Опыт, знание, сила OZON.ru

Матвеева Анна
Санкт-Петербург 06 июня 2008г

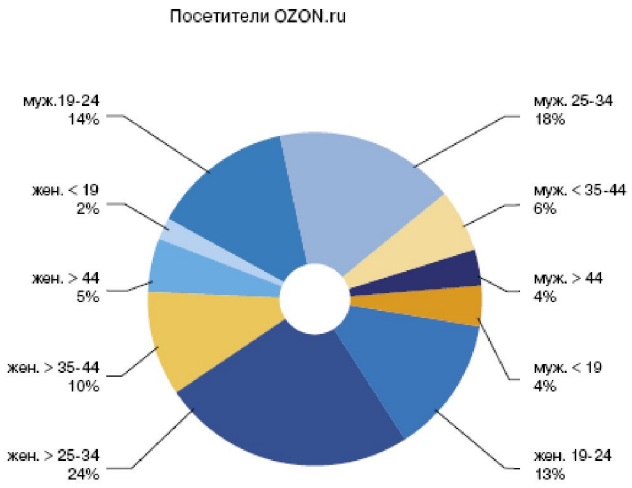
Электронная торговля в России

- 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

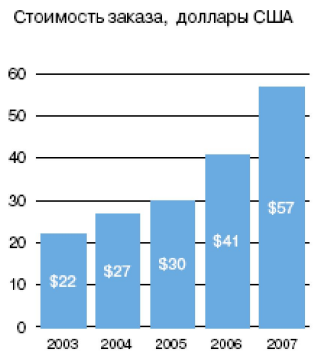
OZON.ru – лидер электронной торговли в России

