



Association
of European
Businesses

AEB North-Western Regional Committee

“MAIN TRENDS IN E-COMMERCE IN RUSSIA: CURRENT STATUS, PRACTICAL CASES AND PROSPECTS FOR THE FUTURE”

23 November, 2017

***Consulate General of Finland
St. Petersburg***



**CONSULATE GENERAL OF FINLAND
ST. PETERSBURG**

Sebastian Gahnström,

Consul for Trade and Regional Affairs, Consulate General of Finland

Welcome Remarks



Association
of European
Businesses

Timo Mikkonen,

Country Manager, Member of the AEB NWRC Steering Group

000 ORAS RUS



Live
More.





Get
Inspired.





Long term industrial ownership



**Oras
Group**
100%
Since 1945



Uponor
23%
Since 1999



Tikkurila
18%
Since 2010



Kemira
18%
Since 2007

Oras Invest aggregate figures 2016:

net sales 4.3 billion € | 13 100 employees | operates in 40 countries



Oras Group facts

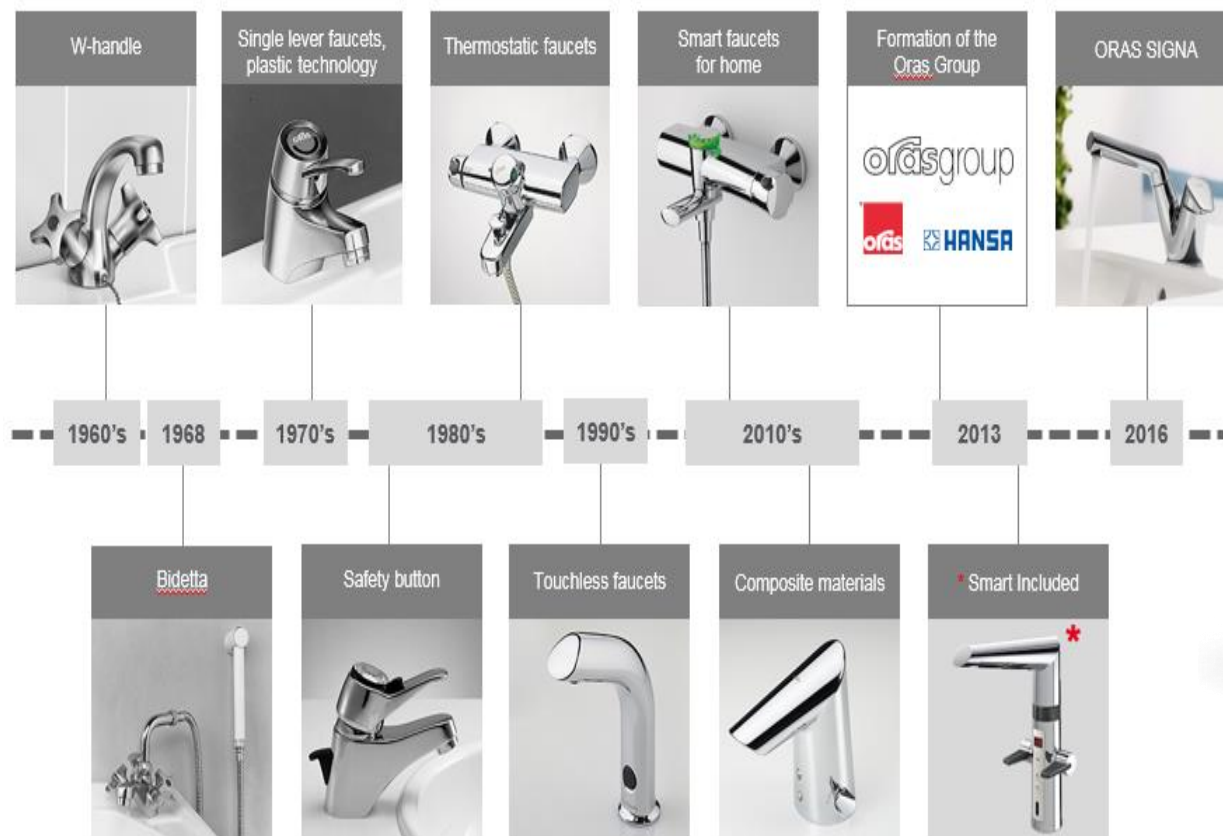


Two strong brands –
together more than
100 years of experience

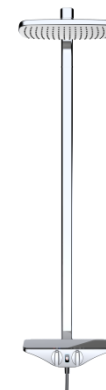
Hansa – founded in 1911
Oras – founded in 1945

Oras Group 2016:
net sales 245 M€ | 1354 employees

Milestones

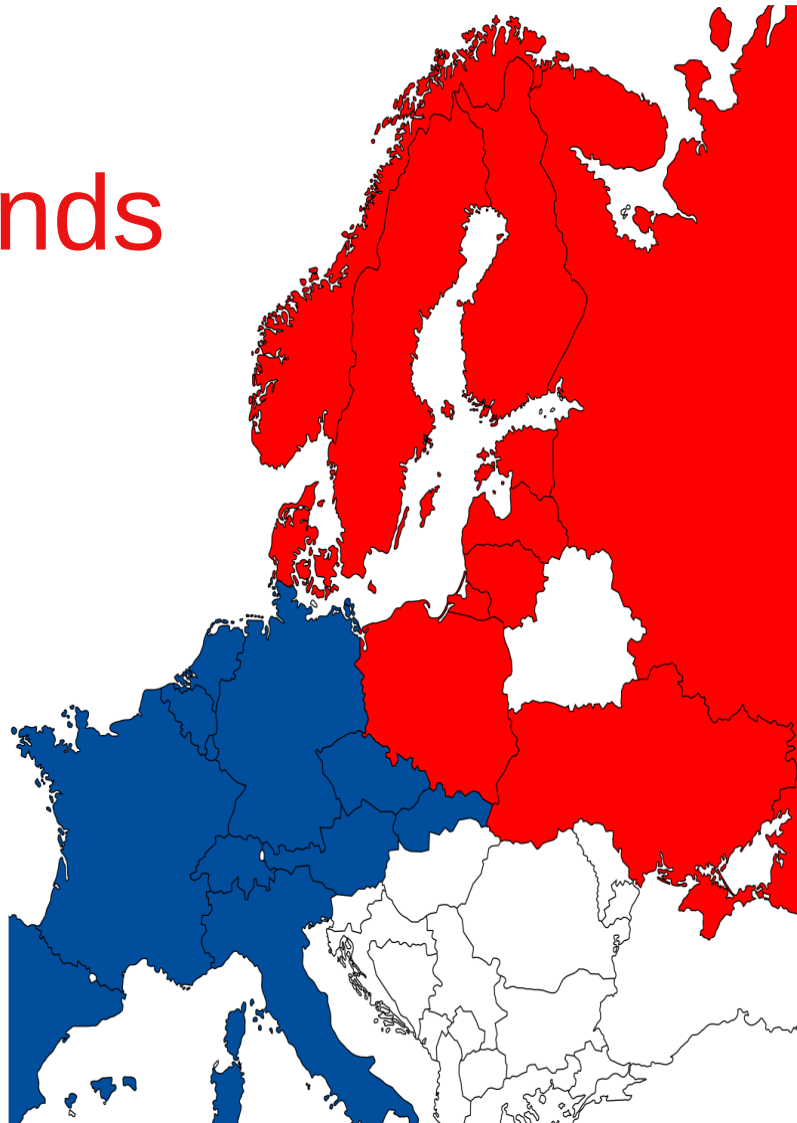


2017



One company, two strong brands

Two strategic business units:
Oras and Hansa



E-Commerce is growing



- Oras has >600 retail POS in Russia, including >100 Internet Shops
- ORAS retail sales in 2017:
 - Sales by "pure" E-commerce companies **30%**
 - Sales by traditional retail 70%:
 - By their E-commerce sites 50%
 - By their shops and outlets 50%

→ More than 60% of our actual sales is coming from E-commerce channel

Russian E-Commerce in 2016, how about 2017 and 2018?



Total market size for physical goods:

**800 bn
rubles
(approx.
\$12bn)**

Domestic sales of
physical goods,
not including
cross-border
sales; food
deliveries, C2C,
MLM, tickets,
coupons, etc.

**Up +23%
from 2015**
(or +14% in USD)



**Cross
-border sales:
\$4.3bn**

Source: NAMO



**Russian
online
consumers
makes
purchases
via
smartphones**

(Yandex GfK)

**or
approximately**

3%

**of the total Russian
retail market** (or 4% if
including cross-border online sales)

**195 million
orders**

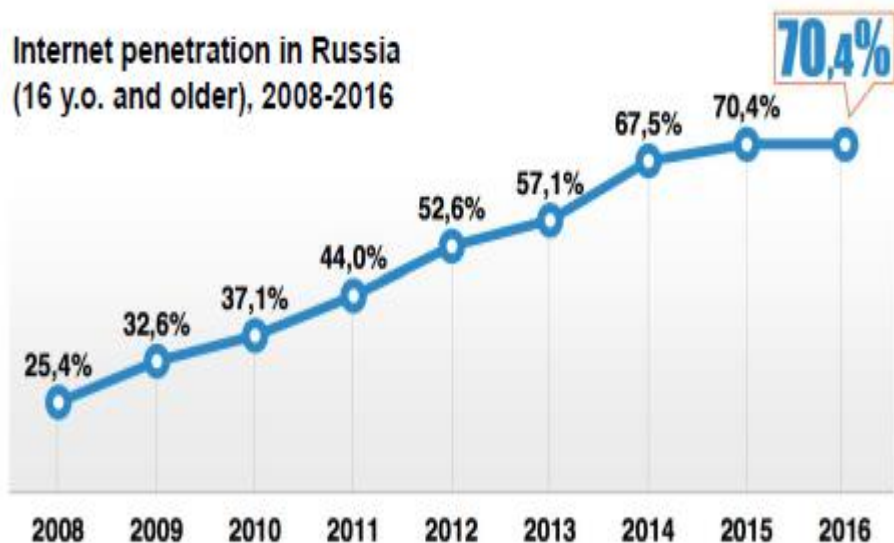
(+20% from
2015)



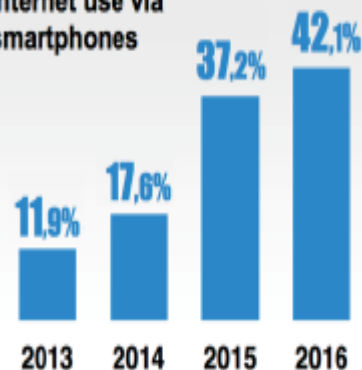
Average order value **Approx.**
in 2015: 4,050 rub. (\$65)

Internet penetration

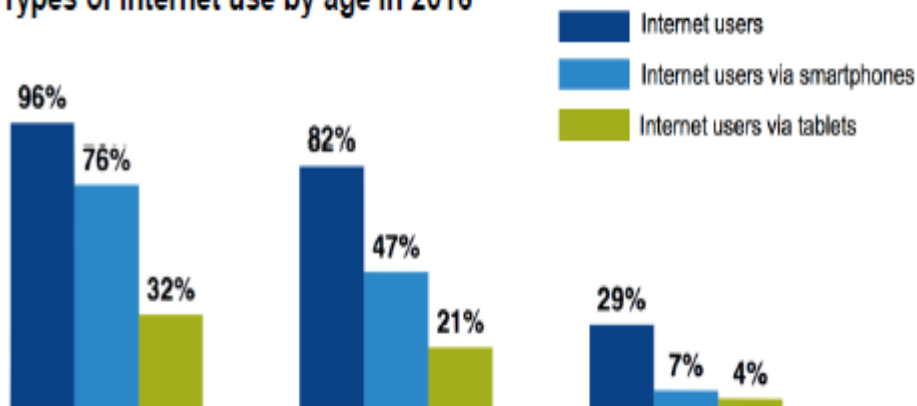
Internet penetration in Russia
(16 y.o. and older), 2008-2016



