



1С·БИТРИКС

7 современных инструментов для e-commerce

Никита Горбунов

Менеджер отдела продаж «1С-Битрикс»

Рынок e-commerce в 2015 году: внутрироссийские онлайн-продажи*

160 млн. заказов

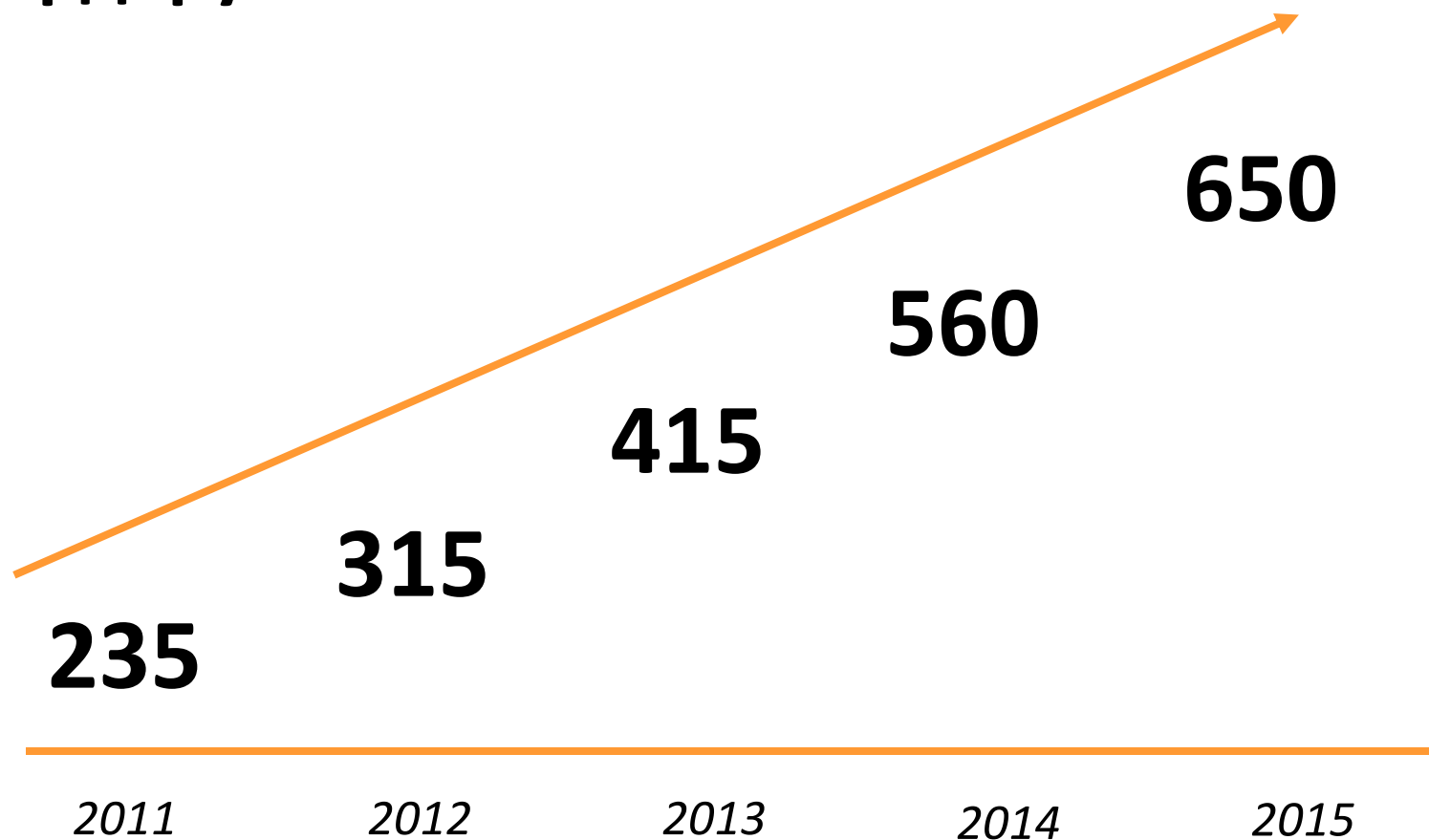
×

≈ 4050 руб. средний чек

650 млрд. рублей

Рост в рублях к 2014 г. **+16% (+90 млрд. рублей)**

Объем рынка e-commerce в России, млрд. руб.*



**Электронная торговля в России.
Итоги 2015 г./ Data Insight*

Рынок e-commerce в 2015 году: что по отраслям?*



Доля респондентов,
которые хотя бы раз за
последние 12 месяцев
покупали эти товары в
интернет-магазинах, %

*По данным Яндекс.Маркета
и компании GFK RUS, осень 2015

Рынок e-commerce в 2015 году: что по отраслям?*

Быстрее среднего росло число онлайн-покупок:

товаров для спорта и активного отдыха

товаров для животных

товаров для детей

одежды и обуви

продуктов питания

Сократилось количество онлайн-покупок :

электроники и техники

косметики и парфюмерии

**Электронная торговля в России.
Итоги 2015 г./ Data Insight*

2016 год

14%

рост среднесуточного количества интернет-заказов у крупных российских интернет-магазинов в феврале 2016 г. по сравнению с февралем в 2015 г.

30%

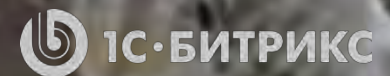
январь 2015 - январь 2016 г.

**Data Insight*

A still from the TV show 'The Walking Dead' featuring Rick Grimes and Carl Grimes. Rick is on the right, looking at Carl on the left. Carl is wearing a black cowboy hat and a black t-shirt. Rick is wearing a light-colored, stained t-shirt. The background is a brick wall.

63%, Карл!

«Левая-центр»: 63% россиян никогда не пользовались услугами интернет-магазинов



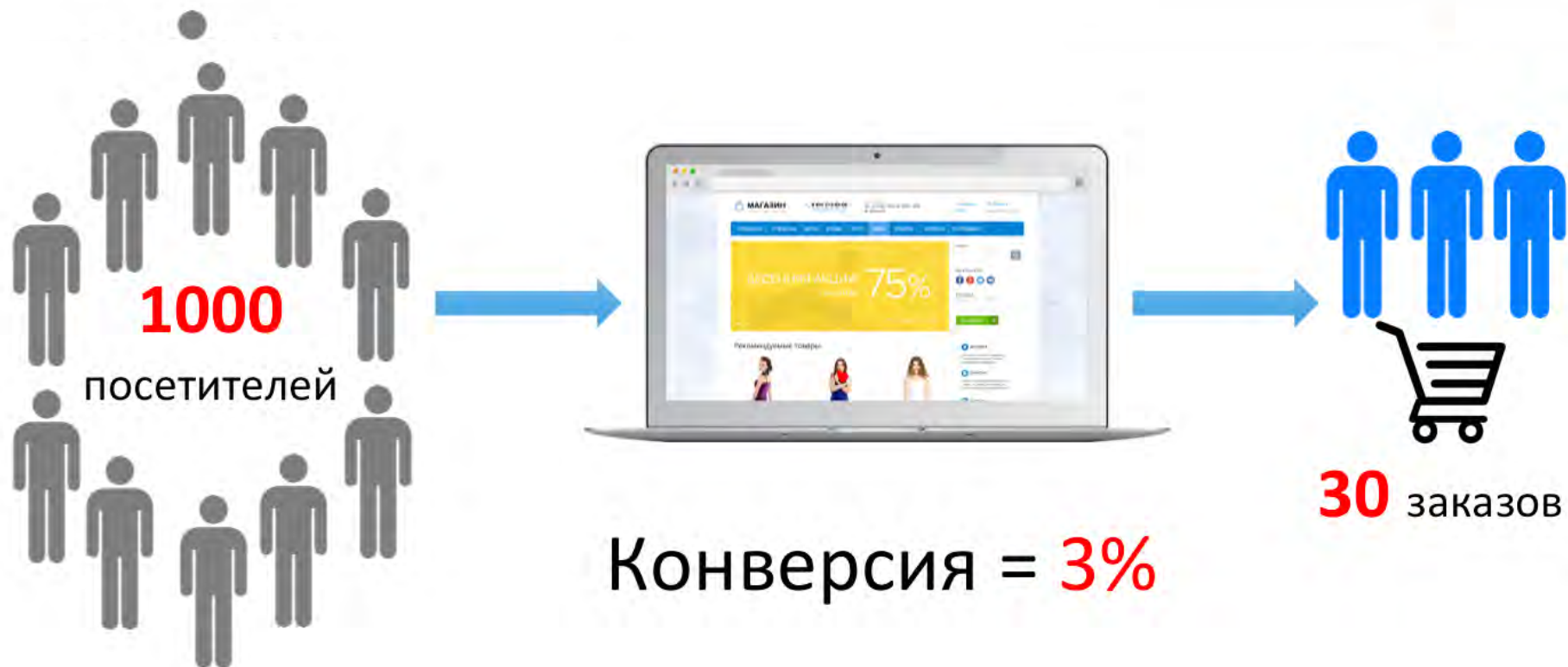
**Больше зарабатывает тот,
кто лучше конвертирует**

Конверсия

ключевой показатель

прибыльности и конкурентоспособности

Конверсия на пальцах



Медианное значение конверсии: 2,4

Медианное значение числа магазинов в группе - 50

-  автозапчасти и автоэлектроника
-  алкоголь
-  билеты на мероприятия
-  доставка еды
-  интим-товары
-  книги
-  косметика, парфюмерия
-  мебель
-  медицина

-  музыкальные инструменты
-  одежда, обувь и аксессуары
-  оружие и военные товары
-  подарки, цветы
-  продукты питания
-  товары для дачи
-  товары для детей, игрушки
-  товары для дома
-  товары для офиса

Условные обозначения:



-  товары для ремонта и строительства
-  товары для спорта, туризма, рыбалки и охоты
-  товары для хобби и рукоделия
-  украшения, часы
-  универсальные магазины
-  шины и диски
-  электроника и техника

Приведены данные месячной конверсии, как отношение числа выполненных заказов к общей посещаемости магазина в уникальных посетителях. Все данные приведены за первое полугодие 2016 года.

