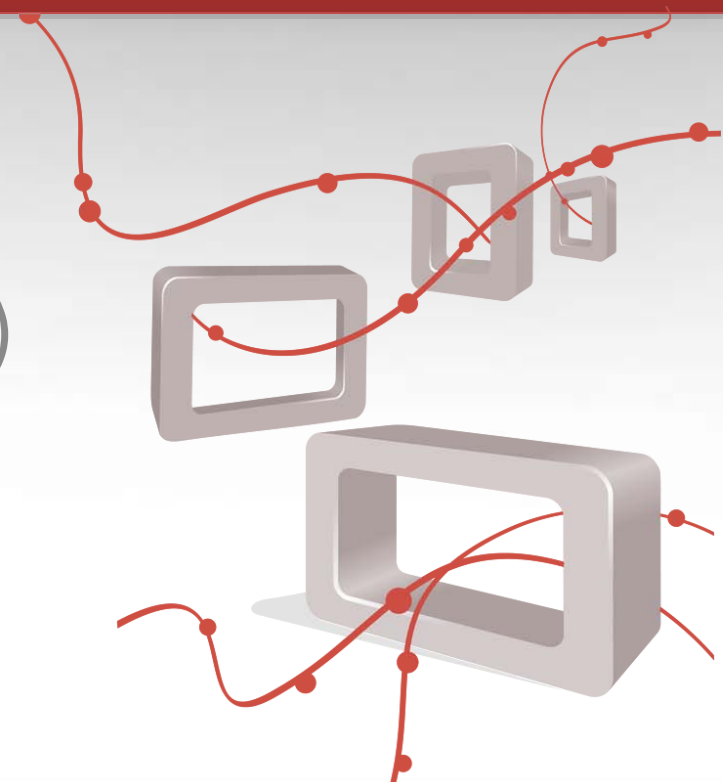


User eXperience ^{Ru} 2011

**Будущее электронной коммерции: как мы будем
продавать и покупать в ближайшие 10 лет**

Камиль Калимуллин (AdVantShop.NET)

October, 6 2011



О чём я буду говорить?

- 1. Об электронной коммерции в России сейчас.
- 2. О том, что, по-моему мнению, будет уже завтра



Электронная коммерция в России сейчас.

1. Оплата курьеру превалирует – до **65%** всех онлайн-продаж*
2. Неуверенность покупателей в надежности интернет-магазинов
3. Перетекание продаж из офф-лайн (пока робкое)



Электронная коммерция сейчас.

4. Лидер продаж –
бытовая техника

**Это 25% всех онлайн
продаж***

За ней следует одежда и
обувь, транспортные
билеты, книги.



Электронная коммерция сейчас.

5. Покупают потому что
«Экономия времени»,
«Доставка домой»
6. Не покупают потому
что «Невозможно
пощупать»,
«Неуверенность(товар,
магазин и т.д.) »



Электронная коммерция в России сейчас.

- Что люди учитывают при выборе Интернет-магазина? –
- Личные рекомендации (в том числе он-лайн), SEO-выдачу, сервисы сравнений, он-лайн рекламу.



Электронная коммерция в России сейчас

- 25% населения России уже совершали хотя бы одну покупку онлайн*
- Прогноз роста eCommerce в России на ближайшие годы – от 20 до 45% в год по разным оценкам



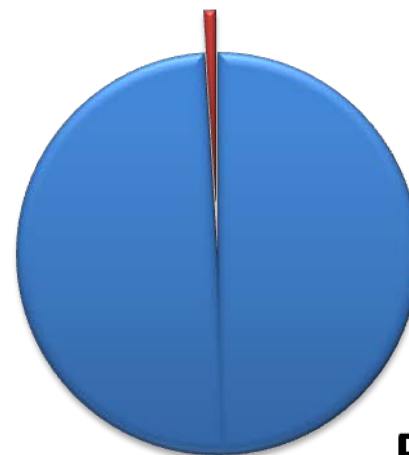
*По данным исследования ystats.com

Электронная коммерция в России сейчас.

