



Консалтинг, цифровая трансформация,
интеграция бизнес-процессов, маркетинга и оргразвития

Программа непрерывного образования «Текарт» edu.techart.ru

Готовые сервисы martech / adtech для электронной коммерции

10.08.2023

techart.ru | promo.techart.ru

2023

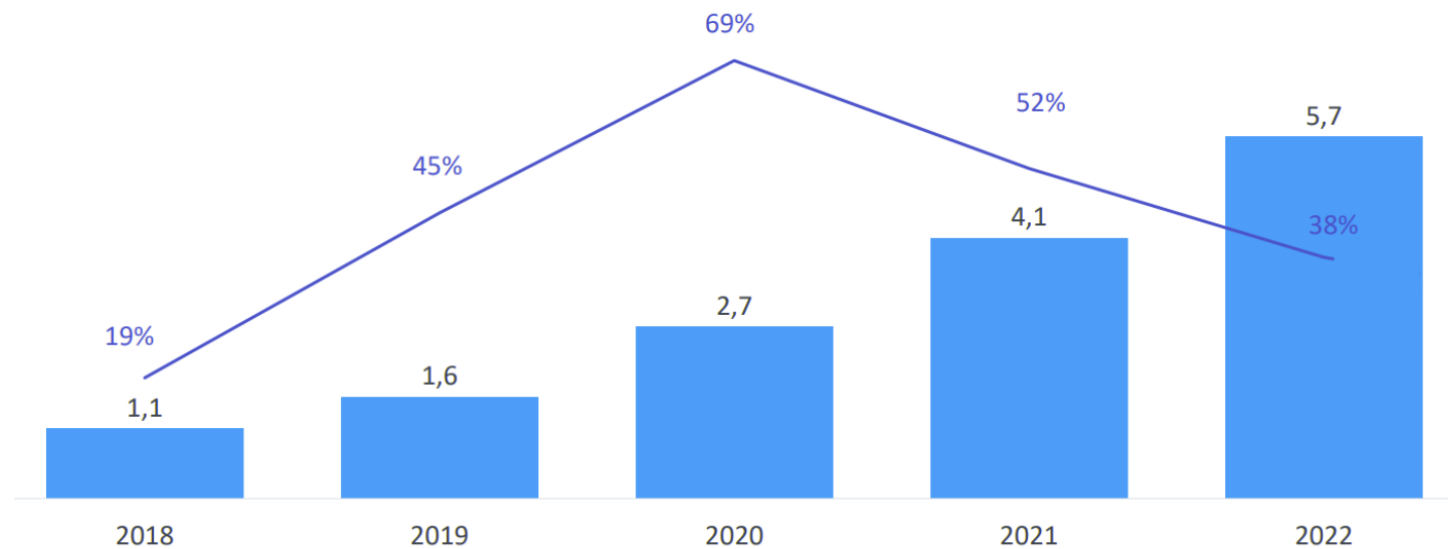
1999

План вебинара

1. Состояние рынка электронной торговли в России.
2. Компоненты e-commerce проекта.
3. Маркетинговые технологии на службе ecom.
4. Маркетинговый стек для интернет-магазина.

