

Эффективный интернет-магазин: превращаем цифры в деньги

Артем Казаков, Retail Rocket

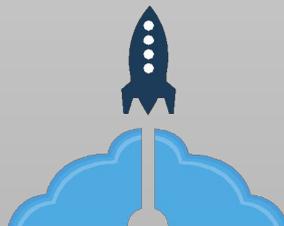
Что такое Retail Rocket?

Платформа персонализации интернет-магазина

- + *Товарные рекомендации для сайта*
- + *Система real-time персонализации*
- + *Система триггерной коммуникации (email, display, sms, crm и т.д.)*

В цифрах:

- + *90 миллионов уникальных пользователей в месяц*
- + *Аналитический кластер из 70 серверов*
- + *360 тысяч внешних запросов в минуту*
- + *6GB сырых данных для анализа... В час!*



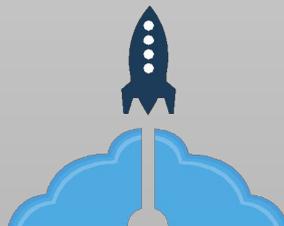
Мы используем сложную *big data* модель для формирования товарных рекомендаций

1. Наш сервис собирает всю информацию о пользователях и их поведении на сайте магазина
2. Мощный аналитический аппарат превращает огромное количество данных в рекомендации.
3. Персональные рекомендации через виджеты или серверный API размещаются на сайте магазина, в персональных email-сообщениях, в CRM у операторов колл-центра и в любых других каналах коммуникации. Система постоянно самообучается и увеличивает эффективность.



Товарные рекомендации увеличивают доход по трем ключевым направлениям

Направление	Степень влияния	Подробности
+ Конверсия		Товарные рекомендации облегчают навигацию по сайту и способствуют увеличению конверсии.
+ Трафик		Товарные рекомендации формируют перекрестные ссылки на карточки товаров, а так же повышают глубину просмотра сайта и среднюю длительность сессии, что положительно сказывается на позициях в поисковиках.
+ Средний чек		Товарные рекомендации позволяют продавать более дорогие или сопутствующие товары с помощью механик up-sell и cross-sell.

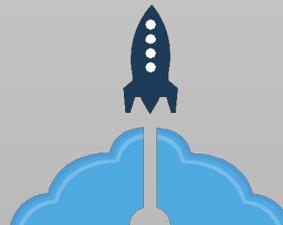


Мировой опыт и наши тесты показывают отличные результаты!

- + Рекомендации - это 38% добавлений в корзину всего интернет-магазина (Ozon.ru)
- + We got 67% increase in recommended product sales (Columbia sportswear)
- + 35% of Amazon's sales are made through recommendations (Amazon.com)

Результаты внедрения рекомендаций на сайт

	<i>Рост выручки в результате внедрения Retail Rocket</i>
<i>Книги</i>	+52,1%
<i>Бытовая техника и электроника</i>	+12,7%
<i>Спортивные товары</i>	+57,6%
<i>Товары для ремонта / DIY</i>	+14,1%
<i>Одежда и обувь / Fashion</i>	+27,1%



Что такое персонализация?

Блоки

рекомендаций?

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ

 Резиновые сапоги Keddo 1 990 руб.	 Резиновые сапоги Keddo 1 990 руб.	 Высокие сапожки GG 2 000 руб.	 Резиновые сапоги GG 1 800 руб.	 Кроссовки Adidas Performance 5 380 руб.
--	--	--	---	--

Вместе с этим товаром покупают

<input checked="" type="checkbox"/>  Репетитор по русскому языку Кирилла и Мефодия 2012	+	<input checked="" type="checkbox"/>  Репетитор по английскому языку Кирилла и Мефодия 2012	=	Ваша цена: +7,48 руб. 374 руб.
---	---	--	---	---

В КОРЗИНУ

**Почти всегда они
одинаковы для
всех!**

Что такое персонализация?

За редким исключением, все пользователи в одних и тех же местах видят

одинаковые предложения. Пример, когда это не так:

Моя корзина > Оформление > Подтверждение

Готовые к заказу (1)

№	Название	Вес	Количество	Цена	
1	 7 навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности (СУПЕРБЛОЖКА) Стивен Кови	750 г.	- 1 +	639 руб.	 Удалить
Итого		750 г.	1	639.00	

Также вам может понравиться

Название	Вес	Цена
<input type="checkbox"/>  Восьмой навык: От эффективности к величию Стивен Кови	790 г.	559 руб.
<input type="checkbox"/>  Как стать волшебником продаж (аудиокнига) Джеффри Фокс	56 г.	238 руб.
<input type="checkbox"/>  Опережающее мышление: Как увидеть новый тренд раньше других Джоэл Баркер	330 г.	399 руб.

Содержание блока будет меняться в зависимости от состава корзины

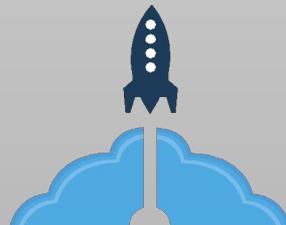
Что такое персонализация?

Давайте называть вещи своими именами:

Персонализация интернет-магазина – это изменение сайта (дизайна, товарных предложений, цен, контента и т.д.) на основе анализа данных о пользователе.

Кто занимается персонализацией в Рунете?

- + 56 магазинов из топ-200 (28%) используют систему, позиционирующуюся как «система персонализации».
- + 3 магазина имеют серьезные внутренние разработки (Lamoda, Wikimart, Ozon)
- + **Менее 7% магазинов** из топ-200 имеют признаки персонализации сайта :(



Основные сценарии персонализации, которые реально используются

+ Главная страница

Сегодня

+ Разделы Новинок, акций, распродаж

+ Страница категории

+ Сервисные страницы (личный кабинет, 404 и т.д.)