Ежедневно более 100 000 посетителей

Число зарегистрированных посетителей – более 2 300 000

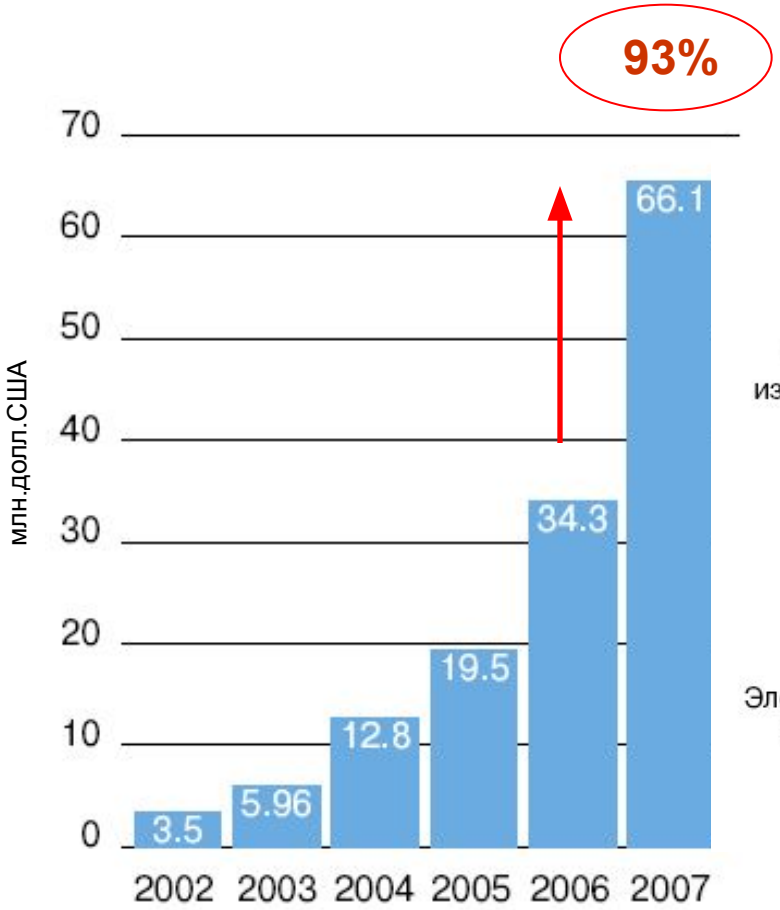


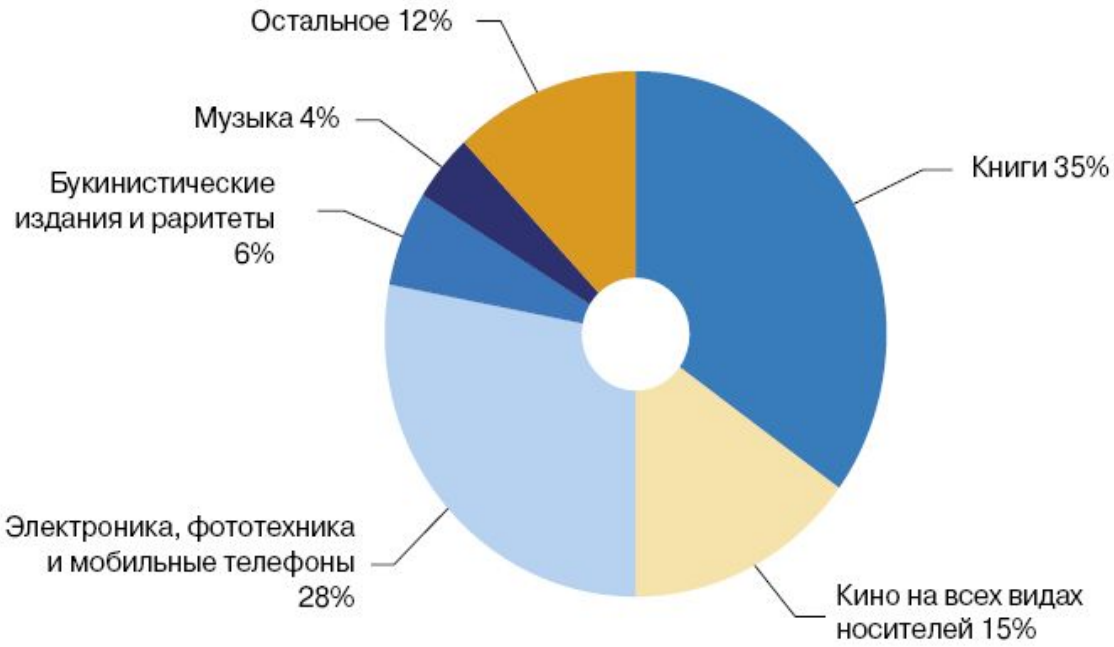
- 54% - женщины
- 46% - мужчины



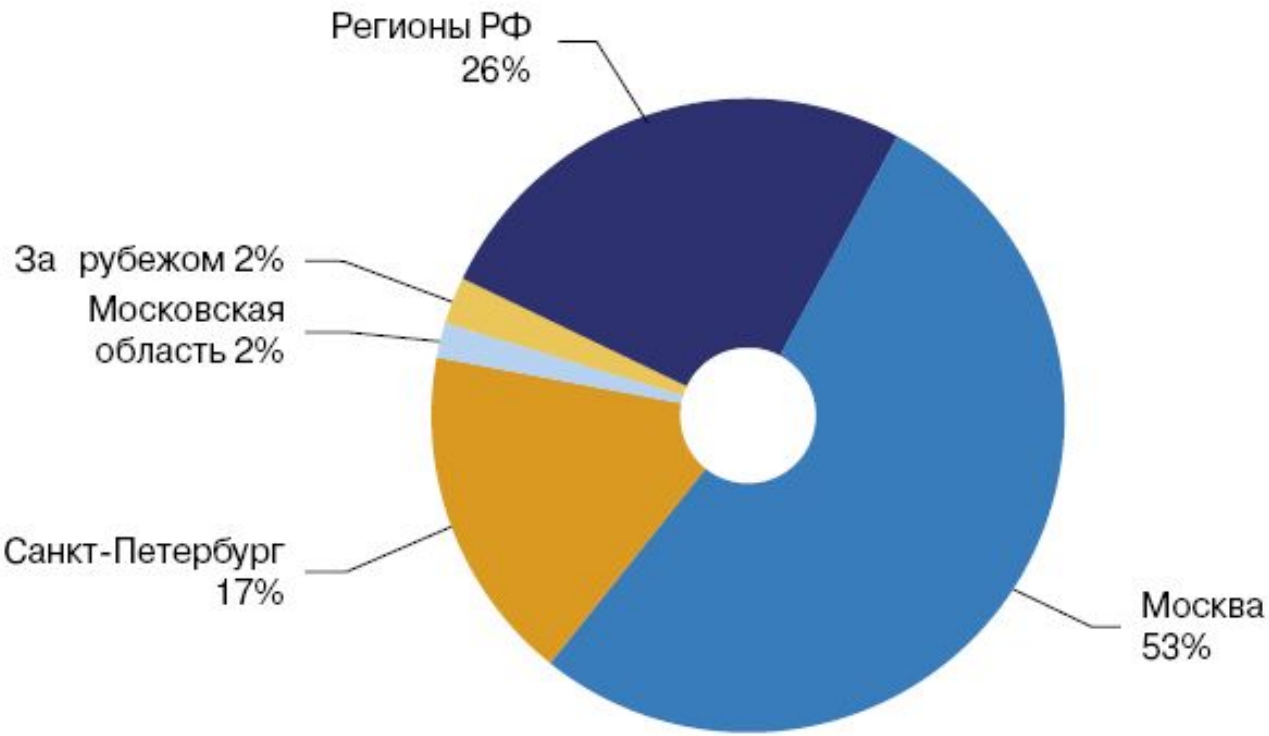
- 6% - моложе 19 лет
- 27% - 19 - 24 года
- 42% - 25 - 34 года
- 16% - 35 – 44 года
- 9% - старше 44 лет

