



**CENTER
PHARMA**

**ЦИФРОВАЯ ЭРА В РИТЕЙЛЕ: РОССИЯ И
ОБЩЕМИРОВЫЕ ТРЕНДЫ**

**ECOMDAY UZBEKISTAN
ТАШКЕНТ**

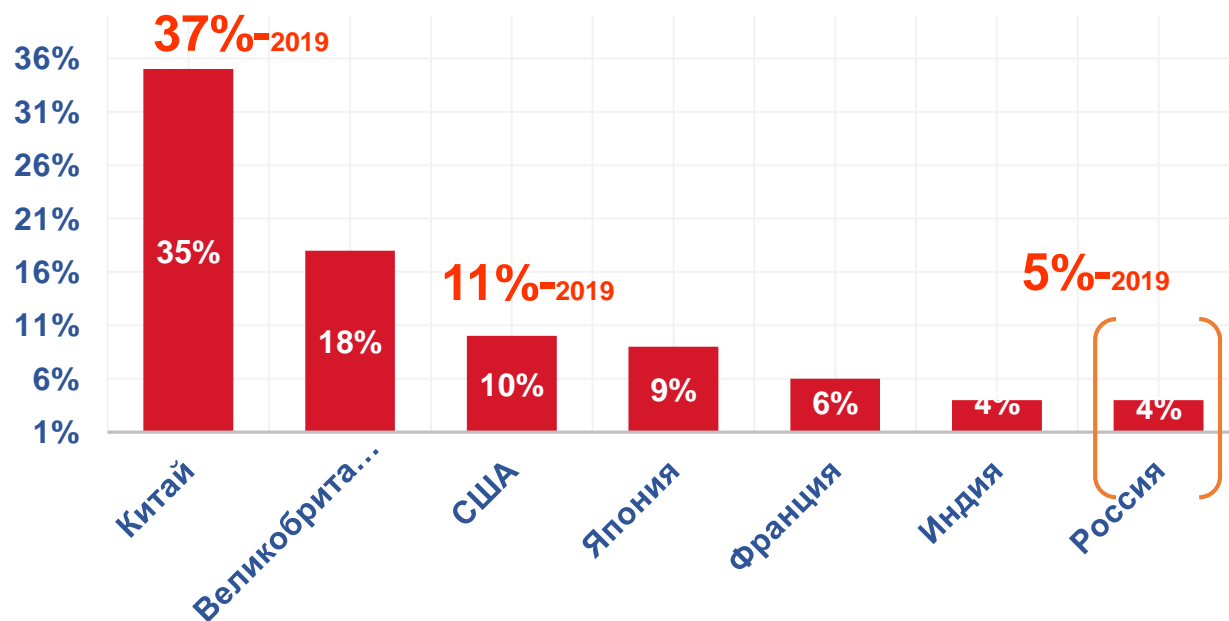
4-5 ДЕКАБРЯ 2019



ДОЛЯ ПРОДАЖ В СЕГМЕНТЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ ОТ ОБЩЕГО ОБЪЕМА РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ, 2018 г.

ВЫСОКОКАЧЕСТВЕННОЕ ОМНИКАНАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ – УЖЕ ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РИТЕЙЛЕРА

НЕСМОТРЯ НА ЦИФРОВУЮ РЕВОЛЮЦИЮ В РИТЕЙЛЕ, ФИЗИЧЕСКИЕ МАГАЗИНЫ ПО ПРЕЖНЕМУ ОСТАЮТСЯ ОСНОВНЫМ МЕСТОМ СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПОК



ГЛОБАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ ЦИФРОВОГО РИТЕЙЛА, ТАКИЕ КАК **AMAZON** И **ALIEXPRESS**, ФОКУСИРУЮТСЯ НА ИНТЕГРАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ОПЫТА В ОФЛАЙН-МАГАЗИНАХ В ИХ ЦИФРОВУЮ ЭКОСИСТЕМУ