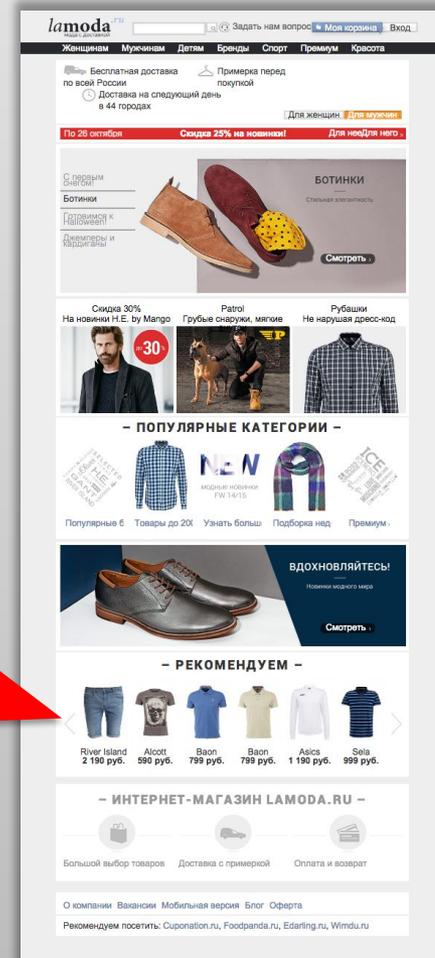
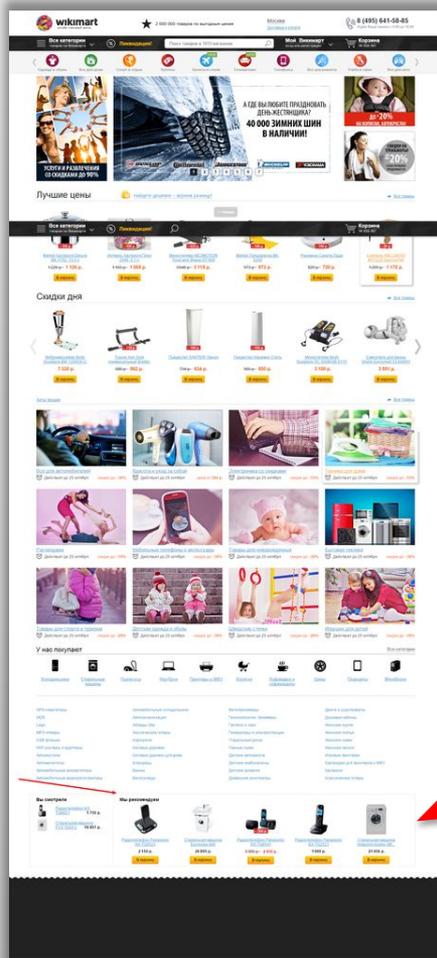
Основные сценарии персонализации

+ Главная страница: почти незаметно (exist.ru)

The screenshot shows the homepage of exist.ru, a website for car parts. The browser address bar shows 'exist.ru'. The page has a dark blue header with the logo 'EXIST.RU / АВТОЗАПЧАСТИ' and navigation links like 'Корзина' and 'Заказы'. Below the header is a search bar with 'Поиск' and 'Каталоги' tabs. The main content area features a search form with 'Артикул' and 'Номер детали (Артикул)' fields, and a 'Найти' button. A prominent yellow button says 'Начните с выбора транспорта'. The page is divided into several sections: 'Интернет-магазин автозапчастей' with a car selection dropdown, 'Поиск в каталогах' with a grid of categories like 'Моторные масла', 'Шины, колесные диски', and 'Инструмент', and 'Популярное' with product cards for Opel, Toyota, Varta, and Nokian. On the right, there are promotional banners for 'Амортизаторы Delphi' and 'Аксессуары Dodge Nitro'. A red arrow points to the right side of the page.

Основные сценарии персонализации

+ Главная страница: почти незаметно (*wikimart.ru, lamoda.ru*)



Основные сценарии персонализации

+ Главная страница: чуть более заметно (petshop.ru, re-store.)

PETSHOP.RU Поиск по сайту... **ВОЗРАСТ** +7 (495) 909-09-09 8 800 700 00 50
Например, товары для животных зоонок бесплатный

СОБАКИ **КОШКИ** **ГРЫЗУНЫ, ХОРЬКИ** **РЫБКИ** **ПТИЦЫ** **РАСПРОДАЖА** **АКЦИИ**

Товары для собак
Сухой корм
Консервы
Лакомства
Ветеринарная аптека
Витамины, пш. добавки
Гигиена, перенос
Груминг, Косметика
Игрушки
Все товары +

Товары для кошек
Сухой корм
Консервы
Напои/пасты
Ветеринарная аптека
Витамины, лакомства
Гигиена
Груминг, Косметика
Игрушки
Все товары +

almo nature pet food + amore Single Protein **2 НОВЫХ ПЕТ**

Фрунзенская Комсомольский проспект д.19
Волжская Красноварская улица д.1

Удобная доставка Акции и скидки Магазины и пункты выдачи Банковские Репарти МНОГО™ Счастье

Лучшее предложение

Apple Пауки для собак с натуральной и овощной основой	GO! NATURAL Мясо Беззерновой для котят и щенков. 4 вида мяса: курица, индейка, телятина и лосось.	Almo Nature Консервы для кошек "Интеллектуальный цыпленок"	ХОН! Natural Мясо Консервы для взрослых собак с Фосфором и Лососем для чувствительного
150 г 153 р	7,26 кг 3 259 р	70 г 77 р	11,35 кг 3 723 р 4884 р

НОВЫЕ БРЕНДЫ go! PRO PLAN ROYAL CANIN almo nature BARKING HEADS BEACHING HEADS

Не забудьте купить

Аква Мелло Корн Белликан ★★★★★	Аква Мелло Корн Универсал ★★★★★	Аква Мелло Корн Экста ★★★★★	Аква Мелло Корн Радуга ★★★★★
35 г 29 р	30 г 27 р	11 г 33 р	25 г 31 р

re:Store Поиск по сайту... **ВОЗРАСТ** 8 (800) 700-19-44
Например, товары для животных зоонок бесплатный

Mac iPhone Watch iPad iPod Программы Аудио Фото Аксессуары Акции

О компании
Каталог
Политика в кредит
Распродажа
Бонусная программа
Гарантии
Сервисная программа
Оплата и доставка
Обмен и возврат
Преимущества re:Store
Новости
Обучение
Контакты
Вакансии
Услуги
Бизнес

iPhone 6 S Уже скоро.