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

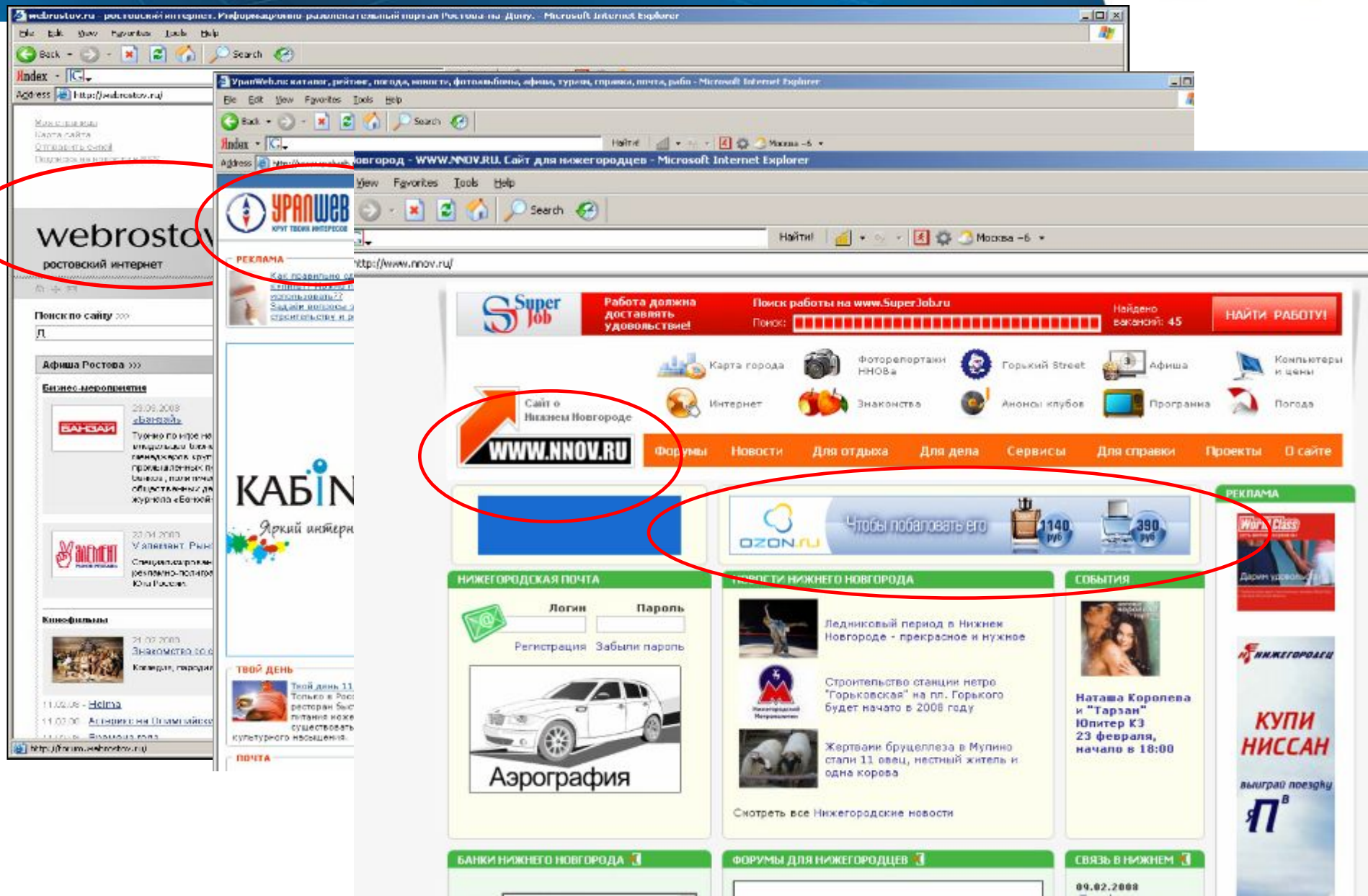
Рост продаж и быстрая доставка в регионы

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

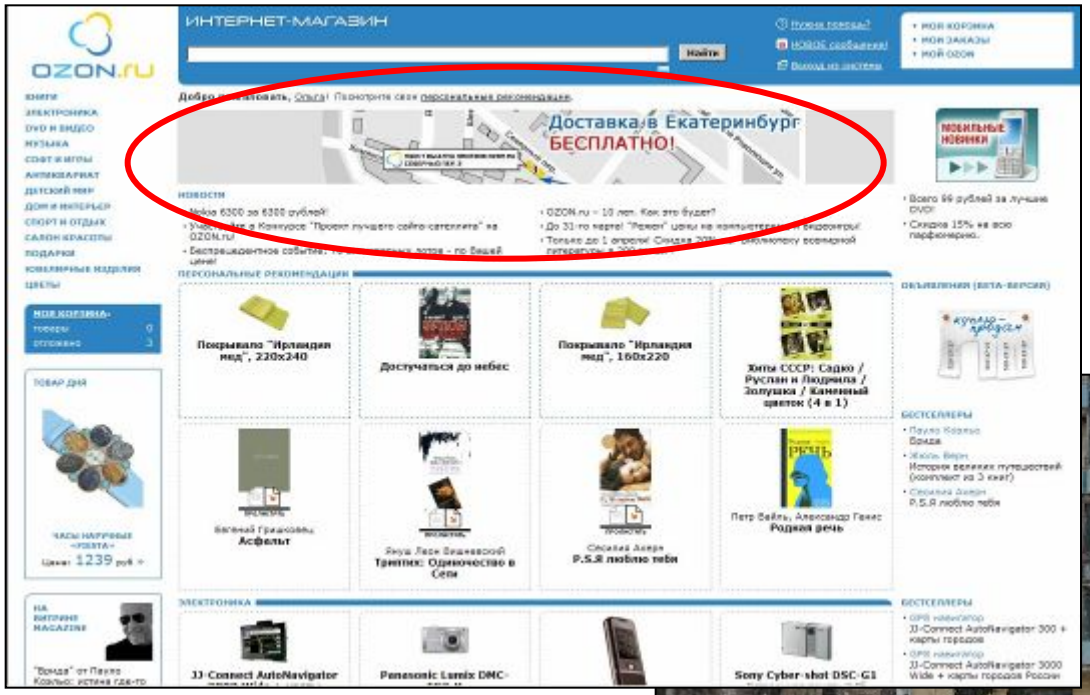
Средняя скорость доставки заказов в города России

