

# 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

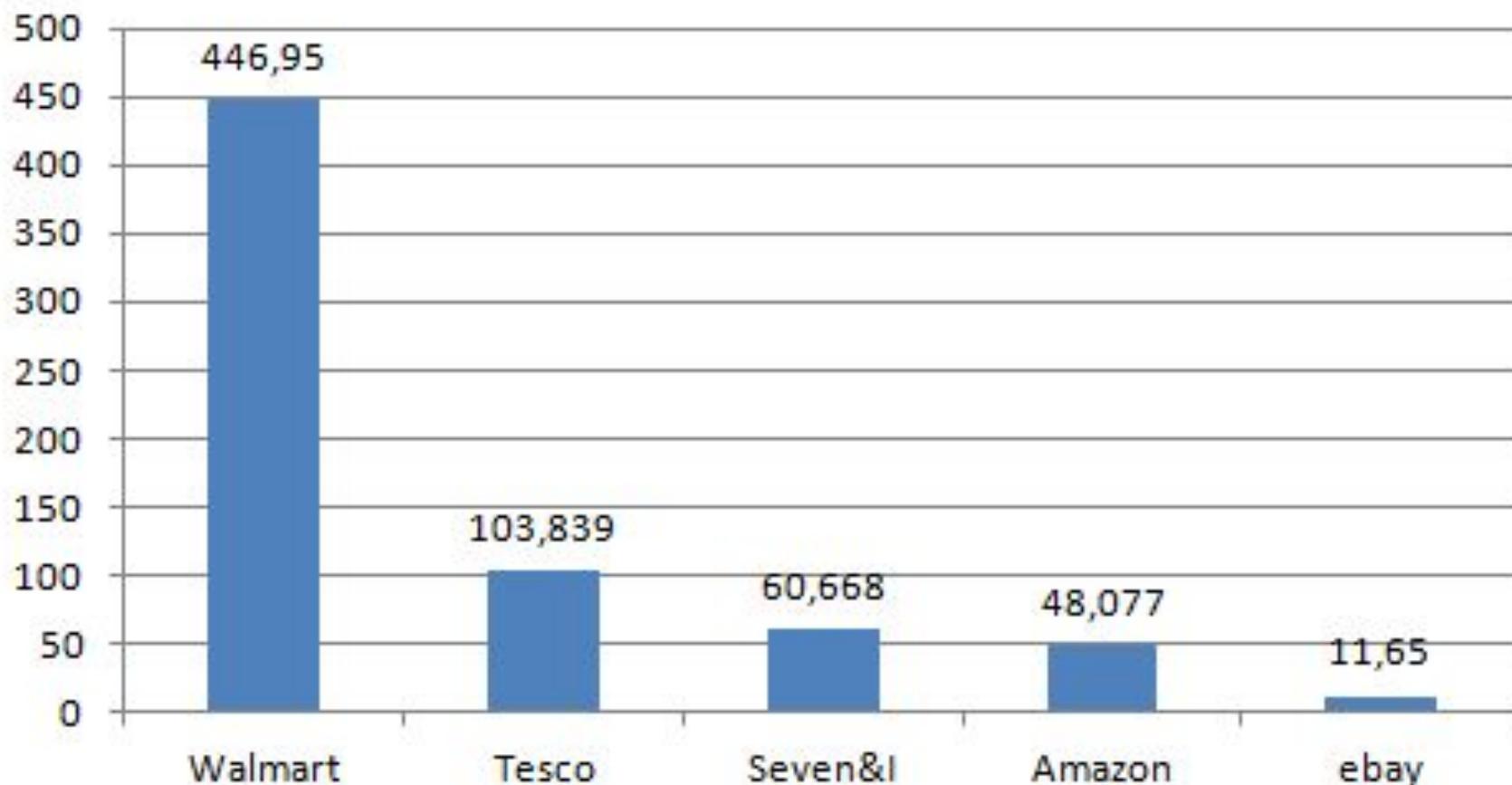
17 октября 2012 г.

- 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.