- Доля интернет-магазинов в суммарном объеме розницы Западной Европы – более 10%
- Доля интернет-магазинов в розничной торговле в России – не более 1%*



Розница в Европе



Розница в России

*По данным исследования ystats.com

Тренды развития eCommerce в развитых странах

Ближе к покупателю: развитие mCommerce

- К 2015 году объем покупок с помощью мобильных устройств может вырасти более чем в 20 раз*
- Развитие NFC технологии (использование телефона как бесконтактной платежной карты)
- Создание специализированных mCommerce платформ



Тренды развития eCommerce в развитых странах

Борьба не за трафик, а за конверсию.

Что плохо для конверсии сегодня?

- Обилие лишней информации. Скидки, акции, новинки – и все на одной странице
- «Красивый» сайт. Флэш и видеоконтент, не несущие реальной пользы покупателю
- Неочевидность выгоды, потеря внимания покупателя

Тренды развития eCommerce в развитых странах

А что хорошо?

- Структурированная информация. 1 страница = 1 посыл
- Полезный контент: отзывы покупателей, видео с опытом использования продукта
- Удержание внимания (выгода очевидна на всех этапах покупки)
- Индивидуальный подход к каждому пользователю

Тренды развития eCommerce в развитых странах

- Как это делают западные магазины?
- Посмотрим на реальных примерах



Тренды развития eCommerce в развитых странах

PowerPoint Diagrams

Our PowerPoint diagrams section include more than 1000 pre-designed diagrams for PowerPoint organized into 9 categories. Find the diagram you need, download it, and use it in your own PowerPoint presentation.

Or browse by: [Color](#), [Branch](#), [Category](#), [Recently added](#), [Popularity](#), [Price](#), [Offers](#)

★ Top rated diagrams ● Most downloaded diagrams ⓘ Recently added diagrams

Download PowerPoint Diagrams

◀ 1 2 3 4 5 6 7 ▶



[Timeline Project Planning](#)
29.00 USD



[Cause and Effect](#)
29.00 USD



[SWOT](#)
37.00 USD



FREE Sample Package Free Sample

=0\$

DOWNLOAD

Today's offer

Today's offer

27%

Buy Fishbone today and save 27 %.

Our customers

"Thank you for your rapid response. I am impressed with your commitment to customer service."
Jim Symcox

[Live Help: On](#)

- Информация об акциях и специальных предложениях отвлекает от основного каталога

Тренды развития eCommerce в развитых странах

PowerPoint Diagrams

Our PowerPoint diagrams section include more than 1000 pre-designed diagrams for PowerPoint organized into 9 categories. Find the diagram you need, download it, and use it in your own PowerPoint presentation.

Or browse by: [Color](#), [Branch](#), [Category](#), [Recently added](#), [Popularity](#), [Price](#), [Offers](#)

★ Top rated diagrams ⚙ Most downloaded diagrams ⓘ Recently added diagrams

Download PowerPoint Diagrams

Diagram Name	Slides	Price (USD)	Ratings
Timeline Project Planning	12 slides	29.00 USD	(17 ratings)
Cause and Effect	17 slides	29.00 USD	(13 ratings)
SWOT	15 slides	37.00 USD	(19 ratings)

- Убираем отвлекающие элементы
- Добавляем удобную навигацию по каталогу.
- Результат +34% конверсии

Тренды развития eCommerce в развитых странах

- Удерживайте внимание! Покупатель должен видеть свою выгоду на протяжении всего процесса покупки

THE CORKSCREW

Free delivery on 12 bottle orders

Phone orders (01) 674 5731

Home Wine Sale Red wine White wine Sparkling Rosé Fine wine Fortified/Sweet Wine gifts

Clos du Porteau "Le Courlis" Touraine 2009

Availability: In stock

Regular Price: ~~€44.95~~

SPECIAL OFFER: €9.95

Qty: 1 **ADD TO CART** Free delivery & 10% off when you buy any 12 bottles.

Quick Overview

A Sauvignon Blanc as it should be. Balanced, elegant while crisp and fresh. Gooseberry, zesty lemons and a lovely mineral edge. All the way through, there's an amazing vein of elegance which belies the humble price tag.

We accept

MasterCard VISA LASER

Why buy online?

- FREE nationwide delivery when you buy 12 bottles or spend €150.
- Only €10 delivery for smaller orders (or pick up free from our Dublin shop).
- 10% discount when you buy 12 or more bottles (non-sale items)
- Safe and secure online payments provided by Realex

Recommend to your friends?