12% 10% Скидки студентам и преподавателям

Apple Watch новые модели Уже в продаже во всех городах России

Покупайте технику Apple в рассрочку

Начните новое.

re:Store рекомендует

Apple Watch 42 мм, коричневый ремешок с классической пряжкой 145-215 мм 56 990 руб. за 12 мес.	Apple Watch 42 мм, черный ремешок с классической пряжкой 145-215 мм 56 990 руб. за 12 мес.	Apple Watch 42 мм, черный ремешок с классической пряжкой 145-215 мм 56 990 руб. за 12 мес.	Apple Watch 42 мм, синий ремешок с классической пряжкой 145-215 мм 56 990 руб. за 12 мес.	Apple Watch 42 мм, синий ремешок с классической пряжкой 145-215 мм 56 990 руб. за 12 мес.
Купить	Купить	Купить	Купить	Купить

Основные сценарии персонализации

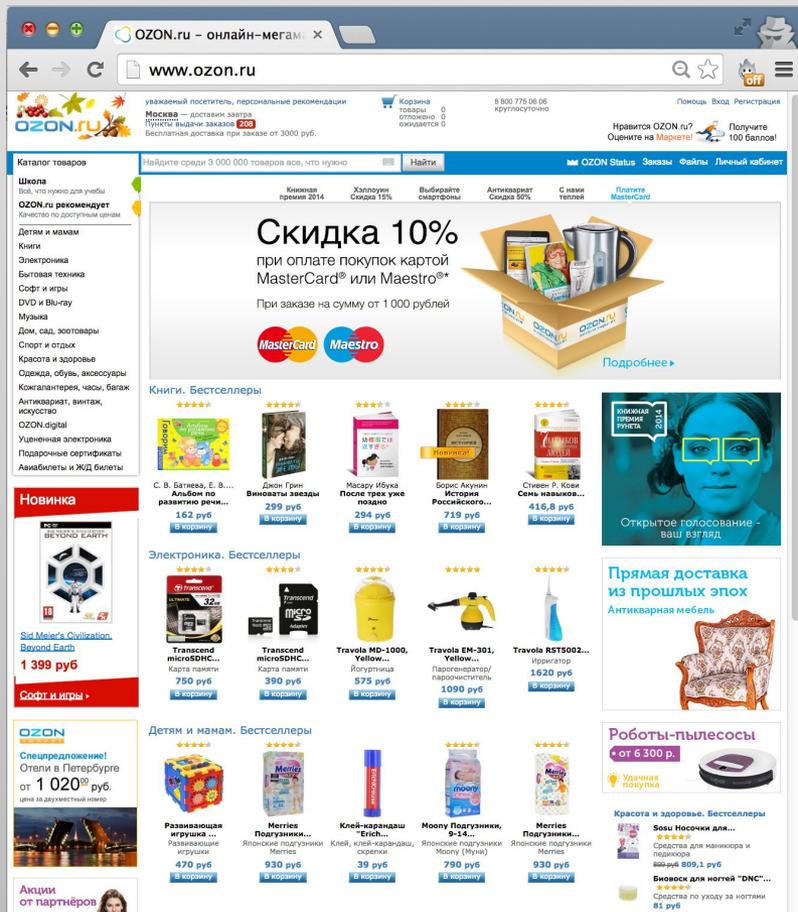
+ Главная страница: чуть более заметно (*enter.ru, tehnosila.ru*)

The screenshot shows the Enter.ru homepage. At the top, there is a search bar and navigation icons for various product categories: MEБЕЛЬ, ТОВАРЫ ДЛЯ ДИТЕЙ, ВАКУУМНАЯ ТЕХНИКА, ЭЛЕКТРОНИКА, ДЕТСКИЕ ТОВАРЫ, УКРАШЕНИЯ И ЧАСЫ, ЛАКОНО И КОСМЕТИКА, ПОДАРОК И КОББИ, СДЕЛКА СЕДЬ, ЗООТОВАРЫ, СПОРТ И ОДИВА, АВТО, САД И ОГОРОД, ТОВАРЫ SHOP, and ВСЕ ОДИВА. A large banner in the center features the text "БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА при заказе от 1990 Р" and "Только 3 дня". Below the banner, there are several promotional blocks: "Доставка по всей России", "Самовывоз более 1000 пунктов выдачи", "Удобно платить", and "WOW Акции". The main content area is divided into two columns: "ПОПУЛЯРНЫЕ ТОВАРЫ" and "МЫ РЕКОМЕНДУЕМ". The "ПОПУЛЯРНЫЕ ТОВАРЫ" section includes items like a gift card, a storage box, a sofa, a mattress, a coat rack, and a shoe rack. The "МЫ РЕКОМЕНДУЕМ" section includes a sofa, a mattress, a chair, and another mattress. At the bottom, there is a section "А ЕЩЕ У НАС ПОКУПАЮТ" with icons for smartphones, sofas, shoes, car seats, dog food, power tools, and laser levels.

The screenshot shows the Tehnosila.ru homepage. At the top, there is a search bar and navigation icons for "Магазины", "Оплата", "Доставка", and "Узнать статус заказа". A large banner in the center features the text "РАССРОЧКА 0-0-24" and "ЧЕСТНАЯ РАСПРОДАЖА". Below the banner, there are several promotional blocks: "СУПЕРТРОЙКА БЕЗУМНЫХ ЦЕН!" and "БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА". The main content area is divided into two columns: "КАТАЛОГ ТОВАРОВ" and "ВАС МОЖЕТ ЗАИНТЕРЕСОВАТЬ". The "КАТАЛОГ ТОВАРОВ" section includes items like a coffee machine, a refrigerator, a chair, and a smartphone. The "ВАС МОЖЕТ ЗАИНТЕРЕСОВАТЬ" section includes items like a smartphone, a power tool, a power tool, a power tool, and a power tool. At the bottom, there is a section "СКИДКИ ДО 20% ОТ ДЕЙСТВУЮЩЕЙ ЦЕНЫ НА САЙТЕ" with icons for smartphones, power tools, and a power tool.