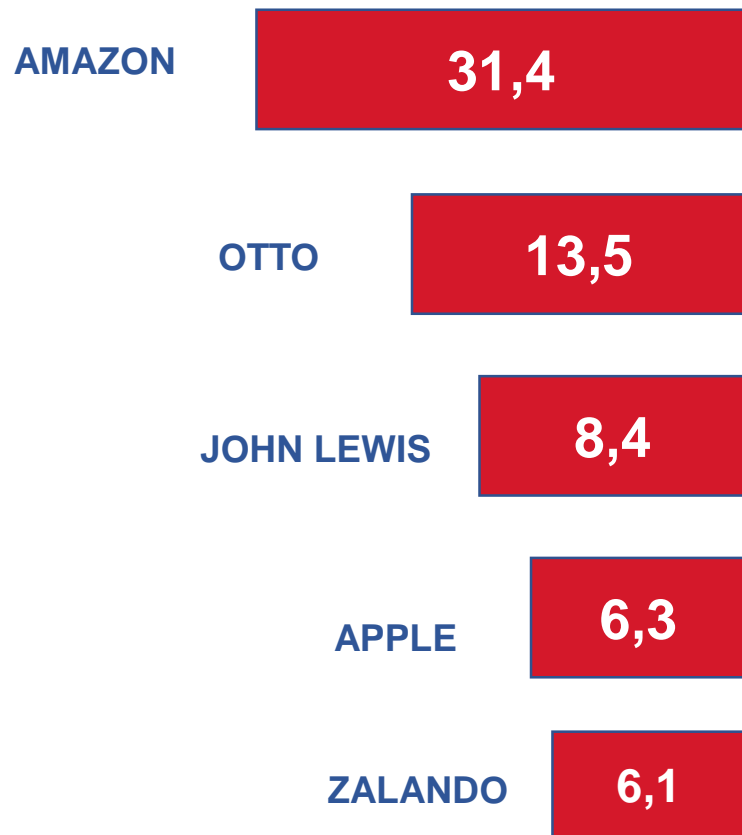
Источники: Анализ PwC, Data Insight и Statista.





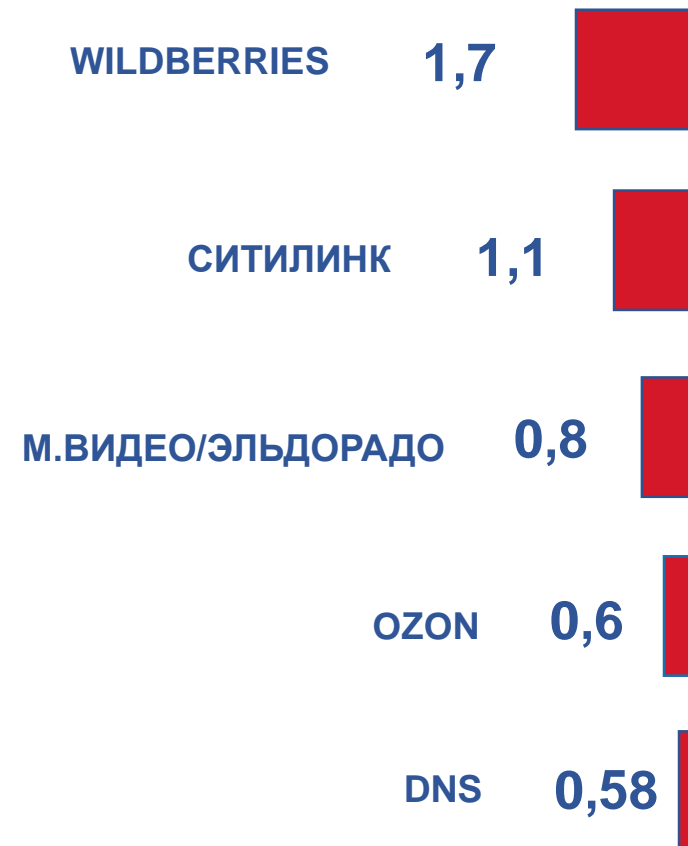
ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ КРУПНЕЙШИХ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРОВ

КРУПНЕЙШИЕ ОНЛАЙН-МАГАЗИНЫ В ЕС/США



ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ 2018, МЛРД ДОЛЛ

КРУПНЕЙШИЕ ИНТЕРНЕТ-РИТЕЙЛЕРЫ В РОССИИ



ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ 2018, МЛРД ДОЛЛ

Источник: Data Insight

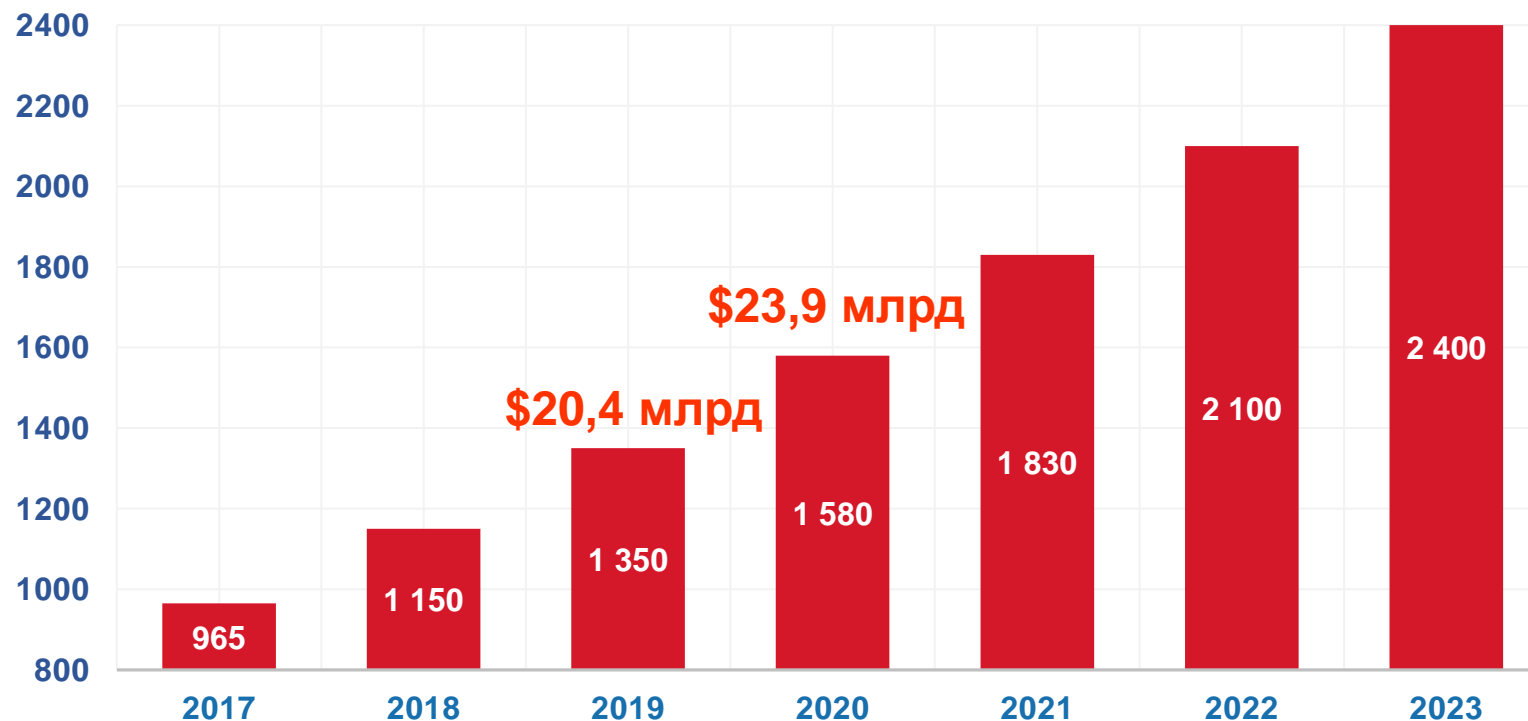




ОБЩИЙ ОБЪЕМ ОНЛАЙН-ПРОДАЖ В РОССИИ, 2017-2023 ГГ.

НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ ПРОДАЖИ В СЕГМЕНТЕ
ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ В РОССИИ СОСТАВЛЯЮТ **4%-5%**
ОТ ОБЩЕГО ОБЪЕМА РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ;
К 2023 ГОДУ ПРОГНОЗИРУЕТСЯ УВЕЛИЧЕНИЕ ИХ ДОЛИ ДО **6%** **\$36,3 млрд**

МЛРД
РУБ.



ДОЛЯ В ОБЩЕМ
ОБОРОТЕ
РИТЕЙЛА

6%
5%
4%
3%

Источники: Анализ PwC, Data Insight и Statista





СРЕДНИЙ ЧЕК



СНИЗИЛСЯ
НА 6%

ЗАКАЗОВ



ВЫРОСЛО
НА 18%

ОБЩИЙ ОБЪЕМ
РЫНКА



ЗА 3 МЕС.
\$6,1 МЛРД

ЗА ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ 2019 ГОДА РОССИЙСКИЕ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ ВЫПОЛНИЛИ 190 МЛН ЗАКАЗОВ. ВСЕГО ПРОДАНО ТОВАРОВ НА СУММУ 11 МЛРД ДОЛЛАРОВ

РОСТ ПРОДОЛЖАЕТСЯ С 3 КВАРТАЛА 2018 ГОДА. ВНЕЗАПНО КОЛИЧЕСТВО ЗАКАЗОВ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ ВЫРОСЛО НА 40%. ТАКИМИ ТЕМПАМИ РОССИЙСКИЙ РЫНОК ЕСOMMERCE РОС В НАЧАЛЕ 2010x ГОДОВ И ВСЕ ДАВНО ОТ ЭТОГО ОТВЫКЛИ



Источник: Aero and e-Pepper, RBC



**NPS**

WALMART **СООБЩИЛ** О РОСТЕ ПРОДАЖ В ТРЕТЬЕМ КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА В МАГАЗИНАХ НА **3,2%** И **ОНЛАЙН-ПРОДАЖ НА 41% ГОД К ГОДУ**. ПРОДАЖИ КОМПАНИИ ПОКАЗЫВАЮТ НЕПРЕРЫВНЫЙ РОСТ НА ПРОТЯЖЕНИИ 21 КВАРТАЛА ПОДРЯД. ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ В ТРЕТЬЕМ КВАРТАЛЕ ВЫРОСЛА ДО **\$3,29 МЛРД**, ОБЩАЯ ВЫРУЧКА УВЕЛИЧИЛАСЬ **НА 2,5%** И СОСТАВИЛА **\$127,99 МЛРД**.



СИЛЬНЫЕ ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ РИТЕЙЛЕР **СВЯЗЫВАЕТ** В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ **С РОСТОМ** ПОПУЛЯРНОСТИ **ОНЛАЙН-ПОКУПОК ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ**. ОДНАКО В США ПРОНИКНОВЕНИЕ ЭТОГО СЕРВИСА ПОКА СЛИШКОМ НИЗКОЕ - **ОКОЛО 3%**. ОДНАКО ПО ПРОГНОЗАМ АНАЛИТИКОВ УЖЕ **К 2025 ГОДУ** ПОКАЗАТЕЛЬ МОЖЕТ ДОСТИЧЬ **20%**.