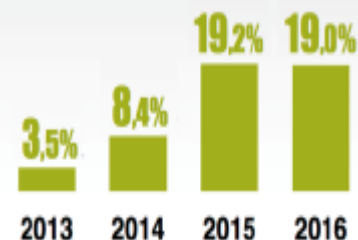
Internet use via
smartphones



Types of Internet use by age in 2016



Internet use via
tablets



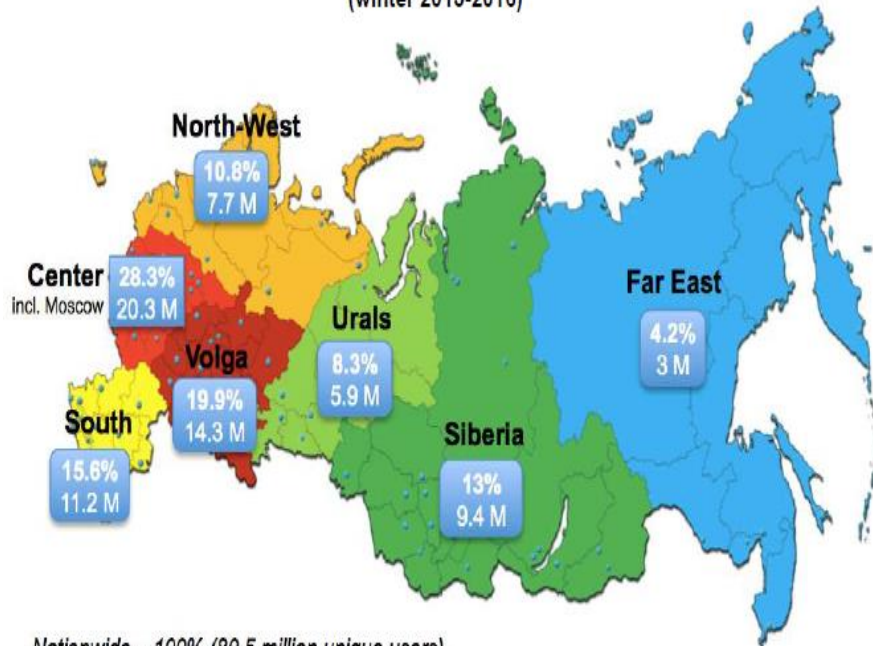
Mobile Internet penetration (16 y.o. and older), 2013-2016



Russia's domestic online retail market

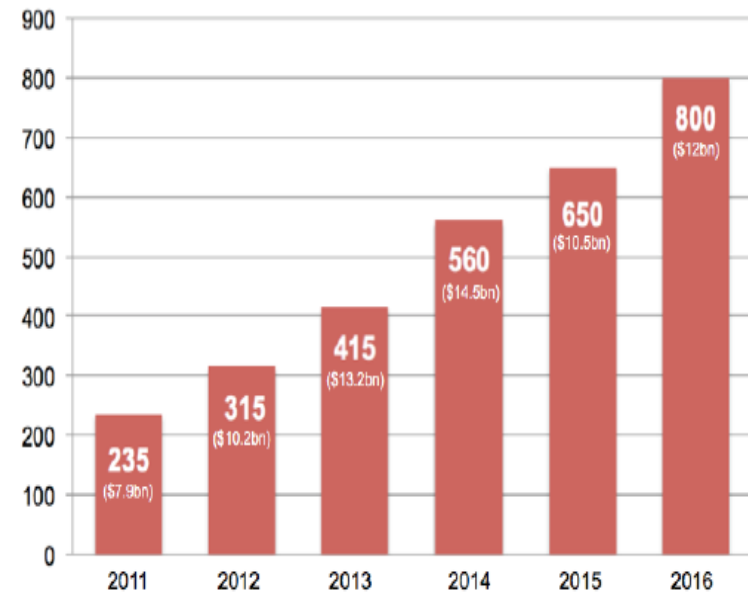


Distribution of Internet users by federal district
(winter 2015-2016)



Nationwide – 100% (80.5 million unique users)

Physical goods 2011-2016, in billion rubles



These numbers concern only physical goods. They do not include cross-border orders, deliveries of ready meals as well as corporate, C2C, MLM and group purchases – Source: Data Insight



Association
of European
Businesses

Stanislav Volynskiy,

Head of Regional Sales Group

Yandex.Market

Yefim Aldukhov,

Co-Founder

E-Commerce Solutions

A red square logo containing the text 'e-commerce fitness' in white. The text is arranged vertically: 'e' on the first line, 'commerce' on the second, and 'fitness' on the third, with vertical bars separating the words.

e
|
commerce
|
fitness

Развитие e-commerce в России. Ключевые тренды. OMNI retail и B2b e-commerce

Ефим Алдухов

Основатель

Efim@e-c-f.ru

+79258496608

Ритейл рынок

Основные тренды 2017-18



Стабилизация «традиционных» для e-commerce, запуск новых массовых категорий, которые могут привести к резкому росту рынка



Активный поиск новых точек роста за счёт маркетинг, логистики и клиентского сервиса



Комплексное отслеживание пользователей во всех каналах и начало активной работы с этими данными



Укрупнение рынка, активный выход оффлайн игроков (ритейл и производителей) на e-commerce рынок



Продолжение роста кросс-бордер онлайн торговли (+30-50%)* при стабилизации внутреннего рынка (+10-20%)*.

*экспертные оценки

Стабилизация роста «традиционных» онлайн категорий



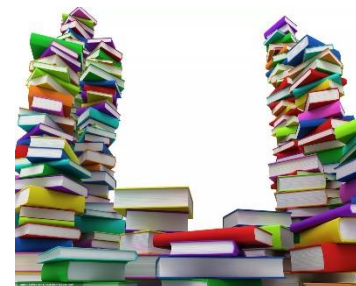
Бытовая техника
и электроника



Одежда, обувь,
аксессуары



Автозапчасти



Книги, музыка, ПО

Активный рост категорий за счёт оффлайн игроков



Мебель и товары для дома



Ремонт и
строительство



Детские товары



Косметика
и парфюмерия

Появление новых категорий



Продукты питания



Фарма



Алкоголь



Ювелирные изделия

Поиск новых точек роста

Доставка на следующий день – норма,
стремимся к доставке день в день

Ускорение доставки во все регионы, в т.ч. за
счёт Почты России

Активный сбор базы и работа с
сегментацией и рассылками

Использование динамического
маркетинга и персонализации

Постепенный рост уровня
клиентского сервиса

Массовое появление сервисов
для контроля качества
обслуживания



Комплексное отслеживание пользователей

Благодаря Wi-Fi трэкингу на основе технологий Maxima Telecom (сеть в метро), Watcom (100+ ТЦ Москвы), НПО Аналитика (ритейл) + Mail.ru (Одноклассники, V Kontakte, Мой.Мир) собраны данные почти по всем владельцам смартфонов и соединены с социальными профилями.

- Соединение онлайн и офлайн маркетинга и поведения
- Персонализация в офлайн как онлайн
- Новые эффективные каналы продвижения
- Pure OMNI experience



Укрупнение рынка за счёт оффлайн игроков

За счёт более активного выхода на онлайн рынок оффлайн игроков, малый бизнес закрывается, а сами рынки активно растут. В каждом из секторов появляется 1-3 лидера с оффлайн сетью



Рост кросс-бордер

Кросс-бордер торговля продолжает активно расти. В ближайшее время должны полноценно запустить локальные склады для Alibaba, что может в значительной степени увеличить

- Ускорение логистики через Почту России, СДЭК, Itella и т.д.
- Активный рост продаж в регионах
- Активные продажи в новых товарных категориях
- Добавление локальных игроков на международные маркет плейсы



B2B e-commerce

B2B e-commerce активно появляется



Проекты по запуску онлайн торговли запускают крупнейшие корпорации: Северсталь, Алроса, Роснефть (имущество), Saint Gobain...



Рынок онлайн-тендеров растёт ежегодно в 2-3 раза за счёт крупнейших корпоративных площадок (Роснефть, Сбербанк, ВТБ и т.д.



На рынке до сих пор нет массовых простых IT решений для запуска B2B e-commerce



«Разговоры» про глобализацию торговли вынуждает работать на автоматизацию продаж и внедрение B2B e-commerce



Успешно запущенные проекты автоматизируют до 70% продаж текущим клиентам

Спасибо за внимание!

Свяжитесь с нами, если запускаете e-commerce

e
|
commerce
|
fitness

Ефим Алдухов

Основатель

Efim@e-c-f.ru

Внимание (только для членов АЕБ): промокод
(AEBRUS) на БЕСПЛАТНОЕ скачивание
расширенной версии учебника по E-commerce

blog.ecomsol.ru/ecomguide



Pavel Shust,

Executive Director

Russian Electronic Money and Remittance Association (REMA)

Электронные платежи в России: текущее состояние и ВОЗМОЖНОСТИ для электронной коммерции

ПАВЕЛ ШУСТ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
АССОЦИАЦИИ УЧАСТНИКОВ РЫНКА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ И
ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ

Рынок в цифрах

260

млн. платежных
карт

45

Млн. пользователей
электронных
кошельков

Рынок в цифрах

75%

Пользователей Интернета
совершали онлайн-
платежи

Рынок в цифрах

40%

Имеют мобильное
приложение банка

15%

Имеют мобильное
приложение
электронных
платежей

25%

Имеют мобильное
приложение
магазина

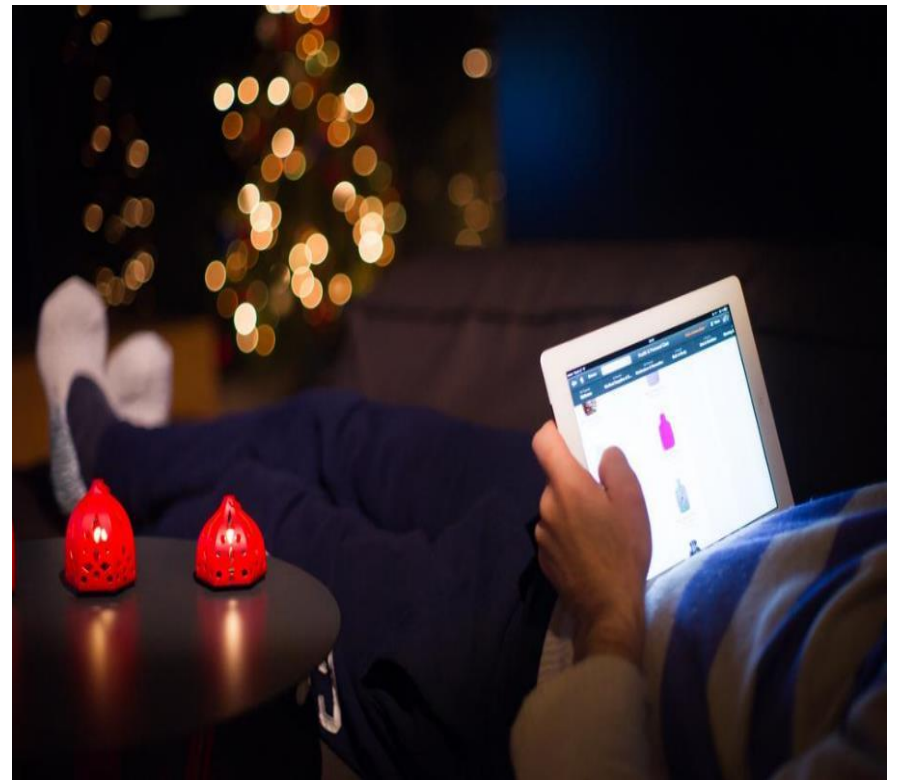
Слияние платежных инструментов



- Платежные инструменты привязываются друг к другу
- Трудно отделить один инструмент от другого
- Клиенту становится все равно, где лежат его деньги

Что это значит для магазинов?