Like 2 Tweet 0

Конверсия
+148%

Скидка не
увеличилась!

THE CORKSCREW

Free delivery on 12 bottle orders

Phone orders (01) 674 5731

Home **Wine Sale** Red wine White wine Sparkling Rosé Fine wine Fortified/Sweet Wine gifts

15% off Clos du Porteau "Le Courlis" Touraine 2009

Availability: In stock

Regular Price: ~~€44.95~~

SPECIAL OFFER: €9.95

Qty: 1 **ADD TO CART** FREE DELIVERY WHEN YOU ORDER ANY 12 btls

Quick Overview

A Sauvignon Blanc as it should be. Balanced, elegant while crisp and fresh. Gooseberry, zesty lemons and a lovely mineral edge. All the way through, there's an amazing vein of elegance which belies the humble price tag.

We accept

MasterCard VISA LASER

Why buy online?

- FREE nationwide delivery when you buy 12 bottles or spend €150.
- Only €10 delivery for smaller orders (or pick up free from our Dublin shop).
- 10% discount when you buy 12 or more bottles (non-sale items)
- Safe and secure online payments provided by Realex

Recommend to your friends?

Like Tweet 0

Тренды развития eCommerce в развитых странах

- Напоминаем о выгодах: рядом с кнопкой подтвердить

Almost done: Please enter payment & passenger details

Already a user? [Please Login.](#)

Payment Type (all fields are required)

Credit Card Type:

Card Number: - - -

Name on Card:

Expiration Date: MM / YYYY

Security number:

Our website is secured and your payment information is confidential. If you are paying with a credit card we will charge you after the ride, but we will seek authorization for 1.5 times of the base fare before the ride itself.

The Credit Card Security Code number is a 3- or 4- digit code found on your credit card. We are requesting it as an additional security measure we take to ensure that your credit card is present when you place an order.

Passenger Info (all fields are required)

First Name:

Last Name:

Mobile Phone:

E-mail:

Please keep me updated with latest offers & discounts

Special Requests:

The passenger's name helps us make sure we're picking up the right person.

We need the passenger's phone so we can call them to let them know the driver is on his way. A 2nd call will inform them that driver is on location and waiting for pickup.

We need an email address so we can send a confirmation email with all of the details for this ride – it also includes contact information in case there are any changes.

If you have additional instructions, comments or special requests about your ride (e.g. baby seat, need special assistance etc.) please write it here.

I agree to [terms and conditions](#)

Confirm Booking ▶

Конверсия
+20%

We're almost done: Please enter payment & passenger details

Already a user? [Please Login.](#)

Payment Type (all fields are required)

Credit Card Type:

Card Number: - - -

Name on Card:

Expiration Date: MM / YYYY

Security number:

Our website is secured and your payment information is confidential. If you are paying with a credit card we will charge you after the ride, but we will seek authorization for 1.5 times of the base fare before the ride itself.

The Credit Card Security Code number is a 3- or 4- digit code found on your credit card. We are requesting it as an additional security measure we take to ensure that your credit card is present when you place an order.

Passenger Info (all fields are required)

First Name:

Last Name:

Mobile Phone:

E-mail:

Please keep me updated with latest offers & discounts

Special Requests:

The passenger's name helps us make sure we're picking up the right person.

We need the passenger's phone so we can call them to let them know the driver is on his way. A 2nd call will inform them that driver is on location and waiting for pickup.

We need an email address so we can send a confirmation email with all of the details for this ride – it also includes contact information in case there are any changes.

If you have additional instructions, comments or special requests about your ride (e.g. baby seat, need special assistance etc.) please write it here.

I agree to [terms and conditions](#)

Confirm Booking ▶

100% Satisfaction Guarantee

Price Match Guarantee


Safe & Secure

Тренды развития eCommerce в развитых странах

Покупатель может «заблудиться» в информации.

Где важная? А где ненужная?

Home > Home Organizers > Closet Storage and Organization > Garment Racks and Wardrobes > **ADJUSTABLE GARMENT RACK**







ADJUSTABLE GARMENT RACK (Item #29433)

was ~~\$29.98~~ now **\$19.99**

★★★★★ 4.5

Adjustable Garment Rack provides easy access to shirts, pants, jackets or other apparel. Handy for laundry rooms; as an auxiliary rack when closets overflow. Notches lock poles into place at the desired height. Adjusts from 37 1/4 to 65 3/4"H. Lower rack is ideal for shoes. Tubular steel, 17 1/4 x 32 3/4 x 65 3/4".

