

# 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

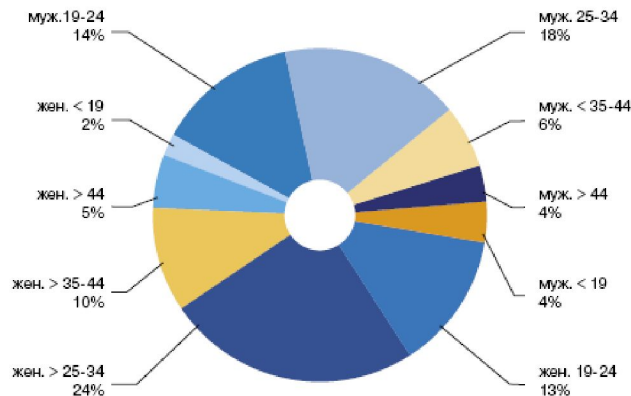
# OZON.ru – лидер электронной торговли в России



Ежедневно более **100 000** посетителей

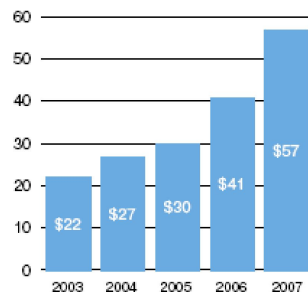
Число зарегистрированных посетителей – более **2 300 000**