Основные сценарии персонализации

+ Главная страница: очень заметно (ozon.ru)



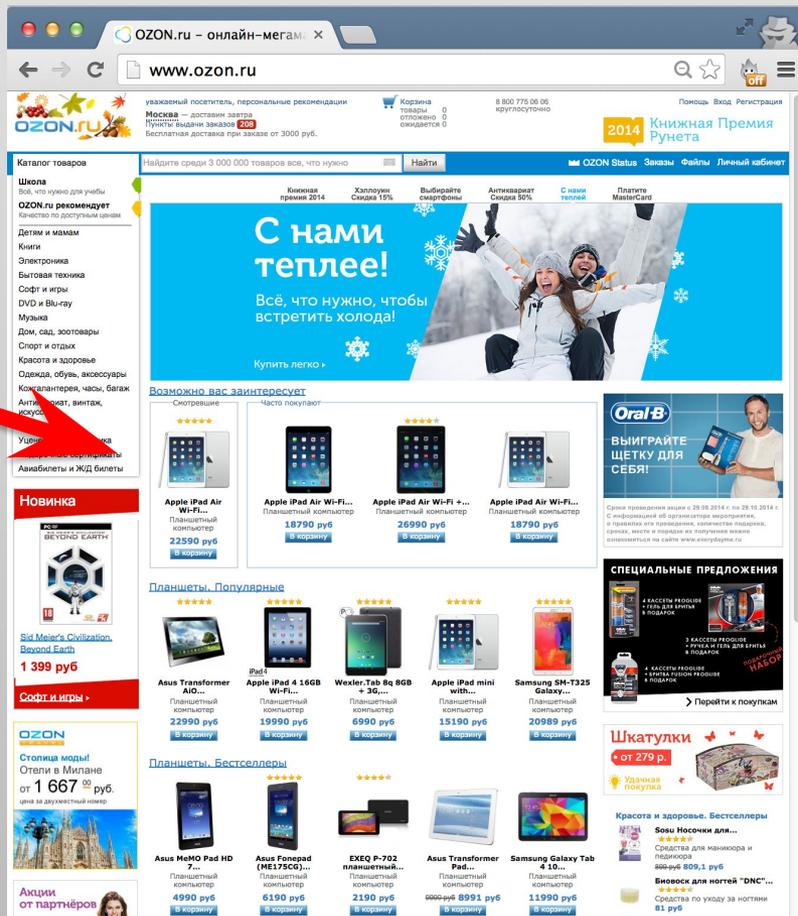
По умолчанию на главной Озона показываются бестселлеры из самых популярных категорий (книги, электроники, детство)

Если посмотреть какой-нибудь товар – главная страница перестроится.

Заходим в карточку планшета, возвращаемся на главную...

Основные сценарии персонализации

+ Главная страница: очень заметно (ozon.ru)

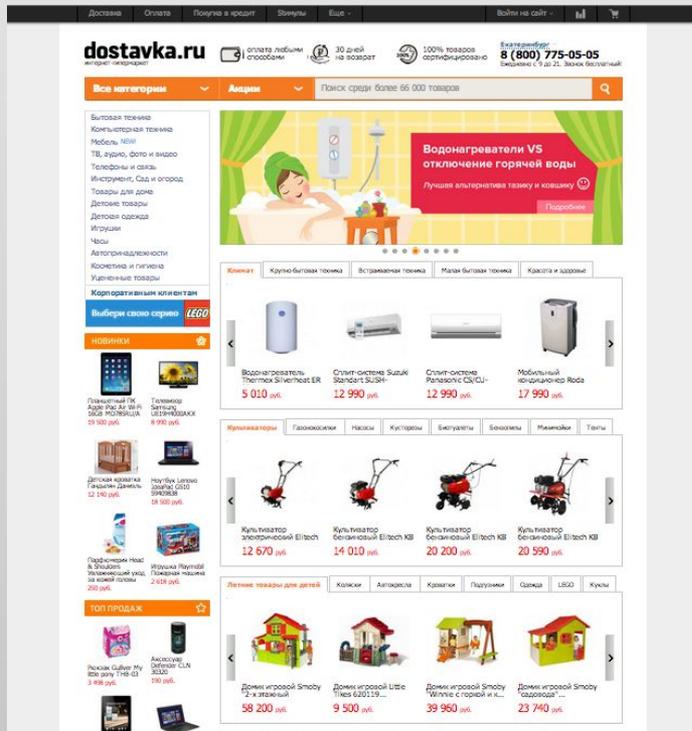


Теперь вся главная страница в планшетах.

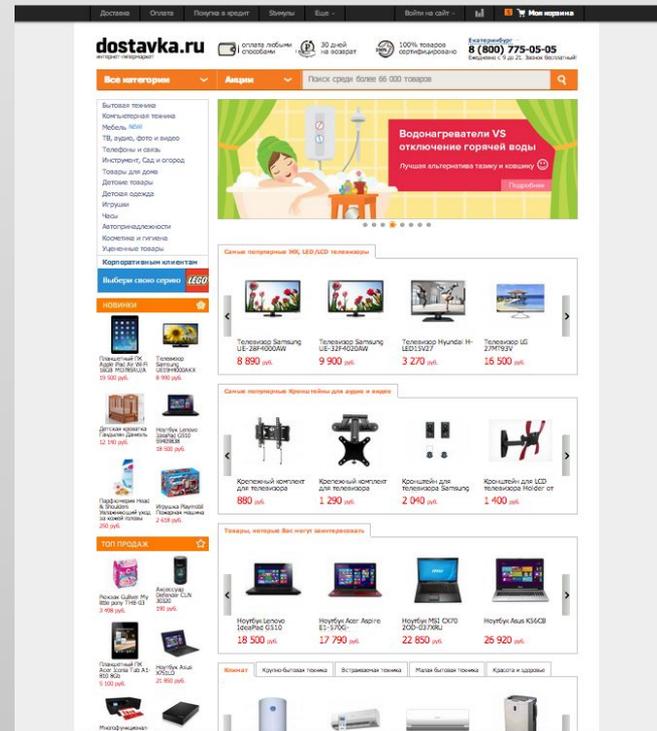
Большая часть посетителей главной страницы – повторные, по ним уже есть накопленная история! Нужно ее использовать.