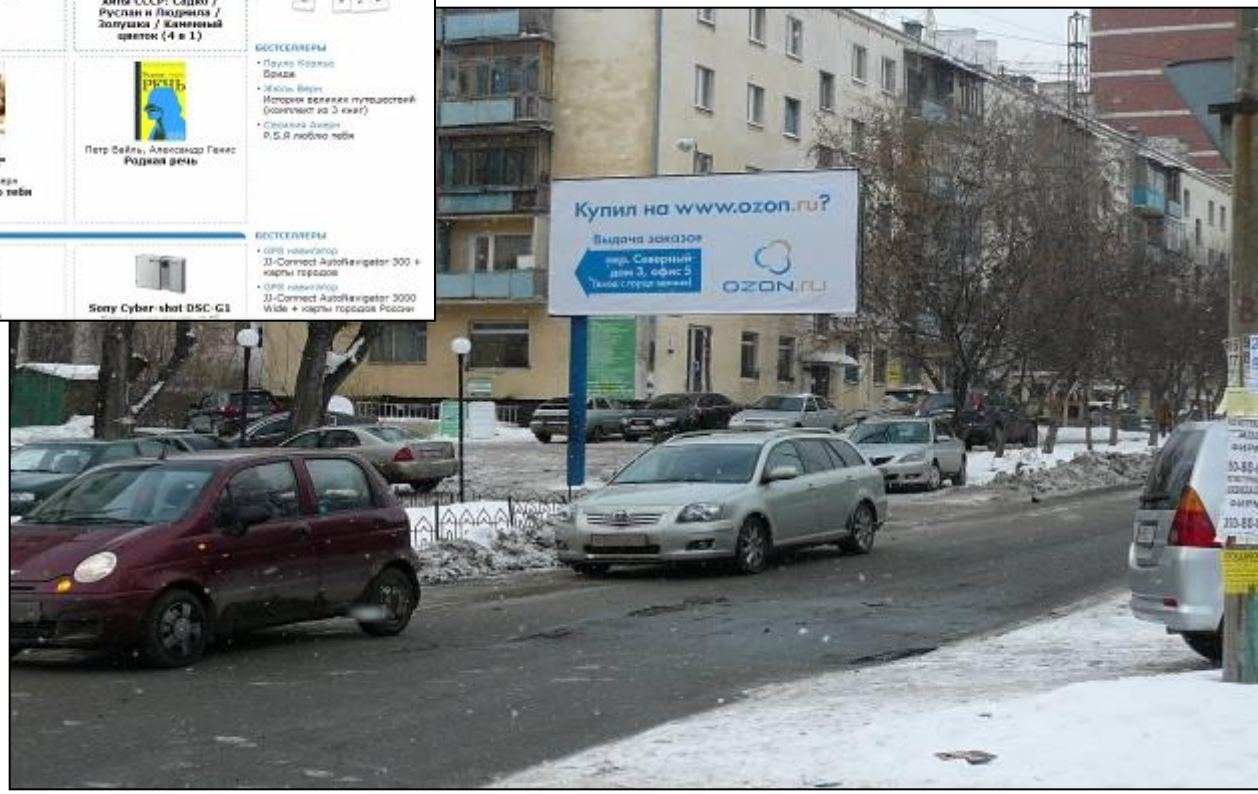
Нижний Новгород – 1 день
Екатеринбург – 4-5 дней
Ростов на Дону – 3 дня
Новосибирск – 4 -5 дней
Самара – 2-3 дня

Медиа - кампании на региональных сайтах



Региональные маркетинговые кампании





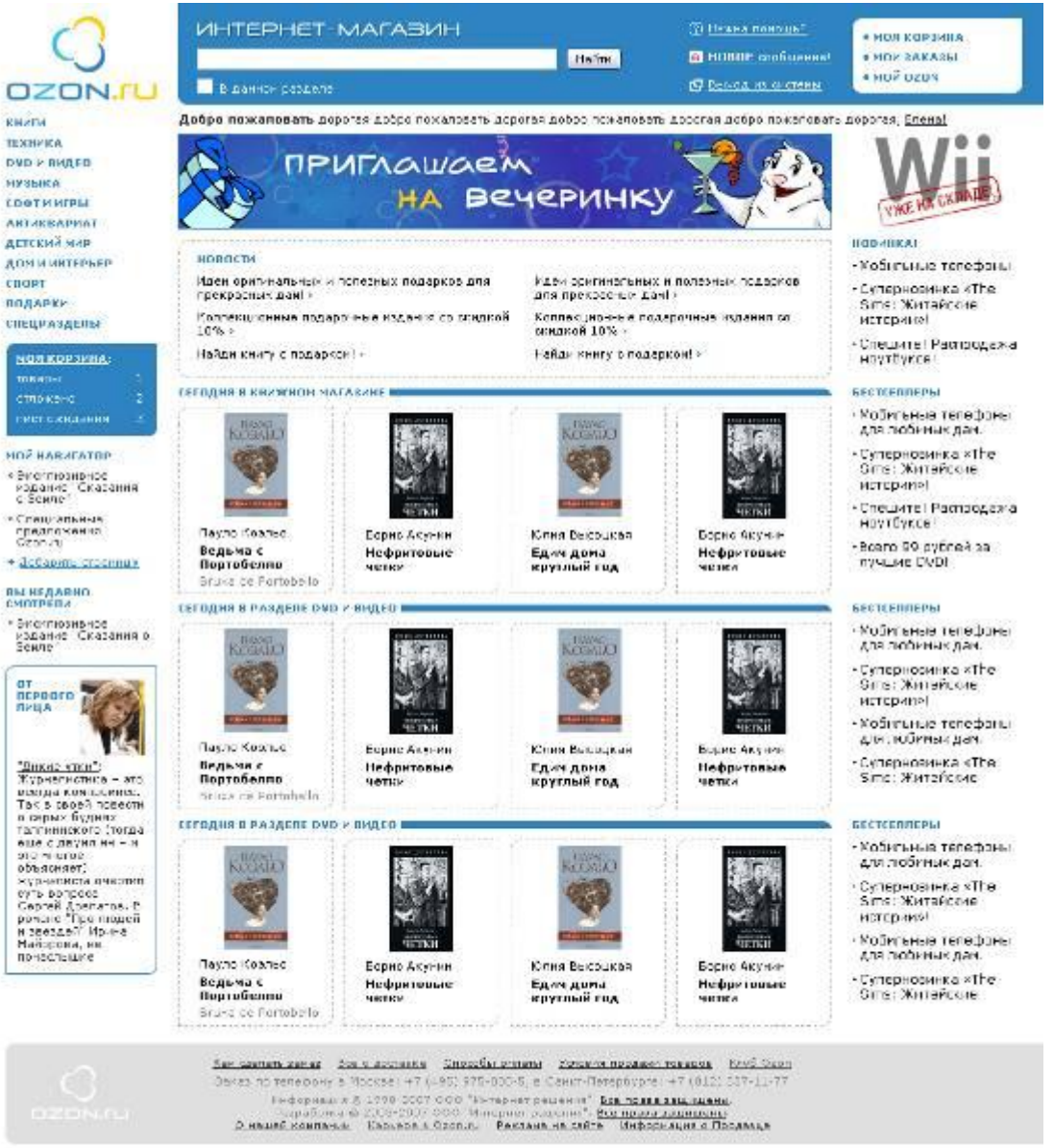
Ключевые факторы успеха в электронной торговле