Посетители OZON.ru



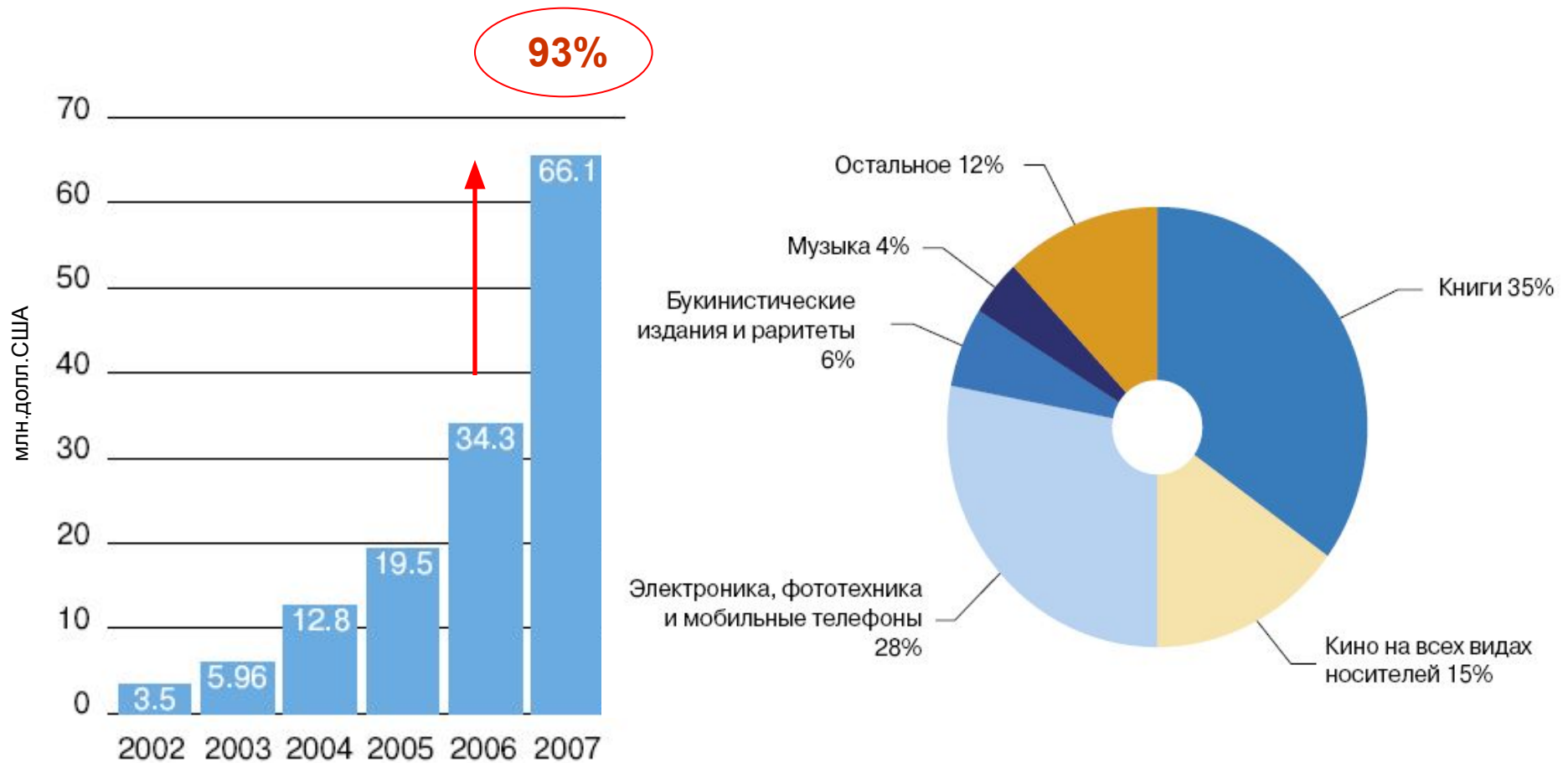
- 54% - женщины
- 46% - мужчины

Стоимость заказа, доллары США

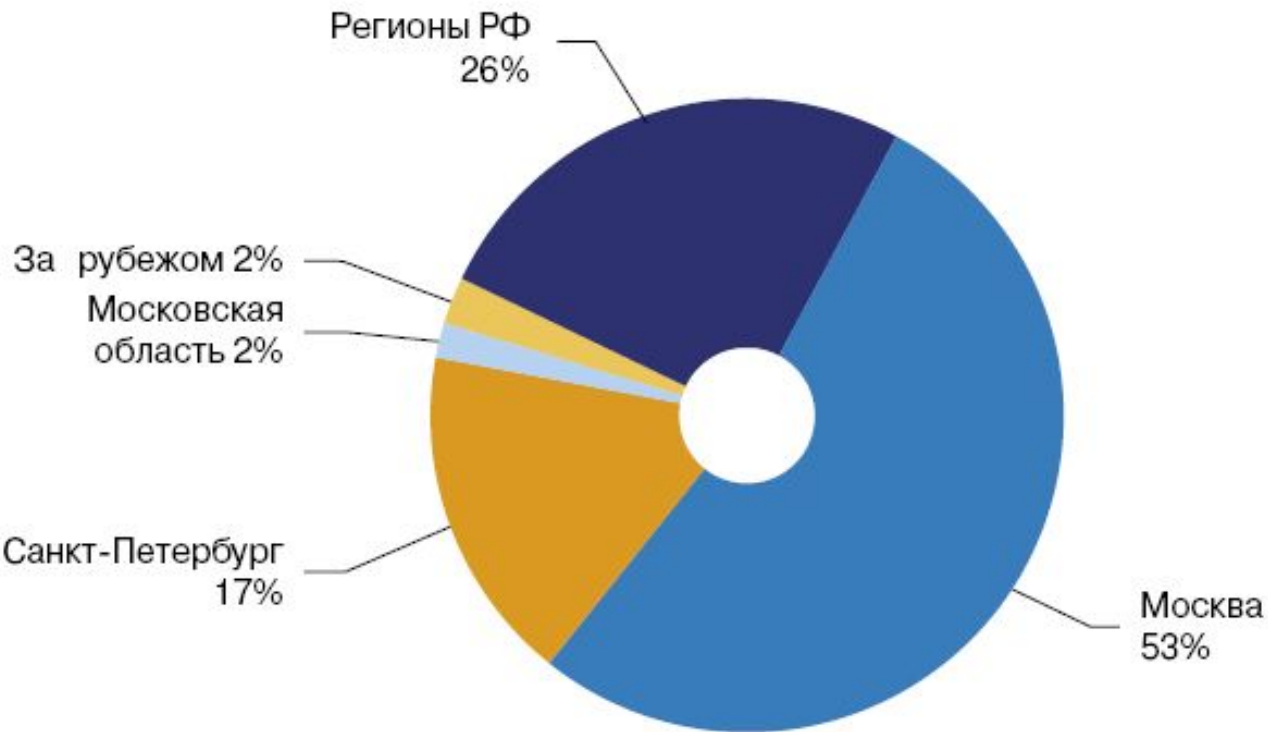


- 6% - моложе 19 лет
- 27% - 19 - 24 года
- 42% - 25 - 34 года
- 16% - 35 – 44 года
- 9% - старше 44 лет

# 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



webrostov.ru - российский интернет. Информационно-развлекательный портал Ростова на Дону. Microsoft Internet Explorer

www.nnov.ru Сайт для нижегородцев - Microsoft Internet Explorer

Ура!Web.ru: каталог, рейтинг, медиа, новости, фотоальбомы, афиша, туры, горькая, почта, работа - Microsoft Internet Explorer

webrostov.ru - российский интернет

Поиск по сайту

Афиша Ростова

Бизнес-мероприятия

29.09.2008 **БАНЗАЙ**  
Туризм по-нурно: международная выставка-ярмарка «Спутник» проведет в Ростове, посвящена общественности для журнала «Бюджет»

23.09.2008 **ВАШЕ МНЕНИЕ**  
Специально для вас проведено голосование: поставьте Юли Победу!