- Разные способы оплаты
- Популярны сервисы-агрегаторы



Что это значит для магазинов?



- Деньги уходят в «облако»
- Откуда списывать деньги будет решать не клиент, а программа
- В платежную цепочку встраивается кредит

Подписки и платежи в приложении



- Платеж становится контекстным
- Платежи встраиваются в приложение
- Подписки и новая лояльность

Новая власть платформ



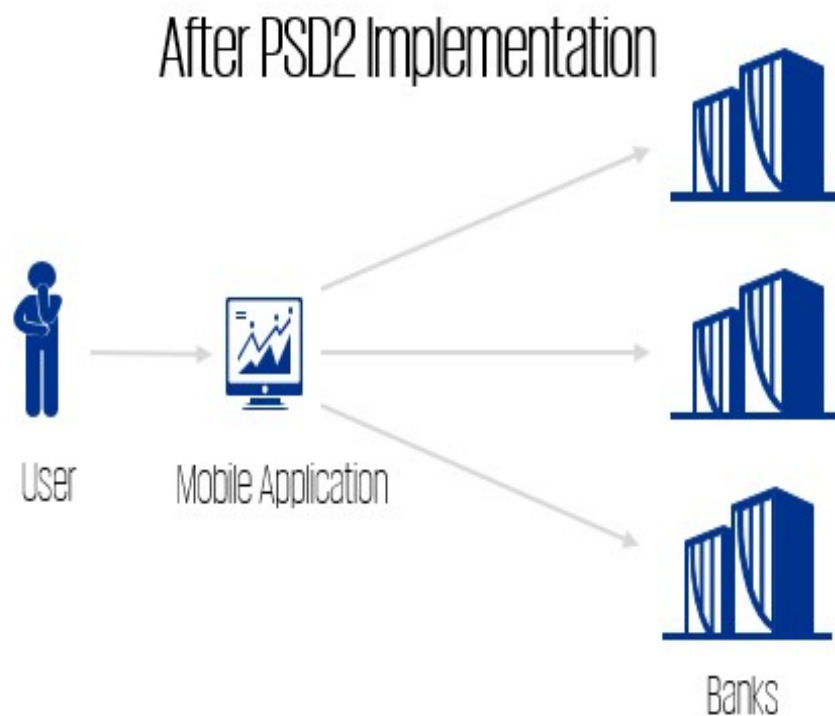
Яндекс



- Платформы интегрируют все больше функциональности
- Платежи становятся неотъемлемой частью функций платформ

Будущее

- В долгосрочной перспективе – внедрение принципов, аналогичных Второй платежной Директиве
- Магазины смогут получать доступ к платежному счету клиента напрямую и будут «вытягивать» деньги самостоятельно



Будущее

- Платежи будут становиться логичнее, проще и удобнее
- Платежи будет адаптироваться к клиенту, а не наоборот





Павел Шуст

Ассоциация участников
рынка электронных денег
и денежных переводов

+7 906 271-0450
shoust@npaед.ru

ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТЕЖИ В РОССИИ:
ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ И ВОЗМОЖНОСТИ
ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

Pavel Ryumin,

Director of Corporate Insurance Department

Allianz IC OJSC

ЗАЩИТА ОТ КИБЕР-РИСКОВ: методы страхования

АО СК «Альянс»
Санкт-Петербург, 23.11.2017



100

MLN USD

**СТОИЛ СБОЙ В
IT СИСТЕМЕ
АВИАКОМПАНИИ
«DELTA AIRLINES»**

A close-up photograph of a hand holding a credit card over a laptop keyboard. The laptop screen is visible on the left, showing a website with Russian text. The image has a blue tint and is used as a background for the text on the right.

25

МЛН КЛИЕНТОВ

ПОСТРАДАЛИ
ОТ ВЗЛОМА
«MAIL.RU»

A close-up, slightly blurred photograph of a brown cardboard box. The Amazon logo is printed on the box, featuring the word "amazon.com" in a dark blue, sans-serif font. Below the text is the iconic Amazon smile arrow, which starts under the 'a' and ends under the 'z'. To the right of the arrow, the phrase "and you're done" is partially visible in a smaller, lighter blue font.

amazon.com
and you're done

1600

наименований
товаров за 1,5
цента

**ЗАКАЗАЛИ
ПОКУПАТЕЛИ В
РЕЗУЛЬТАТЕ
СБОЯ В AMAZON**

СУЩЕСТВУЮЩИЕ УГРОЗЫ

КИБЕР РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ

Страховой концерн Allianz

- Риски кибер-инцидентов (кибер-преступлений, утечки данных, сбоев в работе систем) в топ-5 бизнес-рисков в Европе
- Рост мирового рынка кибер-страхования составляет от 25 до 50%

Британская ассоциация риск-менеджеров AIRMIC

- В целом по экономике низкий уровень защиты от кибер-рисков

КИБЕР-ПОТЕРИ В РОССИИ

ФОНД РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-ИНИЦИАТИВ (ФРИИ)

Ущерб российской экономике от кибер-преступности в 2015 году > 200 млрд. рублей. Прямые финансовые потери бизнеса >123,5 млрд.руб.

СБЕРБАНК

Ущерб российской экономике от кибер-преступности - 600 млрд. руб. в год

МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

количество кибер-преступлений в России, достигло в 2016 году 66 000

ПРОГНОЗ

Рост потерь в 4 раза к 2018 году

ПРИЧИНЫ АТАК



71,5%
РАДИ ДЕНЕГ



70,5%
РАЗВЛЕЧЬСЯ



65,9%
СОРЕВНОВАНИЯ



64,3%
РАДИ РЕЗЮМЕ



50,8%
СДЕЛАТЬ
МИР ЛУЧШЕ



РИСКИ E-COMMERCE

- УТЕЧКА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ
- ПОТЕРЯ ПРИБЫЛИ



ПРИМЕРЫ

Отказ в обслуживании

DDoS-атака пришла из облаков

Жертвами DDoS-атак за 2015 год стали 17% компаний в России, треть которых уверена в том, что пострадала по заказу конкурентов. Наиболее подверженными атакам оказались транспортная и логистическая отрасли, а также финансовый сектор. Благодаря доступности и дешевизне облачных услуг, заказать DDoS-атаку можно за 5 долл./ час, с распространением Интернет-торговли проблема будет только усугубляться

Вымогательство

Компании платят интернет-вымогателям

Согласно информации из доклада о шантаж-программе Cryptowall, только за 2015 год кибер-преступники сумели отобрать в общей сумме 325 млн. долл.

Сотни тысяч пользователей по всему миру столкнулись с подобной атакой и были вынуждены отдать выкуп, чтобы получить доступ к своим файлам

Утечка данных

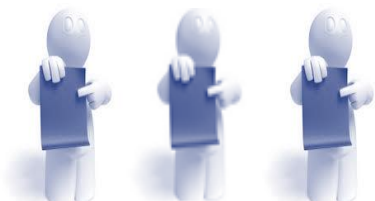
Компания TalkTalk потеряла 35 млн. фунтов стерлингов

В октябре 2015 года на телекоммуникационную компанию TalkTalk была произведена мощная DDoS-атака. Злоумышленники похитили данные клиентов компании: номера телефонов, адреса, контактные данные и даже номера кредитных карточек и банковские реквизиты. После нападения хакеров акции TalkTalk снизились на 10%.

CYBER PROTECT

УЩЕРБ ТРЕТЬЕМУ ЛИЦУ

- Ответственность за компрометацию данных
- Расходы на уведомление пострадавших
- Ответственность за безопасность сети
- Ответственность в области медиа - в отношении электронных публикаций



СОБСТВЕННЫЙ УБЫТОК

- Перерыв в деятельности
- Расходы на восстановление данных и программ
- Киберпреступления
- Кибервымогательство
- Кризисная коммуникация



РЕГУЛЯТИВНЫЕ РАСХОДЫ

- Расследование со стороны регулятора -юридическое сопровождение
- Штрафы, наложенные Регулятором (В ЕС 2-4% от годовой выручки)



РОСКОМНАДЗОР

ВСЕМ НУЖНА ТАКАЯ КНОПКА?





**ASK FOR
MORE**

Павел Рюмин

директор департамента
корпоративного страхования
Тел.: +7.812.718 40 44 (доб.5627)
Email: Pavel.Ryumin@allianz.ru
www.allianz.ru