Основные сценарии персонализации

+ Главная страница: очень заметно (*dostavka.ru*)



Главная страница для нового пользователя



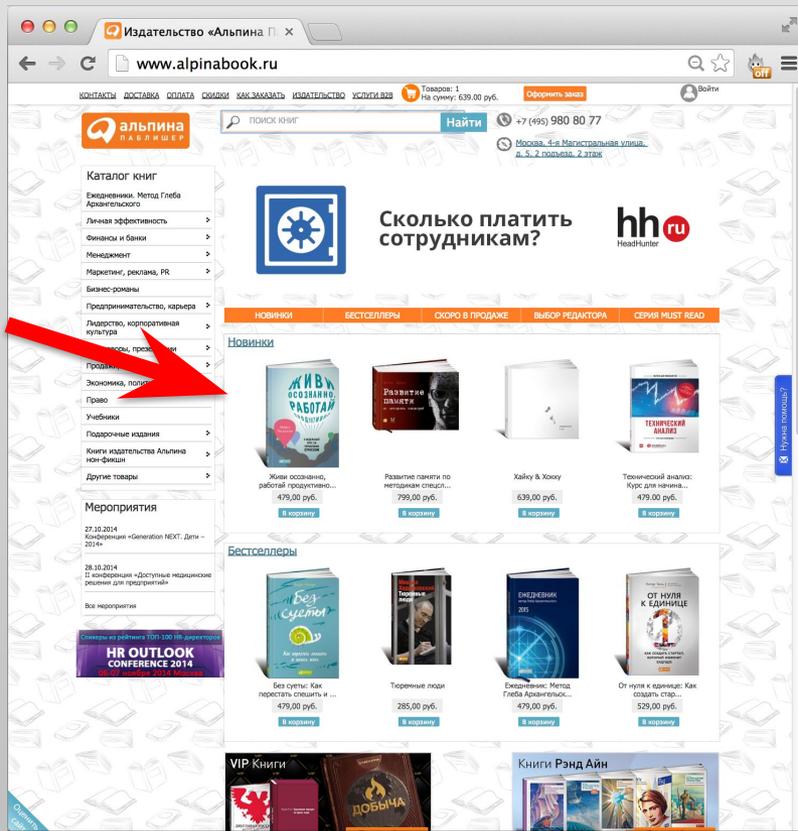
Та же страница для интересовавшегося телевизорами

Полностью повторили механику главной страницы Ozon.ru, получили 8,5% к выручке!

Подробное описание кейса: <http://bit.ly/retail-rocket-dostavka>

Основные сценарии персонализации

+ Новинки (alpinabook.ru)



В блок «Новинки» выводятся книги и наиболее интересных пользователей категорий.

Рост конверсии по сегменту посещающих главную страницу – 23,6%

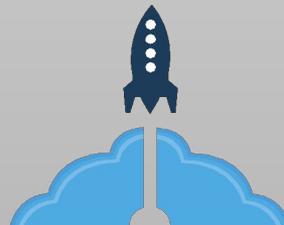
Что такое триггерная рассылка?

Автоматизированные письма, отправляемые на основе

- + Действий (или бездействия) клиентов.*
- + Данных о клиенте.*
- + Релевантных поводов для коммуникации.*

Задачи:

- + Дожимать до продажи.*
- + Генерировать повторные продажи.*
- + Настроить один раз и получать доход.*
- + Покрыть максимум базы триггерами.*



Персонализация email

Через ~30 минут после ухода с сайта пользователь получает:

The screenshot shows a personalized email from Lamoda.ru. At the top, there is a navigation bar with categories: Женщинам, Мужчинам, Детям, Спорт, Премиум, and Скидки %. Below this is a header with the Lamoda logo, a truck icon for 'Бесплатная доставка по всей России', and a 'NEW' badge. The main content is divided into two sections. The first section is titled 'ИМЕННО ТО, ЧТО ПОНРАВИЛОСЬ ВАМ' and includes a message: 'Помните, Вы просматривали эти замечательные товары? Мы подумали, что они могли Вам понравиться, и собрали их в одном месте! Теперь приглянувшиеся вещи не потеряются, и Вы сможете приобрести их, пока кто-нибудь не опередил Вас!'. It features four items: Diesel Пальто (21990 руб.), Guess by Marciano Пальто (18490 руб.), Baon Плащ (4599 руб.), and Ben Sherman Пальто (10690 руб.). The second section is titled 'ВАМ ТАКЖЕ МОЖЕТ ПОНРАВИТЬСЯ' and includes a message: 'Профессиональные стилисты Lamoda.ru выбрали несколько моделей, которые обязательно Вам понравятся! Создайте неповторимый образ для любого случая.' It features four items: Selected Homme Плащ (5690 руб.), Pierre Balmain Пальто (22290 руб.), Selected Homme Плащ (5690 руб.), and H.E. by Mango Плащ (5999 руб.). At the bottom, there is a footer with icons and text: 'Бесплатная доставка по всей России', 'Примерка перед покупкой', and 'Более 900 модных брендов'. A signature 'Ваша Lamoda.ru' is also present.