Кинофильмы

21.09.2008 Знакомство со с...  
Коллекция, гравюры

11.09.08 - **Helma**

14.09.08 Ассанджера Полами займ...  
14.09.08 - **Византизм**

www.nnov.ru

Ура!Web.ru: каталог, рейтинг, медиа, новости, фотоальбомы, афиша, туры, горькая, почта, работа - Microsoft Internet Explorer

www.nnov.ru Сайт для нижегородцев

Ура!Web.ru: каталог, рейтинг, медиа, новости, фотоальбомы, афиша, туры, горькая, почта, работа - Microsoft Internet Explorer

РЕКЛАМА

Сайт о Нижнем Новгороде  
**WWW.NNOV.RU**

Super Job  
Работа должна доставлять УДОВОЛЬСТВИЕ!  
Поиск работы на [www.SuperJob.ru](http://www.SuperJob.ru)  
Найдено вакансий: 45  
НАЙТИ РАБОТУ!

Карта города  
Интернет  
Фоторепортажи ННОВА  
Знакомства  
Горький Street  
Аноним клубов  
Афиша  
Программа  
Компьютеры и цены  
Погода

Форумы  
Новости  
Для отдыха  
Для дела  
Сервисы  
Для справки  
Проекты  
О сайте

Чтобы побаловать его  
1140 руб  
390 руб

РЕКЛАМА

World Class  
Дарим удовольствие

НИЖЕГОРОДСКАЯ ПОЧТА

Логин  
Пароль  
Регистрация  
Забыли пароль

Аэрография

НИЖЕГОРОДСКИЕ НОВОСТИ

Ледниковый период в Нижнем Новгороде - прекрасное и нужное

Строительство станции метро "Горьковская" на пл. Горького будет начато в 2008 году

