС-КНИГИ](#) [Ванная](#) [Гостиная](#) [Детское и семейное кино](#) [Дизайн & Быт](#) [Для детей](#) [Для женщин](#) [Для новорожденных](#)
[Досуг и образование](#) [Зарубежное кино](#) [Игрушки](#) [Классическая музыка](#) [Компьютеры и периферия](#) [Косметика](#)
[Кухня](#) [Нехудожественная литература](#) [Обучающие программы и энциклопедии](#) [Отечественное кино](#) [Парфюмерия](#) [Популярная музыка](#)
[Развитие и творчество](#) [Телефоны](#) [Фото и видео](#) [Художественная литература](#)

[Убрать отмеченное](#)

Сортировать по: [алфавиту](#) [бестселлерам](#) [рейтингу](#) [цене](#)

Страница: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [»](#) 1 - 20 из **187**

[Почему мне это рекомендуют?](#)



Стивен Фрай
Лжец
The Liar
Твердый переплет (2007)
Рейтинг: ★★★★★

Если исходить из названия романа, то "Лжец" должен повествовать о лжеце, но если вспомнить о том, кто написал его, то все уже не так однозначно. Стивен Фрай, талантливый актер и писатель, как никто умеет мешать правду с вымыслом, подменяя одно другим. ...

[Убрать из рекомендаций](#)

242 руб. **20%** На складе

Ваша цена **193,6 руб.**

Ожидаемая дата передачи в службу доставки **15 ноября**

Вес: 357 гр.

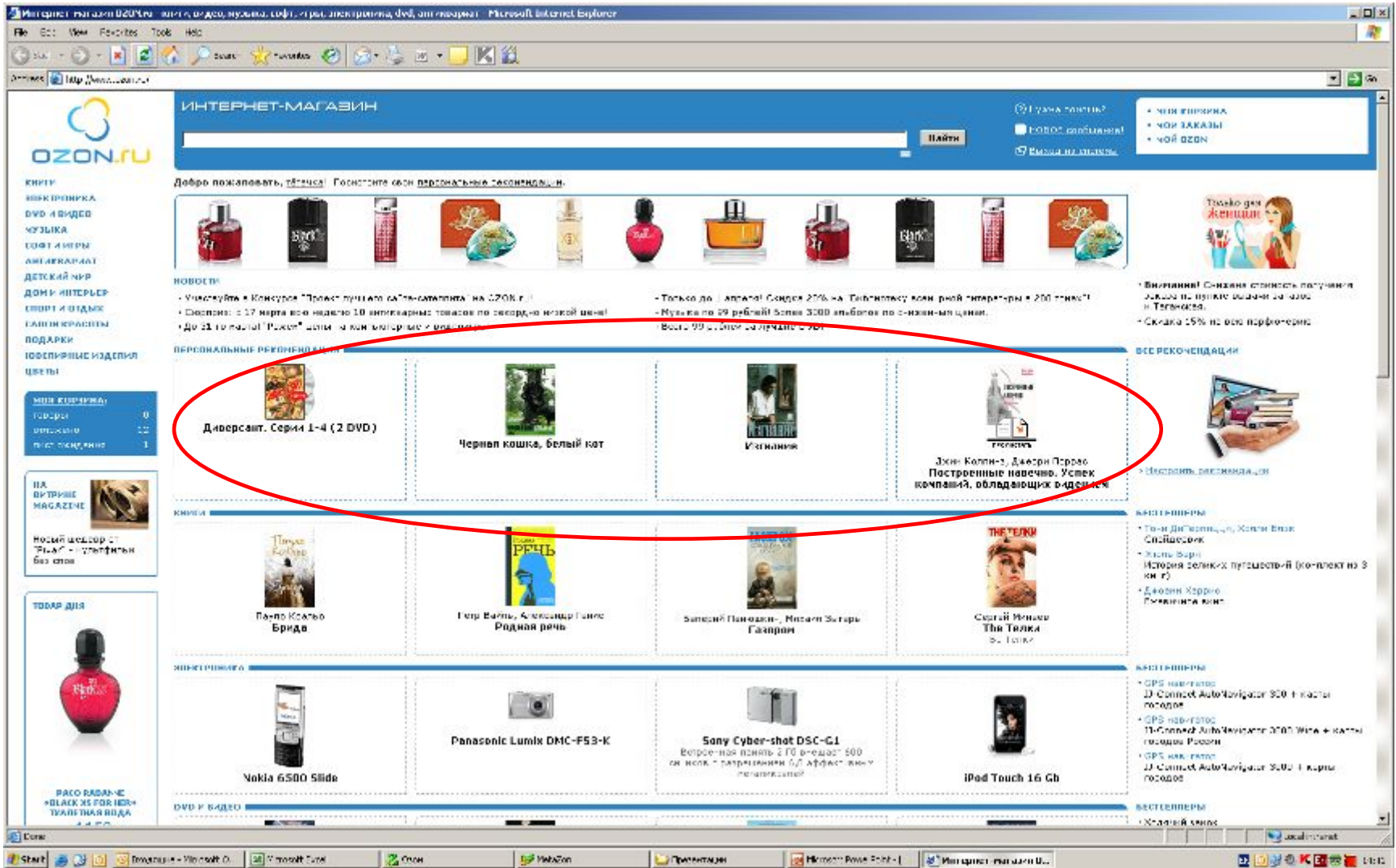
[В КОРЗИНУ](#)