Данные не учитывают аудиторию мобильных приложений.

Данные приведены на основе исследования Data Insight Online Store Base.

По вопросам приобретения исследования обращайтесь: a@datainsight.ru

**Инструменты
конкурентоспособного
интернет-магазина**

Маркетинговые:

Пульс конверсии

Бизнес-модель магазина

A/B тестирование

E-mail маркетинг

Триггеры

Мультиканальность

Коммуникации с клиентами

Измеряем конверсию



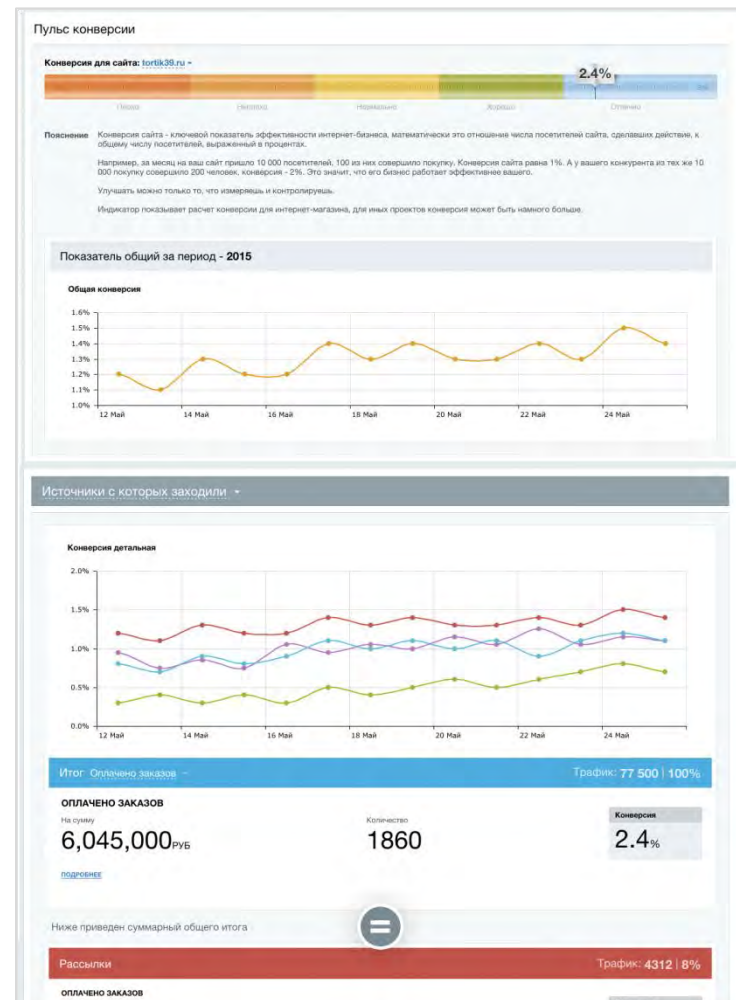
Яндекс Метрика

Google Analytics

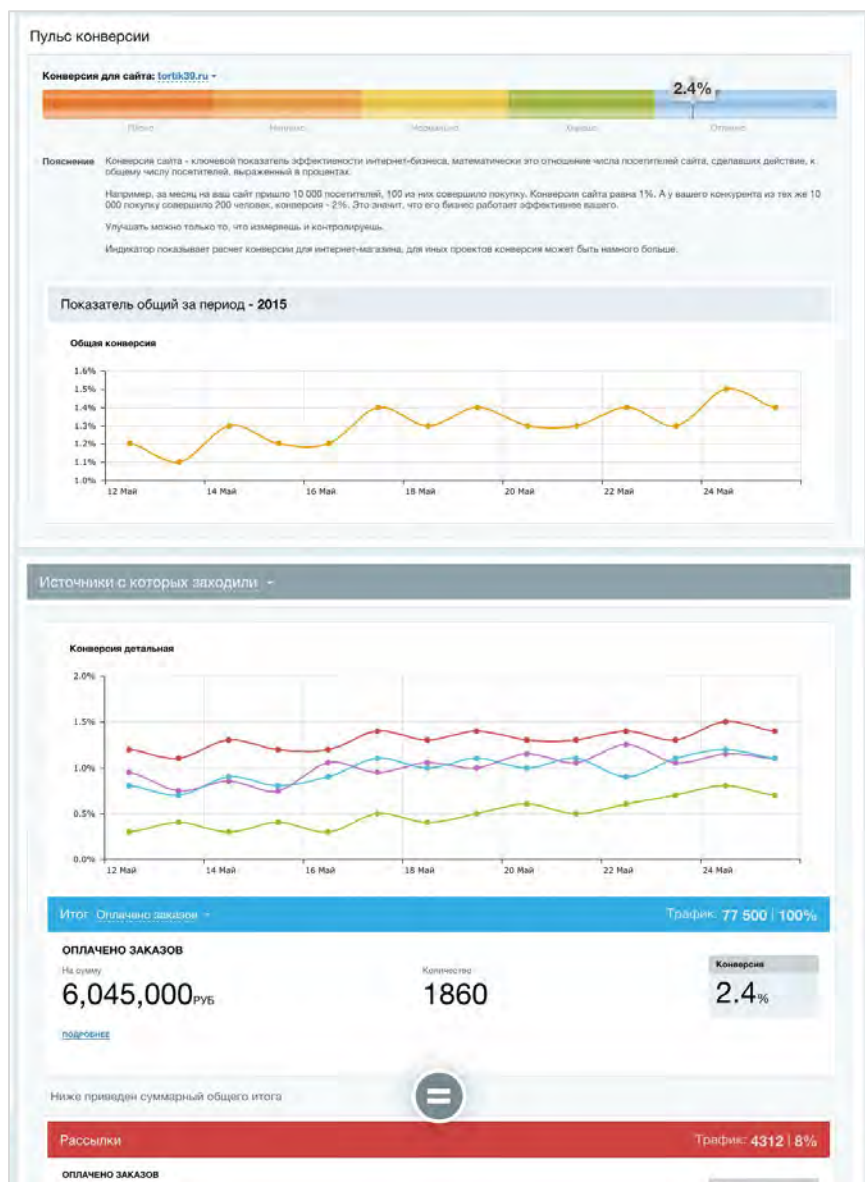
Пульс конверсии

Пульс конверсии

- Динамика конверсии сайта в режиме реального времени
- Конверсия сайта по каналам привлечения трафика
- Конверсия сайта для различных типов устройств
- Конверсия сайта за выбранный период времени



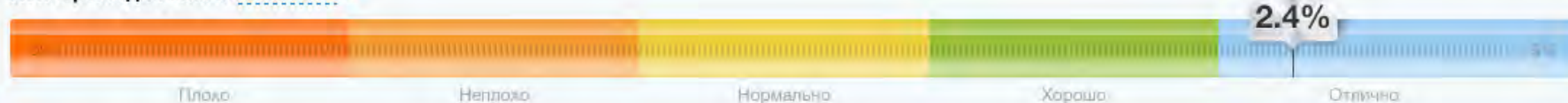
Пульс конверсии в real time



- по каналам привлечения трафика
- для различных типов устройств
- за выбранный период времени

Пульс конверсии

Конверсия для сайта: tortik39.ru



Пояснение Конверсия сайта - ключевой показатель эффективности интернет-бизнеса, математически это отношение числа посетителей сайта, сделавших действие, к общему числу посетителей, выраженный в процентах.

Например, за месяц на ваш сайт пришло 10 000 посетителей, 100 из них совершило покупку. Конверсия сайта равна 1%. А у вашего конкурента из тех же 10 000 покупку совершило 200 человек, конверсия - 2%. Это значит, что его бизнес работает эффективнее вашего.

Улучшать можно только то, что измеряешь и контролируешь.

Индикатор показывает расчет конверсии для интернет-магазина, для иных проектов конверсия может быть намного больше.

