

Marketing One

BEST MARKETING EVENTS

XII Бизнес-форум TOP Marketing

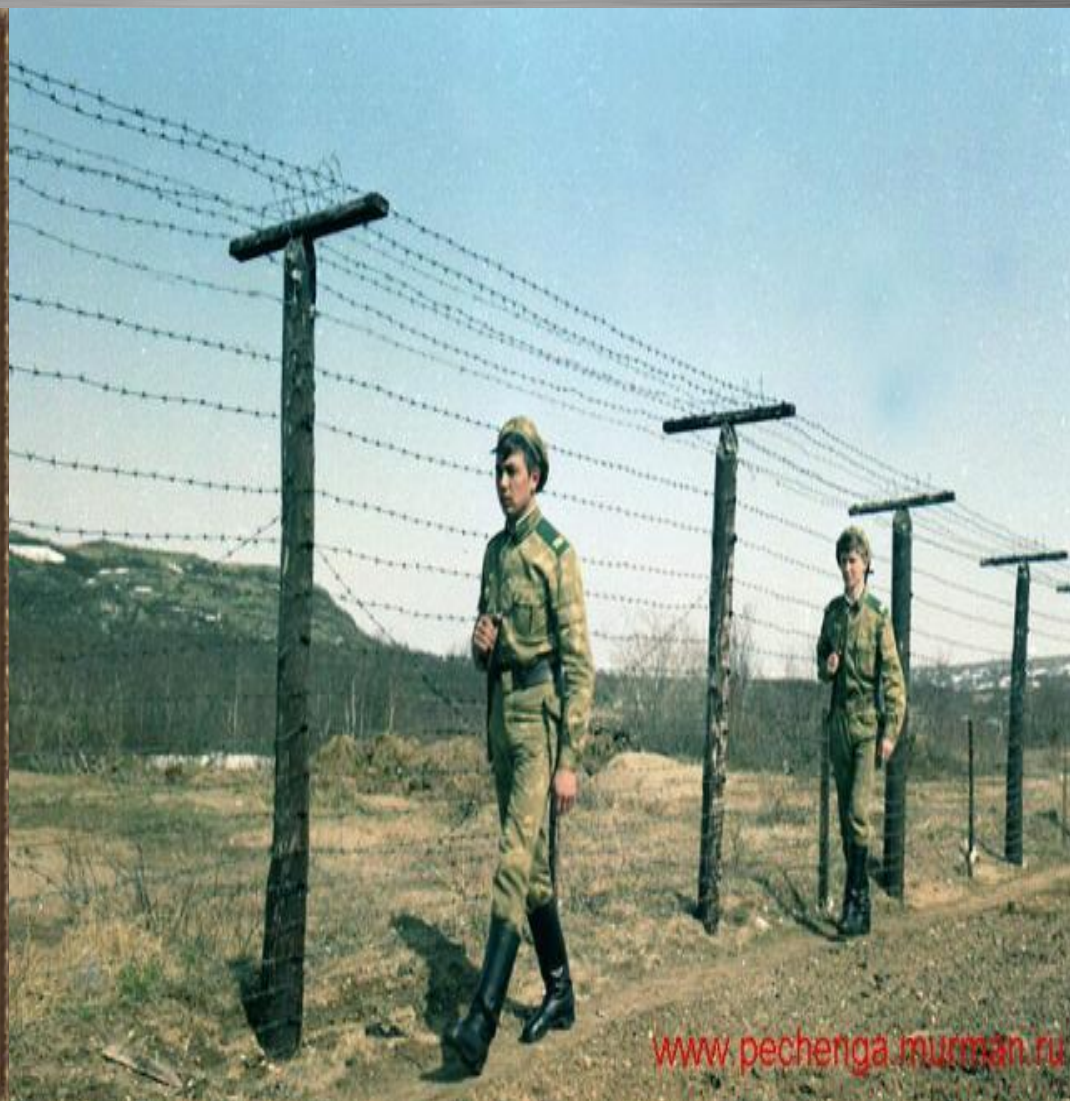
Взаимодействие онлайн-ритейлера с
крупным оффлайн-ритейлером на
примере E5.RU