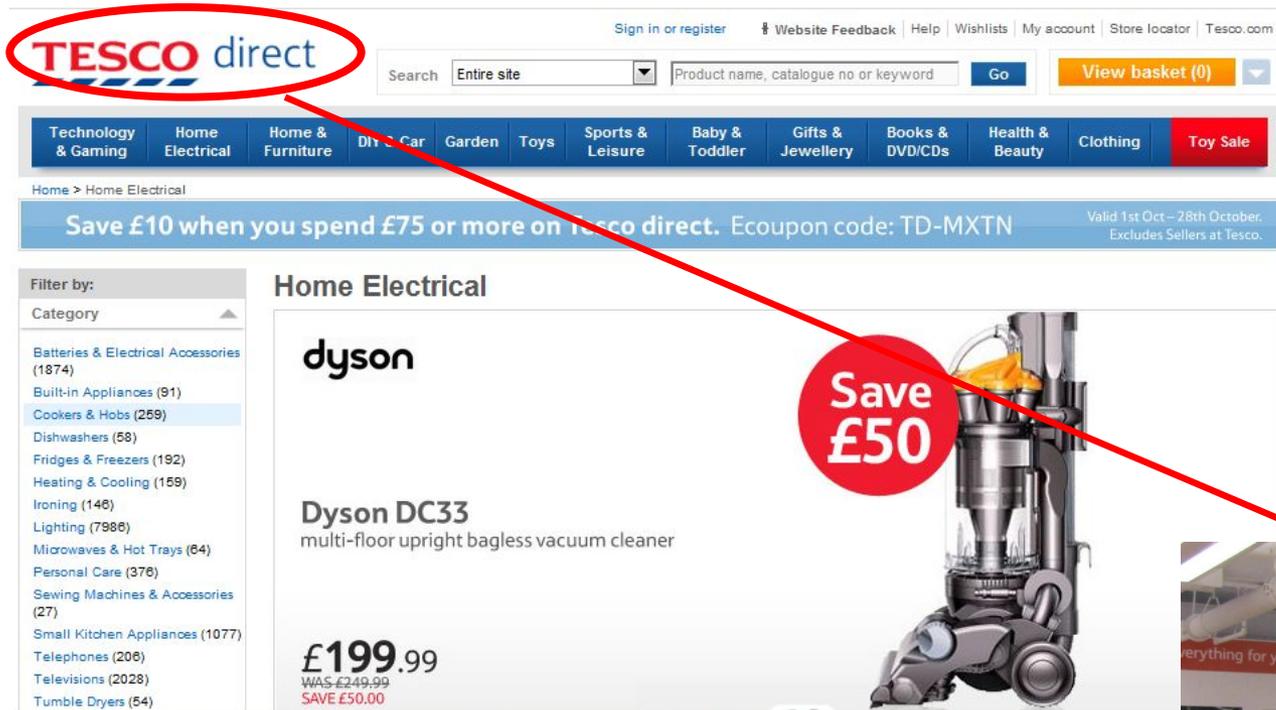




Free in-store pickup\* with site to store \* On eligible items



~2% оборота – Online  
~ \$9 млрд.