Association
of European
Businesses

Pavel Savitsky,

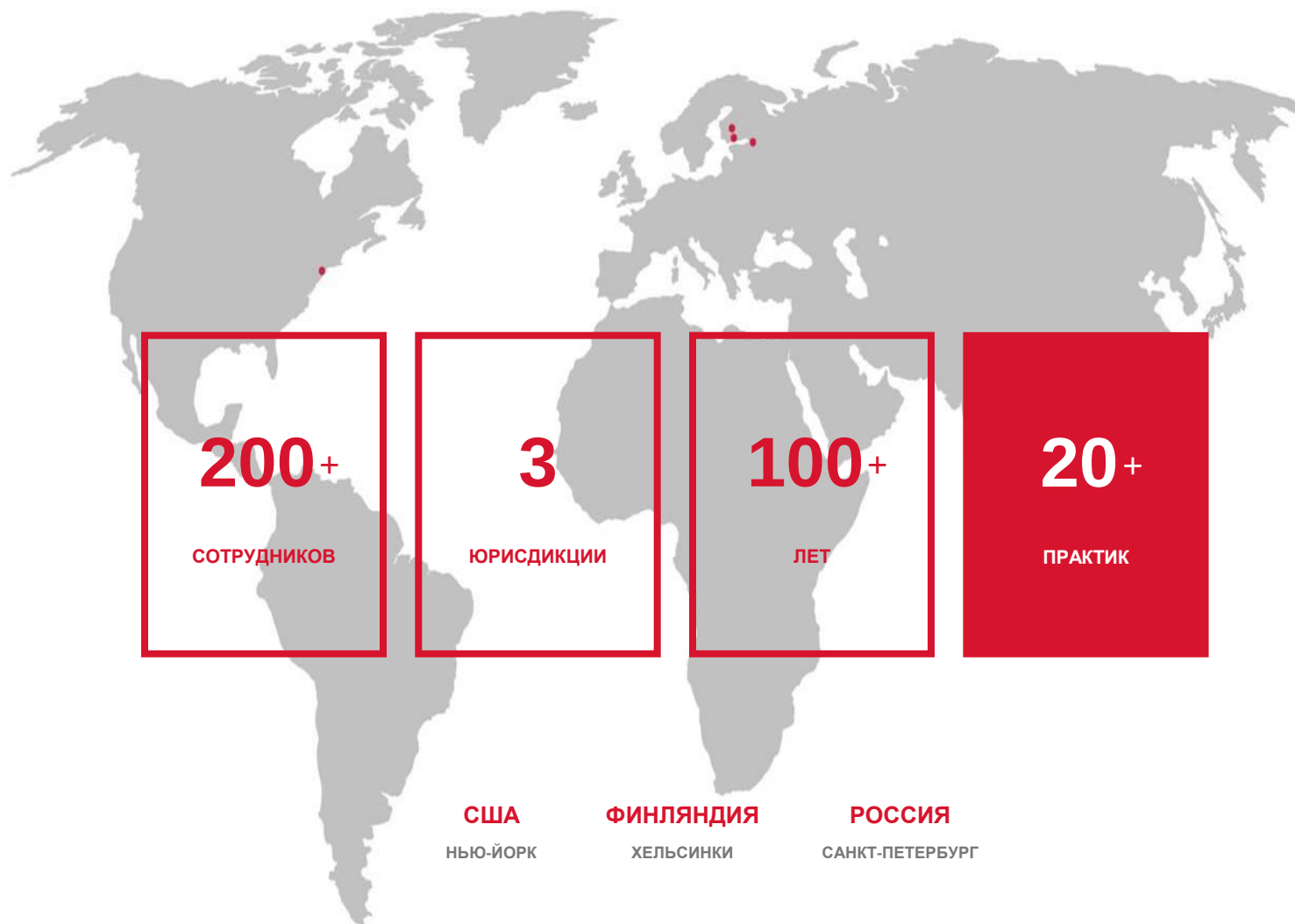
Head of Intellectual Property and & TMT

BORENIUS ATTORNEYS RUSSIA

BORENIUS

ЮРИДИЧЕСКИЕ РИСКИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ В E-COMMERCE

БОРЕНИУС



СОБСТВЕННЫЙ САЙТ

Роскомнадзор

Судебная блокировка сайтов:

- антипиратский закон (сайт = софт!)
- персональные данные

Внесудебная:

- призывы к несогласованным публичным мероприятиям, экстремизму, беспорядкам
- «нежелательная» иностранная или международная неправительственная организация
- наркотики, порно, самоубийства, азартные игры и лотереи, пострадавшие несовершеннолетние
- «зеркала» пиратских сайтов

Как быть?

- Перечень ограничений
- Правила пользования сайтом
- Ответственный сотрудник
- Проверять до публикации
- Юридический отдел в спорных случаях

ОГРАНИЧЕНИЕ НЕЛЕГАЛЬНЫХ ПРОДАЖ

Контрафакт и «серый импорт»

Нарушители

- Торгуют онлайн B2C и B2B
- Участвуют в закупочных процедурах онлайн B2B
- Ввозят из стран ЕАЭС (Белоруссия, Казахстан, Армения, Киргизия)
- Ввозят через границу РФ

Как быть?

- Единый реестр сертификатов соответствия
- ТРОИС, ЕТРОИС
- Перечень партнеров
- Авторские права на дизайн
- Боремся с «паразитарной» конкуренцией – антипиратский закон, нарушения ТЗ

ПРОДАЖА ПОТРЕБИТЕЛЯМ: ОНЛАЙН КАССЫ

Онлайн кассы с 01 Февраля 2017

- Теперь обязательно почти для всех
- **Штрафы:**
должностное лицо: 25 – 50% выручки, min 10 тыс.
организация: 75 – 100% выручки, min 30 тыс.

при повторном нарушении –
должностное лицо – дисквалификация 1 – 2 года
организация – приостановка до 90 дней

Как быть?

- Перевести продажи агрегаторам / дистрибьюторам ИЛИ
- Купить кассу, зарегистрировать в ФНС
- Договор с оператором фискальных данных
- Менять фискальный накопитель



ПРОДАЖА ПОТРЕБИТЕЛЯМ: ИНФОРМАЦИЯ ПРЕТЕНЗИИ

Претензии cross-border

- Информация о товаре
- Коммуникация с потребителями
- Возвраты и ремонт

Персональные данные

- Сайты продуктов и мероприятий
- Правила пользования сайтом
- Локализация обработки
- Собирать или нет



Как быть?

Проверить на комплаенс:

- Информация о товаре и правила продажи
- Процессы обработки персональных данных
- Вебсайты

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



Павел Савицкий

Советник, руководитель практики «Интеллектуальная собственность и информационные технологии»

Тел. +7 812 335 22 20

Моб. +7 921 400 28 91

pavel.savitsky@borenius.com

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

БОРЕНИУС АТТОРНЕЙС РАША ЛТД

Ул. Малая Конюшенная, д. 1/3 А, В33, 191186, Санкт-Петербург, Россия

Офис: +7 812 335 22 20

Факс: +7 812 335 22 21

Email: inforussia@borenius.com

Сайт: www.borenius.ru

COFFEE-BREAK

A large, abstract graphic consisting of several overlapping, wavy blue lines that sweep across the bottom half of the slide, creating a sense of motion and depth.

Dmitry Lobanov,

Head of E-commerce Russia

ITELLA 000

**“На что должны обращать
внимание компании,
работающие в сфере
E-commerce в России?”**



Мероприятие

ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕ В РОССИИ: ТЕКУЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ, ПРАКТИЧЕСКИЕ СЛУЧАИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Тема выступления:

**“На что должны обращать внимание компании, работающие в
сфере E-commerce в России?”**

23 ноября 2017, Санкт-Петербург

Докладчик: **Дмитрий Лобанов**, руководитель направления “Электронная
коммерция” в Itella на территории России

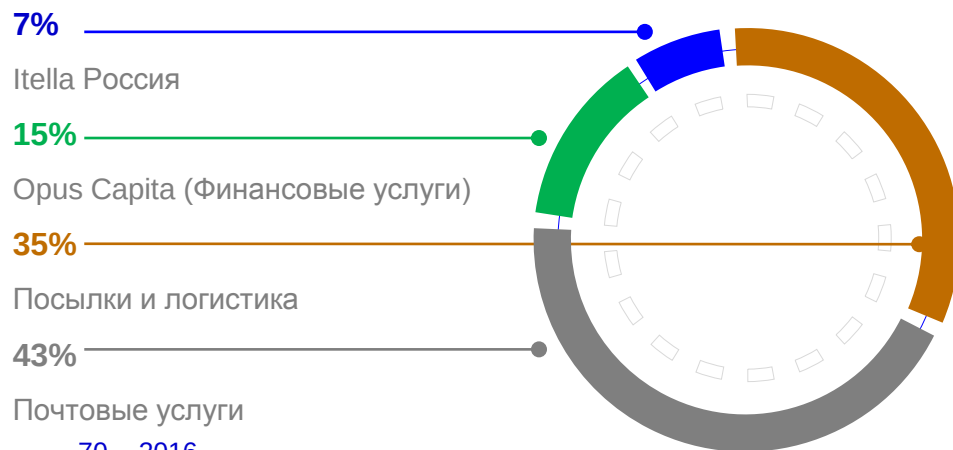
Группа Posti

- Основана в **1638** как Финская Почтовая Корпорация
- Свыше **370 лет** уникальной корпоративной истории
- Оборот **1,5 млрд** Евро
- Деятельность в **10 странах** Евразии
- **22 000** сотрудников

Бизнес группы в составе Posti

- Псылки и логистика
- Почтовые услуги
- Opus Capita (Финансовые услуги)
- Itella Россия

Доля бизнес-линии в обороте Группы:



70 2016

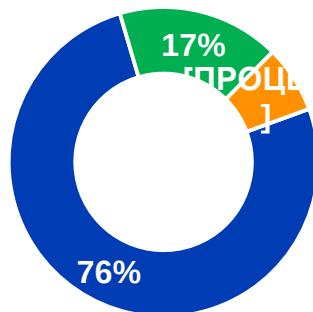


Itella Россия

- На рынке России с 2006 года
- В 2008 приобретение «Национальной Логистической Компании» («НЛК» – на рынке с 1995)
- Более **3500** сотрудников в России
- Более **400,000 м²** складских площадей класса “А” в **7 городах**
- Наличие сертификатов **ISO 9001,14001** и **TAPA**

Структура оборота по бизнес линиям

- Контрактная логистика
- Автоперевозки
- Авия, морские и жд перевозки



* Данные за 2015



Причины выхода на рынок e-commerce

- Когда начальство скаазало «Пора»
- Когда нужен альтернативный канал продаж
- Когда нужен канал общения с потребителем
- Когда конкуренты уже сделали или делают
- Когда надо покрыть регионы



Отличия схем выхода на e-commerce рынок



Схема	Преимущества	Недостатки
Открытие собственного интернет-магазина	Возможность влиять на свой бизнес, управлять предложением. Близость к клиенту, прямой контакт с ним	Сложность старта. Нужен склад, вложения в маркетинг, самостоятельно выстраивать все процессы, сервисы
Сотрудничество с крупным e-коммерс	Легкий и резкий старт продаж. Для Вас схема остается B2B. Возможность сотрудничать с несколькими продавцами.	Почти нет возможности влиять на покупательский опыт, от вас мало что зависит. Нет собственной торговой площадки
Сотрудничество с онлайн дистрибьютором	Не нужно самому делать розницу при этом у вас есть монобрендовый интернет-магазин, растет узнаваемость бренда.	Зависимость от дистрибьютора. Необходимо прописывать систему контроля качества.
Кросс-бордер	Не нужно импортировать товары в РФ! Не нужен склад в РФ. Не нужно даже Юр.Лицо в РФ, отправка напрямую с производства из-за рубежа	Увеличенные сроки доставки, ограниченность спроса из-за отсутствия наложенного платежа и страха покупок за рубежом. Хранение персональных данных граждан РФ должно осуществляться

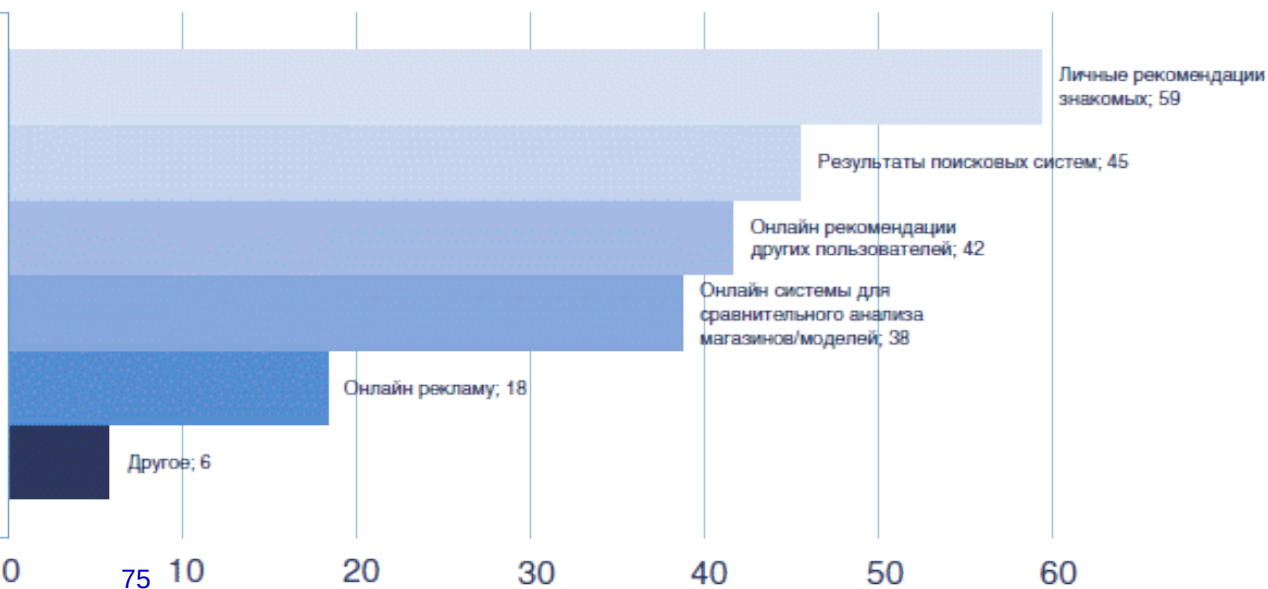
Особенности рынка интернет-торговли в России: Наличные платежи



Особенности рынка интернет-торговли в России: Низкое доверие к покупкам в интернете



Что из перечисленного для Вас является факторами, отталкивающими от покупок онлайн?



