

Персонализация в e-commerce: как порадовать пользователя



esolutions

A member of the otto group

Панарин Виталий

Otto Group

- Онлайн-ритейлер №1 в мире в сегменте fashion
- 53,103 сотрудников
- Оборот 11,597 млрд евро
- Почти 60 интернет-магазинов

Otto Group Russia

- Онлайн-ритейлер №1 в России
- Оборот группы – 547 млн евро в 2012 году
- Каждая вторая b2c посылка приходит от Otto Group
- Более 80 000 отправок в день на одном из складов





турклуб
биоер
otto group russia

Конверсия

CR = количество достигнутых
целей/число посетителей

BR = количество посетителей,
покинувших страницу входа без
взаимодействия с ней/ число
посетителей страницы



Почему они уходят или не покупают?

- Не нашли того, что искали
- Не интересное товарное предложение
- Покупка не интересует в данный момент

И так далее

Как происходит взаимодействие сейчас?

8950 662 57 00 Рассылка новостей | Личный кабинет Поиск Корзина: 0 Товаров 1 0 руб.

LASCANA
It's a woman's world

Населенные белье · Домашняя одежда · Купальники · Для мужчин · Новый Год

**ANIMAL PRINT СНОВА В МОДЕ!
СОБЛАЗНИТЕЛЬНАЯ ДОМАШНЯЯ ОДЕЖДА**

всего от 1399 руб.

Успей купить!

1 2 3 4 5

Наши бестселлеры:

Танкини для всего тела, с животным принтом	Танкини, LASCANA	Танкини для всего тела, LASCANA	Купальники (бразилки) для беременных, LASCANA	Купальники, LASCANA
от 1399 руб.	от 1199 руб.	от 1299 руб.	от 1999 руб.	от 1299 руб.

Персонализация на сайте

Товарные рекомендации:

- С этим товаром также покупают
- Связанные товары (+продажа «луками»)

Наши рекомендации К этому товару отлично подходит

Item	Price	From Price
Grey Connection...	1699.00 руб.	
Джинсы от Pirella...	3899.00 руб.	
Брюки карго Grey...	2299.00 руб.	
Футболка (3 шт.)...	799.00 руб.	
Брюки с 5 кармана...	4699.00 руб.	от 849.00 руб.
Джинсы стрейч Ar...	2799.00 руб.	

Клиенты, заказавшие этот товар, также заказали:

Item	Price	From Price
Футболка Grey Co...	1399.00 руб.	
Корфла-поло Grey...	899.00 руб.	от 679.00 руб.
Футболка (3 шт.)...	1299.00 руб.	
Корфла-поло Grey...	799.00 руб.	
Корфла-поло Grey...	249.00 руб.	от 579.00 руб.
BERTO LUCCHI Футб...	699.00 руб.	
Свитшот First Cl...	1199.00 руб.	

Что хотят пользователи?

The screenshot displays the Surfingbird website interface. At the top, there is a navigation bar with a 'surf' logo, 'Обновления' (Updates), and 'Популярное' (Popular) links. The main content area is titled 'Мы подобрали несколько интересных страниц для тебя' (We've selected several interesting pages for you). The interface is divided into several columns and sections:

- Left Column:** 'Твои друзья на Surfingbird' (Your friends on Surfingbird) with social media icons for Facebook and VK. Below it, 'Зови друзей' (Invite friends) with similar icons. A 'Creative Journal' section features a profile picture of a woman.
- Second Column:** A card titled 'Где вы могли их видеть - Игра Престолов = Завалена...' (Where you could have seen them - Game of Thrones = Overrun...) with a 'wagazz' tag and a 'Добавить' (Add) button.
- Third Column:** A card titled 'Лучшие работы фотоконкурса «Red Bull Video 2013»' (Best works of the Red Bull Video 2013 photo contest) with a 'Re-istor.net - фото...' tag and a 'Добавить' button.
- Fourth Column:** A card titled '21 инф, откровенный «Разрушители легенд» | Фото...' (21 inf, candid 'Mythbusters' | Photo...) with a 'Антон Шербаев' tag and a 'Добавить' button.
- Fifth Column:** A card titled 'Как купить смартфон в Китае и не влетать?' (How to buy a smartphone in China and not spend too much?) with a 'Лайфхакер' tag and a 'Добавить' button.
- Sixth Column:** A card titled 'Научно доказано, что люди сознательно вредят сами...' (Scientifically proven that people consciously harm themselves...) with a 'Фактрум' tag and a 'Добавить' button.
- Seventh Column:** A card titled '10 эксцентричных ученых конца XX века' (10 eccentric scientists of the late 20th century) with a 'Forfer' tag and a 'Добавить' button.