Просмотренные товары

Рекомендации
альтернатив

Персонализация email

После доставки заказа пользователь получает:

Пришло время оформить ваш заказ [Обслуживание](#)

DOSTAVKA.RU интернет-гипермаркет 8 (800) 775-05-05 Звонок по России бесплатный! Оплата любыми способами 30 дней на возврат Более 1000 пунктов самовывоза

Здравствуйте!
Благодарим, что выбрали наш интернет-гипермаркет.
Пожалуйста, оцените сервис dostavka.ru, приняв участие в голосовании. Это займет совсем немного времени, зато благодаря вашему мнению мы сможем стать еще лучше и удобнее.

ПЛОХО! **ХОРОШО!**

Если у вас есть жалобы или предложения, пожалуйста, напишите нам по адресу: support@dostavka.ru.

Вот что еще может вас заинтересовать

Наши специалисты так же подобрали несколько товаров, которые могут Вас заинтересовать

<p>Дрель / шуруповерт Makita BHP454DFE</p>  <p>16 620 руб. Купить</p>	<p>Россия Green Sleep 1000 24 см 180x200</p>  <p>26 990 руб. Купить</p>
<p>Духовой шкаф Samsung RF641FST</p>  <p>11 640 руб. Купить</p>	<p>Диван Россия Експрессовой тканью кордурвай</p>  <p>130 290 руб. Купить</p>

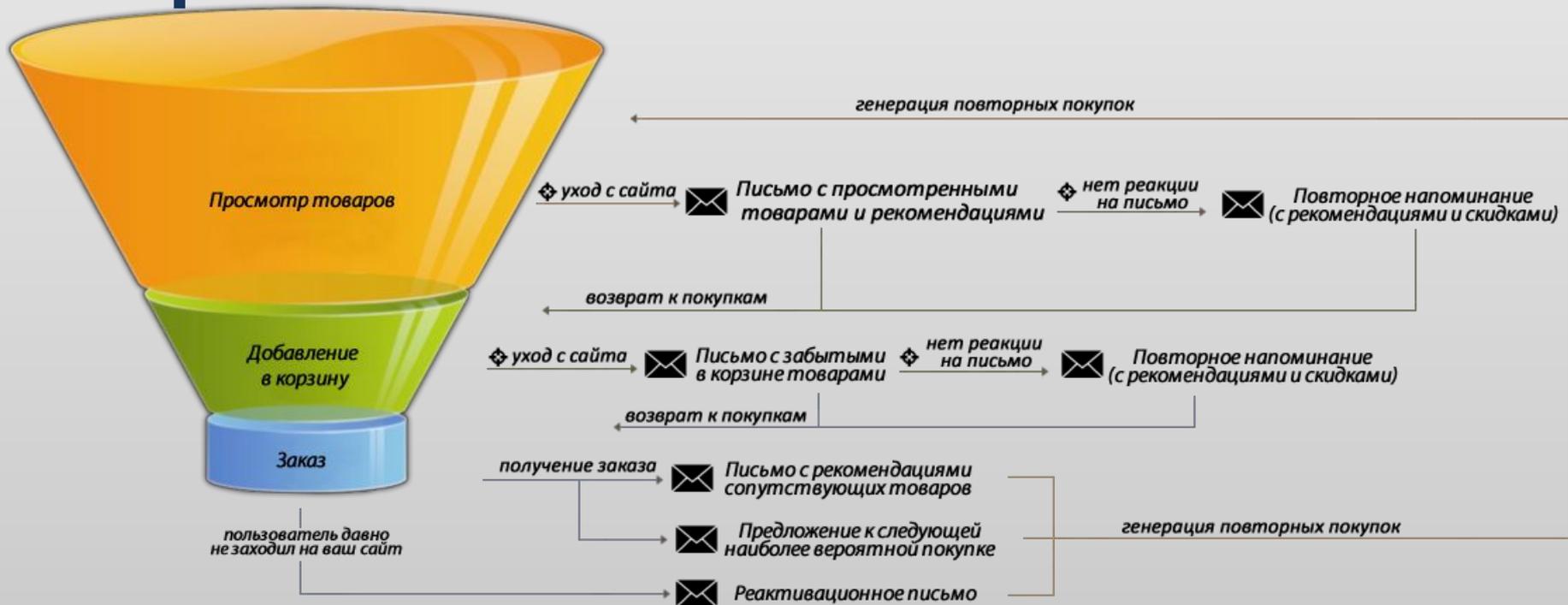
С уважением,
Дмитрий Сергеев,
менеджер по доставке писем

Все остальные товары, которые вам необходимы, вы найдете

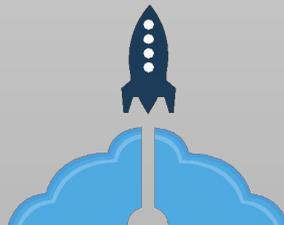
Просьба оценить сервис

Персональные
рекомендации

Система триггеров на основе воронки



Пример схемы триггерных писем в зависимости от этапа воронки продаж, на котором остановился посетитель. Крупнее: bit.ly/email-trigger



Кейс Hoff: персонализация триггерных писем

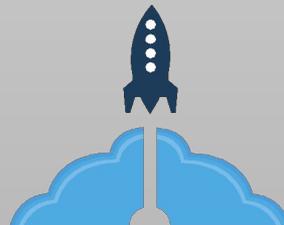
Hoff!

Гипермаркеты мебели
и товаров для дома

Для триггерных рассылок HOFF изначально были реализованы следующие сценарии:

- Ретаргетинг просмотренных товаров (брошенный просмотр).*
- Брошенная корзина.*
- Пост-транзакционные письма.*
- Следующая вероятная покупка» («Next Best Offer»).*
- Цепочки писем-напоминаний (follow-up письма).*

Полное описание кейса: bit.ly/case-hoff-triggers



Кейс Hoff: персонализация триггерных писем

ПИСЬМО

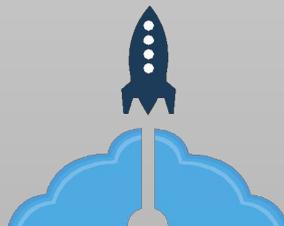
The screenshot shows an email from Hoff.ru with several personalized elements:

- Персонализированные контактные данные:** Located at the top right, showing the user's name and address.
- Просмотренный пользователем товар:** A product card for a Christmas tree, with an arrow pointing to the 'Просмотрено' (Viewed) status.
- Купон на скидку:** A 50% discount coupon for a limited time.
- Рекомендации альтернативных товаров:** A section titled 'ПОПУЛЯРНЫЕ ТОВАРЫ:' showing alternative Christmas trees.
- Рекомендации сопутствующих товаров:** A section titled 'ВАМ ПОНРАВИТСЯ:' showing related products like lights and ornaments.
- Персонализированные контактные данные:** A section at the bottom showing a list of nearby Hoff stores with their addresses and phone numbers.