- 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

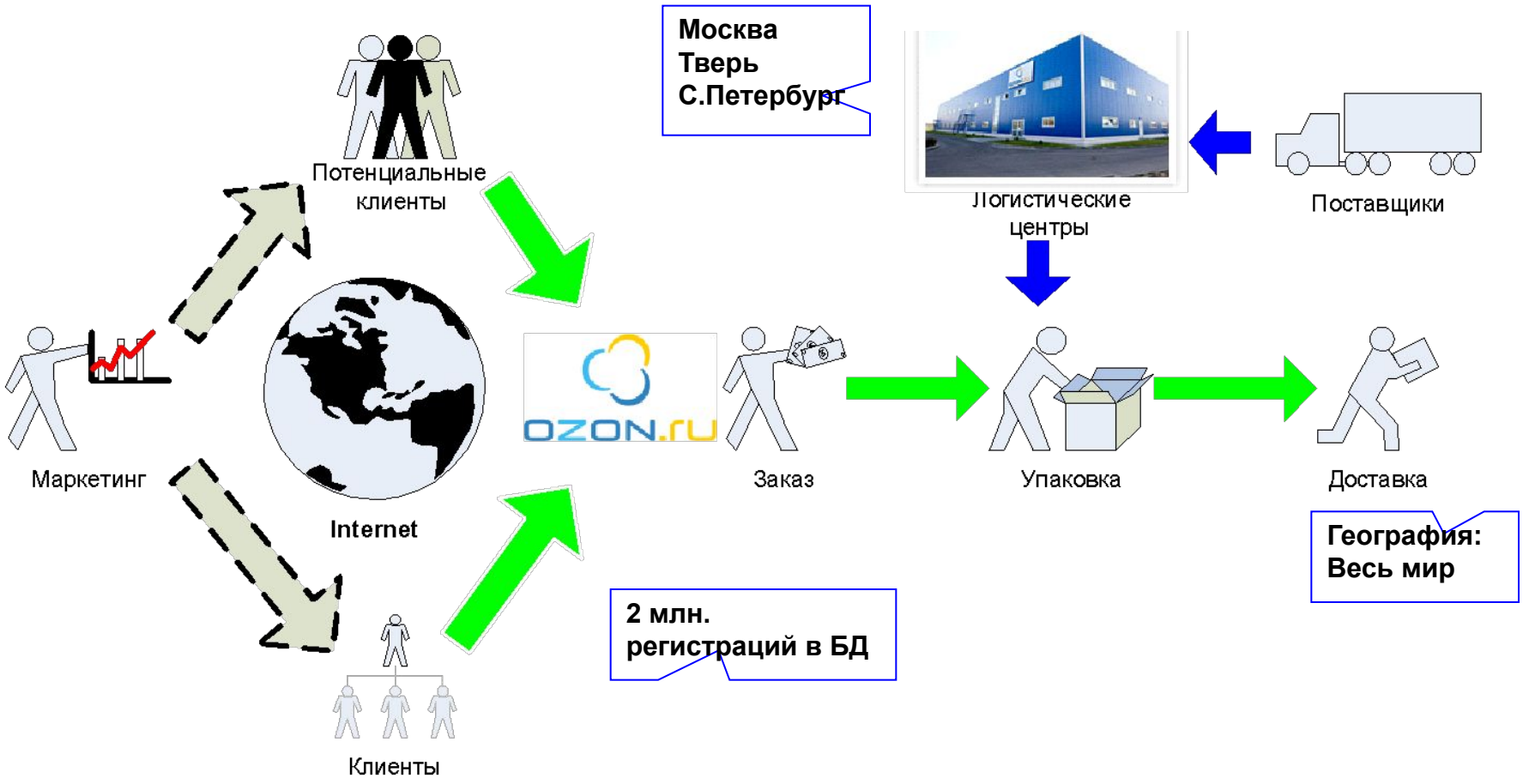
Мы анализируем каждый шаг посетителя на сайте

Система веб-анализа **SiteCatalyst** компании **Omniture** позволяет:

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



Мы анализируем каждый шаг в производственной цепочке…



Ozon – это эффективная логистика

Москва – 1000 кв.м.

Тверь – 6500 кв.м.