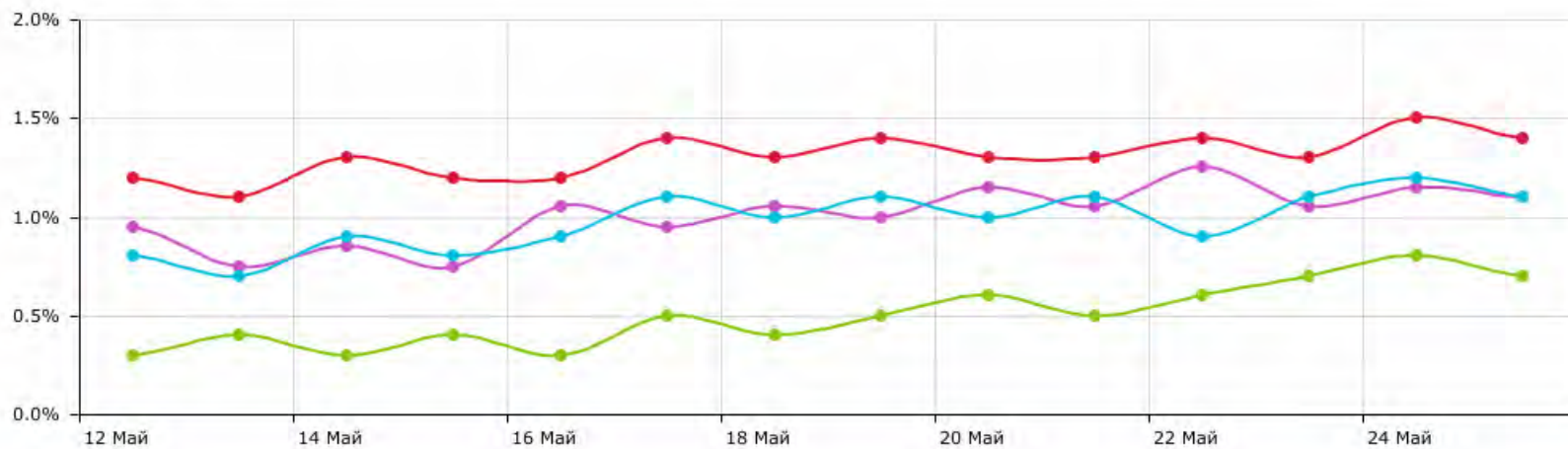
Показатель общий за период - 2015

Общая конверсия



Источники с которых заходили

Конверсия детальная



Итого [Оплачено заказов](#)

Трафик: 77 500 | 100%

ОПЛАЧЕНО ЗАКАЗОВ

На сумму

6,045,000 РУБ

Количество

1860

Конверсия

2.4%

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Ниже приведен суммарный общий итога



Рассылки

Трафик: 4312 | 8%

ОПЛАЧЕНО ЗАКАЗОВ

На сумму

3,054,720 РУБ

Количество

60

Конверсия

1.39%

[ПОДРОБНЕЕ](#)



SEO

Трафик: 166804 | 53%

ОПЛАЧЕНО ЗАКАЗОВ

На сумму

2,026,832 РУБ

Количество

131

Конверсия

0.77%

[ПОДРОБНЕЕ](#)



Реклама

Трафик: 30361 | 25%

ОПЛАЧЕНО ЗАКАЗОВ

На сумму

2,453,520 РУБ

Количество

60

Конверсия

1.97%

[ПОДРОБНЕЕ](#)



Фантазируем



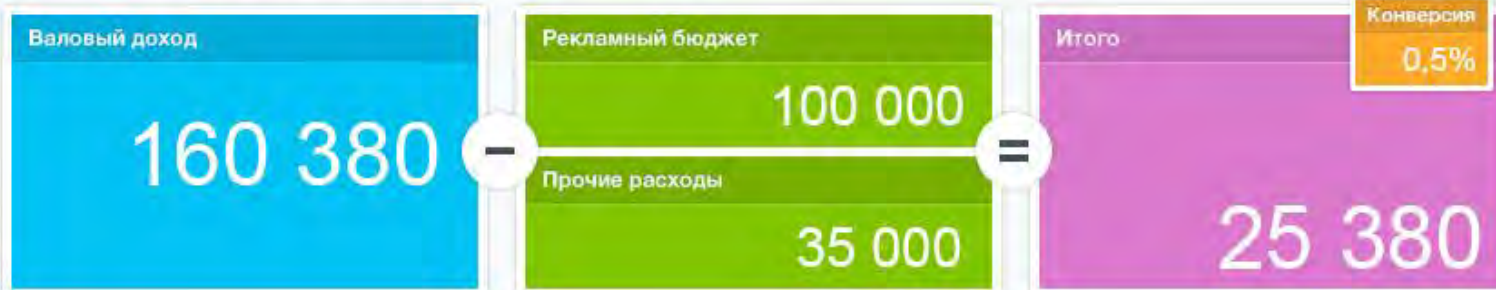
Excel

Бизнес-модель интернет-магазина

- Быстрая оценка успешности вашего интернет-бизнеса
- Прогнозирование стратегии развития
- Расчет оптимального среднего чека
- Расчет стоимости привлечения одного пользователя (CPA)
- Анализ рентабельности



Показатели рентабельности



Воронка

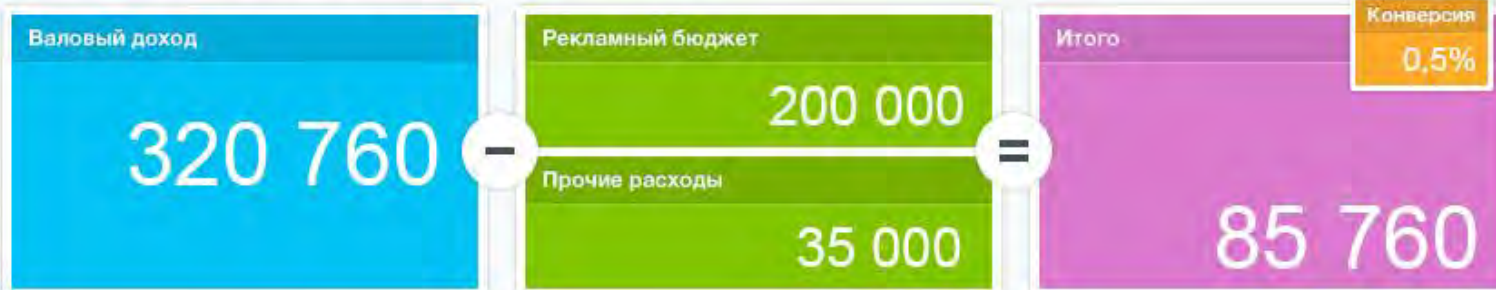


Модель рентабельности

Прогнозирование

Рекл. бюджет	Цена за переход	Переходов
100 000	5	20 000
Переходов	Кол-во заказов	Конверсия
20 000	108	0,5%
Валовый доход	Кол-во заказов	Средний чек
160 380	108	1 485
Рекл. бюджет	Кол-во заказов	Цена заказа (CPA)
100 000	108	926
Рекл. бюджет	Наценка, %	Окупаемость (ROI)
100 000	20%	143%
Прочие расходы		
35 000		

Показатели рентабельности



Воронка

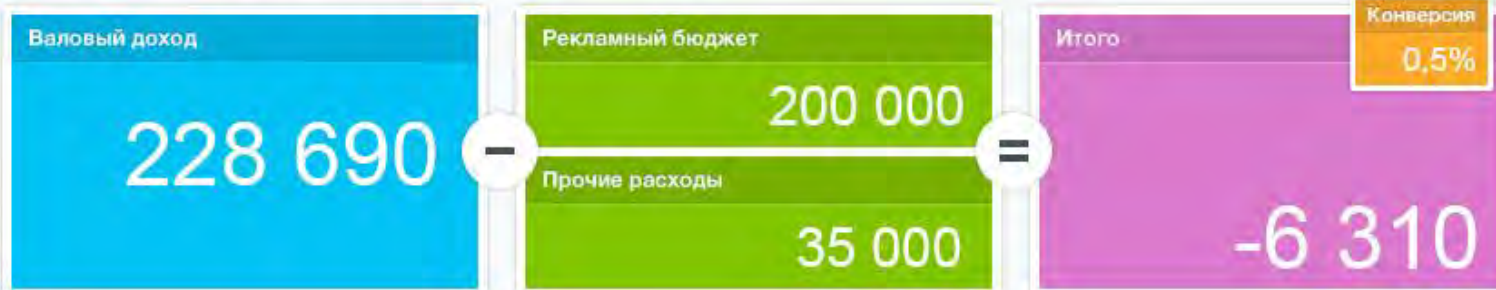


Модель рентабельности

Прогнозирование

Рекл. бюджет	Цена за переход	Переходов
200 000	5	40 000
Переходов	Кол-во заказов	Конверсия
40 000	216	0,5%
Валовый доход	Кол-во заказов	Средний чек
320 760	216	1 485
Рекл. бюджет	Кол-во заказов	Цена заказа (CPA)
200 000	216	926
Рекл. бюджет	Наценка, %	Окупаемость (ROI)
200 000	20%	152%
Прочие расходы		
35 000		

Показатели рентабельности



Воронка

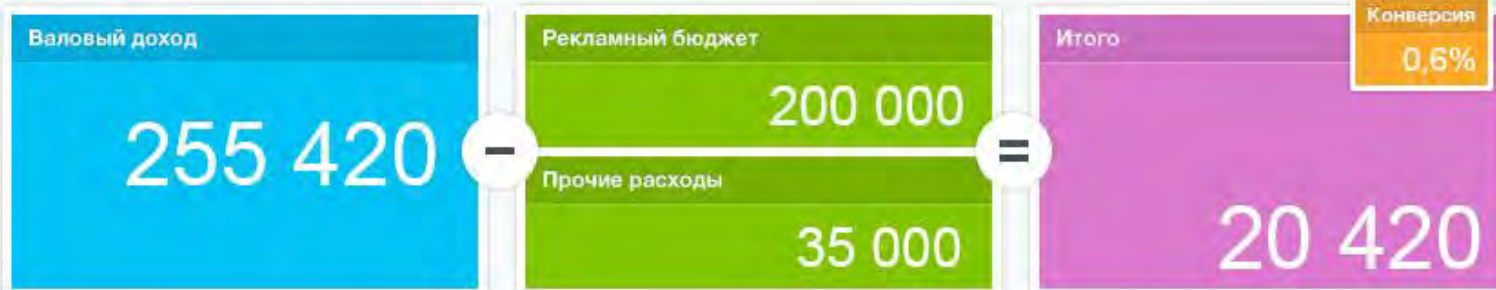


Модель рентабельности

Прогнозирование

Рекл. бюджет	Цена за переход	Переходов
200 000	7	28 571
Переходов	Кол-во заказов	Конверсия
28 571	154	0,5%
Валовый доход	Кол-во заказов	Средний чек
228 690	154	1 485
Рекл. бюджет	Кол-во заказов	Цена заказа (CPA)
200 000	154	1299
Рекл. бюджет	Наценка, %	Окупаемость (ROI)
200 000	20%	106%
Прочие расходы		
35 000		