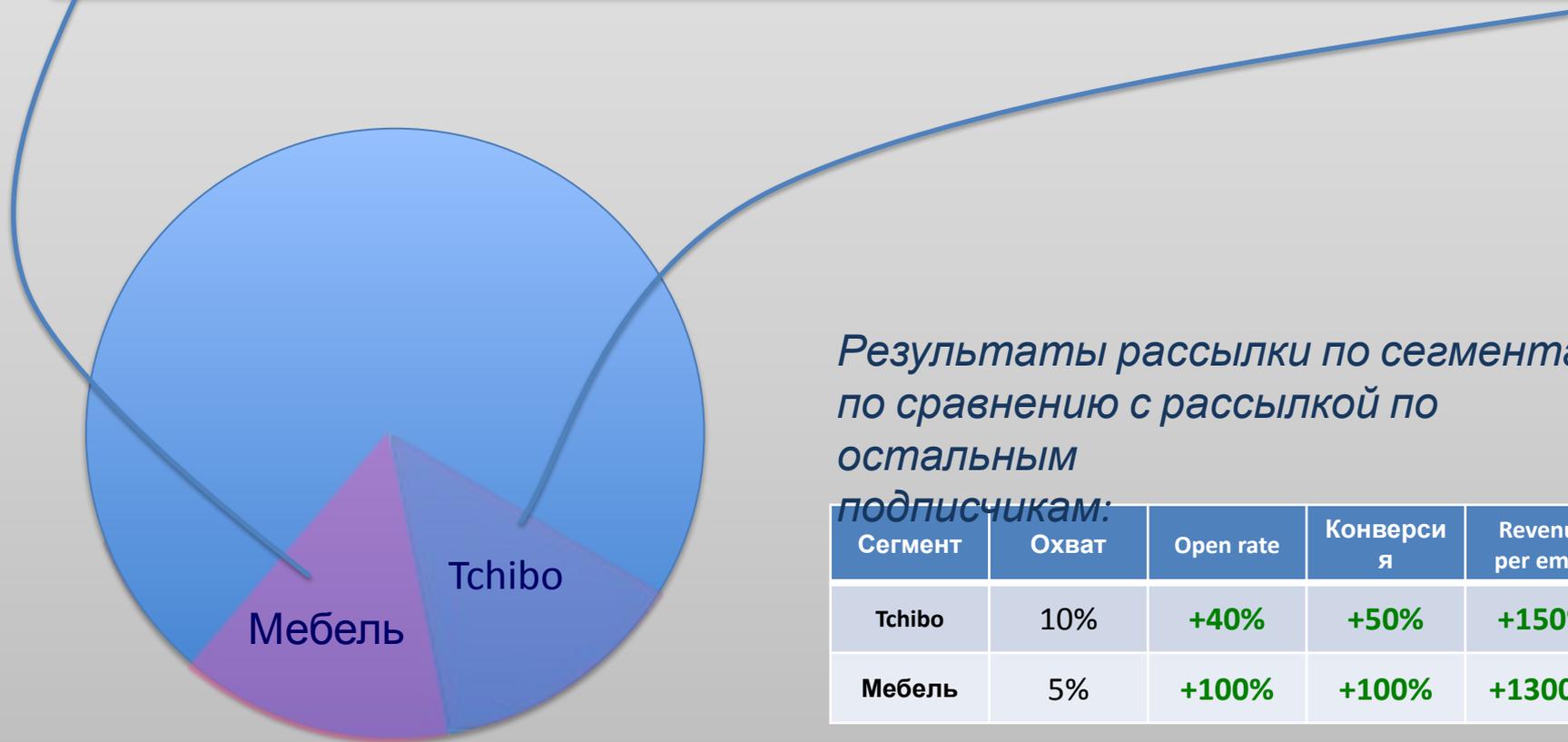
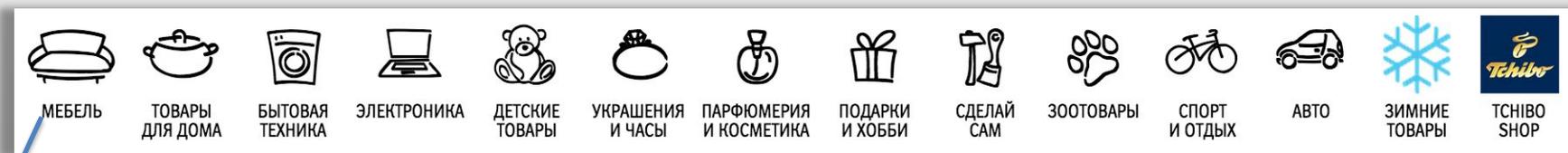
Письмо о брошенной корзине	Доля каждого письма в общем количестве отправок по цепочке «брошенная корзина»	Конверсия из переходов в заказы	Доля заказов каждого письма в цепочке
Первое письмо	69.5%	8%	88,4%
Второе письмо (напоминание)	25.2%	4.5%	9.4%
Третье письмо (повторное напоминание)	5.3%	6%	2.2%