Электронная торговля в России

Динамика объемов продаж, 2018 — 2022

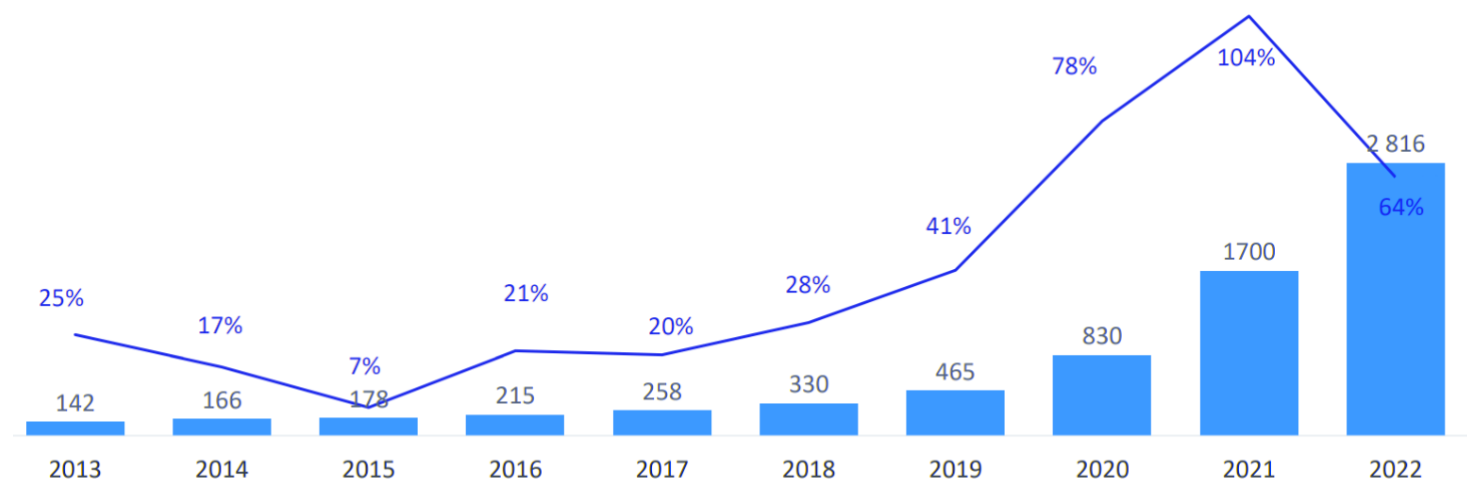


5,7
трлн руб.
объем рынка
+38%

Электронная торговля в России

4

Динамика количества заказов, 2013 — 2022



2,8 млрд


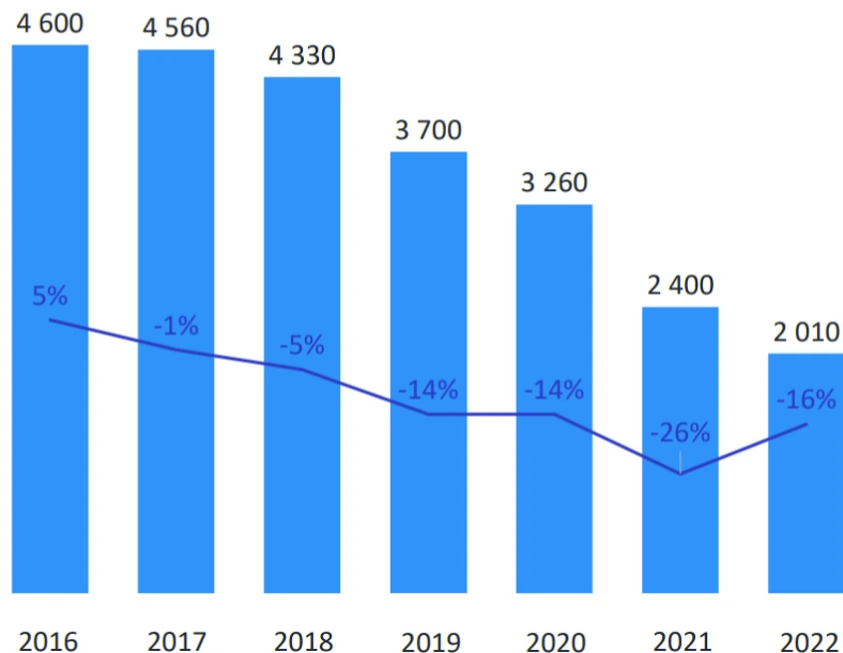
заказов

+64%

Источник - [DataInsight](#)

Электронная торговля в России

Динамика среднего чека, 2016 — 2022



2 010 руб.
средний чек
-16%

Снижение среднего чека продолжается с 2018 года – это естественный результат проникновения e-commerce в область повседневных покупок.

В 2022 году к этому добавилось резкое сокращение доли премиальных товаров в структуре онлайн покупок.