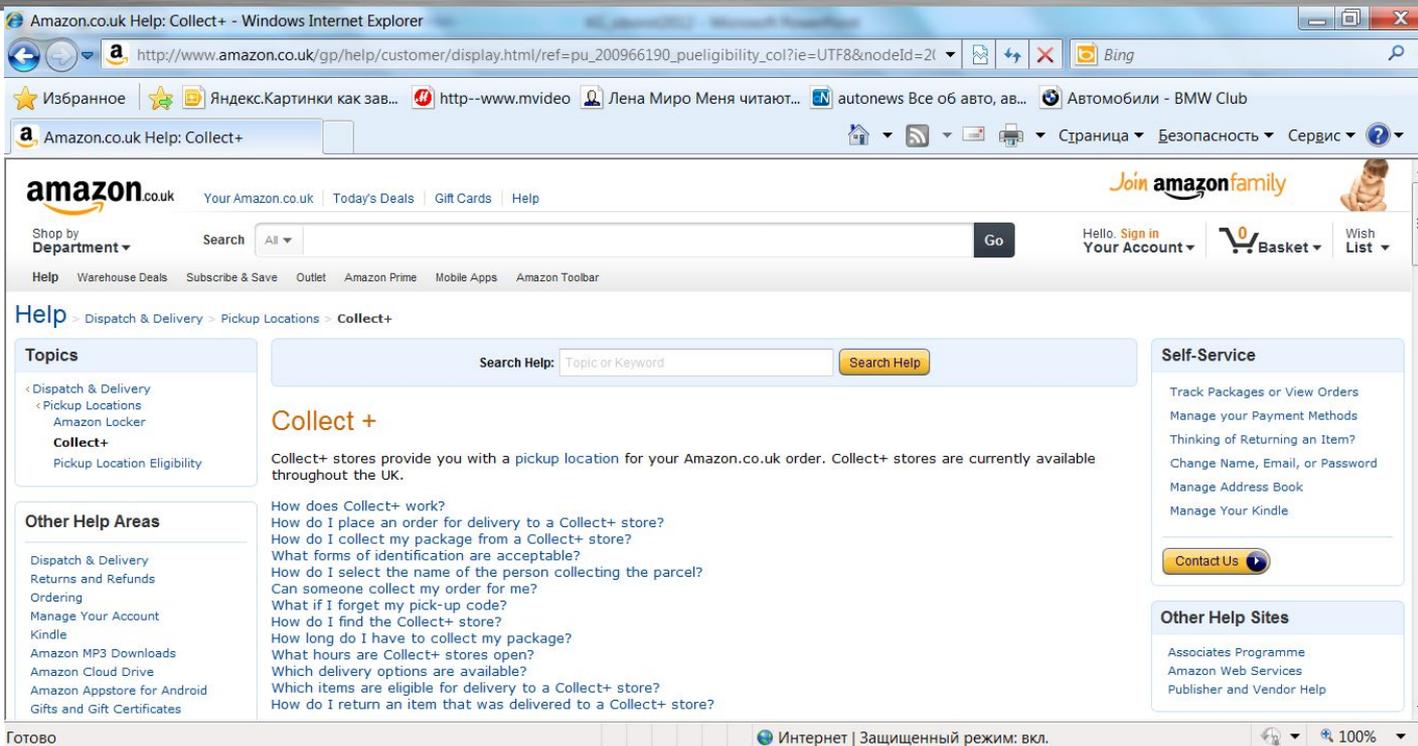


://www.facebook.com/plugins/likebox.php?border\_color | Интернет | Защищенный режим: вкл.



~ 9% оборота – Online

~ \$9 млрд.



Changed from U-Tote'm in 1966 when the 7-11 logo was introduced.