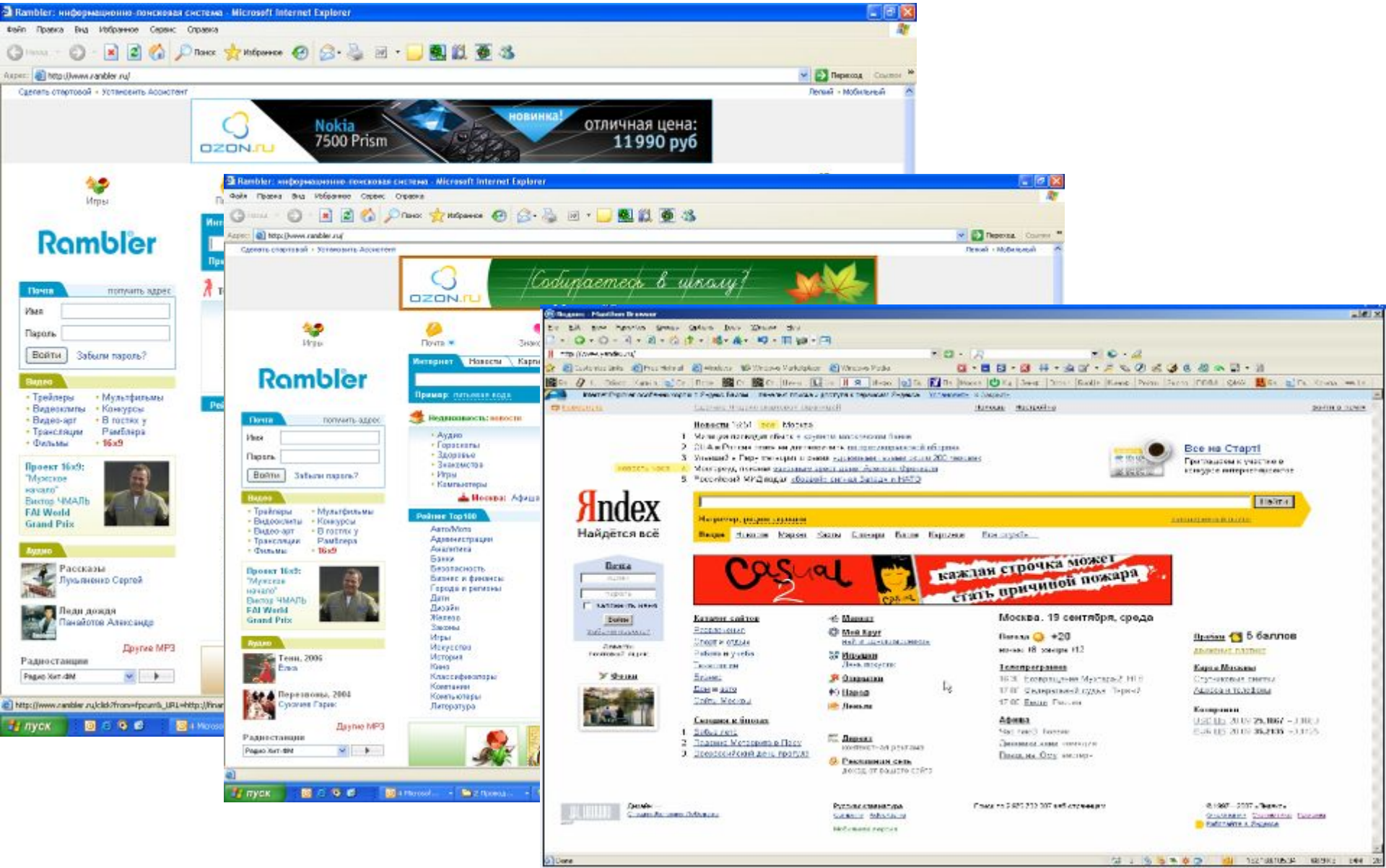
Питер – 250 кв.м.

Электроника

Книги, Кино, Музыка, Софт, Игрушки, Подарки

Антиквариат

Эффективная маркетинговая поддержка



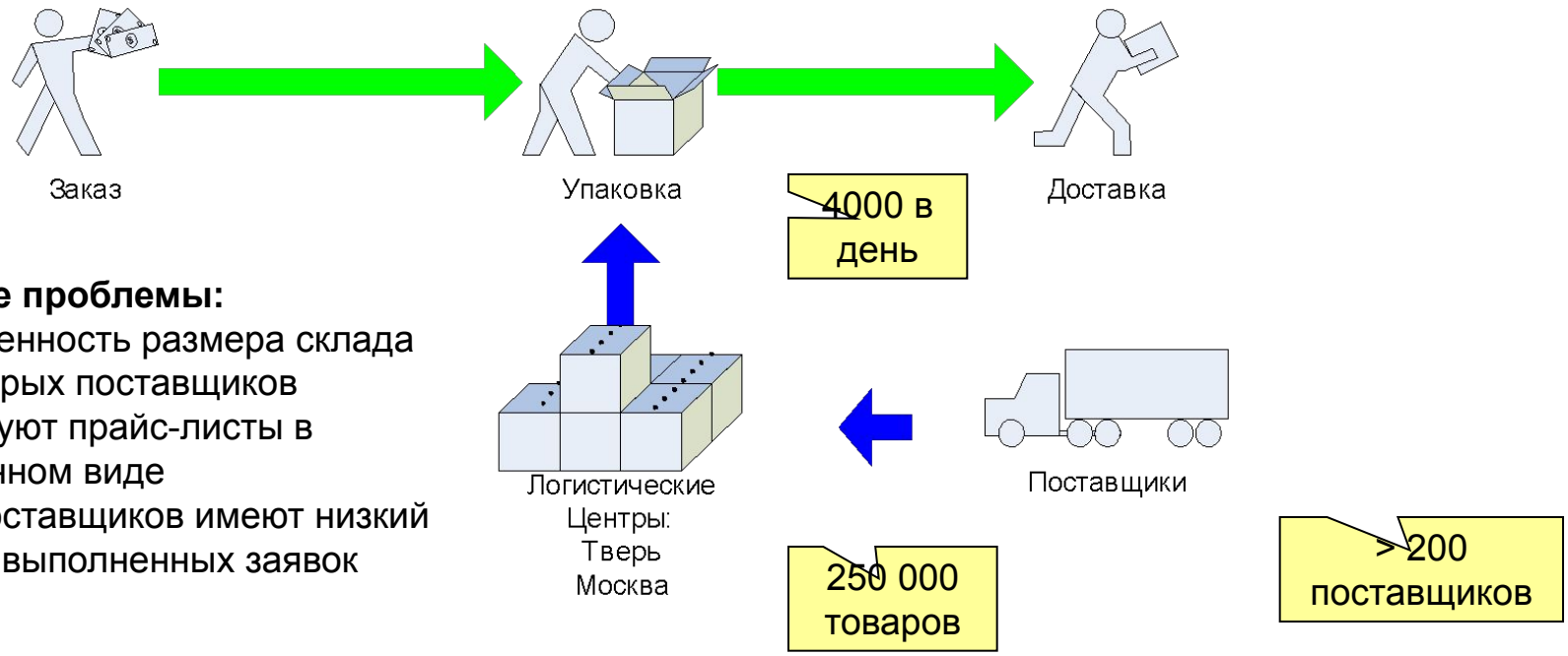
Уникальные процессы электронной торговли