Показатели рентабельности



Воронка

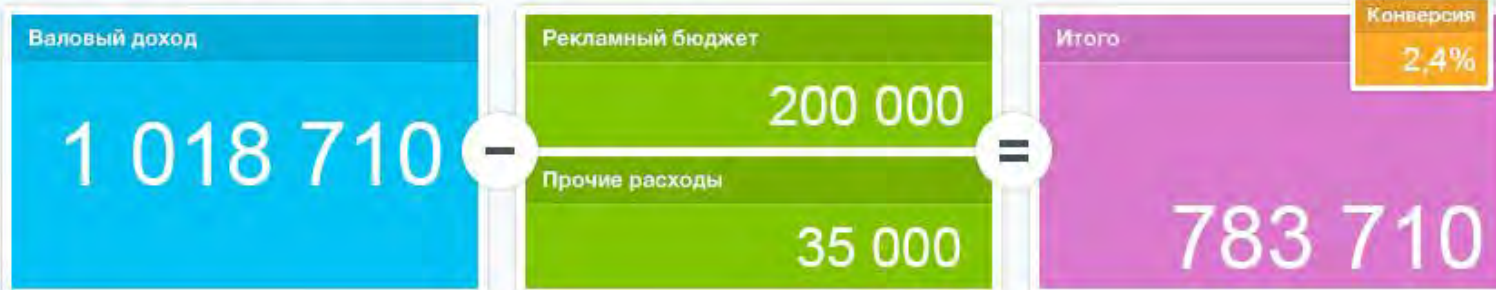


Модель рентабельности

Прогнозирование

Рекл. бюджет	Цена за переход	Переходов
200 000	7	28 571
Переходов	Кол-во заказов	Конверсия
28 571	172	0,6%
Валовый доход	Кол-во заказов	Средний чек
255 420	172	1 485
Рекл. бюджет	Кол-во заказов	Цена заказа (CPA)
200 000	172	1 163
Рекл. бюджет	Наценка, %	Окупаемость (ROI)
200 000	20%	119%
Прочие расходы		
35 000		

Показатели рентабельности



Воронка

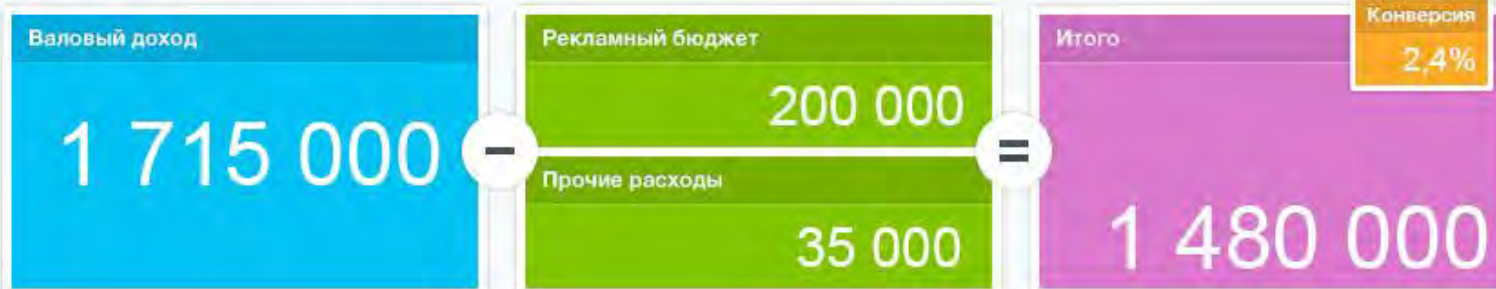


Модель рентабельности

Прогнозирование

Рекл. бюджет	Цена за переход	Переходов
200 000	7	28 571
Переходов	Кол-во заказов	Конверсия
28 571	686	2,4%
Валовый доход	Кол-во заказов	Средний чек
1 018 710	686	1 485
Рекл. бюджет	Кол-во заказов	Цена заказа (CPA)
200 000	686	292
Рекл. бюджет	Наценка, %	Окупаемость (ROI)
200 000	20%	501%
Прочие расходы		
35 000		

Показатели рентабельности



Воронка



Модель рентабельности

Прогнозирование

Рекл. бюджет	Цена за переход	Переходов
200 000	7	28 571
Переходов	Кол-во заказов	Конверсия
28 571	686	2,4%
Валовый доход	Кол-во заказов	Средний чек
1 715 000	686	2 500
Рекл. бюджет	Кол-во заказов	Цена заказа (CPA)
200 000	686	292
Рекл. бюджет	Наценка, %	Окупаемость (ROI)
200 000	20%	849%
Прочие расходы		
35 000		

Выстраиваем и проверяем гипотезы

Google Analytics

RealROI.ru

A/B Tasty

VWO

Convert

Optimizely

Maximizely



Какой лучше?



(800) 375-3403 [Call Center Hours](#)

Home Shop By Room Shop By Department Coupons

10% OFF all Quoizel Indoor Lighting. Use Code: QUIZIN FREE

(800) 375-3403 [Call Center Hours](#) Hello,

Home Shop By Room Shop By Department Coupons DIY Guides Brands

 Bathroom	 Kitchen	 Lighting	 Ceiling Fans	 Hardware	 Range Hood
Save Big on Delta kitchen faucets		FREE Ground Shipping Over \$199		SAVE	



Какой лучше?



AutoCAD features



Design more flexibly

Rob shows how to explore and visualize 3D concepts with powerful, intuitive tools.

[See all features](#)



Document faster

Ravi shows how to speed workflow with features that accelerate design documentation.

AutoCAD features



Design more flexibly

Explore and visualize 3D concepts with a powerful set of intuitive design tools.

[See all features](#)



Document faster

Speed project workflow with features that accelerate your design documentation.



На самом деле...



(800) 375-3403 [Call Center Hours](#)

Home | Shop By Room ▾ | Shop By Department ▾ | Coupons | D

10% OFF all Quozel Indoor Lighting. Use Code: QUIZIN | FREE

AutoCAD features

Design more flexibly
Explore and visualize 3D concepts with a powerful set of intuitive design tools.

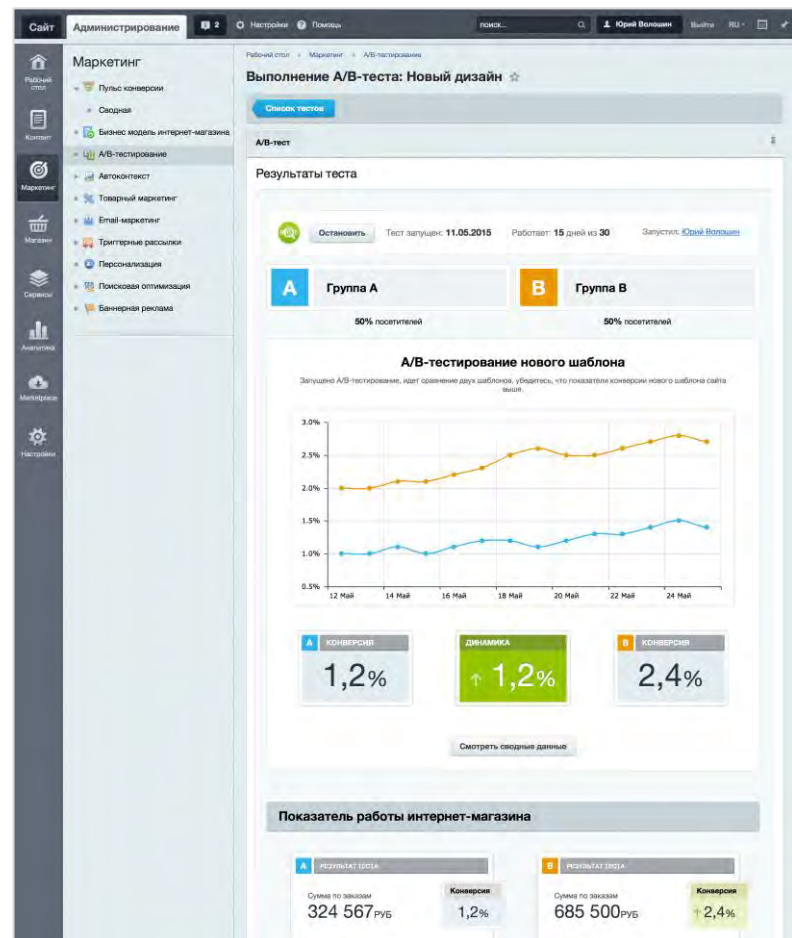
[See all features](#)

Document faster
Speed project workflow with features that accelerate your design documentation.