Жертвы бруцеллеза в Мулино стали 11 овец, местный житель и одна корова

Смотреть все Нижегородские новости

СОБЫТИЯ

Наташа Коронина и "Тарзан" Юпитер КЗ 23 февраля, начало в 18:00

НИЖЕГОРОДСКАЯ

КУПИ НИССАН  
выиграй поездку  
П

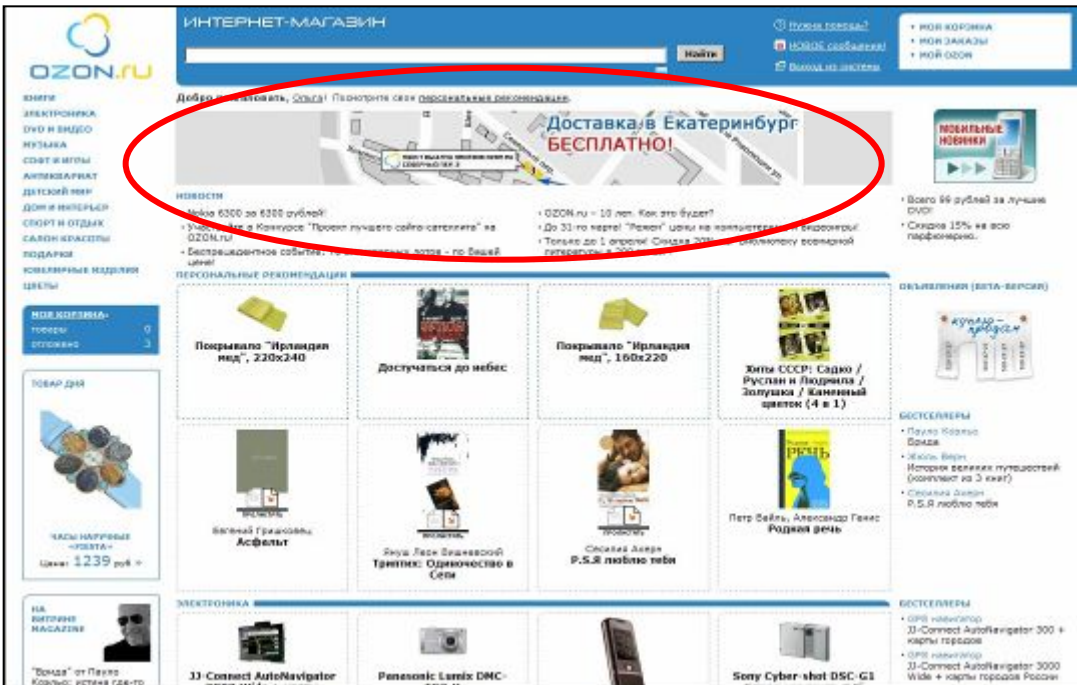
БАНКИ НИЖНЕГО НОВОГОРОДА

ФОРУМЫ ДЛЯ НИЖЕГОРОДЦЕВ

СВЯЗЬ В НИЖНЕМ

04.02.2008

# Региональные маркетинговые кампании



ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Добрый день, [Имя]! Выберите свой адрес доставки и регион:

**Доставка в Екатеринбург БЕСПЛАТНО!**

Новости:

- iPhone 6S от 6300 рублей!
- Участие в конкурсе "Проект лучшего сайта-сателлита" на OZON.RU
- Беспрецедентное событие: ...

Персональные рекомендации:

<p>Покрылато "Ирландия мид", 230x240</p> <p>Доступать до небес</p>	<p>Покрылато "Ирландия мид", 160x220</p> <p>Житы СССР: Сады / Руслан и Людмила / Золушка / Канарский остров (4 в 1)</p>
<p>Валентин Гривновский: Асфальт</p> <p>Эльза Леск-Вананен: Третья: Одновременно в Семи</p>	<p>Сосиски Лекса: P.S.Я люблю тебя</p> <p>Петр Вайль, Александр Галис: Родная речь</p>