Директор по маркетингу E5.RU
Дмитрий Голдов

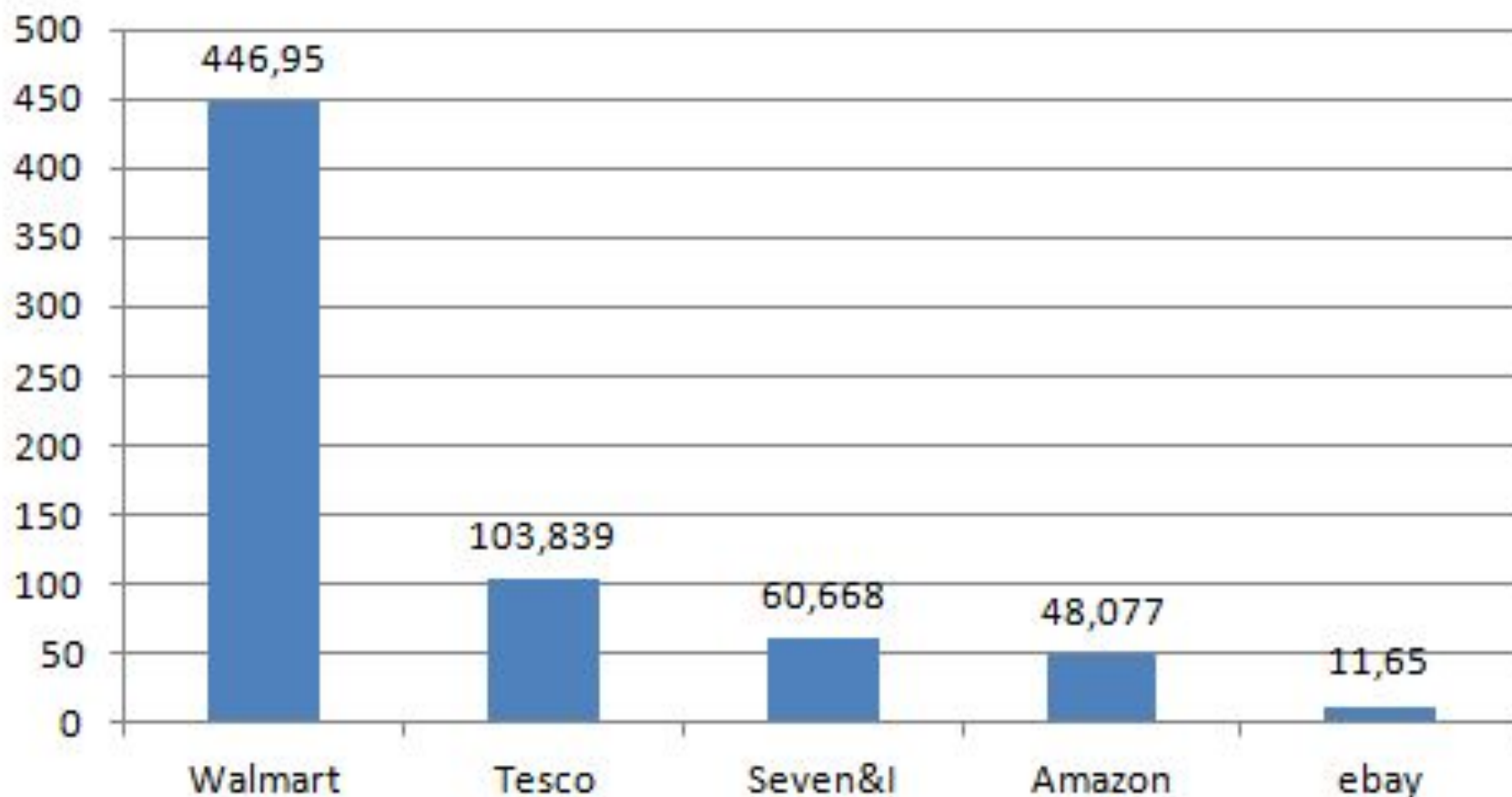
17 октября 2012 г.