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

 <p>На тропе рока: Pink Floyd</p>	 <p>Майя Кучерская Бог дождя</p>	 <p>Nokia N73 Music Edition Black + miniSD 2Gb Суперцена!!!</p>	 <p>Стивен Фрай Лжец The Liar</p>
--	---	--	--

Показ блока рекомендаций в разных частях сайта

Главная страница



ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Добро пожаловать, гость! Хотите свои персональные рекомендации?

Новости:

- Учредитель конкурса "Платин" получил сертификат на 2700 руб.
- Спонсор: с 17 марта все недели 10 авторских товаров по рекордно низкой цене!
- До 21 октября "Роскошь" дарит своим покупателям подарки!

Персональные рекомендации:

- Диверсант. Серия 1-4 (2 DVD)
- Черная кошка, белый кот
- Котляковский
- Эрик Коппен-3, Дэвид Перес. Построенные навечью. Успех компаний, обладающих видением

Книжки:

- Павел Коваль. Брида
- Герр Вильм, Александр Гинис. Родная речь
- Валерий Павловский, Михаил Зюгаро. Газарон
- Сергей Михалко. Ты Топки

Мини-реклама:

- Nokia 6500 Slide
- Panasonic Lumix DMC-F53-K
- Sony Cyber-shot DSC-C1
- iPad Touch 16 Gb

DVD и Видео:

Вспомогательная информация:

- Внимание! Скидка 15% на все парфюмерии
- Скидка 15% на все парфюмерии
- Внимание! Скидка 15% на все парфюмерии
- Скидка 15% на все парфюмерии

Всё рекомендации:

- Скорость, надежность
- Топ-10 дисков, Хиты Восток
- Сиддхарт
- Мэри Бэрри
- История великих путешествий (коллекция из 3 книг)
- Джонни Харрис
- Романы кино

Книжки:

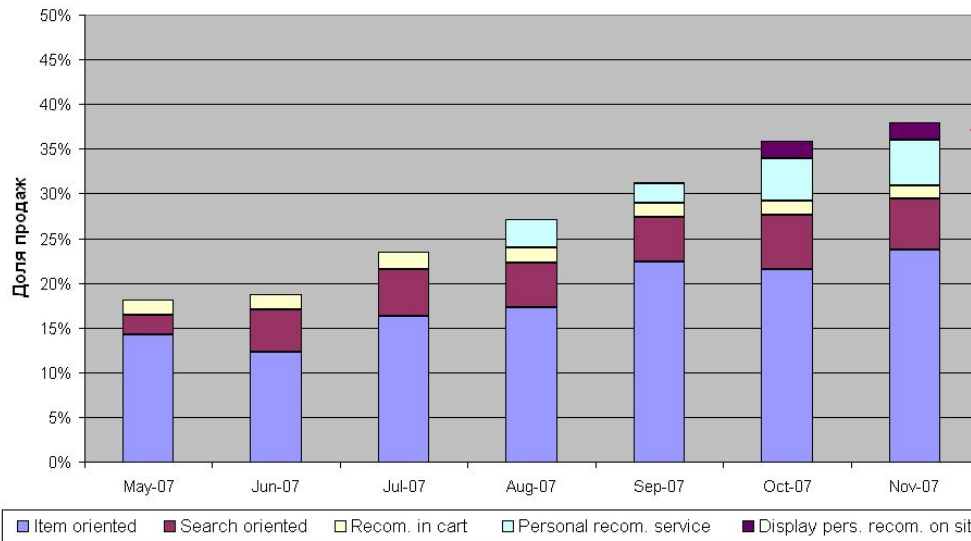
- GPS-навигатор
- GPS-навигатор
- GPS-навигатор
- GPS-навигатор

Вспомогательная информация:

- Хиты в кино

Эффективность рекомендаций

Рекомендательная система - очень доходный инструмент



Рекомендательная система - это **38%** продаж всего интернет-магазина

Из них **7%** - персональные рекомендации на основе информации о клиенте

Клиенты в восторге от сервиса персональных рекомендаций

~ 85%

~ 80%

Answer	Number of Answers	Percent
Понравились ли Вам рекомендуемые товары?		
5 - понравилось, нашел много интересного	198	50.3%
4 - я про эти товары и так знаю	133	33.8%
3 - могло быть и лучше	35	8.9%
2 - ничего не понравилось	16	4.1%
не знаю	12	3.0%
Average score	4.21	
Дайте оценку функционалу сервиса персональных рекомендаций		
5 - отличный сервис	220	55.8%
4 - все хорошо, но нужно внести исправления	97	24.6%
3 - могло быть лучше	27	6.9%
не знаю	26	6.6%
2 - совсем не понравилось	24	6.1%
Average score	4.11	

Спасибо за внимание