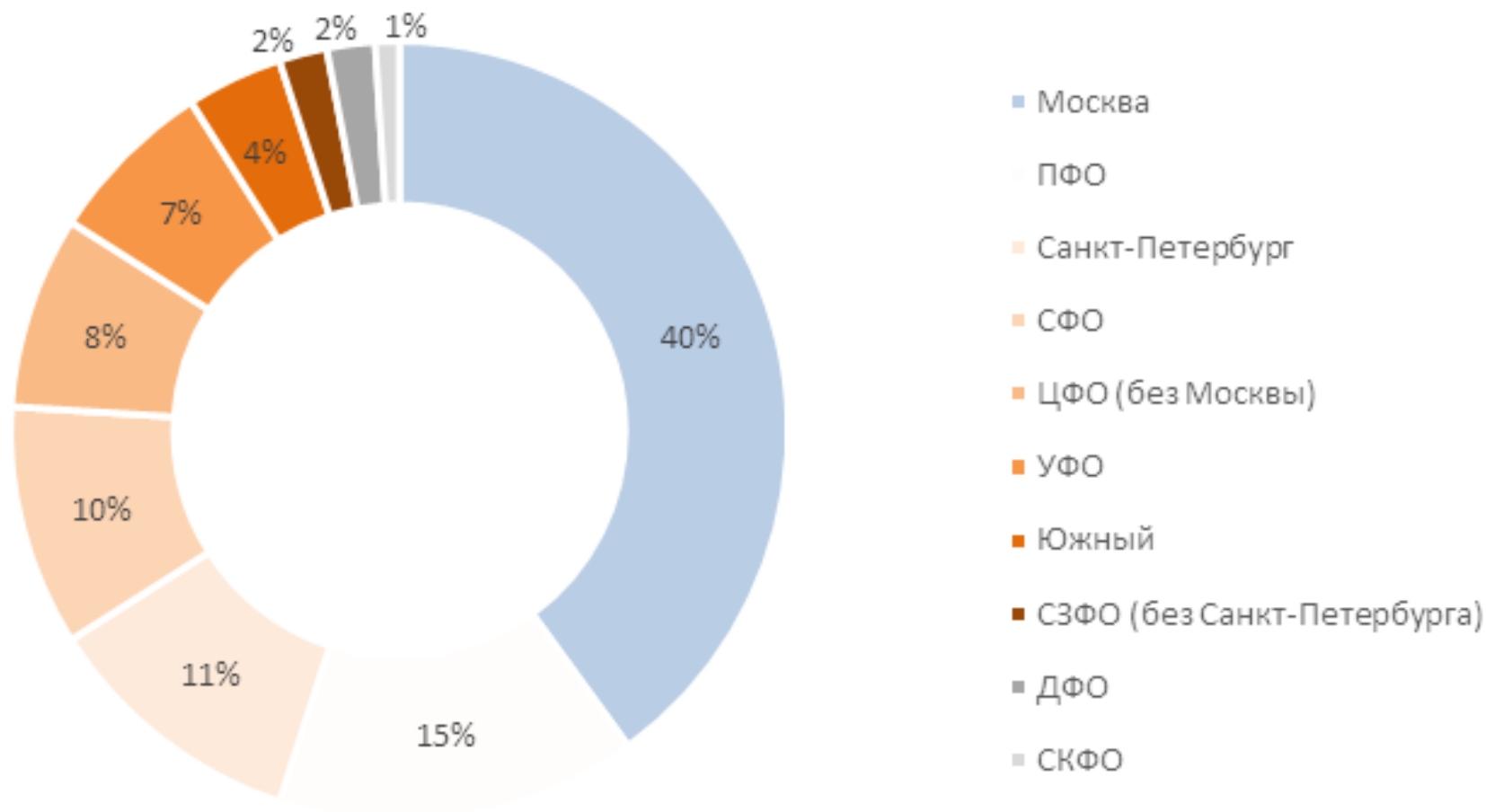
Что Вы учитываете при выборе интернет-магазина? (% от числа ответивших)

Особенности рынка интернет-торговли в России: Желание личного общения

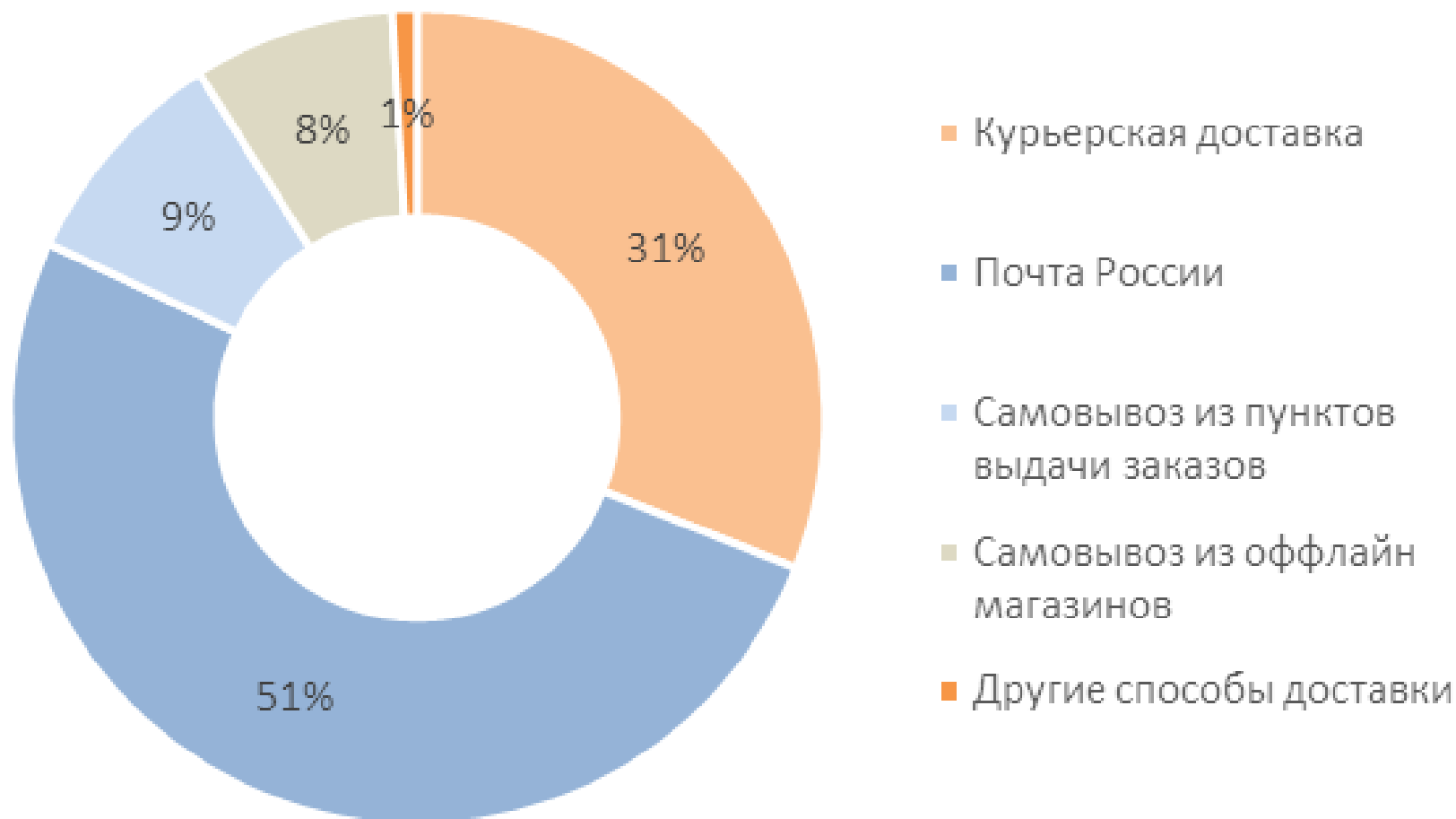
Уже выбрав товар в онлайн-магазине, какой способ заказа Вы предпочтете? (% от числа ответивших)



Особенности рынка интернет-торговли в России: Централизация и большие сроки доставки



Особенности рынка интернет-торговли в России: Инфраструктура. Сроки доставки и национальная почта – все еще проблемы



Особенности рынка интернет-торговли в России: Деление складских операторов

Различия	«Большие» ФФ	«Небольшие» ФФ
Состояние складских площадей	Класс «А»	Класс «С», бывшие цеха
Безопасность и охрана труда	Соблюдаются нормы, большие инвестиции в оборудование	Не соблюдаются нормы, зачастую нет видеонаблюдения
IT	Дорогие промышленные гибкие IT решения	Самописные или коробочные решения
«Белизна» компании	Соответствие системам качества, «белая З/П», сертификация ПО, официальная страховка ответственности, финансовая стабильность	«Серая З/П», страховка из оборотных средств, отсутствие сертифицированного ПО
Надежность и следование договоренностям	Отлаженные, описанные Б/П, долгосрочные обязательства по условиям	Коммерческие условия могут меняться после подписания контракта

Вызовы для интернет-магазинов

Основная проблема: Увеличение количества компаний, выходящих на рынок электронной коммерции совместно с недостатком знаний о роли фулфилмента в их бизнесе.

- Нет необходимой осведомленности об услугах
- Нет прозрачных схем ценообразования
- Расчет операционных затрат по заказам
- Недостаток автоматизации на складах
- Нет стандартных IT решений
- Все, что связано с открытием юр лица в России



Бренд-кейсы



- Harman - один из лидеров рынка аудио-, информационно-развлекательных систем, программ и сервисов. Меломаны знают Harman по наушникам и колонкам брендов JBL, Harman Kardon, AKG.
- Itella осуществляет обслуживание на одном из терминалов в Крекшино (суммарная площадь терминала 50 тыс м2) с **лета 2016 года**
- Доставкой заказов для интернет-магазина Harman по Москве и области занимается курьерская компания «МаксиПост», которая входит в наш состав с марта 2016 года.
- Таким образом, на сегодняшний день мы предоставляем полный комплекс логистических решений для Harman: осуществляем услуги по складской обработке интернет-заказов, хранению и доставке продукции до конечного получателя.

Бренд-кейсы



Haier

- Старт операций для компании Haier – китайский производитель бытовой техники – апрель 2016 года
- Itella осуществляет обработку заказов, доставку крупногабаритной техники по Москве и области и посылок по всей стране
- Itella осуществляет транспортную логистику товаров с производства в России и Китае
- Операции на данном проекте представляют собой симбиоз фулфилмент-услуг и кросс-докинга».
- В интернет-магазине Haier представлено более 30 наименований товаров, среди которых стиральные машины, плиты, холодильники и планшеты.