A/B тестирование: запуск за 5 минут

- Встроено в продукт и не требует дополнительных технических настроек
- 6 сценариев:
 - новый дизайн
 - главная страница
 - детальная карточка товара
 - страница корзины
 - страница оформления заказа
 - произвольная выбранная страница
- Полная аналитика для выбора лучшего варианта



Пишите письма

Unisender

Mailchimp

Getresponse

Sendsay

Prostoemail

Mailtrig

И так далее

Е-mail маркетинг, триггерные рассылки

Удобный редактор

Готовые шаблоны и макеты писем

Набор базовых блоков – можно выбирать нужную вам структуру письма, размещать в любом месте нужный текст, кнопки и другие элементы

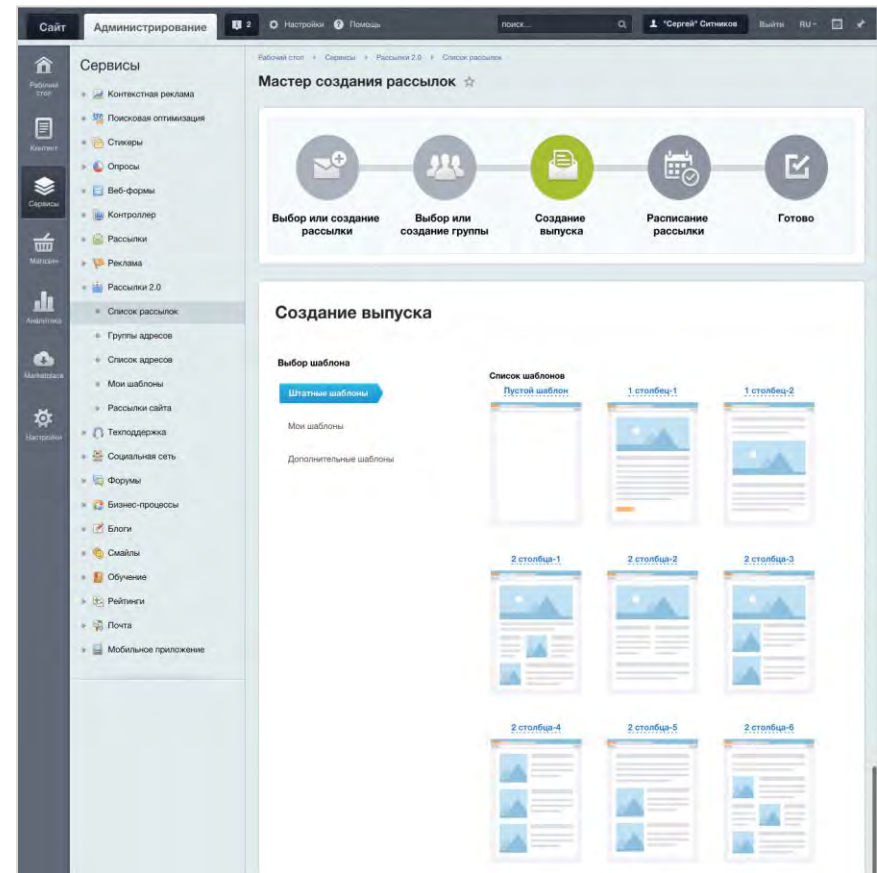
Легко проверить, как выглядит письмо на всех устройствах - на компьютере, на планшете, на мобильном телефоне

Аналитика рассылок

Откажитесь от внешних сервисов рассылок!

Модуль рассылок в «1С-Битрикс»

- Добавление контактов
- Аналитика рассылок
- Учет просмотров/переходов
- Отписка/подписка
- Готовые шаблоны
- Конструктор писем



7 триггерных рассылок

- Брошенная корзина. Задача - мотивировать клиента оплатить заказ.
- Отмененный заказ – стартует сразу при отмене заказа. Возвращаем клиента.
- Повторные заказы – стартует через 5 дней. Продажа доптоваров, увеличение среднего чека.
- Активируем клиентов – 90 дней не делал заказ
- Рассылка «Хулиганство» - 111 дней не делал заказ
- Активируем клиентов – 180 дней не делал заказ
- Активируем клиентов - 365 дней не делал заказ



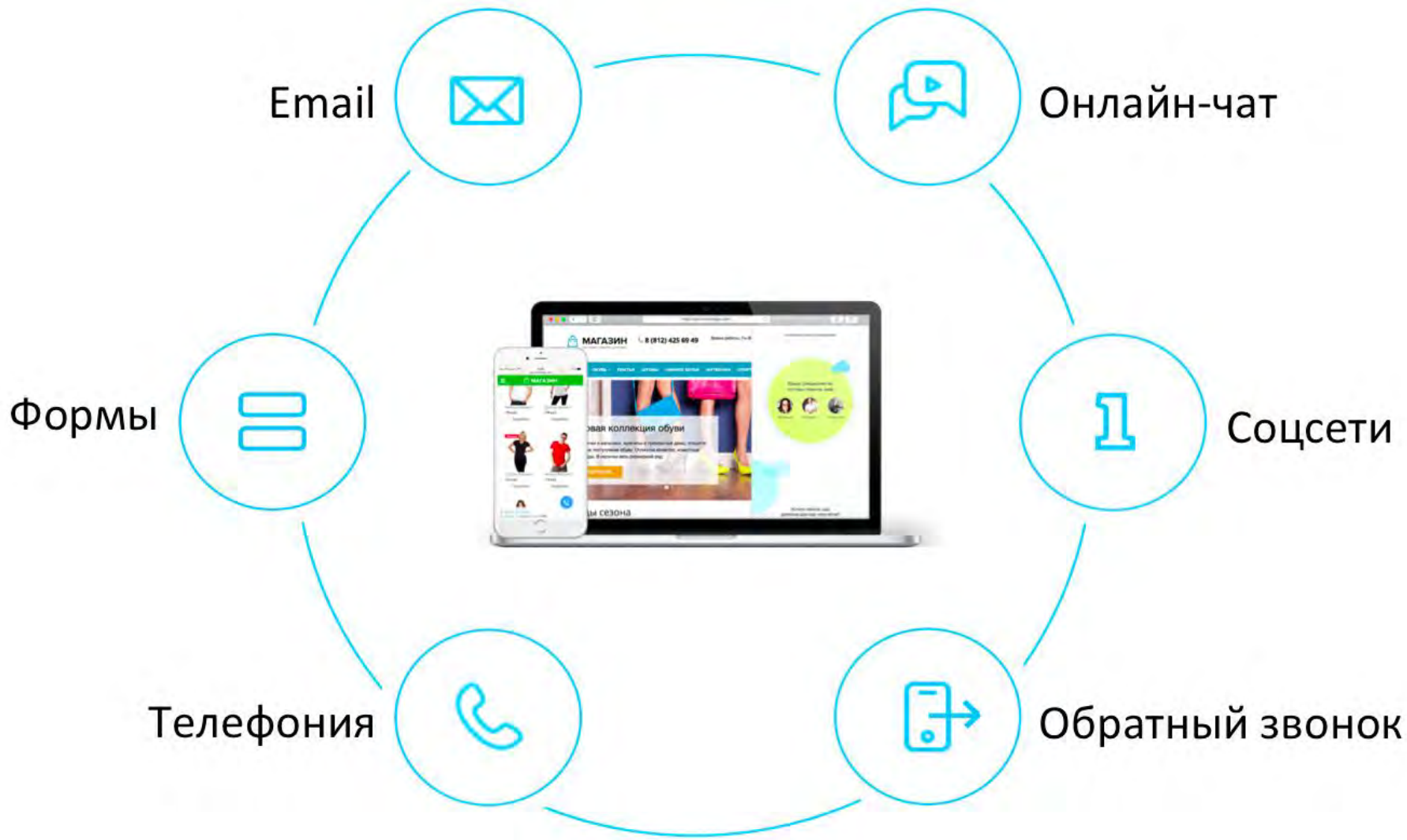
Мультиканальность

удобный переход пользователя с одного канала на другой, единая система логистики и доставки, интегрированность магазина, сайта, мобильного приложения и т. д.

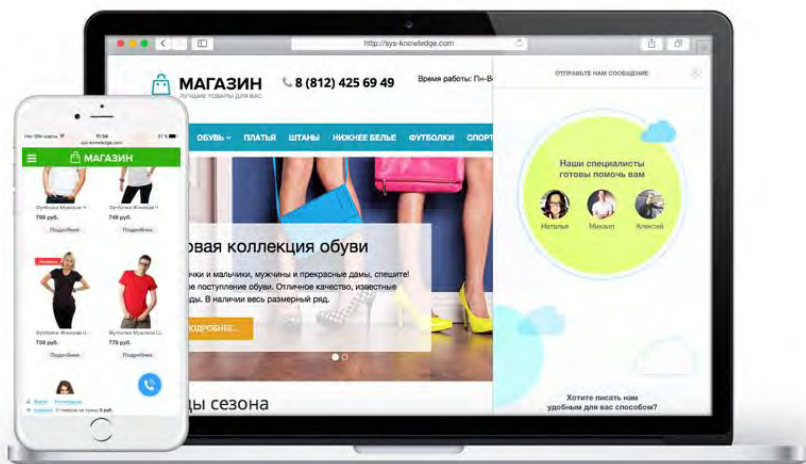


Поддерживаем все сценарии мультиканальности

- Покупатель **резервирует товар в интернет-магазине, потом оплачивает и забирает его в розничном**
- Покупатель **делает заказ на сайте, оплачивает и заказывает доставку в ближайший розничный магазин. Забирает там.**
- Покупатель в **розничном магазине, основываясь на рекомендациях консультантов, делает заказ на сайте, доставку в этот же магазин.**
- Тоже самое, что и выше, но **оплачивает в магазине, доставку заказывает к себе на дом.**