Источник - [DataInsight](#)

Аудитория интернета в России

98,6

миллионов человек (12+)

81 %

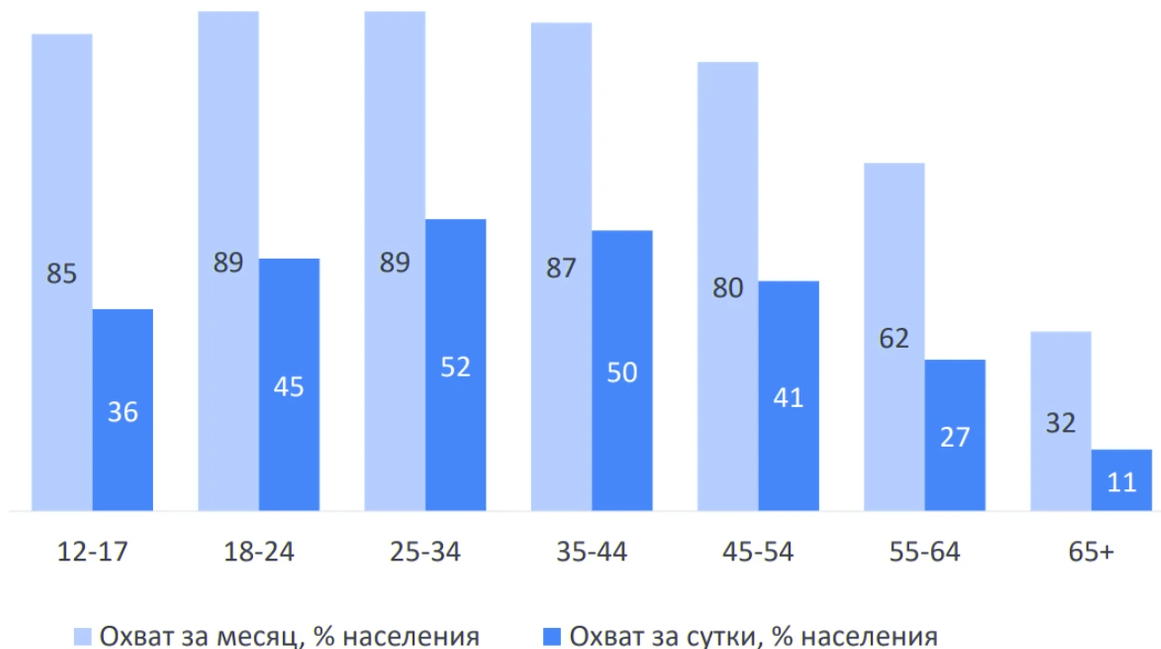
проникновение

3:46

часа минут

среднее время в сети в день

Охват e-commerce-площадок



37%

посещают eCommerce
площадки ежедневно

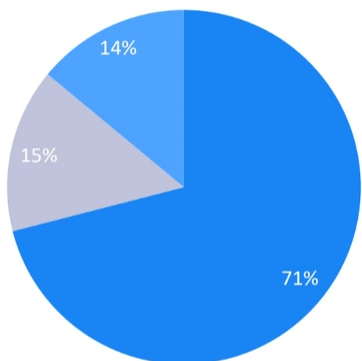
73%

посещают eCommerce площадки
хотя бы раз в месяц

Источник - [DataInsight](#)

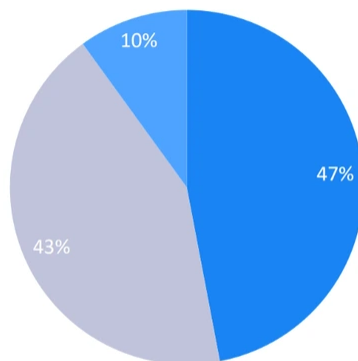
Структура российского рынка электронной торговли

Количество заказов, млн шт.



■ Крупные универсальные маркетплейсы

Объем продаж, млрд руб.



■ Остальной рынок

■ eGrocery

eGrocery включает продажи специализированных интернет-магазинов и специализированных служб доставки продуктов питания, в том числе заказы продуктов питания через службы доставки еды из ресторанов, без учета несрочной доставки продуктов питания через универсальные и мультикатегорийные интернет-магазины и маркетплейсы.