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

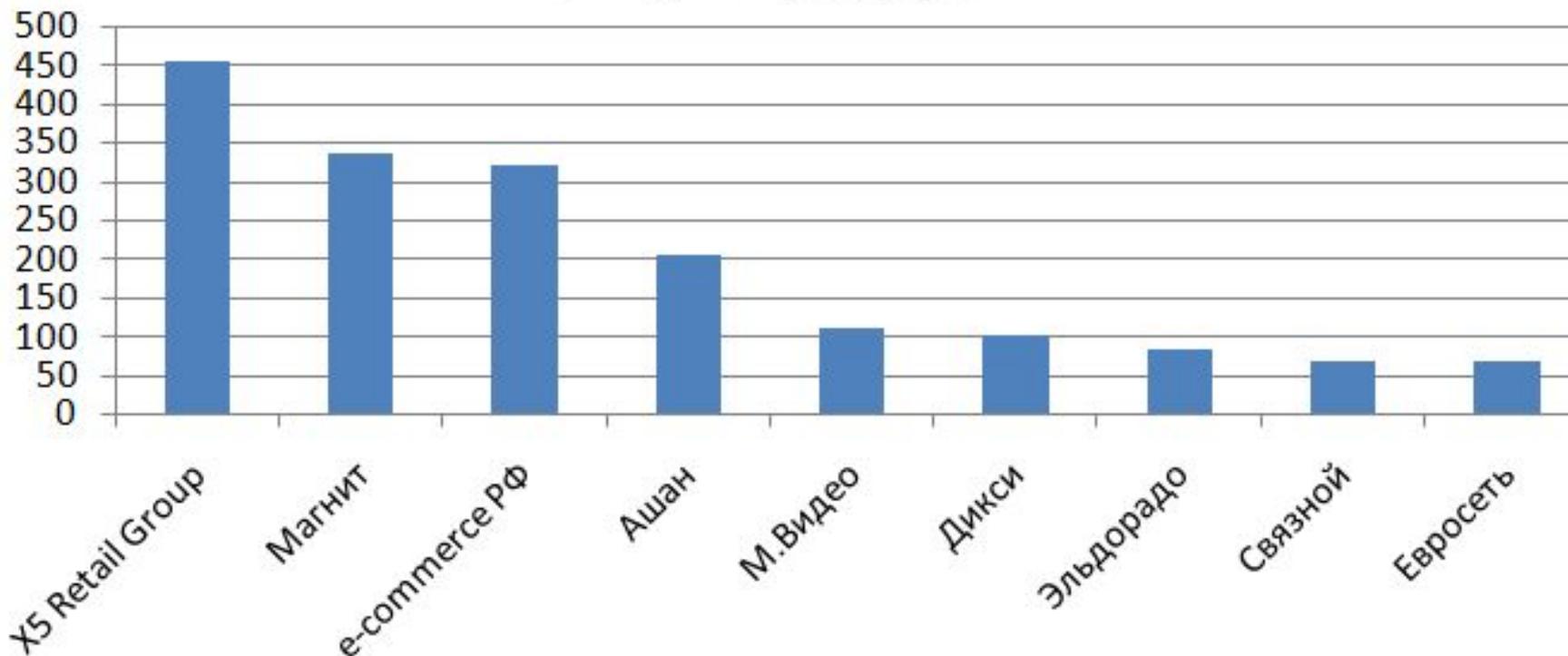
3. Relax

- Online tracking on all parcels
- Compensation cover included

Интернет | Защищенный режим: вкл.