ВЫВОД:

Особенностей много, но есть те, которые знают
их все

Учитесь на ошибках других,
Работайте с Itella

Контакты



Дмитрий Лобанов

Руководитель направления
«Электронная коммерция»

Тел. +7 (499) 926 53 00 доб. 7707

Моб. +7 (968) 531-05-64

dmitry.lobanov@itella.com

Головной офис Itella в России

143080, Россия, Новая Москва, пос.
Лесной городок, ул. Энергетиков, 8с3

Sales.Russia@itella.com

www.itella.ru



Association
of European
Businesses

Vladimir Yanchukovsky,

Regional Sales Manager

DHL Express

ЭКСПОРТ ТОВАРОВ И ОНЛАЙН-ТОРГОВЛЯ В 21 ВЕКЕ:

Точки роста и дополнительные возможности

Russia

Растущее значение онлайн канала продаж



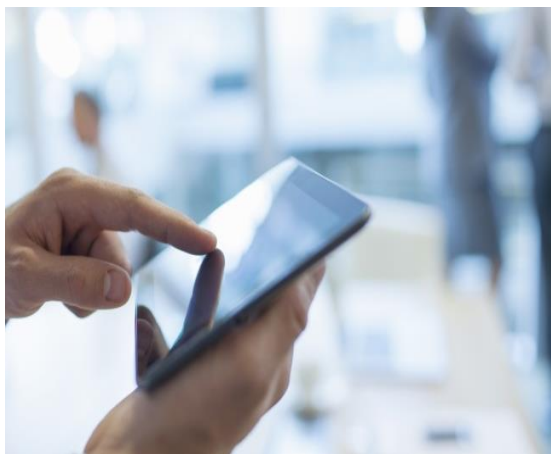
Рост спроса на покупки online



Прямой контакт бренда с потребителем



Отсутствие посредников и более высокая маржа



Исследование DHL для ритейлеров и производителей. Точки роста на ближайшие годы

В 2016 году DHL провела исследование точек роста для ритейлеров и производителей товаров *«Экспорт товаров и онлайн-торговля в 21 веке: точки роста и дополнительные возможности»*

Источники данных:

- 1800 ритейлеров и производителей
- 6 стран
- 60 глубинных интервью с ритейлерами и производителями



Результаты исследования

- Компания McKinsey по заказу DHL Express сделала исследование в области трансграничной торговли
- Рост объемов составит **~25% в год**, до 2020 года объемы увеличатся **в 3 раза**
- Онлайн-ритейлеры увеличивают продажи благодаря выходу на международные рынки на **>10–15%** и доля этого бизнеса будет расти
- Логистика с известным международным брендом повышает **доверие** к магазину среди покупателей за пределами страны
- Услуга экспресс доставки востребована даже для традиционно непремияльных сегментов товаров



Выход на международный рынок – ваша бизнес возможность

25%



Объем рынка ~300 млрд. \$ в 2015
Объем рынка ~900 млрд. \$ к 2020

20%



- 20% трансграничных покупок осуществляется на сумму более 200\$
- В каждом сегменте товаров есть премиум

10%



Каждый десятый доллар выручки
получен с использованием
премиальной доставки

Дополнительные возможности: быстрый рост премиум сегмента

**В каждой категории продуктов
есть возможность перехода в
премиум- сегмент**



**Потенциальный спрос есть на
премиум-версию любого продукта**



Основные драйверы спроса в E-Commerce

- Стоимость – не единственная мотивация для покупок за рубежом, ценовое преимущество – козырь, который не удерживает покупателя в долгосрочной перспективе
- Согласно Google Consumer Barometer, доступность продукта и доверие – также мощные драйверы потребления; помимо стоимости, они имеют потенциал удерживать клиента надолго
- Нишевые продукты, продукты с национальным колоритом, имеют наиболее высокие шансы для роста
- Ритейлеры могут извлечь выгоду, используя возможности позиционирования бренда и делая продукт доступным для покупателя

МОТИВАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

«Почему вы заказали товар по Интернету из-за границы, а не внутри страны?»
Доля респондентов в процентах

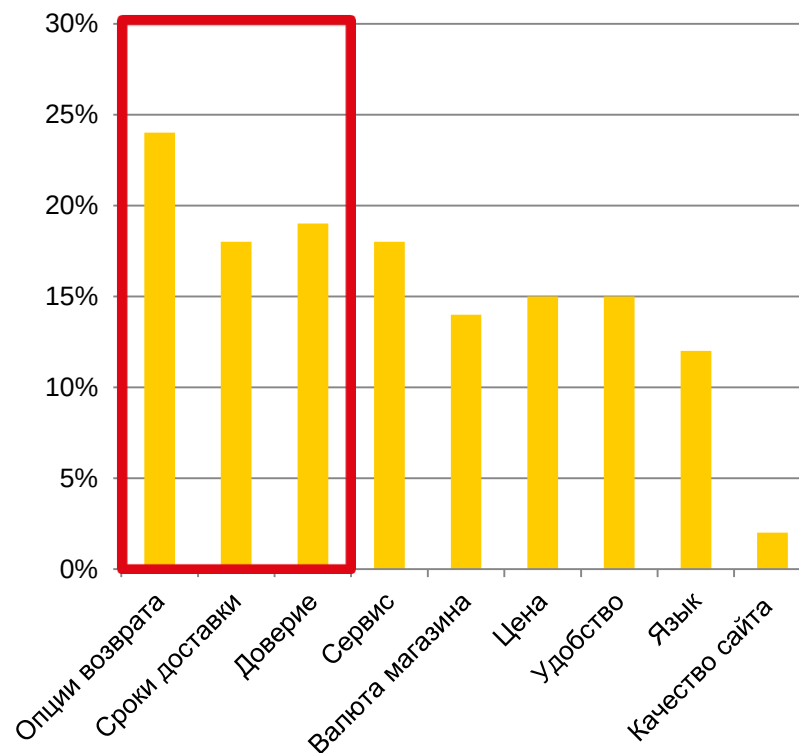


¹ Сервис, условия оплаты или цена
Источник: Google Consumer Barometer

Что на самом деле нужно покупателю?

- Покупатели становятся все более разборчивыми;
- Согласно данным Google Consumer Barometer, потребители называют главными барьерами для покупок онлайн: проблемы в логистике, доверие к сервису, соотношение цены и качества и неудачный клиентский опыт в целом
- Премиум сервисы, сопровождающие покупки, являются мощным драйвером к покупке и залогом качества для клиента
- Некрупные начинающие ритейлеры также могут заручиться доверием, задействуя дополнительные сервисы от надежных подрядчиков с мировым именем

Основные сомнения потребителей



Успешный старт в E-Commerce: как это сделать?



УСТРАНИТЬ БАРЬЕРЫ ДЛЯ ПОКУПКИ:

- Включить опции надежной доставки, с возможностью подстроиться под потребителя
- Для начинающих ритейлеров: заручиться поддержкой сервиса экспресс-доставки с сильным брендом и высококачественным сервисом
- Прозрачная ценовая политика (с указанием полной стоимости, включающей стоимость доп. услуг, в том числе доставки)

ЧТО ДЕЛАЮТ УСПЕШНЫЕ РИТЕЙЛЕРЫ:

- Пользуются данными релевантных маркетинговых исследований
- Производят ассортимент товаров, соответствующий спросу
- Обеспечивают оптимальный пользовательский опыт онлайн
- Используют оптимальную логистику
- Предлагают различные опции качественной доставки, чтобы стимулировать покупки



***Наличие премиум опций дополнительных сервисов
обеспечивает рост в 1,6 раз выше***

Предложение DHL Express

Потребности интернет-магазинов

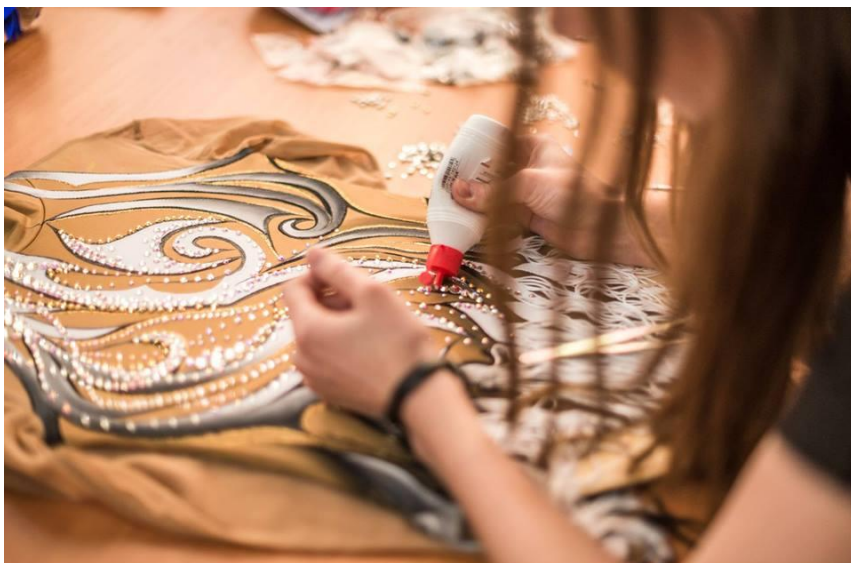
- Глобальный охват
- Доверие покупателей
- Срочная доставка
- Надежность
- Отслеживание грузов
- Таможенное декларирование
- Сохранность вложений
- Гибкость для получателей
- Простота работы для интернет-магазина

Решение DHL Express

- Международная сеть
- Бренд DHL
- Кратчайшие сроки доставки
- TAPA сертификация
- Своевременность доставки – 96%
- Таможенное декларирование
- XML-PI интеграция
- ODD сервис («Управление доставкой»)
- Clear-In-Air – таможенное декларирование грузов до прибытия в страну назначения

CASE STUDY: трансграничная торговля как источник роста

ИСТОРИИ УСПЕХА ВМЕСТЕ С DHL



Компания «Танцующие»



Небольшая компания из Ижевска, производящая костюмы для профессиональных танцоров, акробатов и гимнастов по индивидуальному заказу



Компания Deerz



Производители одежды из Москвы. Семейная фабрика, производящая свитеры с оленями на экспорт



История успеха – Танцующие

Что нужно клиенту	Предложение DHL	Результат
• Сжатые сроки доставки • Таможенное декларирование • Быстрый возврат • Простота работы	• Обслуживание 220 стран мира • Кратчайшие сроки доставки • Clear in Air – таможенное декларирование до прибытия грузов в пункт назначения	• Объем заказов за границу составляет 15% • Довольные покупатели – рекомендации и повторные заказы пользователей

Country	# of visits
Russia 	50472
Ukraine 	3955
Romania 	1142
Kazakhstan 	920
Belarus 	733

CASE STUDY: новый взгляд на логистику

ШОПИНГ HANDSFREE ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ TSUM

Иностранным покупателям больше не нужно превышать лимит багажа из-за многочисленных покупок в ЦУМ. Или ограничивать себя в покупках.

РЕШЕНИЕ: В корнере DHL в ЦУМ можно оформить доставку покупок домой с помощью специального сервиса.