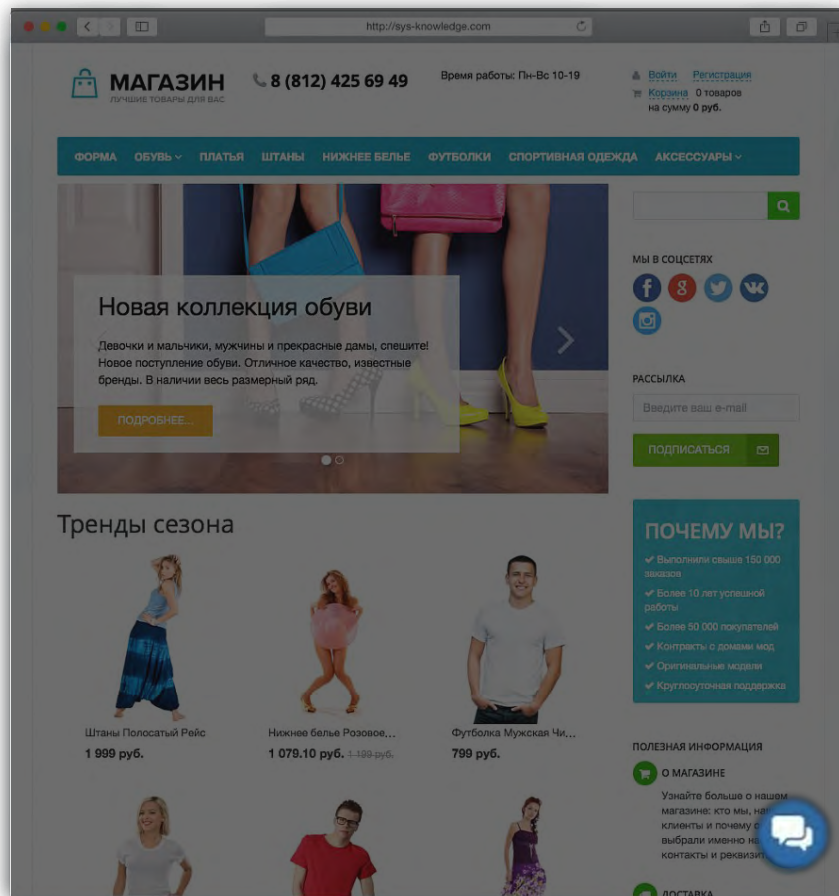


Современные коммуникации с клиентом



Наша задача – обеспечить весь комплекс коммуникаций в интегрированной платформе.

Онлайн-чат на сайт



1 онлайн-чат

12 сотрудников в очереди

Количество сессий неограниченно

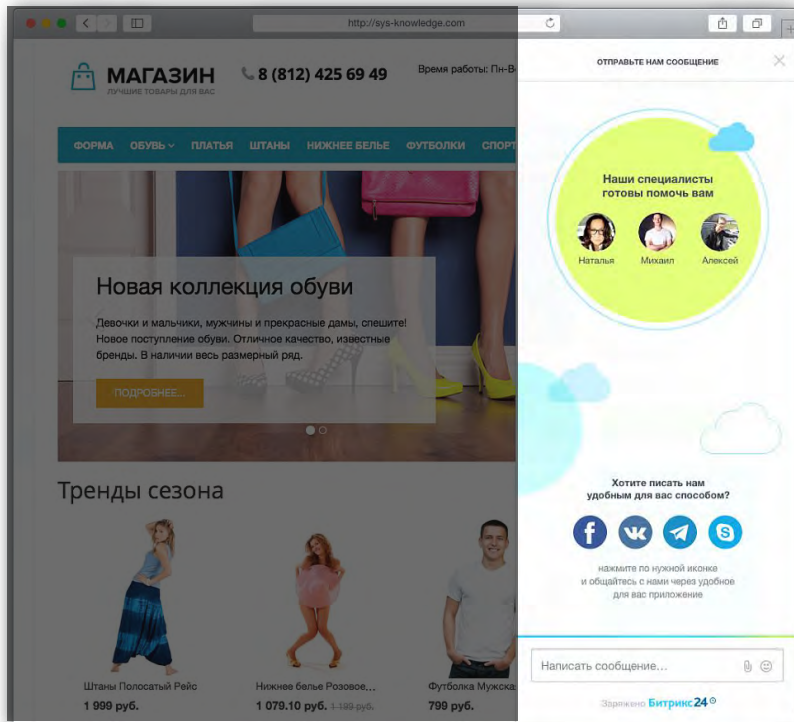
Число пользователей неограниченно

Количество сеансов неограниченно

Бесплатное мобильное приложение для операторов (Windows, Mac OS)

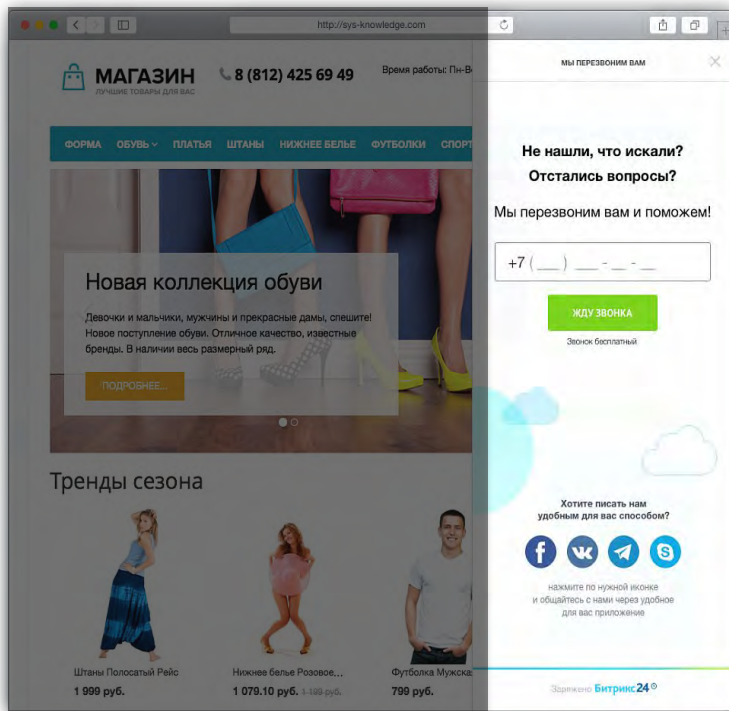
Онлайн-чат можно поставить на неограниченное число сайтов

Открытые линии



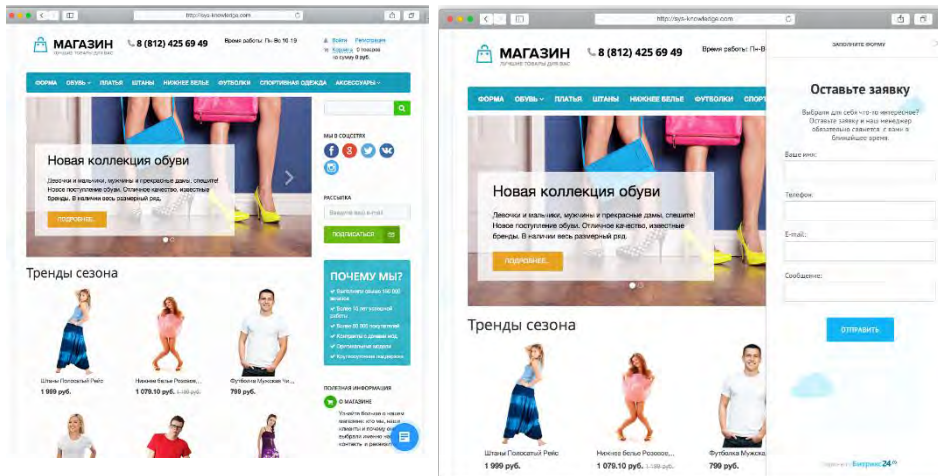
- Объединение всех цифровых каналов коммуникаций с клиентами
Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype
в планах: Viber, Whatsapp и другие
- Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени
- Интеграция с CRM

Обратный звонок



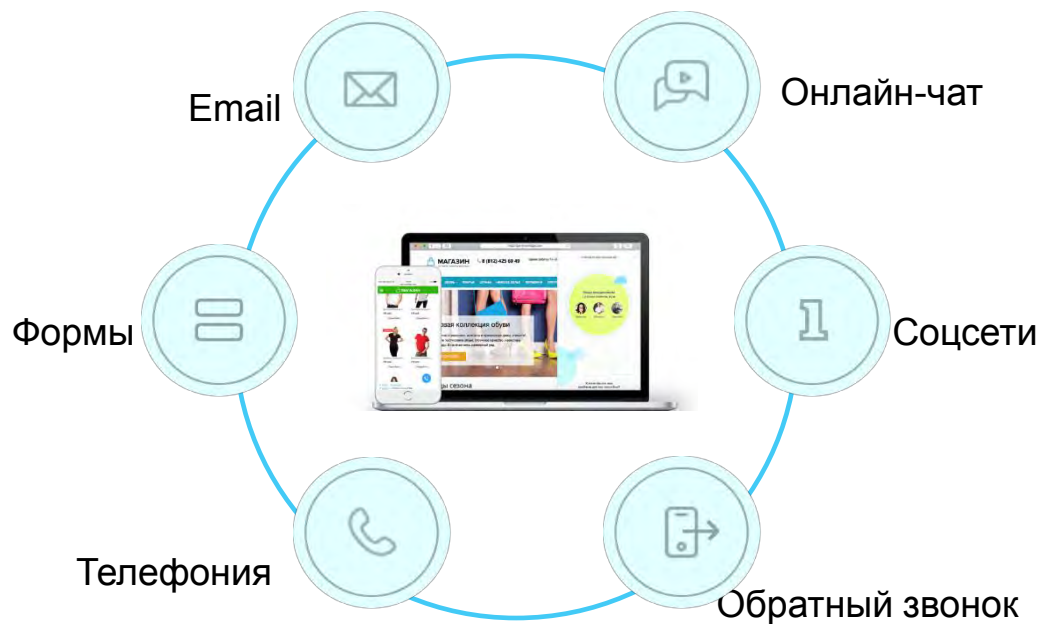
- Быстрое размещение формы обратного звонка на сайт
- При заполнении номера клиентом:
 - ✓ выполняется входящий звонок в компанию
 - ✓ выполняется проверка по базе CRM
 - ✓ выполняется поиск свободного оператора в очереди
 - ✓ автоматический исходящий звонок на номер клиента
 - ✓ запись разговора с клиентом
 - ✓ создается напоминание о звонке в нерабочее время