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

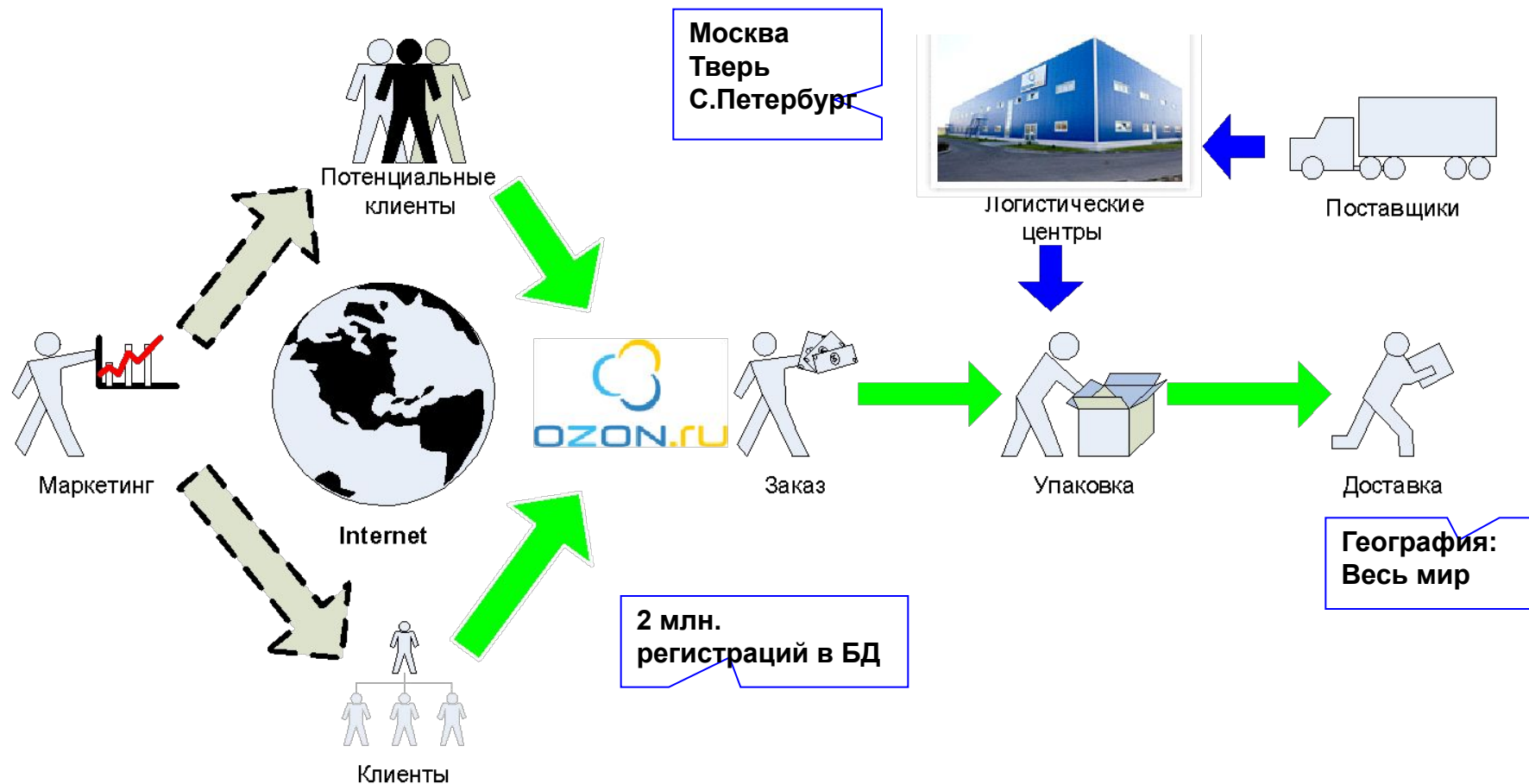


## Система веб-анализа SiteCatalyst компании Omniture позволяет:

- 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 search bar and navigation links. The main content area features a banner for 'ПРИГЛАШАЕМ НА ВЕЧЕРИНКУ' (Inviting to a party) with a cartoon character. Below the banner, there are sections for 'новости' (news) and 'Сегодня в книжном магазине' (Today in the bookstore), which lists several books with their covers and titles. There are also sections for '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). The bottom of the page contains contact information and a footer with the OZON.RU logo.

# Мы анализируем каждый шаг в производственной цепочке...



# Озон – это эффективная логистика



Москва – 1000 кв.м.

Тверь – 6500 кв.м.

Питер – 250 кв.м.

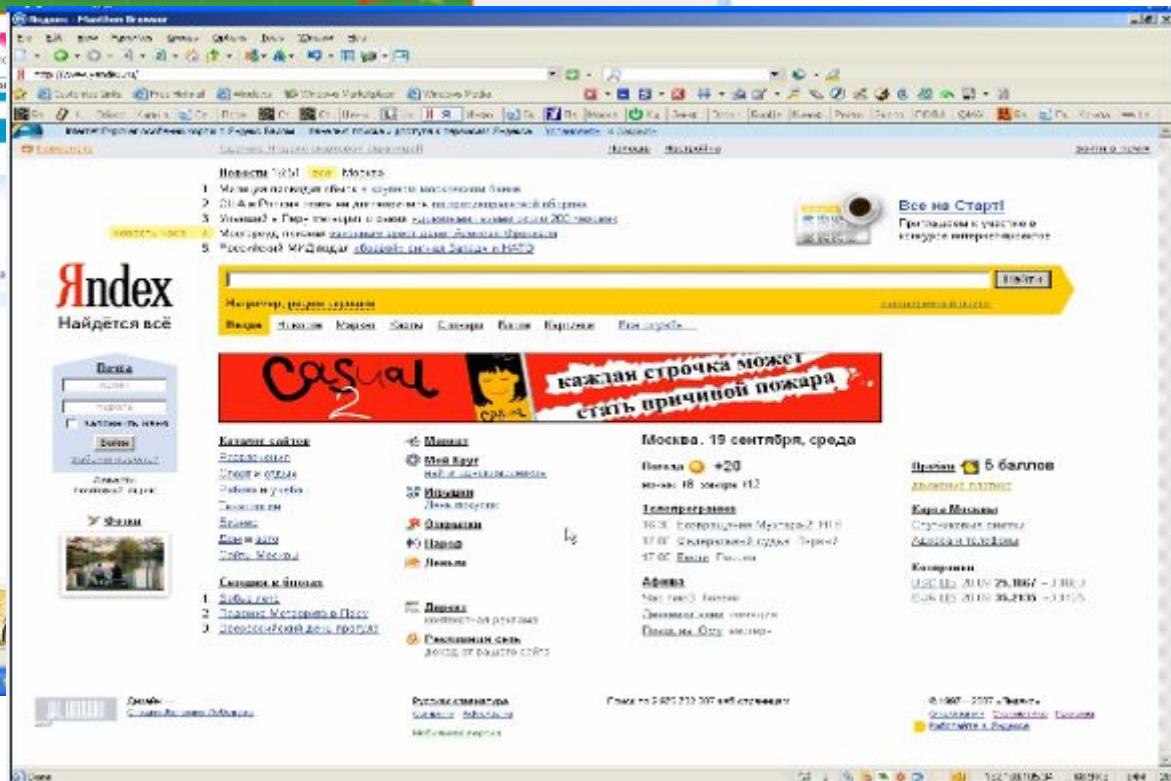
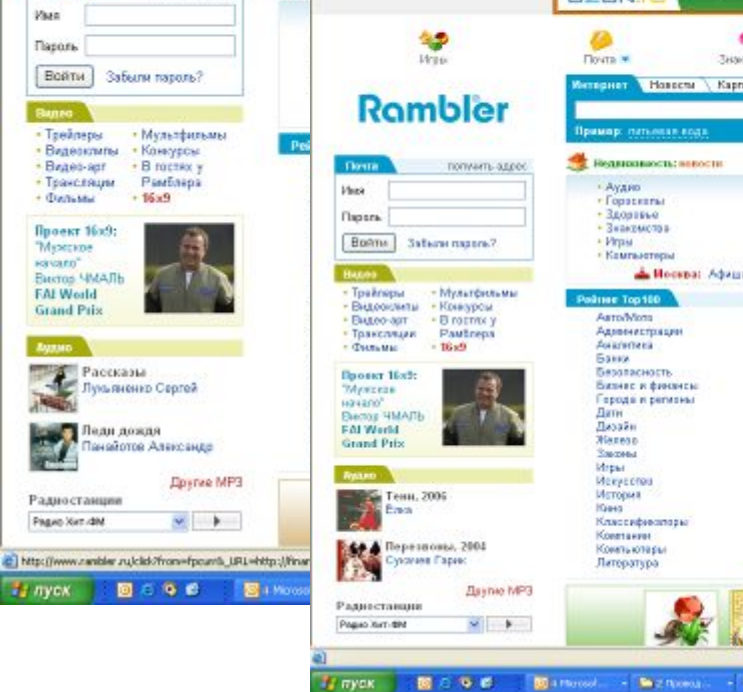