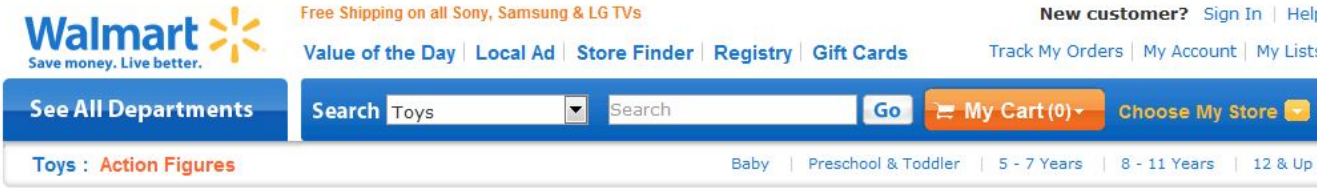
- e-commerce: «особый российский путь»
- Что оффлайн может дать онлайн?
- Что онлайн может дать оффлайну?
- В чем противоречия онлайн и оффлайн-ритейлеров?
- На чем основаны претензии на лидерство?





Оборот 2011, \$млрд.

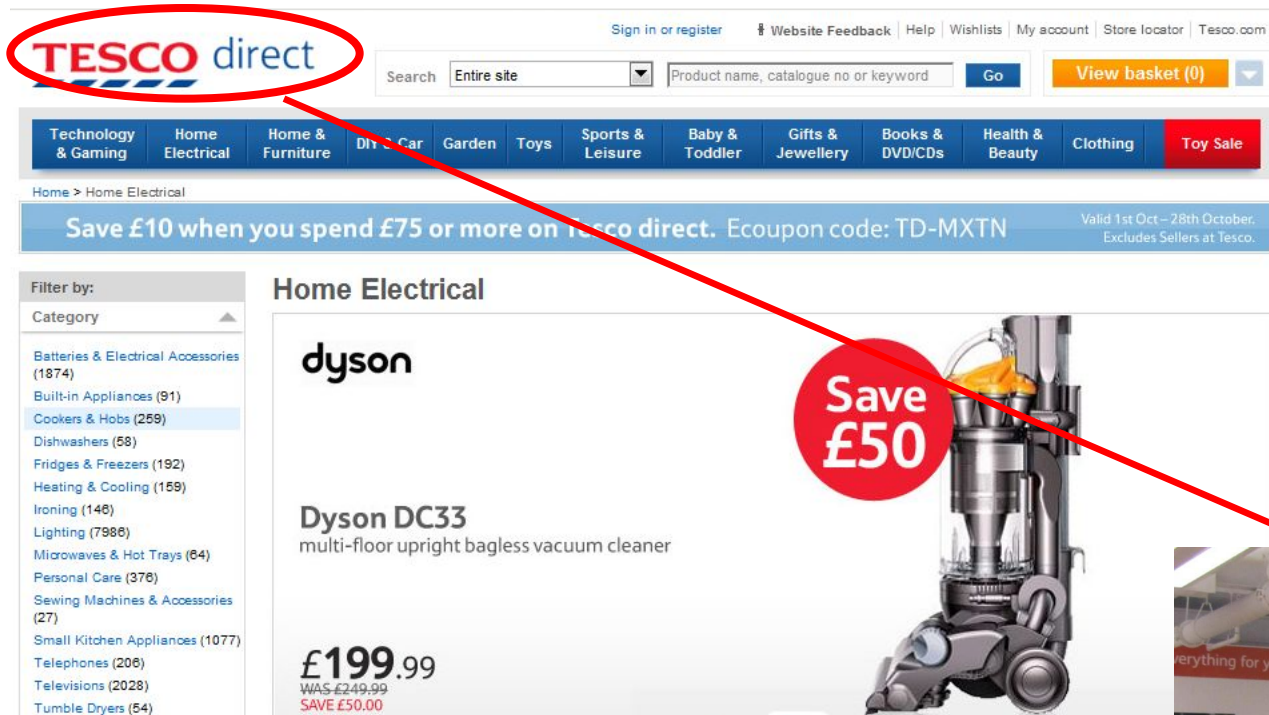




Free in-store pickup* with site to store * On eligible items



~2% оборота – Online
~ \$9 млрд.