- 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

Динамическое ценообразование

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.

Отношение клиента к товару:

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

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

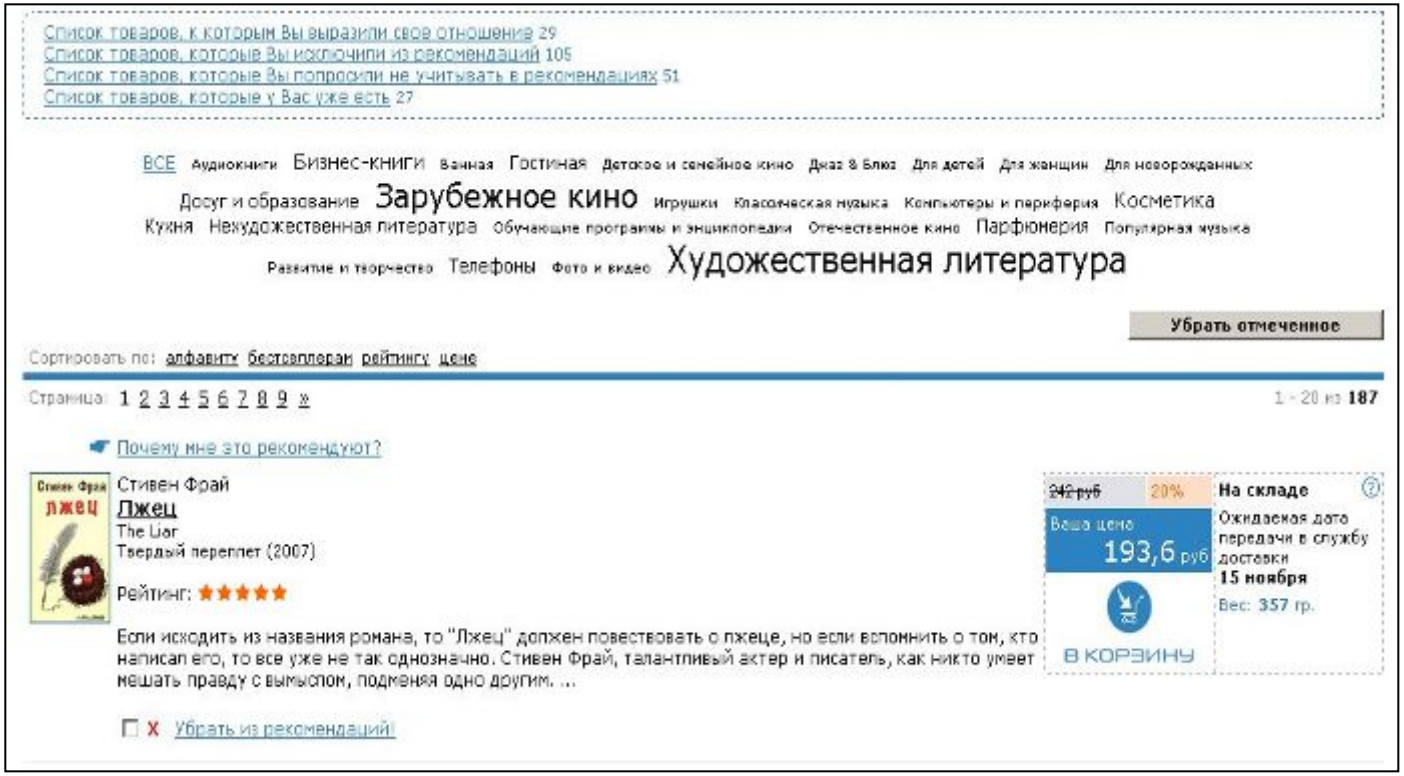
Итоговый вес рекомендуемого товара вычисляется из веса связей «клиент-товар» и «товар-товар»

Мгновенные рекомендации

Тестирование и оценка всех идей – ключ к успеху!