Электроника

Книги, Кино, Музыка,  
Софт, Игрушки, Подарки

Антиквариат

# Эффективная маркетинговая поддержка

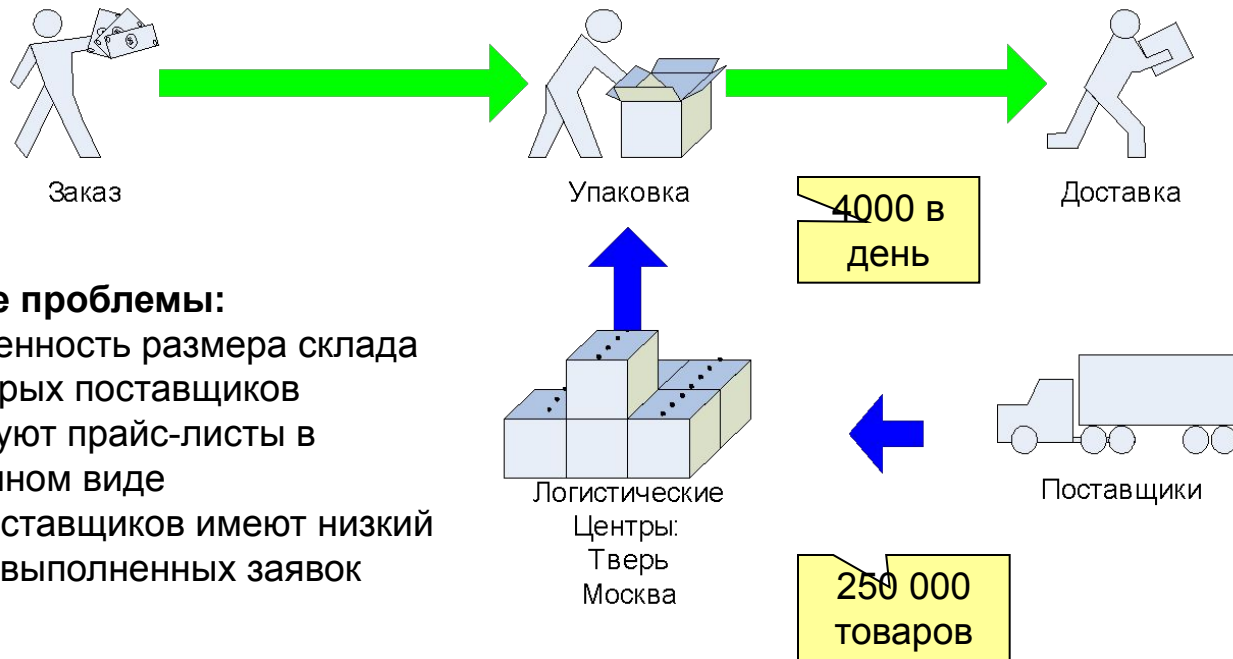


- **Закупка товаров**
- **Динамическое ценообразование**
- **Алгоритмы рекомендаций**