РЕЗУЛЬТАТ: Улучшение качества клиентского сервиса для крупного ритейлера, дополнительные условия для покупки



История успеха: OZON.RU

Что нужно клиенту

- Увеличение продаж за границу
- Удовлетворение спроса
- Повторные продажи и рекомендации
- Широкая география
- Короткие сроки доставки

Предложение DHL

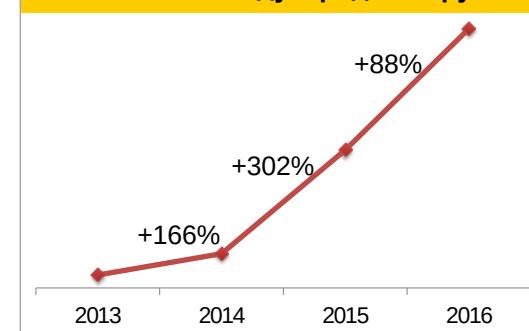
- Обслуживание 220 стран мира
- Предварительная проработка документов для таможенного декларирования
- Система Clear In Air
- Сервис «Управление доставкой» - ODD
- Интеграция с DHL

Результат

- Входит в ТОП экспортеров DHL
- Повышение популярности магазина среди русскоязычного населения за рубежом
- Повторные заказы и рекомендации

Country	% of visits	# visits avg per month	Growth
Russia	86,26%	24756620	-6,94%
Ukraine	4,04%	1159480	0,94%
Belarus	1,30%	373100	-5,14%
Kazakhstan	0,93%	266910	5,34%
United States	0,60%	172200	-5,36%

Количество международных грузов



История успеха – Блоссомсиб

Что нужно клиенту	Предложение DHL	Результат
- Рост продаж за границу - Премиальный бренд - Широкая география - Быстрая доставка и таможенное декларирование при экспорте и в стране назначения - Простота работы	- Обслуживание 220 стран мира - Предварительная проработка документов для таможенного декларирования - Система Clear in Air - Сервис «Управление доставкой» - ODD - Интеграция с DHL	- Объем заказов за границу составляет 10% и продолжает расти - Повторные заказы и рекомендации пользователей - Уменьшение административной работы сотрудников интернет-магазина

Country	% of visits	# visits avg per month
Russia	69,68%	18395,52
Ukraine	7,02%	1853,28
Spain	3,40%	897,6
Belarus	2,79%	736,56
United States	2,74%	723,36

Инструменты улучшения клиентского опыта.

CASE STUDY: кастомизированный сервис доставки

ON DEMAND DELIVERY

Инструмент для интернет-магазинов, который позволяет клиенту самому управлять доставкой в режиме онлайн и получать уведомления о процессе доставки максимально оперативно.

Доступен более чем в 100 странах мира.

Через онлайн-платформу сервиса клиент может:

- Управлять «гибкой» доставкой
- Запланировать доставку на точное время, удобное именно ему
- Получать уведомления о движении груза в режиме онлайн



Что может сделать для вас DHL?



Доверие иностранных покупателей



Самая быстрая доставка



Опция возврата товара для покупателей



Возможность управлять опциями доставки по всему миру



Таможенное декларирование



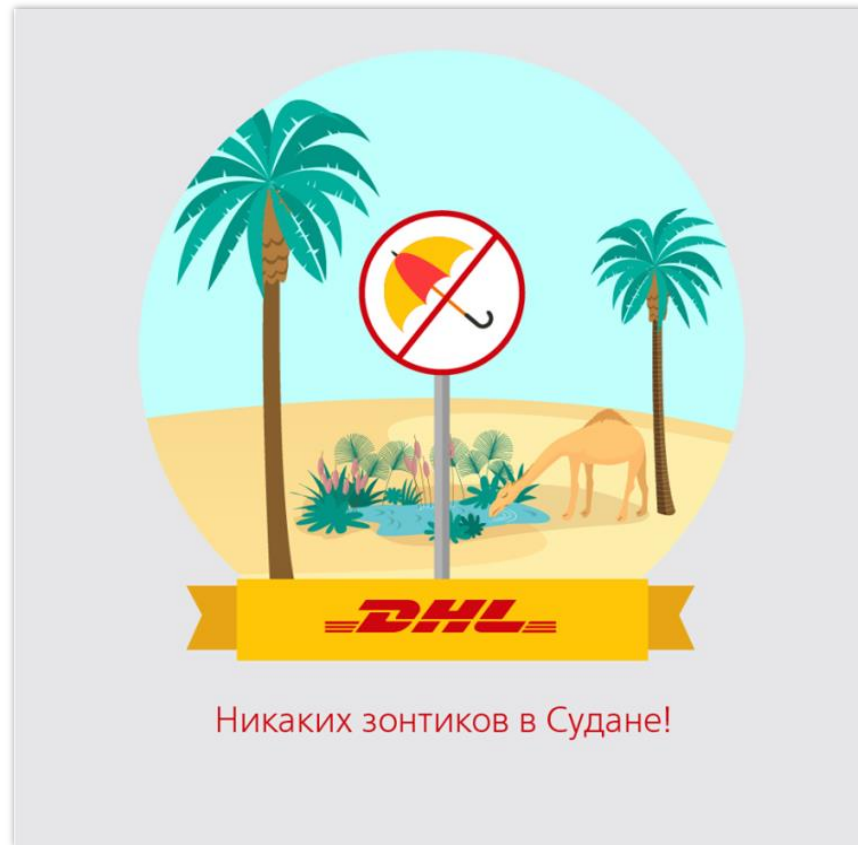
Полная поддержка DHL во всех экспортных процессах

КОМПЕТЕНЦИИ В ЭКСПОРТЕ – У МЕЖДУНАРОДНЫХ ОПЕРАТОРОВ

Для ведения международного бизнеса предпринимателям могут понадобиться специфические знания

- В Гамбию разрешено импортировать только полные пары обуви
- В Нигерию запрещен ввоз кожаных или пластиковых сумок, ремней, портмоне и чемоданов
- В Новой Зеландии к текстилю и предметам одежды не применяются экспортные пошлины и налоги
- В Пакистане кожаные изделия не облагаются налогом с продаж
- Импорт зонтиков в Судан запрещен

<https://tas.dhl.com>



Как добиться успеха

1

Обеспечить продвижение веб-сайта среди международных пользователей¹⁾

2

Разместить возможность доставки с DHL Express²⁾

3

Начало продаж

1) Рекомендуется провести предварительное исследование (Similar Web)

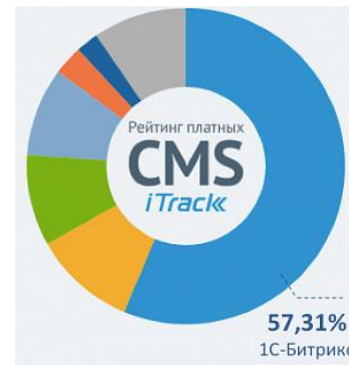
2) Заключение договора с DHL



Модуль для битрикс



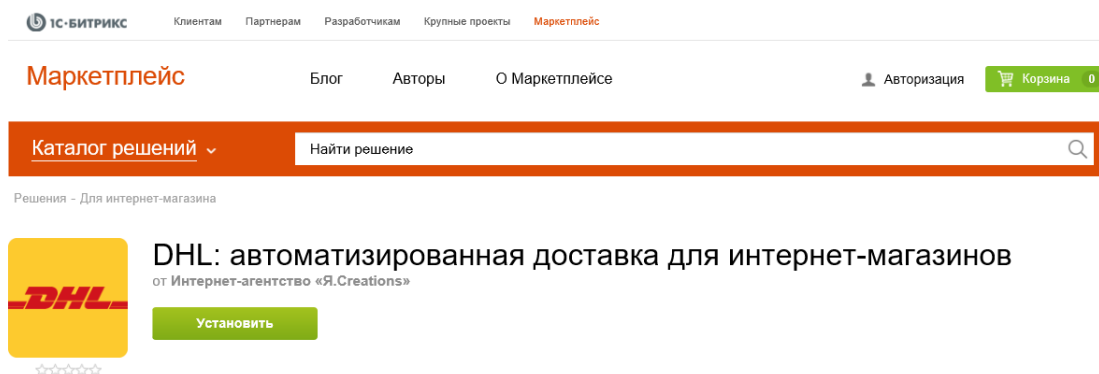
- 150 000+ клиентов
- 25 000+ интернет-магазинов
- 13 000+ партнеров
- 1000+ веб приложений для сайтов
- 100+ готовых интернет-магазинов



Модуль DHL для сайта – это специальный модуль, в который встроена функция доставки DHL¹⁾.

Модуль DHL включает в себя:

- Калькулятор DHL
- Передача заказов в DHL
- Отслеживание заказов
- Подготовка накладных
- Подготовка инвойса



1) Сервис платный и оплачивается партнеру
Абонентская плата – 1000 рублей в месяц или 1 рубль за обращение к сервису.

Интеграция XML-PI. Как работает XML-PI?

- «XML-PI» переводится как «Программный интерфейс XML» и обозначает набор автоматизированных сервисов компании DHL
- XML-PI используется для встраивания возможностей отправки через DHL в свои веб-сайты, корпоративные приложения и системы доставки
- XML-PI представляет собой систему сообщений в формате XML, используемых для обмена информацией между системами



Задачи решаемые с помощью XML-PI



Повышение прозрачности курьерских услуг, контроль за услугами в реальном времени

Снижение влияния человеческого фактора на операционные процессы

Эффективное подключение удалённых офисов к корпоративным услугам

Снижение капиталовложений в поддерживающую IT-инфраструктуру

Аутсорсинг операций без падения качества

Диверсификация бизнеса, снижение время вывода на рынок нового продукта или услуги и создание принципиально новых рыночных предложений

Повышение уровня обслуживания клиентов за счёт использования инновационных технологий

Построение единых IT-систем на основе современных web-технологий и сквозная автоматизация операционных процессов.

Сокращение ваших операционных расходов



Доступ к DHL XML-PI за 7 простых шагов

Запрос на предоставление услуги XML-PI

Клиент выражает интерес к услуге. Коммерческий представитель DHL формирует web-запрос на предоставление услуги XML-PI.

Анализ и разработка

Служба IT Клиента на основе документации по XML-PI разрабатывает интеграцию с системами DHL.

Предоставление доступа к рабочей среде

DHL предоставляет доступ к рабочей среде XML-PI.

Запуск в производство

По успешном завершении приёмочного тестирования, Клиент прописывает свой действительный номер счёта в интеграции и запускает в эксплуатацию.

1

2

3

4

5

6

7

Подписание соглашения о соблюдении политики использования

Клиент подписывает соглашение о соблюдении политики использования ИТ сервисов DHL.

Тестирование и отладка

Служба IT Клиента выполняет тестирование интеграции (с помощью DHL) и при необходимости отлаживает.

Приёмочное тестирование (UAT)

Клиент совместно с DHL выполняют приёмочное тестирование интеграции с использованием тестового номера счёта.