Tell a friend:    

Quantity **ADD TO CART** [Add to wishlist](#)


In stock and ready to ship? **YES**

[VIEW LARGER IMAGE](#)

Тренды развития eCommerce в развитых странах

Вся информация о покупке вынесена в отдельный блок:
+10% конверсии

Home > Home Organizers > Closet Storage and Organization > Garment Racks and Wardrobes > **ADJUSTABLE GARMENT RACK**




[VIEW LARGER IMAGE](#)


ADJUSTABLE GARMENT RACK (Item #29433)

Adjustable Garment Rack provides easy access to shirts, pants, jackets or other apparel. Handy for laundry rooms; as an auxiliary rack when closets overflow. Notches lock poles into place at the desired height. Adjusts from 37 1/4 to 65 3/4"H. Lower rack is ideal for shoes. Tubular steel, 17 1/4 x 32 3/4 x 65 3/4".

Ready to Purchase?

 In stock





was ~~\$29.98~~ **now \$19.99**

 4.5

Quantity

[Add to Cart](#)

[Add to wishlist](#)

Тренды развития eCommerce в развитых странах

- Отзывы на сайте повышают доверие. Самый живой и современный способ – **ВИДЕООТЗЫВЫ**.
- Лучше, если видеоотзыв могут добавить сами пользователи

The screenshot displays a website interface with a central video testimonial. The video shows a man, Dave Mangham, speaking. The video player includes a progress bar at 0:30 / 0:53 and a YouTube logo. The testimonial is titled "Video testimonial by David Mangham- Local F..." and is attributed to "farmercopleys".

The website layout includes a left sidebar with a "Shop by Category" menu listing items like Beef, Lamb, Pork, Poultry, Bacon, Sausages, Special Cuts, Special Offers, Condiments/Sauces, Best Sellers, and Wines. Below this is a "Gourmet Club" section with a "JOIN NOW" button, and a "Tell Me About" section with links to "Butchers Shop Online", "Gourmet Club", "Your Guarantee", "Satisfied Customers", "Making Contact", and "Deliveries".

The main content area features a "Customer Video Testimonials" section with the text "Watch some of our customers comments, and why they enjoy shopping at Farmer Copleys". Above this section is a navigation bar with tabs for "2007/08", "YORKSHIRE 2007/08", "2007", and "BUTCHERS 2007/08".

On the right side, there is a shopping cart area showing "No products" and "Total £0.00", with buttons for "VIEW BASKET", "CHECKOUT", and "ADD TO SHOPPING BAG". Below this are promotional sections: "Our Farm Shop" with a "Visit us here. Open 7 days. Judge for yourself!" message and a photo of a farm; "Our Guarantee" with a "Guaranteed" badge and the text "Money back if you are not fully satisfied" signed by Rob Copley, Managing Director; and "Our Delivery" with a "Free Delivery on all orders*" offer.

Тренды развития eCommerce в развитых странах

У клиентов разные
предпочтения.

Вчера мы
ориентировались на
большинство.

Сегодня подстраиваемся
под каждого



Тренды развития eCommerce в развитых странах

- Напоминания: «вы уже смотрели»
- Предложения по интересам (на основе статистики «с ЭТИМ товаром покупают», на основе анкетных данных)

Your Recent History [\(What's this?\)](#)

Recently Viewed Items



[Hatley Girls 2-6x Nordic Apples Children Rain Coat](#) Hatley



[Stephen Joseph Girls 2-6x Girl's Rain Coat](#) Stephen Joseph

Customers Who Viewed This Item Also Viewed



[Hatley Girls 2-6x Social Butterflies Umbrella](#) Hatley

★★★★★ (1)

\$9.90 - \$18.00



[Stephen Joseph Girls 2-6x Butterfly Umbrella](#) Stephen Joseph

★★★★★ (1)

\$16.48



[Ladybug Umbrella for Kids](#) by Toymsmith


★★★★☆ (11)

\$11.95


Тренды развития eCommerce в развитых странах

Индивидуальная настройка интерфейса пользователя


Вид: Сортировать по: Рейтингу, по возрастанию ▾




Артикул: АК-1040
Сумка дорожная Akubens
материал - жатка с пропиткой, передний карман
490 руб.
Кол-во:




Артикул: АК 1031
Сумка дорожная Akubens
590 руб.
Кол-во:




Артикул: АК 1052
Сумка дорожная Akubens
ткань "Жатка с пропиткой", раздвижная
630 руб.
Кол-во:




Артикул: АК 1061
Сумка дорожная Akubens
Жатка с пропиткой, спонж раздвижная
540 руб.
Кол-во:




Артикул: АК 2034
Чемодан Akubens
Спонж, раздвижная
1 440 руб.
Кол-во:



Артикул: АК-1040
Сумка дорожная Akubens
материал - жатка с пропиткой, передний карман
490 руб.
[Подробнее...](#)
Кол-во:



Артикул: АК 1031
Сумка дорожная Akubens
590 руб.
[Подробнее...](#)
Кол-во:



Артикул: АК 1052
Сумка дорожная Akubens
ткань "Жатка с пропиткой", раздвижная
630 руб.
[Подробнее...](#)
Кол-во:

Вид: Сортировать по: Рейтингу, по возрастанию ▾

Список

Название	Цена	Кол-во	
Сумка дорожная Akubens АК-1040	490 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК 1031	590 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК 1052	630 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК 1061	540 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Чемодан Akubens АК 2034	1 440 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК 2029	1 490 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Чемодан Akubens АК 2031	1 390 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК 2033	1 540 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Чемодан Akubens АК 2053	1 590 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Чемодан Akubens АК 2043	1 420 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК-1048	980 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
Сумка дорожная Akubens АК-1073	570 руб.	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Добавить"/>

Новые способы потребления

mCommerce

- В 2010 году мировой объем покупок с помощью мобильных устройств составил **5 млрд \$**
- Прогноз на 2015 год – **119 млрд \$** (8% от общего объема)*



Новые способы потребления

mCommerce

- Развитие NFC технологии:
 - использование телефона как бесконтактной платежной карты
 - быстрое получение информации о товаре (считывание кода товара в оффлайн-магазине)
 - быстрый обмен информацией между пользователями

Новые способы потребления

eCommerce технологии проникают в оффлайн

- В крупных супермаркетах можно заказывать продукты, приезжать в магазин и забирать уже готовый заказ

The screenshot shows the Walmart website interface for a Halloween promotion. At the top left is the Walmart logo with the tagline "Save money. Live better." and a navigation menu with links like "Value of the Day", "Local Ad", "Store Finder", "Registry", and "Gift Cards". A search bar is visible with the text "Search All Departments". Below the navigation is a vertical list of department categories, with "Halloween" highlighted at the bottom. The main content area features a large banner titled "Halloween Savings So Big, You'll Scream!". The banner displays several promotional items: an inflatable house for \$29, grown-up costumes for \$15, toddlers' costumes for \$12, and kids' costumes for \$12. A "Free SHIPPING" badge is also present. A blue button at the bottom right of the banner says "Shop for Halloween".

Закажи на сайте,
забери сегодня!

Новые способы потребления

eCommerce технологии проникают в оффлайн

- Магазины оборудуются электронными средствами поиска и навигации: например, тележка с бортовым компьютером позволит найти товар, узнать об акциях и скидках, оплатить покупку.