CRM-форма на сайт



- Быстрое размещение на любом сайте «1С-Битрикс»
- Два варианта размещения:
 - ✓ встраивание в сайт
 - ✓ виджетом на сайте
- Виджет интегрированный с Онлайн-чатом, Обратным звонком и Открытыми линиями
- Интегрировано с CRM
- Настройки параметров показа и внешнего вида

Коммуникации на сайт



Полный набор инструментов для коммуникаций с клиентами: захватываем клиента в любой точке на сайте, ведем по всему циклу продаж

Интегрировано с сайтом и CRM

Фантастическая доступность по цене и сервису

Технические инструменты:

Композит, CDN

BigData: Персонализация

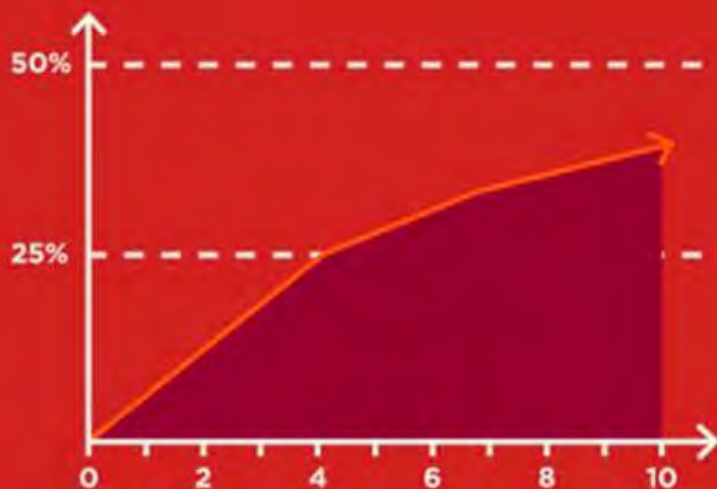
Никто не любит ждать



Скорость работы вашего сайта

КАЖДЫЙ ЧЕТВЕРТЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ПОКИДАЕТ СТРАНИЦУ, ЗАГРУЗКА КОТОРОЙ ЗАНИМАЕТ БОЛЕЕ 4 СЕКУНД.

Показатель отказов



Время загрузки страницы в секундах



Композитный сайт = Скорость



Отклик сайта в 100 раз быстрее



Лучшее ранжирование сайтов в Яндекс и Google



Повышение конверсии интернет-магазина

Прирост скорости отображения сайта

70% сайтов на «1С-Битрикс» - быстро и очень быстро!

Уникальная технология производства сайтов

Ускорение

× 100

- HTML
- CSS
- JavaScript
- Изображения
- Динамические данные



Композитный сайт

- Обеспечивает максимально быстрое отображение сайта
- Сочетает в себе скорость загрузки статического (HTML) сайта и возможности динамического сайта
- Обеспечивает большее масштабирование
- Значительно улучшает отклик сайта для поисковых систем, улучшает SEO
- Возможность создания динамических блоков в закешированной странице



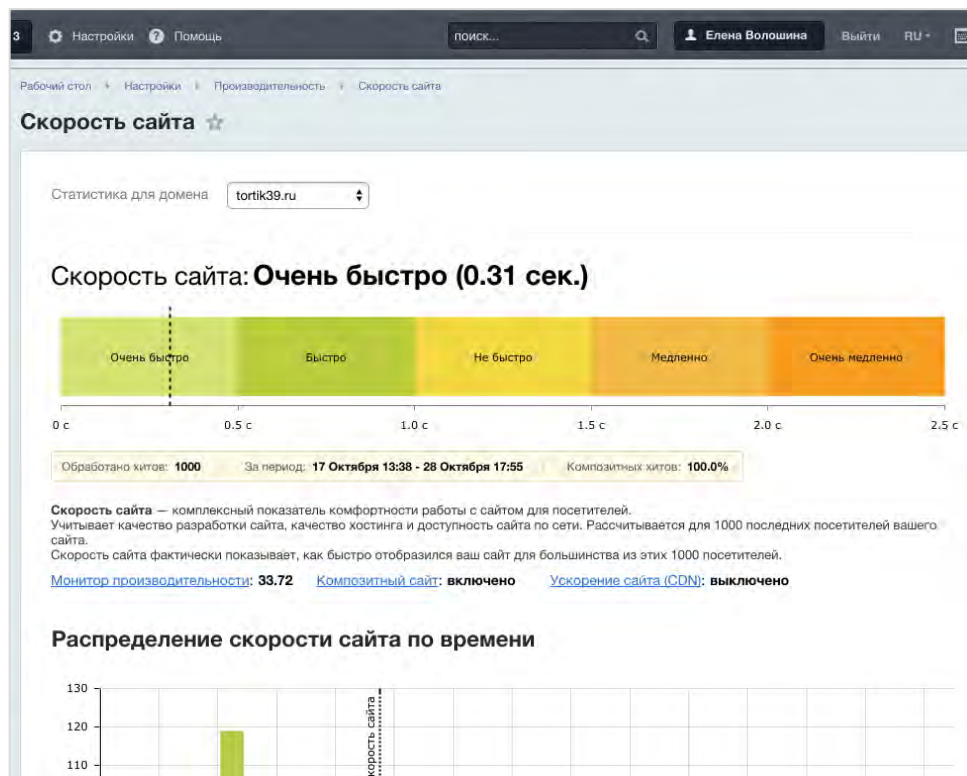


АвтоКомпозит

- Не требует разработчика – включается обычным пользователям на сайте
- Полностью автоматизирует все технические вопросы по подключению и управлению Композитным сайтом.
- Входит во все редакции кроме редакции «Первый сайт».
- Технология доступна каждому пользователю «1С-Битрикс».
- Использование технологии «Композитный сайт» бесплатное и неограниченное по времени.

Ваш сайт глазами посетителей

- Сервис «Скорость сайта» покажет вам реальную скорость отображения вашего проекта у клиентов.
- Вы сами сможете контролировать скорость работы вашего сайта.
- Показатель скорости рассчитывается для 1000 последних посетителей (хитов) вашего сайта.

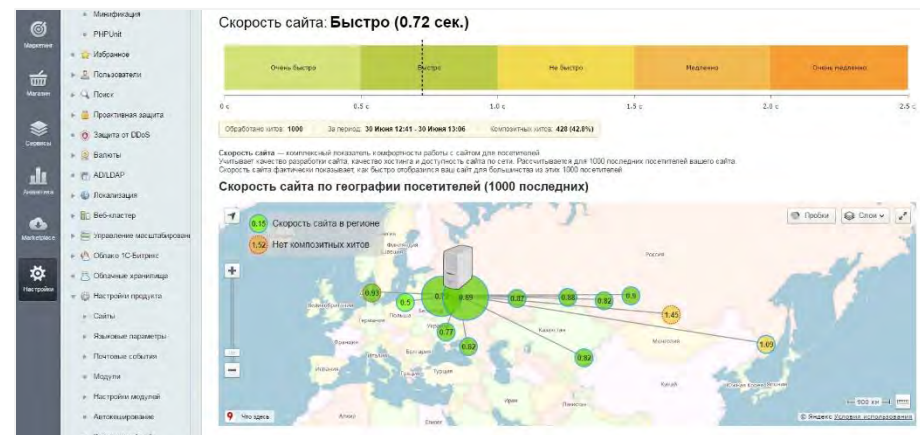


Облачный сервис «Скорость сайта»

До Композита

VS

После Композита

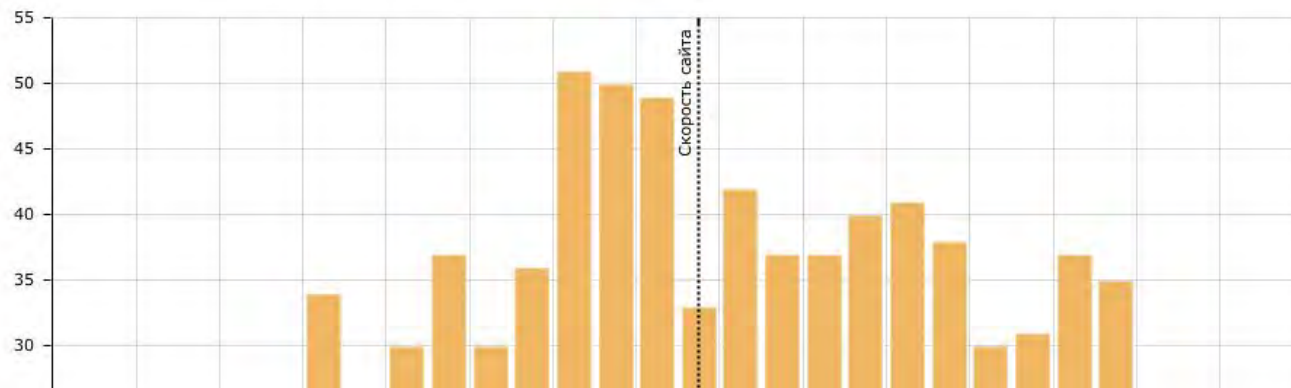


- Аналитика
- Облако 1С-Битрикс
- Облачные хранилища
- Настройки продукта
 - Сайты
 - Языковые параметры
 - Почтовые события
 - Почтовые шаблоны
 - Типы почтовых событий
 - Темы оформления
 - Модули
 - Настройки модулей
 - Автокеширование
 - Композитный сайт
 - Обработка адресов
 - Список мастеров
 - Пользовательские поля
 - SAP/СНА
 - Агенты
 - Интерфейс
 - Инструменты
 - Проверка системы
 - Монитор качества
 - SQL запрос
- Marketplace
- Настройки

Скорость сайта по географии посетителей (1000 последних)