# 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

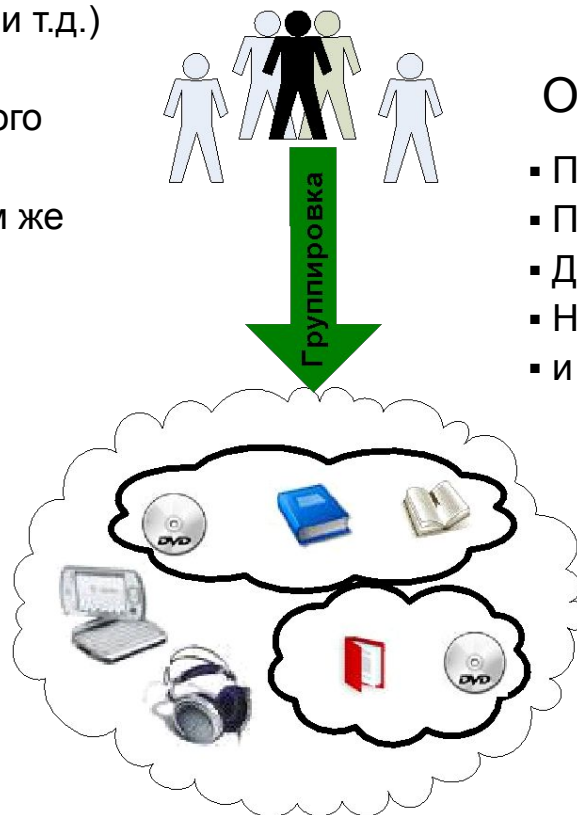
Задача: мониторинг и управление ценой в зависимости от типа и возраста товара, спроса и скорости продажи, закупочной цены товара.



# 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:

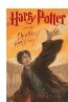
- Покупка или добавление в корзину
- Просмотр страницы товара
- Добавление в WishList
- Написание отзыва
- и т.д.



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 & Близ](#) [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



На тропе рока: Pink Floyd



Майя Кучерская  
Бог дождя



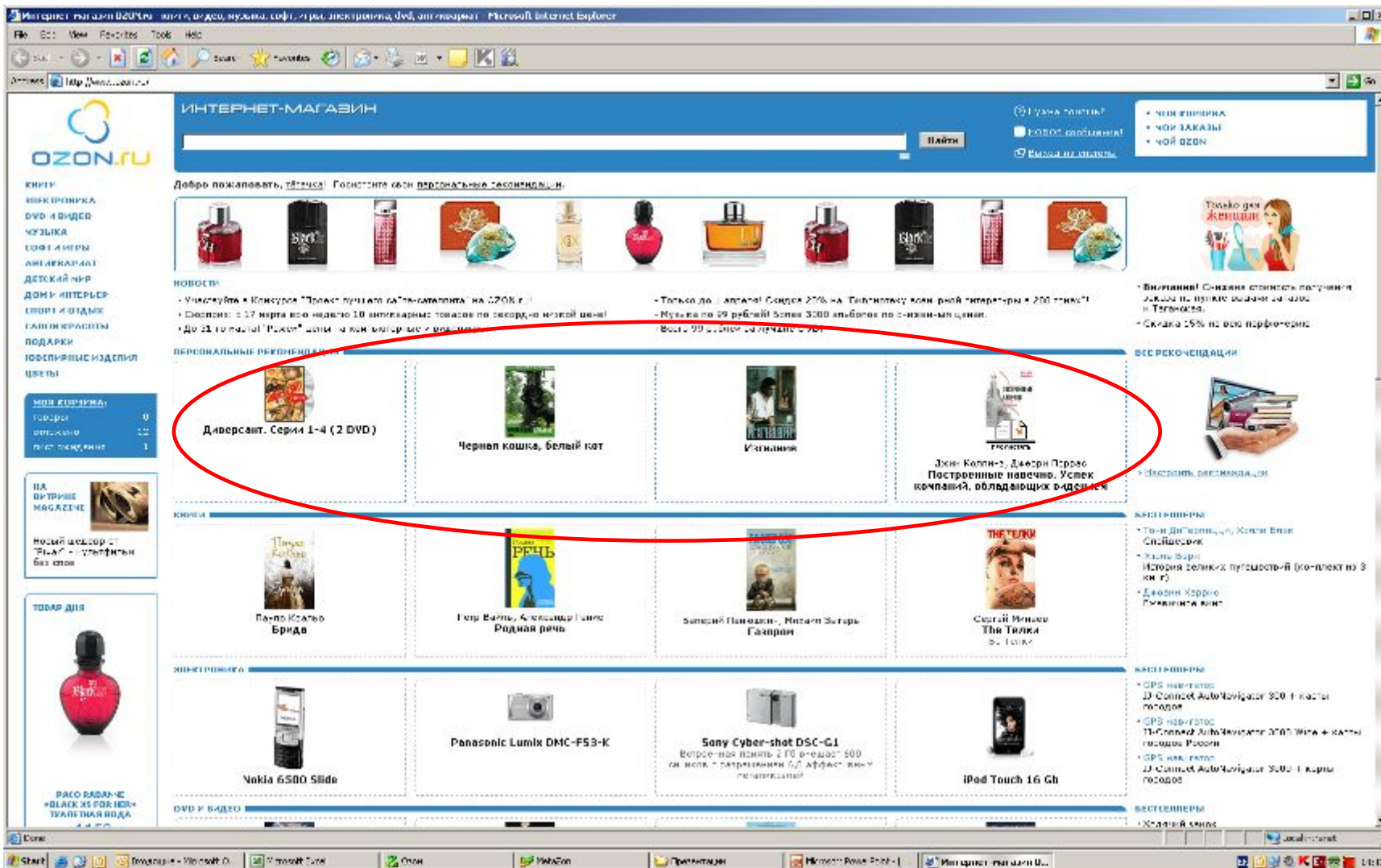
Nokia N73 Music Edition  
Black + miniSD 2Gb  
Суперцена!!!