Использование маркетинговых сервисов



Яндекс Метрика, Google Analytics, колтрекинг, отслеживание трафика и поведения клиентов на сайте



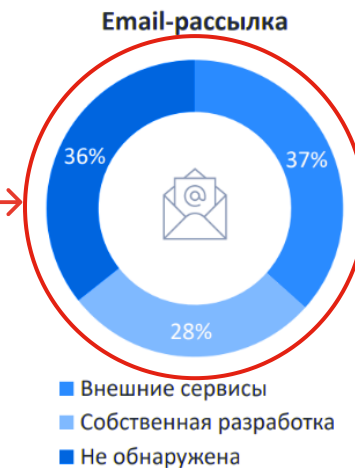
Сети для размещения рекламы на страницах других участников рекламной сети



Сервисы управления рекламой и персонализацией



Онлайн- и email-коммуникация, сервисы обратных звонков



Источник - [DataInsight](#)

Маркетинговые:

- Email/SMS/Push коммуникации
- Веб-аналитика

- Программы лояльности

- Партнерские программы

Оptionальные фундаментальные:

- Контакт-центр

- Управление каталогом

- Хранение медиа материалов

Фундаментальные:

- Сайт или другая витрина

- Учетные системы

- Платежи и финансы

- Клиентский сервис

- Склад

- Управление клиентскими данными

- Управление тегами

Платформы для создания e-commerce проектов

Готовые решения для запуска интернет-магазина или маркетплейсов.

Пример набора модулей платформы для создания маркетплейсов:

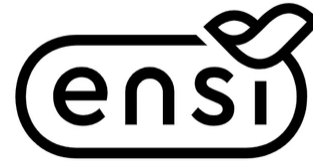
<p>Модуль 1. МЕРЧАНТЫ (MAS)</p> <p>Личный кабинет мерчанта/продавца на маркетплейсе</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 2. ТОВАРЫ (PIM)</p> <p>Модуль, отвечающий за управление товарным контентом</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 3. КОНТЕНТ (CMS)</p> <p>Система управление контентом веб-витрины</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>
<p>Модуль 4. ЗАКАЗЫ (OMS)</p> <p>Система управления заказами</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 5. ЛОГИСТИЧЕСКИЙ (LOM)</p> <p>Модуль обеспечивающий настройку работы с логистикой</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 6. ВОЗВРАТЫ</p> <p>Модуль настройки и управления процессами возвратов товара</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>
<p>Модуль 7. КЛИЕНТЫ</p> <p>Клиентская база посетителей маркетплейса</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 8. РЕФЕРАЛЬНЫЙ</p> <p>Реферальный модуль, для работы с блогерами и инфлюенсерами</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 9. БИЛЛИНГ</p> <p>Модуль отвечающий за все биллинговые процессы (комиссии, отчеты комиссионера)</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>
<p>Модуль 10 КОММУНИКАЦИИ</p> <p>Модуль отвечает за обмен сообщениями между всеми пользователями маркетплейса (администраторы, мерчанты и клиенты)</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	<p>Модуль 11 УСЛУГИ</p> <p>Модуль, отвечающий за продажу билетов на онлайн и офлайн мероприятия</p> <p>ПОДРОБНЕЕ</p>	

Варианты поставки:

- SaaS («облако»)
- On-premise («коробка»).

Платформы для создания e-commerce проектов

Примеры платформ:



Тысячи готовых сервисов для e-commerce проектов

Экосистема электронной торговли – 2023

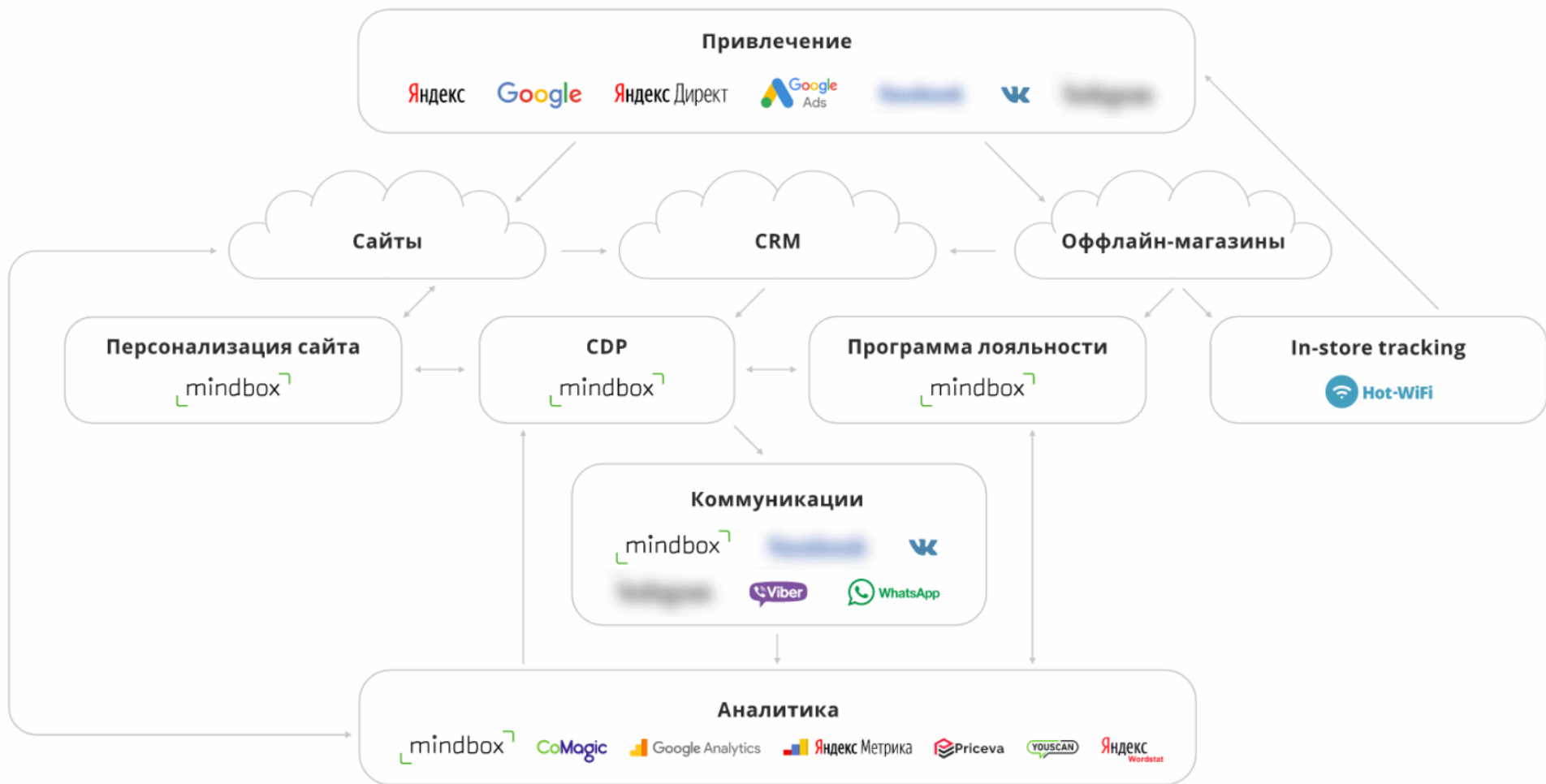
The infographic is a comprehensive grid of e-commerce services, organized into 15 main color-coded sections:

- СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ И Мессенджеры** (Social Networks and Messengers)
- ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ** (Attracting Buyers)
- SMM** (Social Media Marketing)
- SEO** (Search Engine Optimization)
- ЛОГИСТИКА** (Logistics)
- ДОСТАВКА** (Delivery)
- ПОСЛЕ ДОСТАВКИ** (Post-Delivery)
- ПЛАТЕЖИ И ФИНАНСЫ** (Payments and Finance)
- БАНКИ** (Banks)
- СТРАХОВАНИЕ** (Insurance)
- ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ И РАССЫЛКИ** (Personalization and Mailings)
- МАРКЕТИНГ** (Marketing)
- РАБОТА С МАРКЕТПЛЕЙСМИ** (Work with Marketplaces)
- ИТ** (IT)
- ОТРАСЛЕВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ** (Industry Organizations)
- УПРАВЛЕНИЕ МАГАЗИНОМ И РАБОТА С КЛИЕНТОМ** (Store Management and Client Work)

Each section contains logos of numerous companies and services operating in that specific e-commerce domain.

Пример маркетингового стека для e-commerce

14



Создание сайтов и других витрин в интернете

Конструкторы интернет-магазинов:

 inSales

 ADVANTSHOP

 nethouse

Content Management Systems (CMS):

 1С-БИТРИКС

 opencart

 WORDPRESS

Конструкторы мобильных приложений:

 APPS GLOBAL

Учетные системы

Системы оперативного, складского и финансового учета:



Платежные системы, ОФД, кассы

Платежные агрегаторы:



Финансы и платежи

Кешбек системы:



BNPL системы:

BNPL (buy now, pay later — «купи сейчас, плати потом») — цена товара для покупателя делится на равные части, первую из которых списывают сразу, остальные — с интервалом, например, в 2 недели.