Новые способы потребления

Social Commerce

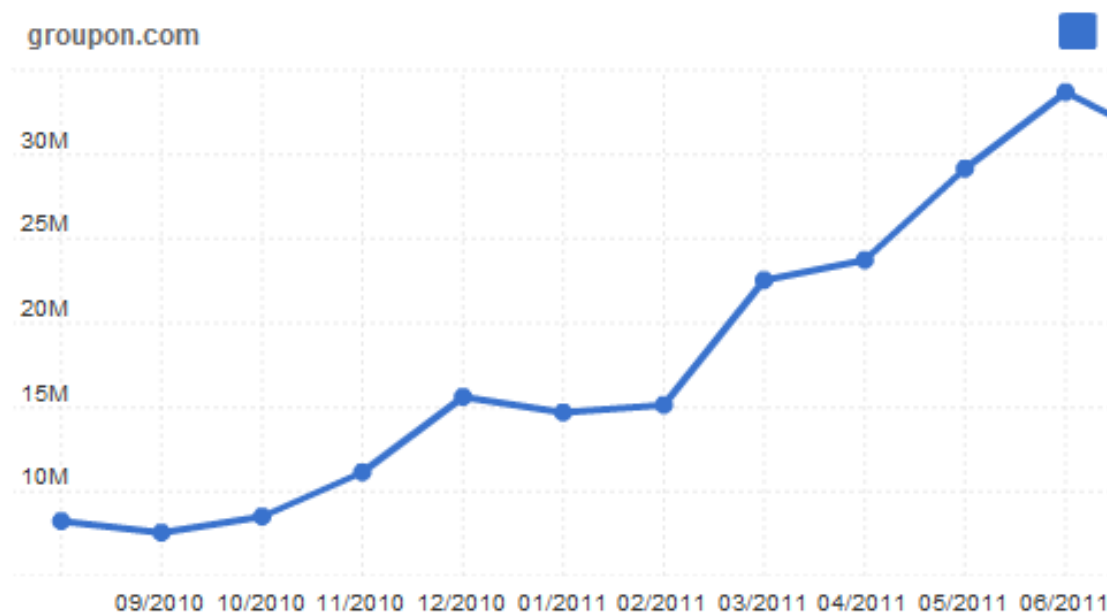
Коллективные покупки: 2 основные модели

1. Сайты купонов и быстрых распродаж: низкая цена за счет большого числа покупателей
2. Социальные сети и форумы: пользователи объединяются в группы и сами организуют оптовую покупку нужных товаров в магазине

Новые способы потребления

Social Commerce

Коллективные покупки. Рост посещаемости сайтов коллективных покупок (таких как groupon.com) в США составляет около 600% в год.



Новые способы потребления

Быстрые распродажи (flash sales)

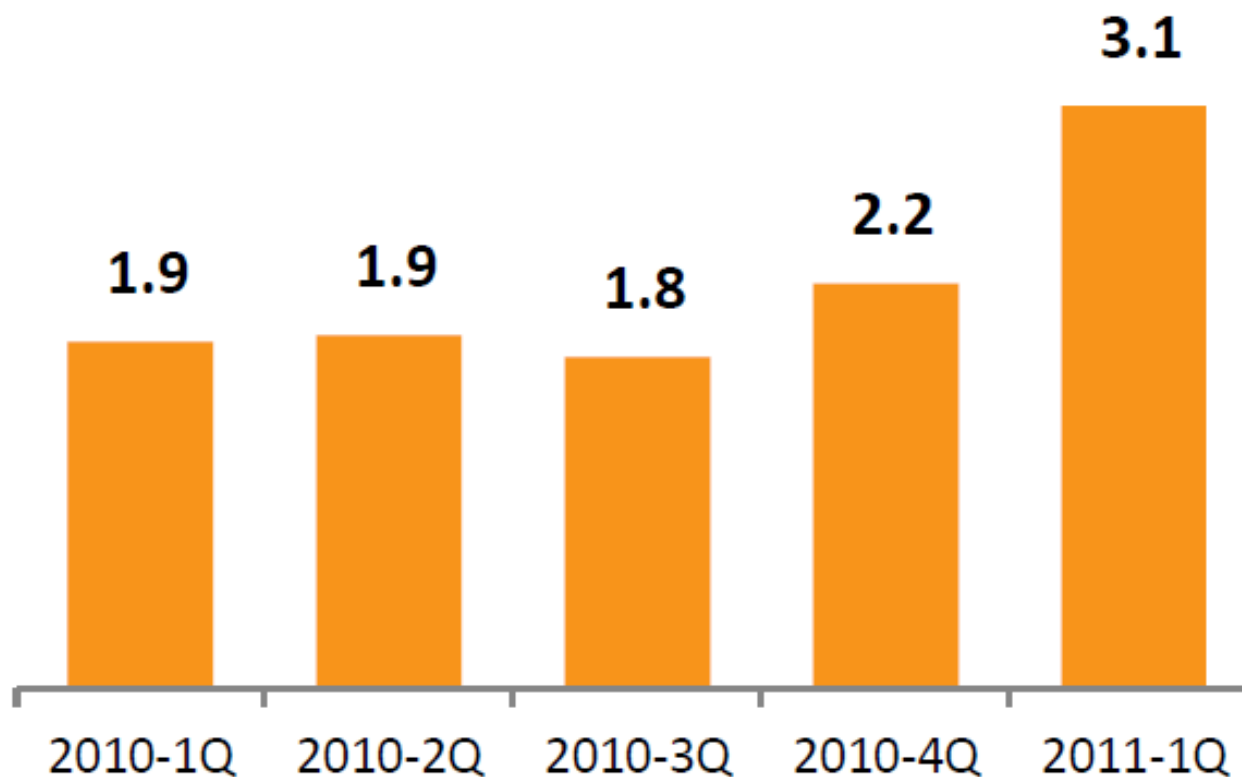
Распродажи, ограниченные по времени (от нескольких часов до нескольких дней)