Стивен Фрай  
**Лжец**  
The Liar

Показ блока рекомендаций в разных частях сайта

# Главная страница



ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Добро пожаловать, гость! Гостевые или персональные рекомендации.

Новости:

- Учредитель конкурса "Платок" получил сапфир-статус на 2700 руб.
- Сегодня: с 17 марта все изделия 10 авторских товаров по рекордно низкой цене!
- До 21 октября "Роскошь" дарит вам уникальные подарки!

Персональные рекомендации:

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

Книги:

- Павел Коваль, Брида
- Герр Витте, Александр Гинис, Родная речь
- Валерий Павловский, Михаил Зюгарь, Газарон
- Сергей Михалков, Ты Топки

Мини-товары:

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

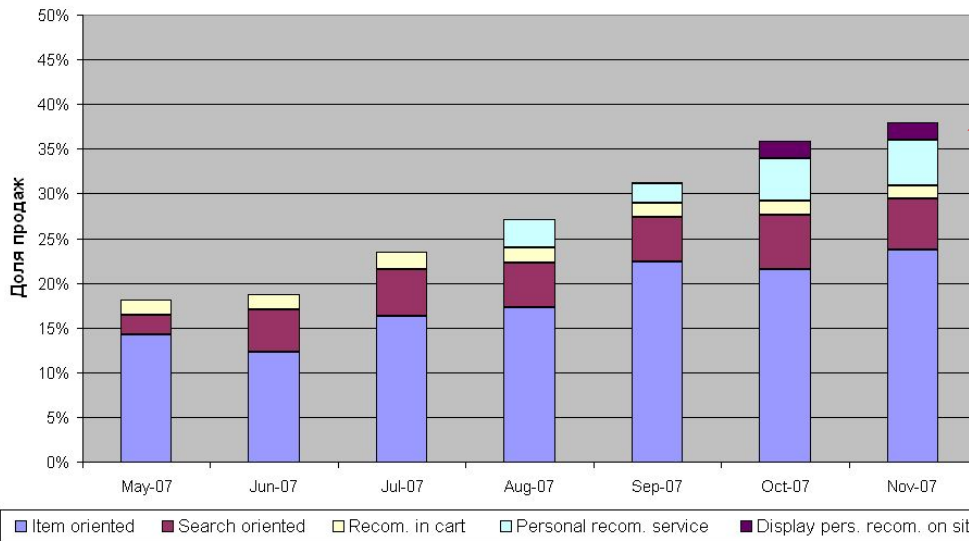
DVD и Видео:

- ПАСО RASAB-NE «BLACK XS FOR HER» ТВАРЕНАЯ ВОДА

Сторона: 20

# 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
Поправились 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%
<b>Average score</b>	<b>4.21</b>	
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%
<b>Average score</b>	<b>4.11</b>	

**Спасибо за внимание**