В типичном случае процесс реализации решения занимает от 2 до 8 недель с загрузкой консультанта 0,1 – 0,2 FTE



СПАСИБО



Association
of European
Businesses

Andrey Khromov,

General Director

ARISTOS GROUP

Комплексный аутсорсинг в электронной торговле

Андрей Хромов, управляющий партнер

О КОМПАНИИ

- Компания основана пионерами электронной коммерции в России. В 1998 году мы создали первый российский онлайн-магазин dostavka.ru
- С 2010 года мы специализируемся исключительно на организации интернет-продаж для производителей

PHILIPS

Rowenta

Tefal

KRUPS

 **Castrol**

Moulinex



GRUNDFOS 

OLYMPUS



 **PURINA**



 **REHAU**

 **aristos**

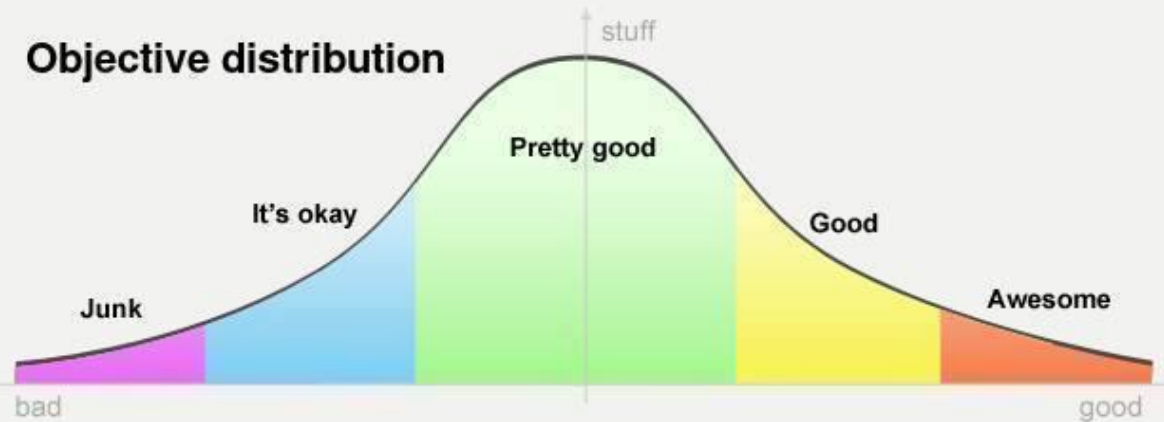
МИССИЯ

- Формирование отраслевых стандартов электронной коммерции
- развитие технологической базы для создания интернет-магазинов класса “премиум”
- Сохранение и донесение до покупателей ценностей товара, заложенных производителем

Российские особенности

- Высокая централизация покупателей. До 70% покупок совершается в Москве
- [МСК] ~50% предпочитают способ оплаты - наличные
- [МСК] Покупатели предполагают, что курьер – это продавец
- Обязательное подтверждение по телефону
- Высокая требовательность клиентов, часто переходящая в капризность

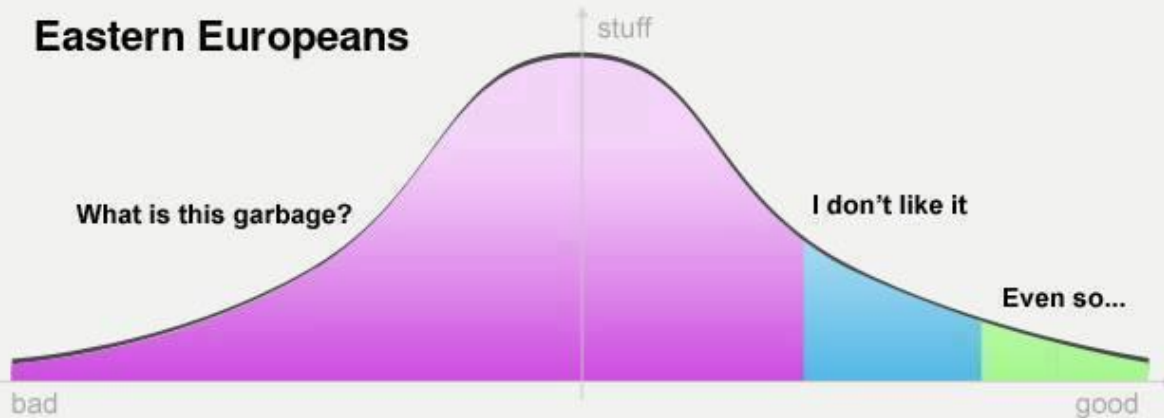
Objective distribution



Americans



Eastern Europeans



ценности монобренда

- Возможность предложить покупателю весь ассортимент выпускаемого товара
- Возможность повлиять на повторную покупку через проведение таргетированных маркетинговых кампаний
- Производитель товара имеет наибольший уровень доверия в цепочке поставки – наибольшая ответственность
- Эталон качества оказываемых услуг для других интернет-магазинов, предлагающих товар бренда

модели организации

- Собственный "in house" проект
- На базе партнера имеющего свой магазин
- Передача на аутсорс полностью или частично.

	H-H025E-S	H-HSA35100E	H-X025
ЦЕНА	13 990 ₽	86 990 ₽	42 290 ₽
Максимальное увеличение			Приблизит. 0,11x / 0,22x (в эквиваленте 35 мм камеры)
Диагональное поле обзора			47°
Диаметр фильтра			φ46 мм
Макс. диаметр			φ63 мм
Общая длина			Приблизит. 54,5 мм (от передней линзы до конца байонета)
Вес			Приблизит. 200 г
Диафрагма			F1.4
Наонопокрытие			есть
Вес		прибл. 357 г	
Объектив		LUMIX G X VARIO / конструкция объектива: 18 элементов в 13 группах (2 линзы со сверхнизкой дисперсией, 1 линза с ультранизкой дисперсией) / покрытие Nano Surface	
Длина объектива		прибл. 100 мм	
Фокусное расстояние		f = 35—100 мм (эквивалент для камеры 35 мм: 70—200 мм)	
Байонет		стандарт «Микро 4/3»	

Отзывы с оценкой

★★★★★	63%	391 отзыв
★★★★☆	10%	59 отзывов
★★★☆☆	2%	15 отзывов
★★★☆☆	4%	27 отзывов
★☆☆☆☆	20%	125 отзывов

Недостатки:

Оператор Яна (Николаевна) не смогла ответить ни на один заданный вопрос о ноутбуке Lenovo Yoga 720, а также сообщила, что Lenovo Yoga 710 - это новая модель, которой еще даже нет в продаже. По ее данным, эта модель только выйдет в продажу через 1,5 месяца. На американском сайте Lenovo, модель Lenovo Yoga 720 уже давно в продаже, а на русском сайте о нем никакого упоминания + консультанты, не знающие свою работу. Еще один минус - не смогли дозвониться до Красногорского офиса в разгар рабочего дня, никто не берет трубку. звонок был около 15:25 8 июня

8 июня, Красногорск

Полезно?  0  0

→ **Ответ магазина Официальный LENOVO**

Анна, добрый день! Не могу понять из вашего отзыва, какие вопросы к работе магазина? Консультанты должны знать тот товар, с которым работают. У нас в продаже yoga 720 еще не появилась. В России официальный лонч модели еще не состоялся. Следите за анонсами на <http://www3.lenovo.com/ru/ru/laptops/yoga/700-series/c/yoga-700-series> Если претензий к самому магазину нет, кликните проблема решена.

→ **Ответ Воробьева Анна**

Консультант не смогла ответить даже по имеющемуся в продаже Lenovo Yoga 710, сообщив, что эта модель выйдет в продажу только через 1,5 месяца! Это тоже по вашему не относится к работе интернет-магазина? Надо повышать уровень знаний консультантов, которые даже не могут продать имеющийся в наличии товар, не зная, что есть в ассортименте магазина! Проблема НЕ решена!

→ **Ответ магазина Официальный LENOVO**

Анна, я поглядел на ваши отзывы к остальным компаниям, они все негативные. Видимо, такова ваша позиция и угодить вам крайне трудно. Надеюсь, что когда к нам придет Yoga 720 у вас будет более благосклонное настроение и вы взгляните на мир с позитивной стороны! Солнечного вам настроения! P.S. а напишите последние 4 цифры вашего телефона, я послушаю ваш диалог с консультантом. Благо они пишутся.

→ **Ответ Воробьева Анна**

А вы еще и хамите клиентам, все ясно! Кстати, обычно принято представляться, а вы, уважаемый представитель Lenovo, еще и аноним. Но ведь и у вас начальство есть, надеюсь, прочитают. Кстати, на вопрос так и не ответили, перешли на личности, что еще раз говорит о компетентности персонала.

→ **Ответ магазина Официальный LENOVO**

К сожалению, форма отзывов на YM не позволяет менять подпись. Меня зовут Денис и я являюсь руководителем данного проекта, т.е. начальство. Перечитал еще раз наш диалог, не могу найти, где задел ваши чувства.

что на аутсорс?

- Центр принятия решений
- Разработка и поддержка витрины
- Маркетинговые мероприятия
- Коллцентр и поддержка продаж
- Фулфилмент
- Доставка
- Постпродажная поддержка
- Юридические вопросы с потребителями
- Развитие

Почему на аутсорс?

- Минимизация затрат: значительная экономия средств благодаря готовой инфраструктуре и имеющимся специалистам;
- Минимизация рисков: передача проекта компании с подтвержденным опытом работы позволяет минимизировать вероятность непредвиденных обстоятельств;
- Для комплексной передачи: упрощение контроля - нет необходимости оценивать и координировать услуги от нескольких поставщиков;

Почему Aristos?

- Aristos - розничный продавец без собственного бренда. В глазах покупателя мы - это бренд приобретаемого товара
- Мы заинтересованы в продаже товаров Партнера, а не в продаже Партнеру наших сервисов. Стоимость наших услуг компенсируется из фронтальной маржи
- Для создания магазина мы используем самую современную технологическую платформу

Почему Aristos?

- Информация о наличии товаров на складе всегда актуальна;
- Собственная служба доставки по московскому региону (в том числе брендовая)
- Возможность получения заказа в день покупки
- Специальные условия по обмену/возврату товара;
- Фанатичная поддержка - мы индивидуально рассматриваем каждый негативный отзыв и устраняем причины недовольства покупателя;

98% покупателей
купили бы здесь снова

Скорость обработки заказа 4,9

Скорость и качество доставки 4,9

Общение 4,9

Соответствие товара описанию 5

Отзывы с оценкой

★★★★★★ 92% 2594 отзыва

★★★★★ 6% 174 отзыва

★★★★☆ < 1% 13 отзывов

★★★☆☆ < 1% 11 отзывов

★★☆☆☆ 1% 15 отзывов

★★★★★★ 91% 326 отзывов

★★★★★ 6% 22 отзыва

★★★★☆ 1% 4 отзыва

★★★☆☆ 1% 3 отзыва

★★☆☆☆ 1% 3 отзыва

Отзывы с оценкой

★★★★★★ 90% 583 отзыва

★★★★★ 7% 44 отзыва

★★★★☆ 2% 13 отзывов

★★★☆☆ < 1% 3 отзыва

★★☆☆☆ < 1% 2 отзыва

NPS

★★★★★★ 89% 287 отзывов

★★★★★ 8% 27 отзывов

★★★★☆ 2% 5 отзывов

★★★☆☆ 1% 3 отзыва

Отзывы с оценкой

★★★★★★ 88% 80 отзывов

★★★★★ 10% 9 отзывов

★★★★☆ 2% 2 отзыва

Контакты

Андрей Хромов, Управляющий партнер

- Тел.: +7 985 768 9535
- E-mail: a.khromov@aristosgroup.ru
- Москва, ул. Дмитрия Ульянова, 42 стр. 1



QUESTIONS & ANSWERS

A large, abstract graphic of overlapping blue waves and lines fills the lower half of the slide, creating a sense of movement and depth.



Association
of European
Businesses

AEB North-Western Regional Committee

THANK YOU!

Address: Finlyandsky Prospekt 4a, 194044 St. Petersburg, Russian Federation

Tel.: +7 (812) 458 58 00, +7-911-012-6746

E-mail: spb@aebrus.ru

www.aebrus.ru