At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Panarin Vitaliy (vitaliy.panarin@gmail.com) 2013' and the 'otto group russia' logo.

Персонализация

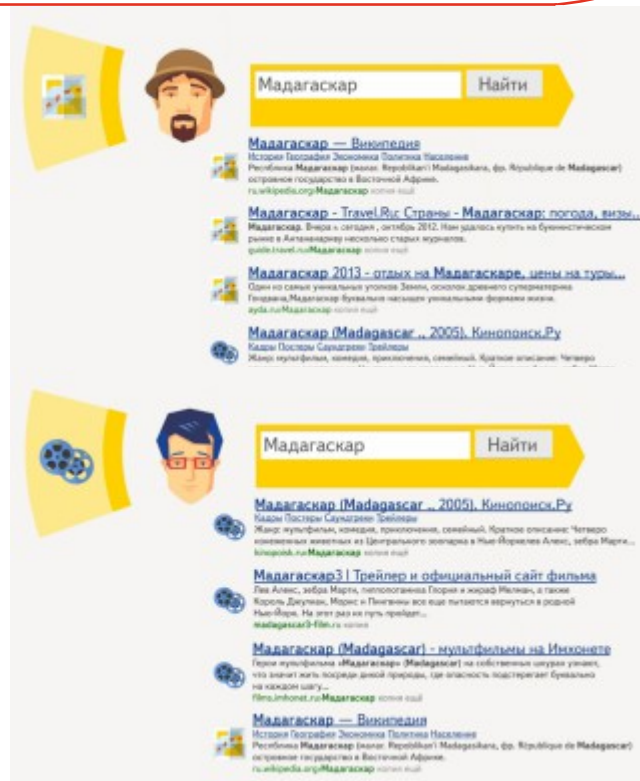
- Персонализированный каталог (мерчендайзинг) для каждого пользователя
- Динамическое ценообразование
- Персонализация при взаимодействии через рекламные каналы
- Рекомендации по размеру



Персонализированный каталог

Зависимость от:

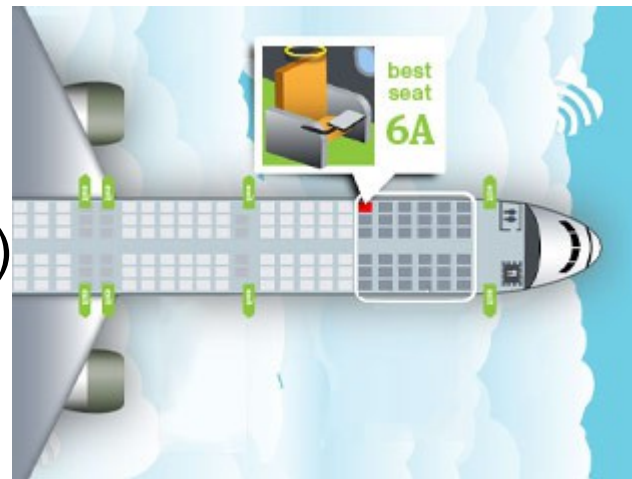
- Источника трафика
- Истории взаимодействия с сайтом
- Аудиторных данных
- Заинтересованности в покупке
- Расположения пользователя
- Времени
- Другое



Динамическое ценообразование

Зависимость от:

- Спроса
- Активности конкурентов
- Характеристик товара (его уникальности)
- Внешних факторов (погода, время и etc)
- Остатков



Персонализация при взаимодействии через рекламные каналы

- Display (RTB, Retargeting)
- Email
- Сайт+email



Рекомендации по размеру

Почему происходят возвраты?

- Товар не подошел по размеру
- Товар не понравился (уже не нужен)
- Проблемы с доставщиками и доставкой
- Другое



Рекомендации по размеру

- Виртуальные примерочные
- Использование истории покупок



Спасибо за внимание

Вопросы?

Vitaliy.Panarin@gmail.com

Facebook: Vitaliy.Panarin