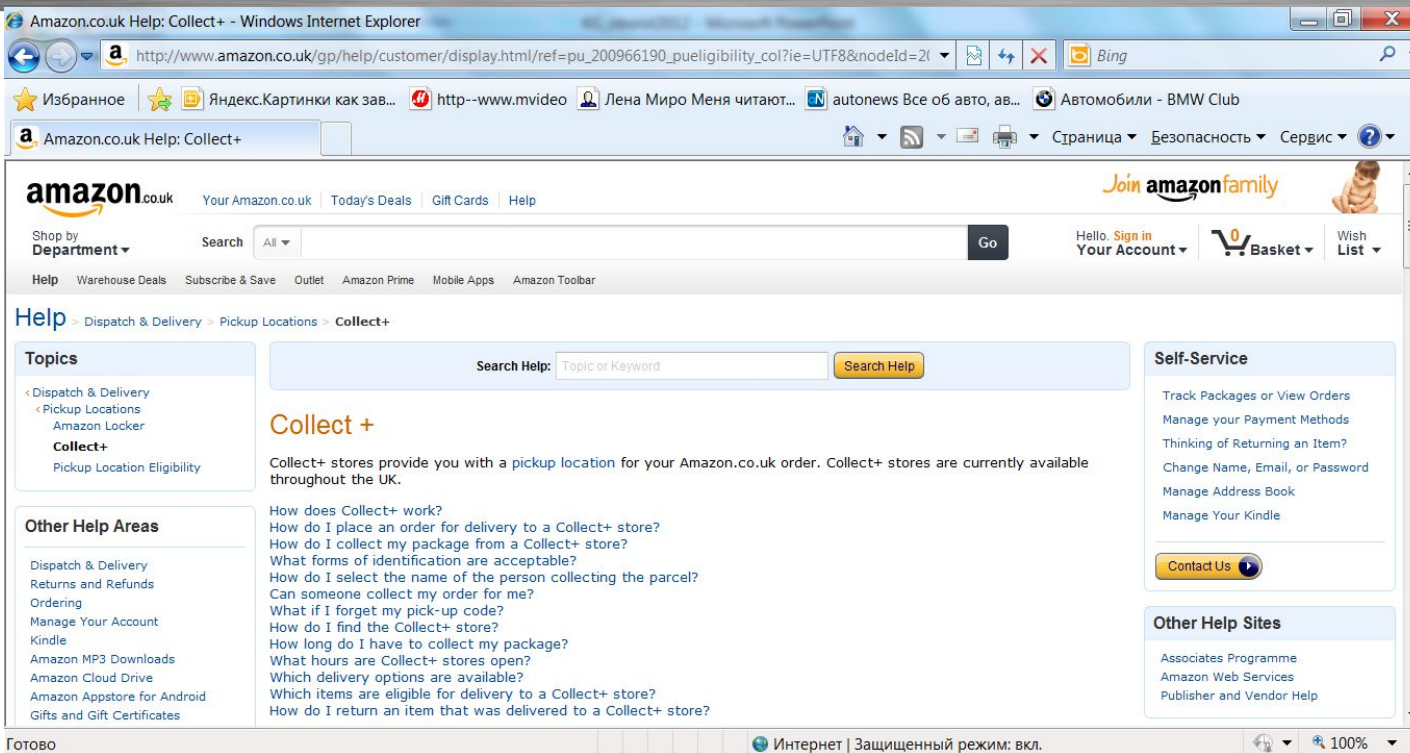


://www.facebook.com/plugins/likebox.php?border_color=... Интернет | Защищенный режим: вкл.