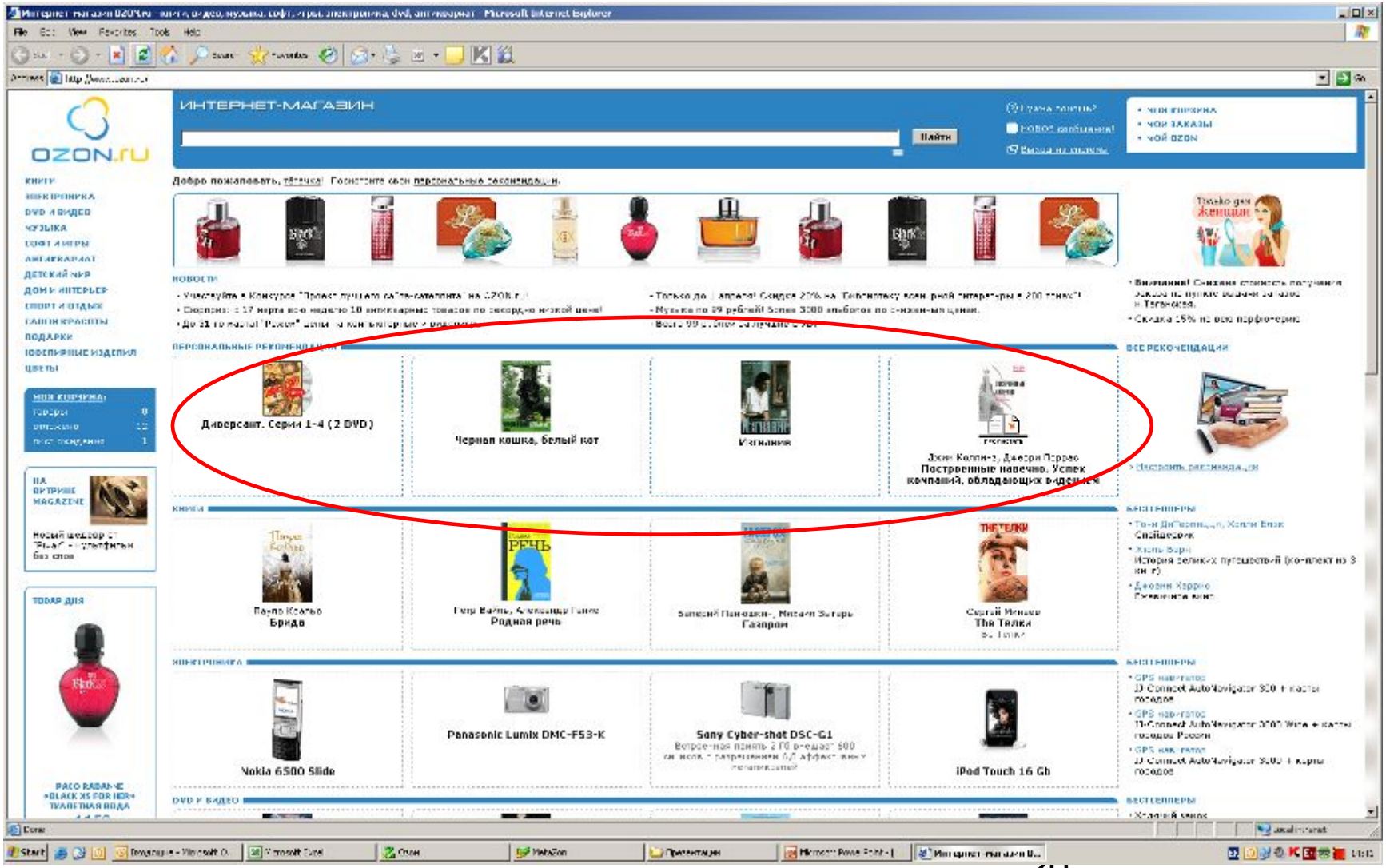
Персональные рекомендации

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

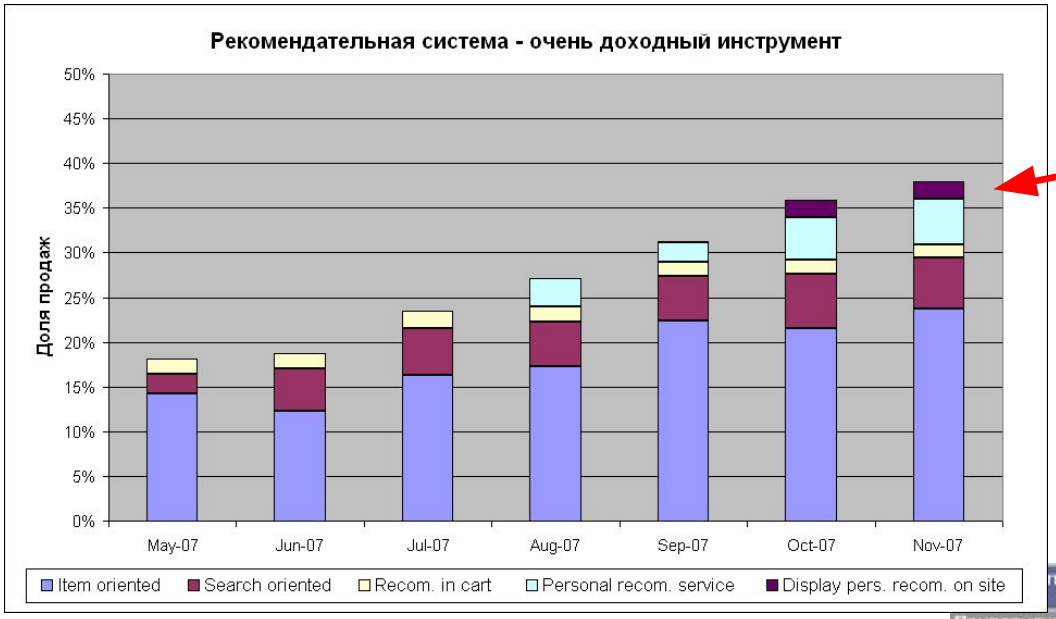


Показ блока рекомендаций в разных частях сайта

Главная страница



Эффективность рекомендаций



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%

n	Answer	Number of Answers	Percent
Понравились ли Вам рекомендуемые товары?		394	
	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.%
	Average score	4.21	
Дайте оценку функционалу сервиса персональных рекомендаций		394	
	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