Управление товарным каталогом

PIM система — единое хранилище информации о товарах: описание, технические характеристики, фотографии, цены и пр.

В нём можно изменять информацию под требования разных площадок и передавать данные в интернет-магазин или на маркетплейс.



Логистика, «цифровые экспедиторы»

Платформы для автоматизации логистических процессов:

- Планирование маршрутов.
- Расчет стоимости.
- Онлайн-контроль доставки.
- Управление инцидентами.
- Аналитика и управление затратами.
- Управление возвратами и претензиями.
- и пр.

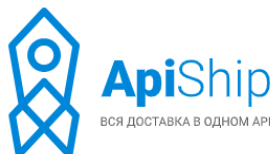


СБЛ КАТАЛОГ

Агрегаторы доставки:

MetaShip

▼ Logistic Solution by **PIM**



Валидация географических адресов (и не только)

DaData



ahunter

Email, SMS, push-рассылки



DashaMail



mindbox

FLOCKTORY

[40+ триггеров для рассылок](#)

xMail или «ретаргетинг по email» позволяет коммуницировать с неизвестными вам посетителями через каналы партнеров и создавать для них специальные предложения.

Механика:

- 1 пользователь заходит на ваш сайт компании А (преимущественно интернет-магазины);
- 2 просматривает товары и уходит, не оставив никаких контактов;
- 3 через некоторое время этот пользователь получает письмо от компании Б - чаще крупного игрока (Kassir, 220В, Детский мир и пр.), с кем он контактировал ранее;
- 4 в этом письме содержится оффер (предложение) от компании А.

KASSIR  RU



Поздравляем!

Вам подарок от Lazurit.com - персональный купон

[Получить подарок](#)

Осталось 8 купонов

[Отписаться](#)

Персонализация ИМ, товарные рекомендации



Механики персонализации:

- Блоки «Хиты продаж»/«С этим покупают»/«Похожие товары» - подборки товаров/услуг в зависимости от истории просмотров или заказов пользователя.
- Учет географического местоположения - на основании IP-адреса пользователя можно определить его регион и рассчитывать стоимость доставки / определять наличие товара, без ввода дополнительных данных.
- Перестройка списка товаров - формирование товарных листингов под просмотренные ранее позиции.
- Изменение контента под поисковые запросы - корректировка заголовков, мета-тегов в соответствии с запросом, по которому пользователь попал на сайт.

Pop-уры/квизы/формы

 enKod

 Carrot quest

 марквиз

 ENQUIZ

 Google Forms

 step**FORM**

Ценовой анализ конкурентов



Защита от мошенников и верификация

Проверка покупателя:



Защита от фрода:



ADLUXE

Верификация e-mail баз:



ahunter



Программы лояльности

Программы лояльности:

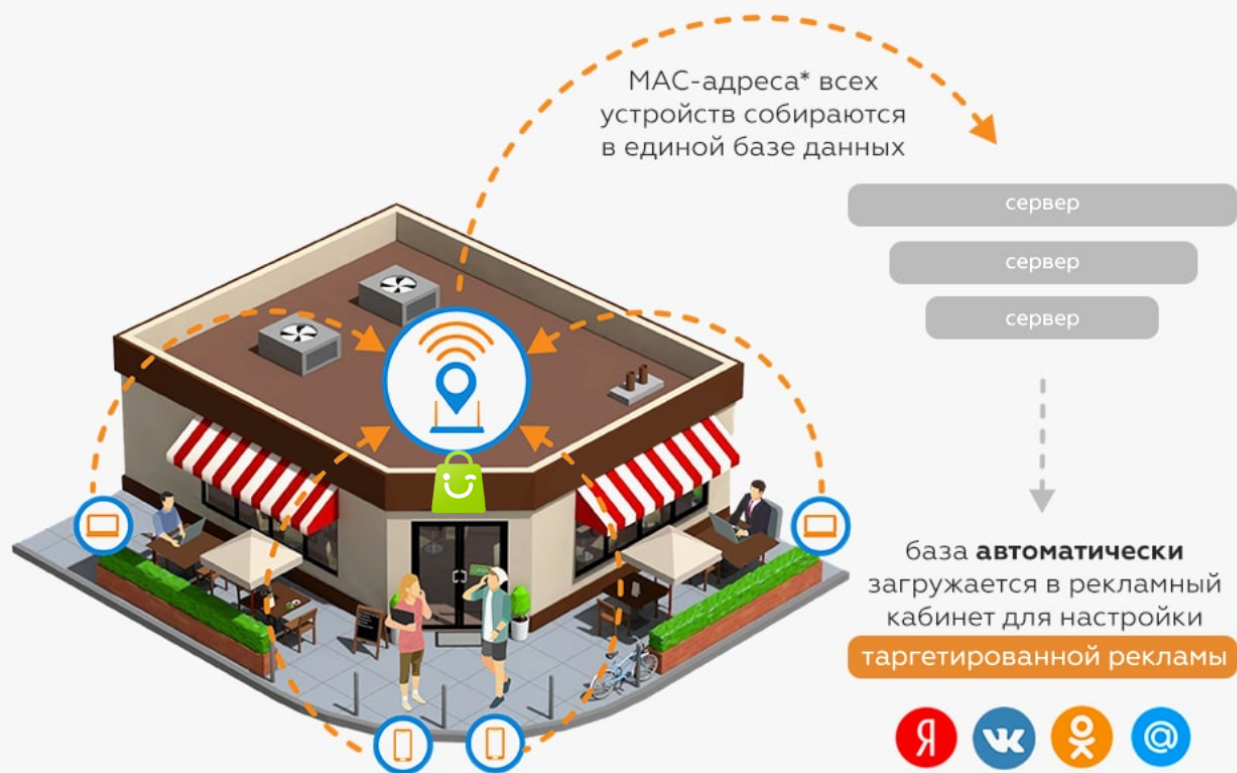


Электронные карты лояльности:



WiFi-радары/снифферы

Программы лояльности:



«Джентльменский набор» технологий для e-commerce

- Учетные системы (1С, Мой Склад)
- Мастер-данные, управление каталогом (Selsup, Openpim, Brandquad)
- CRM (RetailCRM, Bitrix24, AmoCRM)
- Сайт (CMS) (1С Битрикс, Wordpress, Joomla)
- Личный кабинет клиента (1С Битрикс)
- Платежный агрегатор (Robokassa, Payanyway, Yookassa)
- Доставка (Arishop, Яндекс.Доставка, сбv)
- Телефония/ВАТС (Beeline, Мегафон, Mango)
- Верификация и защита (Dadata, Mailvalidator, Checkclient)
- Работа с маркетплейсами (ZoneSmart, MPStat, Selsup)
- Управление рассылками (DashaMail, CarrotQuest, Unisender)
- Программа лояльности (Maxma, Mindbox, Rarus)
- Веб-аналитика (Google Analytics, Яндекс Метрика, Matomo)
- Работа с социальными сетями (SMMplanner, Livedune, Церебро)
- Коллтрекинг (Comagic, Calltouch)
- Сервисы по размещению контекстной и медийной рекламы (eLama, K50)
- Поп-апы/квизы /лидогенерация (CarrotQuest, Marquiz)
- Визуализация данных (Datalense, Google Data Studio, Power BI)
- HR (Skillaz, Хантфлоу)

Прогнозы развития e-commerce

- Снижение доли импульсных и премиальных покупок.
- Появление большого числа новых нишевых маркетплейсов.
- Ускорение перетока на маркетплейсы.
- Рост сектора C2C («second hand»).
- Развитие социальной коммерции.
- Расширение вариантов оплаты.
- Взрывной рост вложений в продвижение на маркетплейсах.
- Подвижность рынка в части распределения между брендами.
- Заметное снижение средней стоимости покупок.

-



Андрей Титенко

Зам. директора по маркетингу,
руководитель практики
технологического маркетинга

titenko@techart.ru

Релевантные услуги «Текарт»:

- [Разработка маркетинговых стеков](#)
- [Управление мастер-данными](#)
- [Автоматизация маркетинга и продаж](#)
- [Внедрение BI-систем](#)
- [Интегрированный маркетинг](#)

+7 495 790 75 91

techart.ru

info@techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование
research.techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR
promo.techart.ru

Дизайн-бюро
design.techart.ru

IT-решения и веб-разработка
web.techart.ru

Фотоагентство
photo.techart.ru

Работа в «Текарт»
hr.techart.ru