~ **9%** оборота – Online

~ **\$9 млрд.**



Changed from U-Tote'm in 1966

Collect+ Courier Services - Windows Internet Explorer

http://www.collectplus.co.uk/

collect+ parcels made easy

find your shop return a parcel

Parcels made easy

- Send & collect parcels from
- Return items to many leading
- Send parcels to friends & e

find your local shop

Enter a place or postcode

Search

Select a retailer

- Additions - Very
- Amazon
- Andrew James
- AquabyAqua
- Aramex
- Argos Outlet
- Artigiano
- ASDA Direct & Geor
- Asda Direct - Dyson I
- ASOS
- Aspire Business Dres
- Atelier-to-go
- Aveda
- BANK
- Barcelona
- Bargain Crazy
- Barrington Sports
- Bastyan
- Bear Grylls
- Benetton
- Best Buy
- BHS MENSWEAR
- Blacks
- Bobbi Brown
- Boden
- BOXstation
- BrandAlley
- Brandquarter
- Burton

local corner shop!

send a parcel

Enter a UK destination postcode

Go Send

1. Attach a label

- It's easy to print one online
- We accept parcels up to 10kg

2. Drop off your parcel

- Over 4,500 corner shops nationwide
- No more lost Saturdays or lunchtime queues

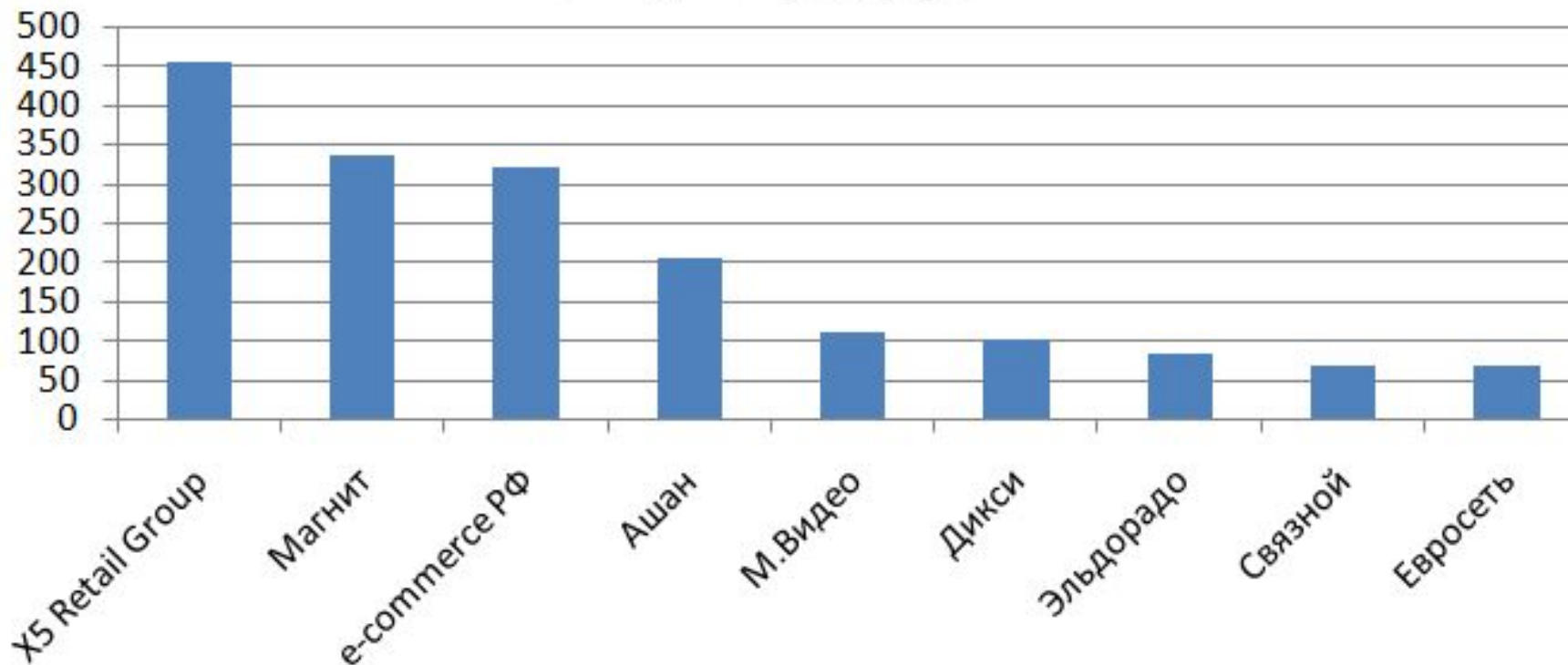
3. Relax

- Online tracking on all parcels
- Compensation cover included

Интернет | Защищенный режим: вкл.