Полное описание кейса:

bit.ly/case-hoff-triggers



Персонализация рассылок Enter.ru

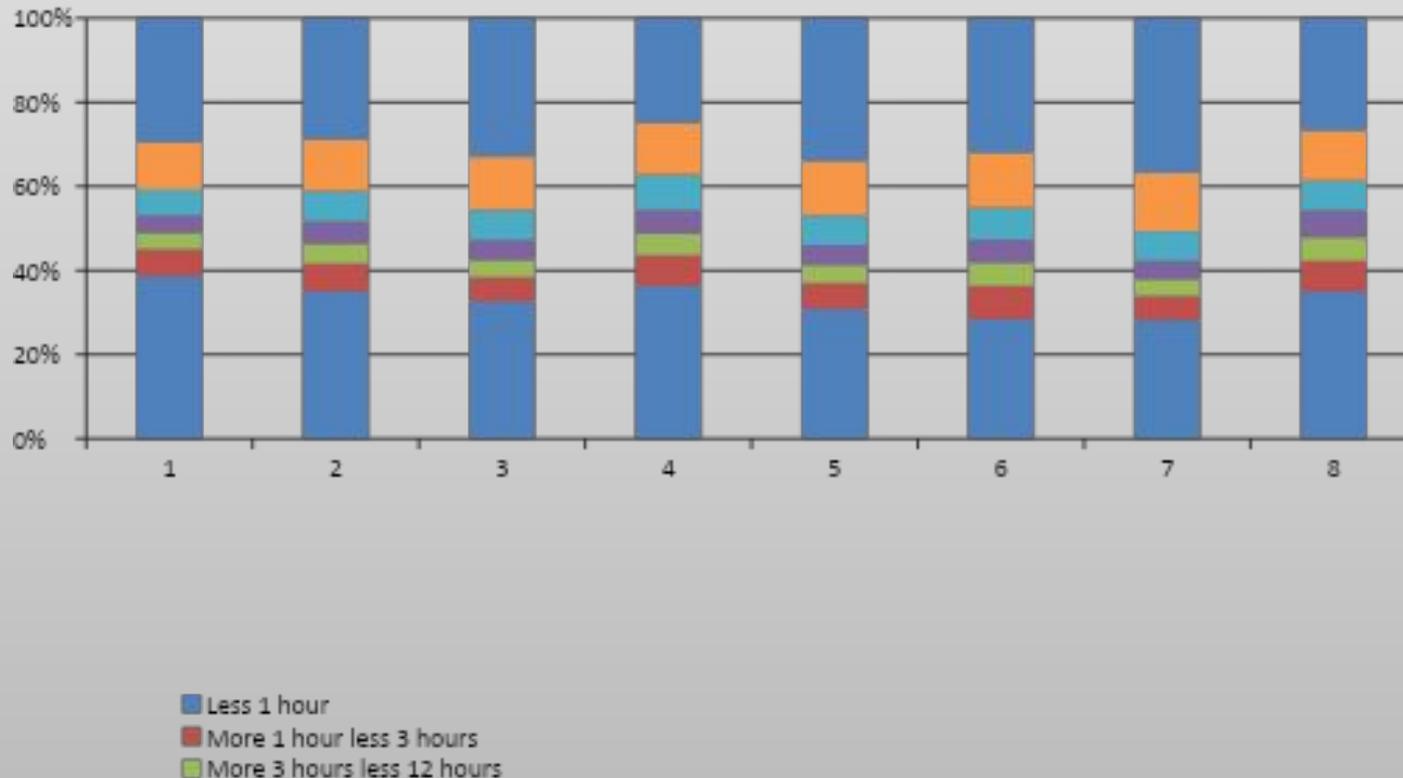


Результаты рассылки по сегментам по сравнению с рассылкой по остальным подписчикам:

Сегмент	Охват	Open rate	Конверсия	Revenue per email
Tchibo	10%	+40%	+50%	+150%
Мебель	5%	+100%	+100%	+1300%

Почему всего 5% что-то персонализируют?

- + *Непростые инженерные задачи: персонализация через сутки работает в 2 раза хуже.*
- + *Среднее распределение времени от захода на сайт до оформления заказа:*

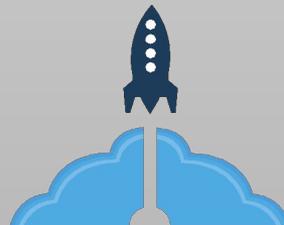


БОНУС: Повторные продажи в сети «Кораблик»



- 60% заказов в рознице совершаются с картой лояльности, к которой привязан email
- Информация о таких заказах поступает в Retail Rocket
- Retail Rocket генерирует персональные рекомендации товаров из интернет-магазина
 - Предложение сопутствующих товаров к текущей покупке
 - + Предложение на основе прогноза следующей наиболее вероятной покупки (Next Best Offer)
 - + Новинки и популярные товары из наиболее интересных пользователю категорий
 - + Регулярные предложения товаров повторного спроса

Полное описание кейса <http://bit.ly/omni-channel-email-case>



БОНУС: Повторные продажи в сети «Кораблик»

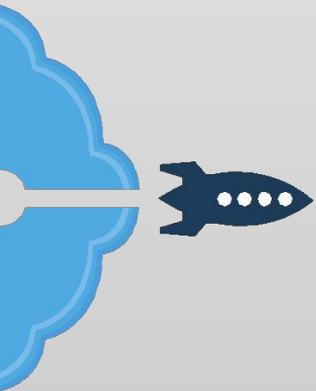


РЕЗУЛЬТ

АТ

1. Покупатель из offline розницы уходит не в online конкурента, а делает заказ на сайте бренда и выбирает самовывоз в том же магазине, где покупал изначально
2. В среднем, 15% – 20% offline заказов переводится в ваш Ecommerce в виде посетителей
3. Около 30% этого трафика – новые посетители (по данным Google Analytics)
4. Этот трафик конвертируется в заказы с коэффициентом ~2% (last click) и ~5% (post click)
5. Растет доля повторных покупок, Life Time Value и другие ключевые для бизнес метрики.





Спасибо за внимание

Еще больше интересного на
<http://retailrocket.ru>

Артем Казаков, Retail Rocket
[*ak@retailrocket.ru*](mailto:ak@retailrocket.ru)