- При проведении распродаж с ограничением по времени конверсия повышается.
- Чем меньше времени – тем лучше! Оптимальный период распродажи – 3 часа (повышение конверсии на **59%**)*

*По данным Experian Cheetahmail

Новые способы потребления

**Средняя продолжительность быстрой распродажи в США
(в днях)**



Новые способы потребления

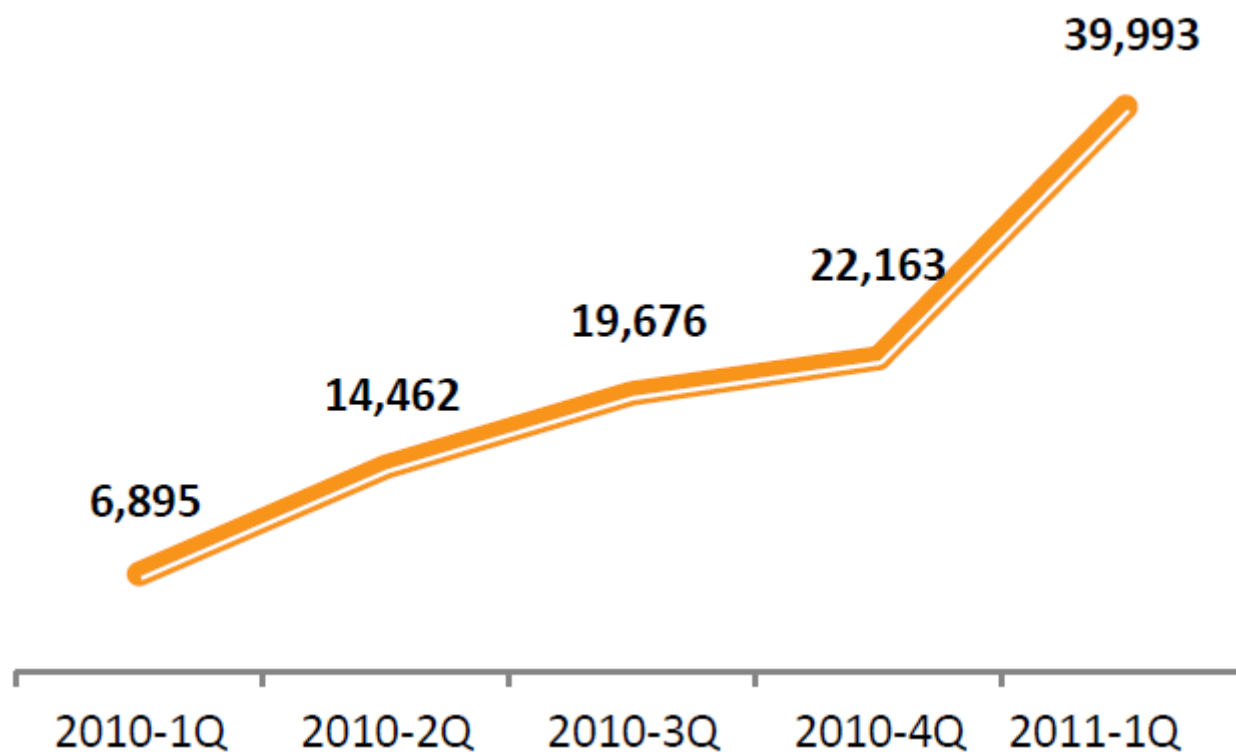
Коллективные покупки и быстрые распродажи: тренды США