Collect + объединяет более 4 500 тысяч «магазинов у дома» в Англии

2011, млрд руб



OFFLINE



нам не всё равно



Так просто жить лучше



ONLINE

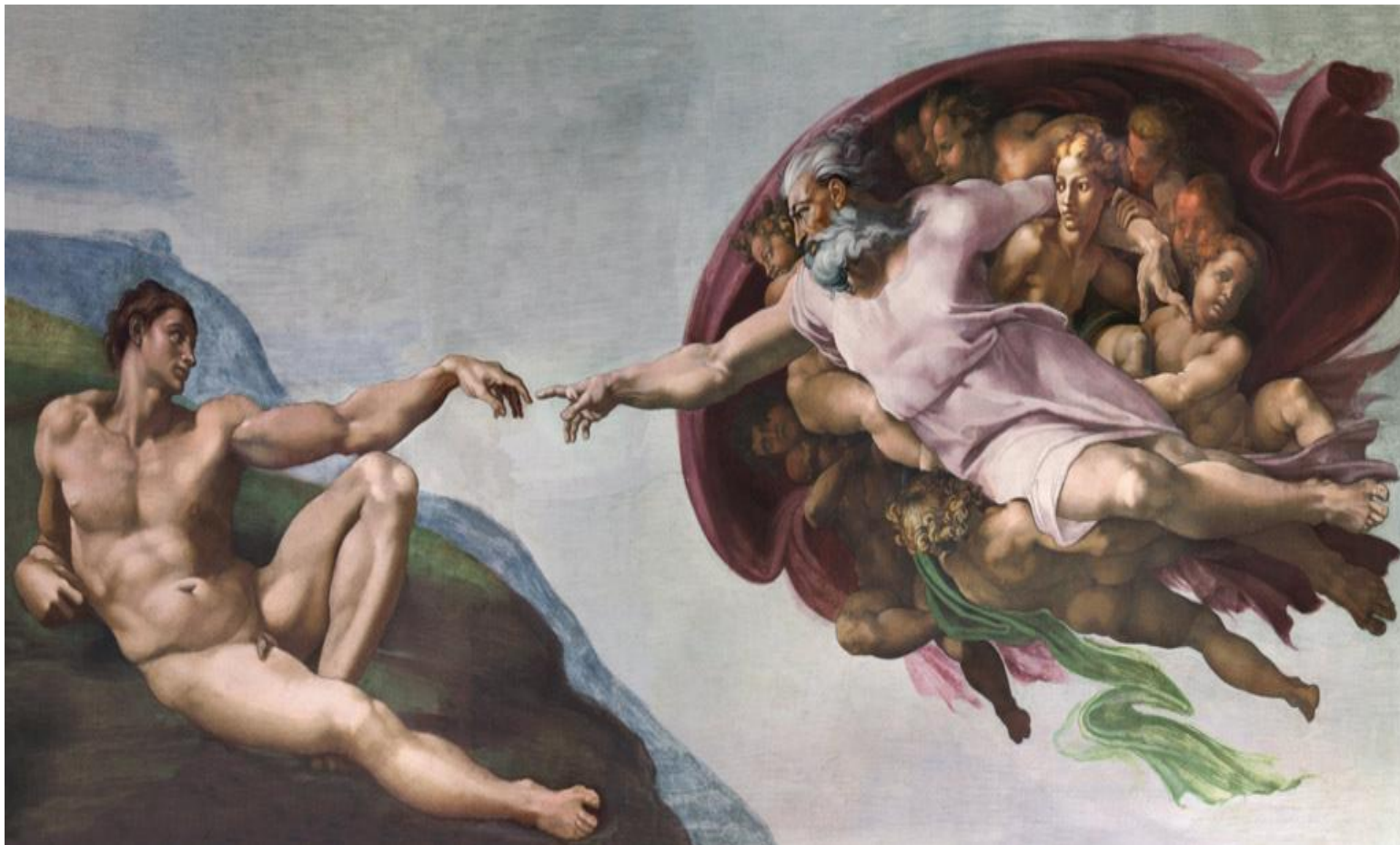






«Особого российского пути» во взаимодействии
онлайн-ритейлеров и оффлайн-ритейлеров нет*.