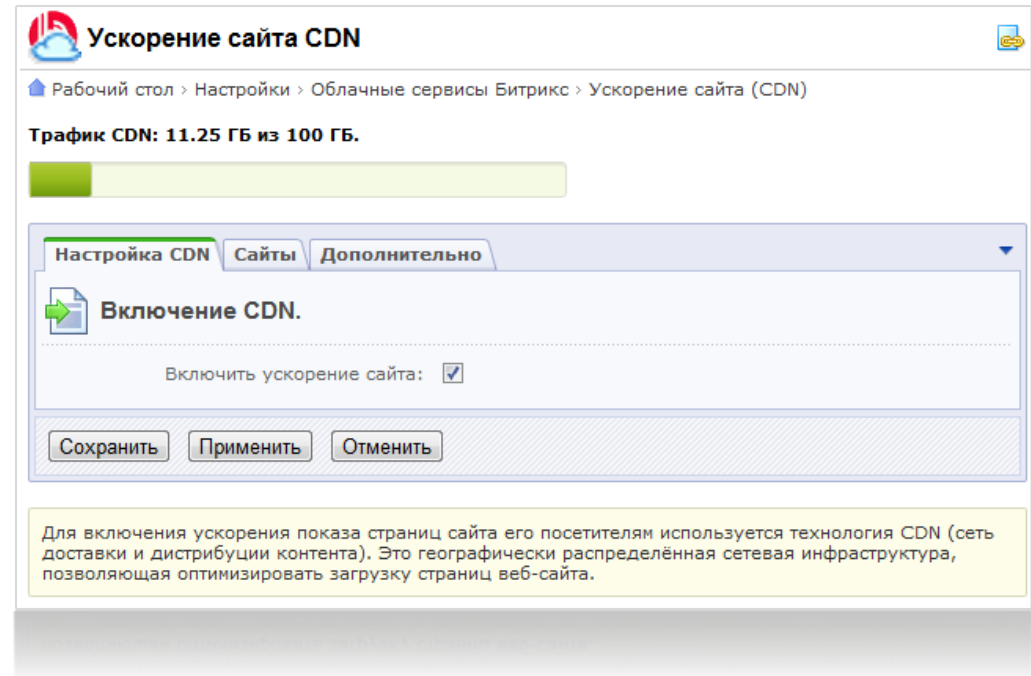



Распределение скорости сайта по времени



CDN в «1С-Битрикс»

- **Достаточно просто включить ускорение сайта. Одной кнопкой**
- Входит во все редакции
- Работает прозрачно для разработчиков: вы просто изменяете файл и он автоматически обновляется в CDN
- Ускоряет загрузку сайта от 30% до 200%



A man in a light blue shirt is smiling and looking towards the camera. In the background, several other people are holding up white cards with large black question marks on them. The overall scene suggests a theme of inquiry or a presentation about a new concept.

Персонализация в интернет-торговле

BigData: Персонализация

Облачный сервис рекомендаций

Определяет интерес пользователей к товарам

Встроен в каждый интернет-магазин

Универсальный компонент для главной страницы, списка, детальной карточки товара

Самый большой на рынке охват интернет-магазинов

«BigData: Персонализация»



100 000

сайтов и интернет-магазинов
присылают данные

22 000 000+

товаров

250 000 000

пользователей

3 628 800 000

действий пользователей

24 000 000

выдано рекомендаций

В месяц

[ЖЕНЩИНАМ](#)

[МУЖЧИНАМ](#)

[ДЕТЯМ](#)

[БРЕНДЫ](#)

[СПОРТ](#)

[ОБУВЬ](#)

[ПРЕМИУМ -](#)

[НОВИНКИ](#)

[РАСПРОДАЖА!](#)

ВЕСЕННЯЯ АКЦИЯ!
СКИДКИ ДО **75%**

РЕКЛАМНЫЙ БАННЕР

ПОИСК

Платье



Платье [Синяя волна](#)



Платье [Цветочная поляна](#)



Платье [Лесная поляна](#)

[Все результаты](#)

ПОДПИСАТЬСЯ



Рекомендуемые товары



-25%

[Юбка](#)
[Цветочная поляна](#)

16 990 руб. **12 990 руб.**



[Платье](#)
[Синяя волна](#)

4999 руб.



[Майка](#)
[Белый ветер](#)

780 руб.

ДОСТАВКА

Доставка поступили товары из последней коллекции лучших французских модельеров.

ГАРАНТИЯ

Гарантия на продукцию поступили товары из последней коллекции лучших французских модельеров.

СКИДКИ

Сезонные скидки поступили товары из последней коллекции лучших французских

[Подробнее](#)

БАННЕР

facebook

24 1 event invite

 Наталья Сергеева's birthday is today

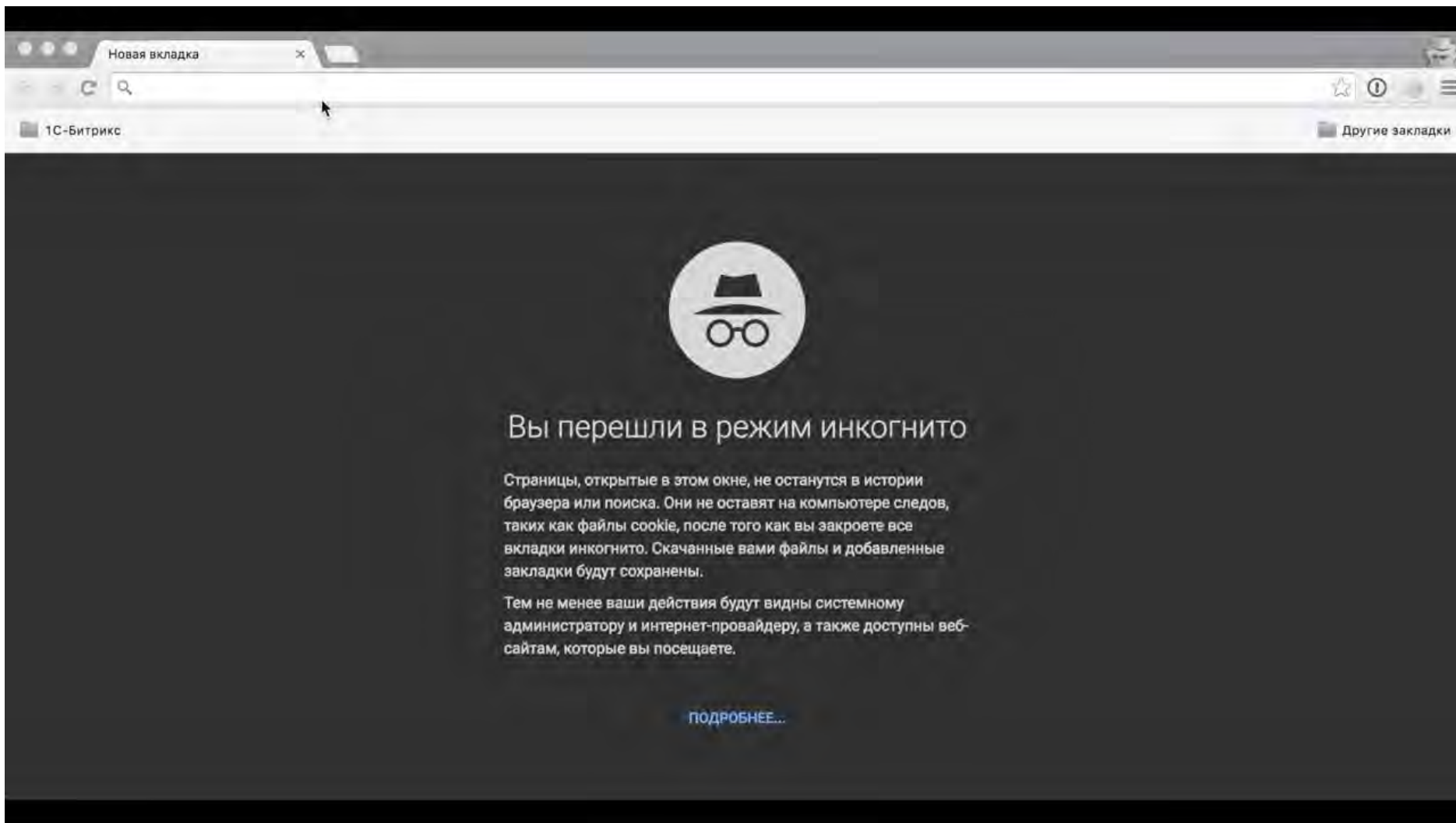
BigData с Облаком интересов



- Строит облако интересов пользователей в режиме реального времени
- Строит облако предложений сайта в режиме реального времени
- Находит наиболее релевантные предложения для конкретного пользователя в режиме реального времени
- Компоненты персонализации по умолчанию используют новый алгоритм
- Увеличивает конверсию

Сделайте свой сайт персональным для покупателя с «BigData: Персонализация».

Бесплатно для всех клиентов «1С-Битрикс»!



Доверяй,
но проверяй

Это не настоящий магазин!

- Хорошо и аккуратно выглядит
- Живые контакты магазина или склада, можно прямо с картой
- Только реальные фото себя и склада
- Отзывы о товарах
- Ссылки на вас в СМИ

Мои данные украдут / меня заспамят

- SSL сертификат
- Разные известные варианты оплаты
- Пользовательское соглашение
- Логотипы известных партнеров

Что-то не то с товаром

- Максимум инфы в карточке товара
- Хорошие фотографии, видео, 3D
- Живые отзывы о товаре
- Сертификаты качества
- Возможность вернуть товар
- Хорошая доставка



1С·БИТРИКС

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?**

nikita@1c-bitrix.ru

Думайте о бизнесе, о технологиях подумали мы.