Новые способы потребления

Коллективные покупки и быстрые распродажи: тренды США

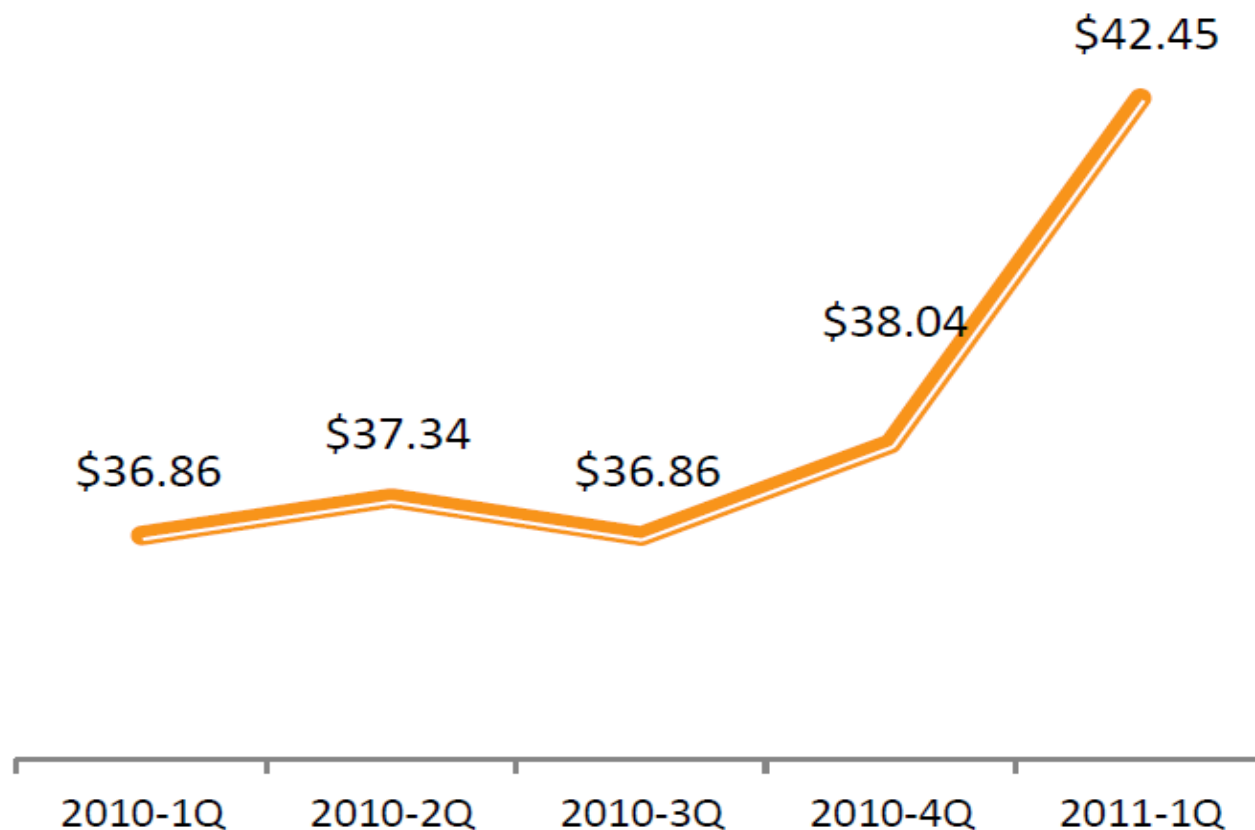
Число предложений,
опубликованных за квартал



Новые способы потребления

Коллективные покупки и быстрые распродажи: тренды США

Средняя стоимость покупки



Новые способы потребления

Геосервисы

Геосервисы развиты в Европе, США, Японии. В России геосервисами пользуются преимущественно в Москве



Где отмечались пользователи Flickr и Twitter (Европа).
Россия пока – «черное пятно»



Новые способы потребления

Геосервисы

Как используют геосервисы в eCommerce?

Покупатель:

- Обменивается впечатлениями с другими посетителями
- Узнает о магазинах, находящихся рядом
- Получает бонусы и скидки как постоянный посетитель

Продавец:

- Узнает о постоянных посетителях
- Отправляет предложения покупателям, находящимся рядом
- Проводит акции для своей аудитории, повышает лояльность покупателей

User eXperience ^{Ru} 2011

Thank you
Спасибо за внимание