* И это хорошо!



Почти без переделок:

- Развитая логистическая система
- Сильный бренд и умение строить бренд
- Лояльные к месту покупки клиенты
- Инвестиции – не только деньги

С переделками:

- Закупочная мощь – поставщики есть, но менять процессы надо
- Высококачественные ИТ-системы – есть, но требования к обслуживанию другие
- Развитый бэкофис – есть, но встраиваться в процедуры надо
- Административный ресурс – есть, но направлен на другое
- Кадровый резерв – кадры сильные, но надо учить



- Омоложение аудитории
- Дополнительный сервис для существующих клиентов
- Необходимость соответствовать конкурентному окружению
- Безразмерная полка
- Для некоторых категорий – возможность выжить
- Тестирование ассортиментных позиций и уровня цен



Чего нет у оффлайна?

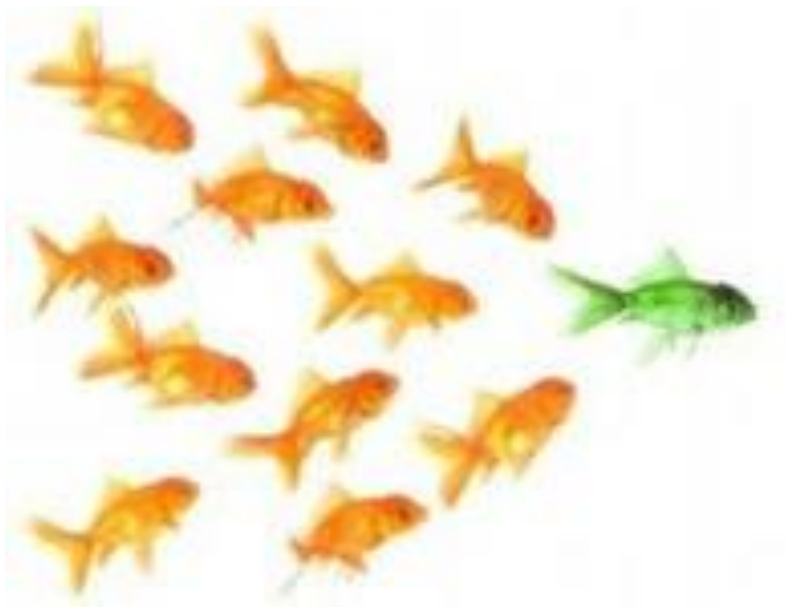
- Опыта в онлайн-маркетинге
- Бизнес-процессы недостаточно динамичны
- Бизнес-процессы недостаточно критичны к единичным ошибкам в товародвижении
- Менеджмент оффлайновых подразделений не всегда лоялен к онлайн-подразделению
- Настолько детальной информации по клиентской базе
- Опыта в организации курьерской доставки

Чего часто нет у онлайн?

- Масштабируемости проекта
- Синергии с оффлайн-процессами
- Понимания специфики оффлайн-процессов, необходимости регламентов и процедур
- Окупаемости в приемлемой перспективе
- Соответствия бизнес-модели и клиентских паттернов поведения

Оффлайн-ритейлер и онлайн-ритейлер способны добиться синергии и должны к ней стремиться*.

* Под синергией понимается использование сильных сторон друг друга и сглаживание противоречий



- Синергия в процессах оффлайн и онлайн
- Команда, хорошо понимающая онлайн-рынок
- Использование лучших инструментов онлайн и офлайн-маркетинга
- Лояльная клиентская база у офлайн-бренда
- Логистические возможности

Вывод 3:

Выход крупных оффлайн-ритейлеров в онлайн в России только начинается!*

*Выход крупных онлайн-ритейлеров в оффлайн только начинается также.

Спасибо за внимание!

Дмитрий Голдов
Директор по маркетингу E5.RU

Пишите, звоните, спрашивайте.

Dmitriy.Goldov@x5.ru

+7-926-499-94-21