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

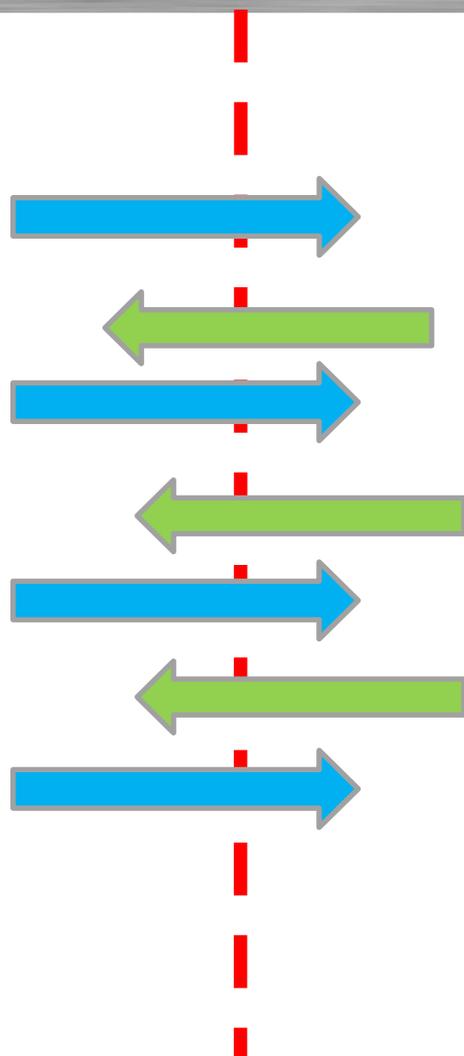
## 2011, млрд руб



OFFLINE



ONLINE

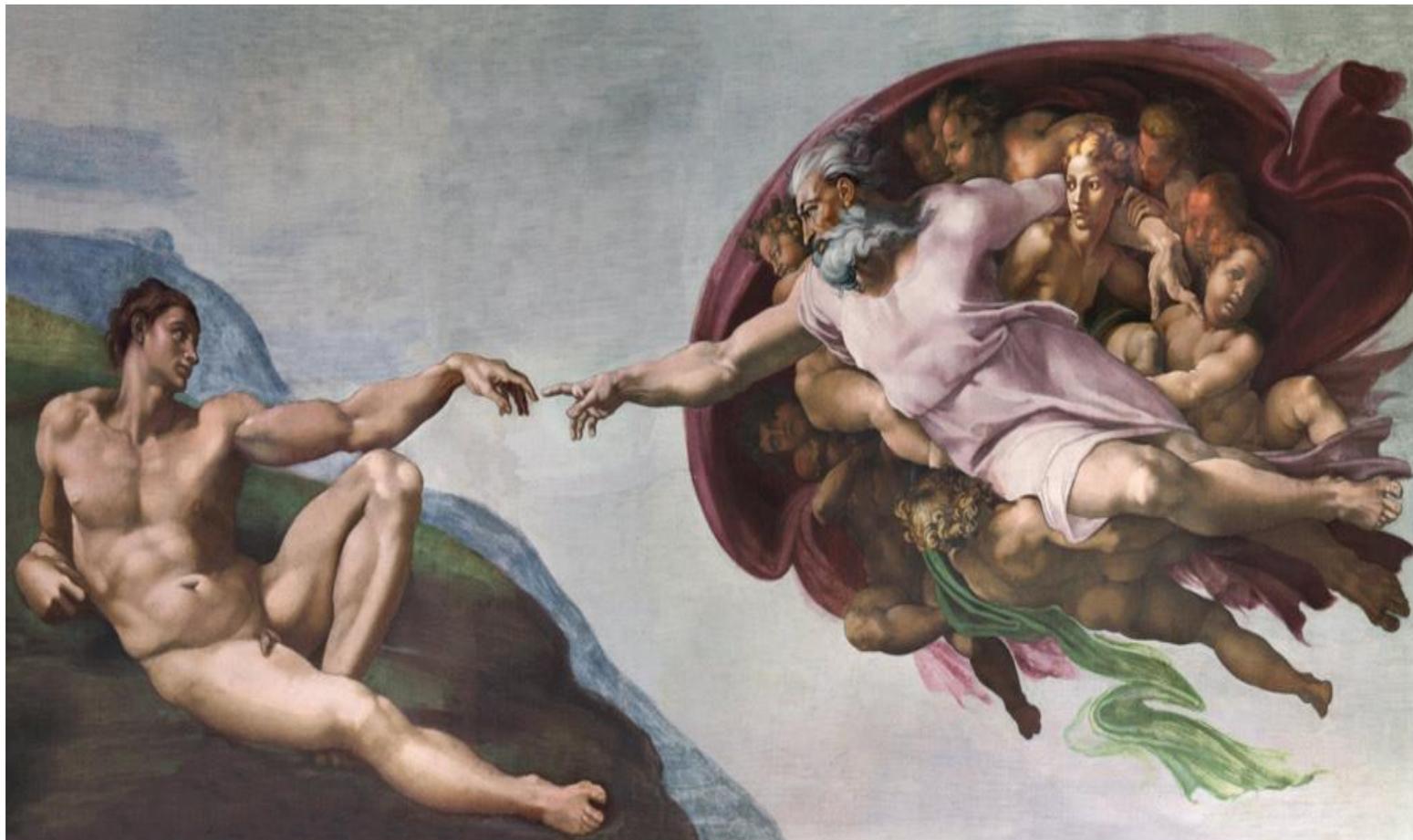






«Особого российского пути» во взаимодействии  
онлайн-ритейлеров и оффлайн-ритейлеров нет\*.

\* 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?

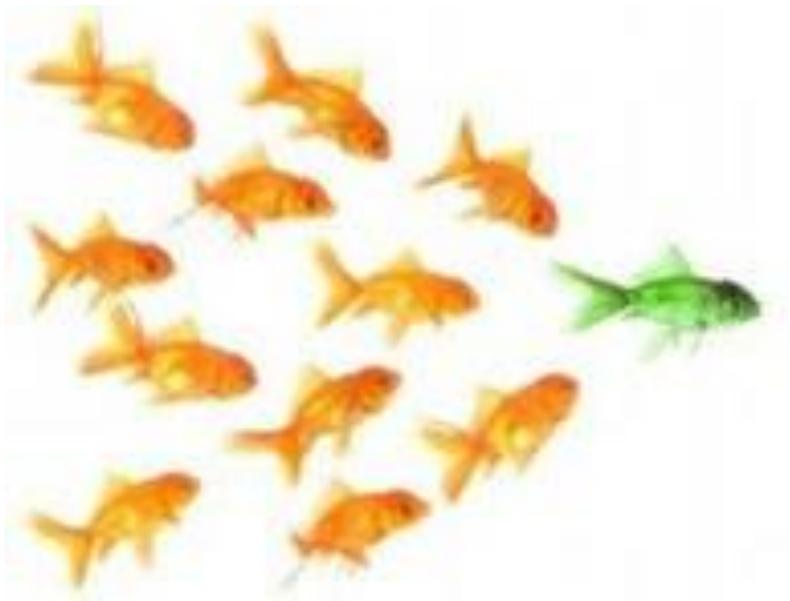
- Опыта в онлайн-маркетинге
- Бизнес-процессы недостаточно динамичны
- Бизнес-процессы недостаточно критичны к единичным ошибкам в товародвижении
- Менеджмент оффлайновых подразделений не всегда лоялен к онлайн-подразделению
- Настолько детальной информации по клиентской базе
- Опыта в организации курьерской 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](mailto:Dmitriy.Goldov@x5.ru)

+7-926-499-94-21