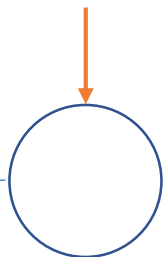
Источник: RETAIL TODAY





ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

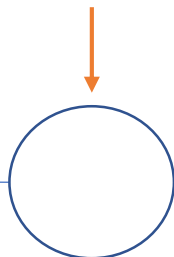
**ОСОЗНАНИЕ
ПОТРЕБНОСТИ**



**СООБЩЕСТВО
ПОКУПАТЕЛЕЙ**



ПОТРЕБНОСТЬ

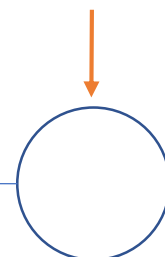


**ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ
КОРЗИНА**



**ИЗУЧЕНИЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

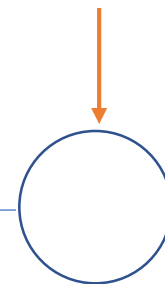


**ОПРЕДЕЛЕНИЕ
МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ**

**РЕКОМЕНДОВАННЫЕ
СПИСКИ
ПРОДУКТОВ**



**ПОХОД
В МАГАЗИН**



**ВАРИАНТЫ
ВЫДАЧИ
ЗАКАЗОВ**



Источник: PwC





ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

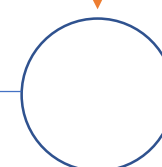
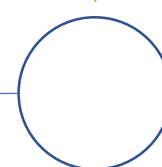
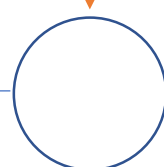
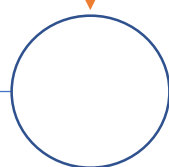
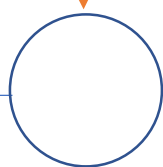
ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ

ВЫБОР

ПОКУПКА

ВОЗВРАТ

ПОВТОРНЫЕ
ВИЗИТЫ



НАВИГАЦИЯ В
ТОРГОВОМ ЗАЛЕ
МАГАЗИНА/АПТЕКИ

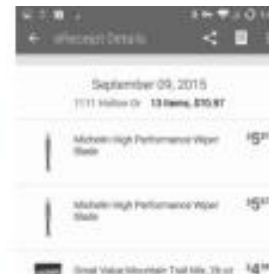
ИНФОРМАЦИЯ
ПО ЗАПРОСУ

УДОБНЫЙ
СПОСОБ ОПЛАТЫ

ЭЛЕКТРОННЫЕ
ЧЕКИ

НАПОМИНАНИЯ О
ПОВТОРНЫХ ПОКУПКАХ

ПОДПИСКИ И
ПОДСКАЗКИ
ПО ДОСТАВКЕ



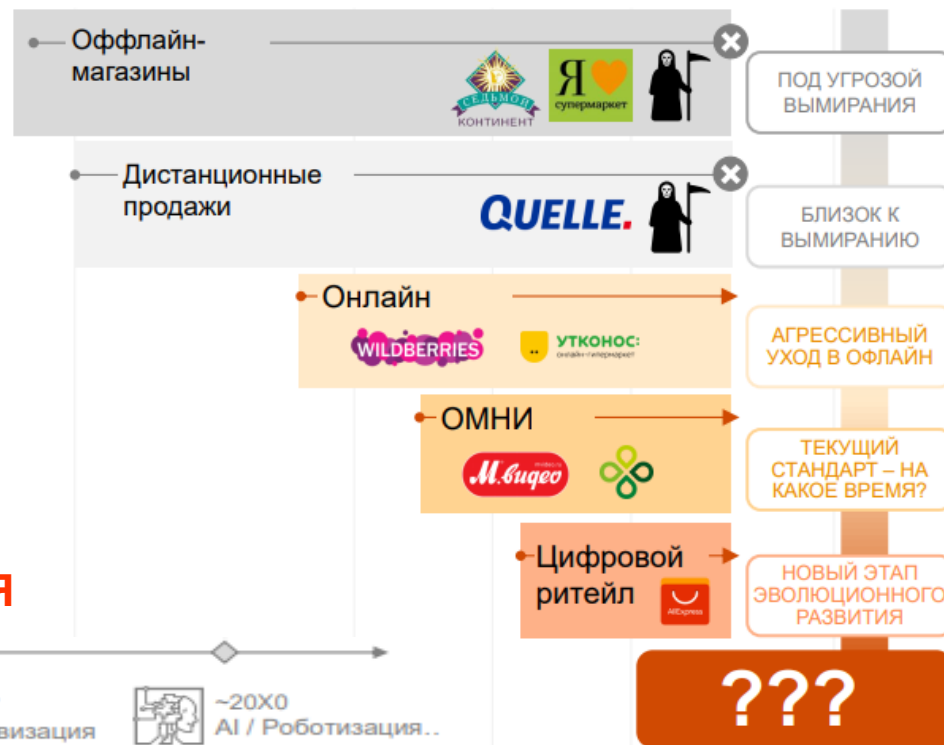
Источник: PwC





РАЗВИТИЕ РИТЕЙЛА В СТОРОНУ ОМНИКАНАЛЬНЫХ БИЗНЕС МОДЕЛЕЙ

КАЖДАЯ ИТЕРАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОКУПАТЕЛЕМ НА ПУТИ К СОВЕРШЕНИЮ ПОКУПКИ – ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДОСТАВИТЬ ПОЛЕЗНЫЙ, ИННОВАЦИОННЫЙ ЦИФРОВОЙ ОПЫТ И ДОБИТЬСЯ «WOW-ЭФФЕКТА»



ИЛЛЮСТРАТИВНЫЕ ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ



Источник: PwC





ДОЛЯ РАЗЛИЧНЫХ КАНАЛОВ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ, %, 2018



ПЕРЕХОД К ПРЯМЫМ ПРОДАЖАМ ПОТРЕБИТЕЛЮ В РОССИИ ТОЛЬКО НАЧИНАЕТСЯ

ЛИШЬ **6 ИЗ ТОП-100** ВЕДУЩИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ ПРИНАДЛЕЖАТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯМ

ДОЛЯ ТАКИХ КОМПАНИЙ В ОБОРОТЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ СОСТАВЛЯЕТ МЕНЕЕ **2%**

Источник: Aero and e-Pepper, RBC





ОНЛАЙН И ТРАДИЦИОННЫЕ РИТЕЙЛЕРЫ СТРЕМЯТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ ОМНИКАНАЛЬНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

ОНЛАЙН

lamoda
A I Z E L
KUPIVIP.RU
AliExpress



« Stores go to... »

ОФЛАЙН

Мj МАГНИТ
X5RETAILGROUP
М.видео
**СТРОИТЕЛЬНАЯ ТОРГОВЛЯ ДСК
ПЕТРОВИЧ**



**ТРАДИЦИОННЫЙ РИТЕЙЛ СОЗДАЕТ НОВЫЕ ФОРМАТЫ, ЧТОБЫ УДОВЛЕТВОРИТЬ
СПРОС НА АТМОСФЕРУ И ВПЕЧАТЛЕНИЯ**



CONCEPT STORE
PANASONIC, CATCHER



SHOWROOM LEROY
MERLIN, IKEA

Источник: PwC

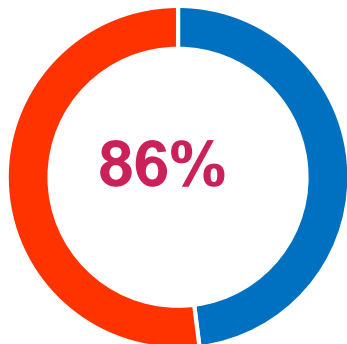


POP-UP STORE TOM
TAILOR, AIZEL

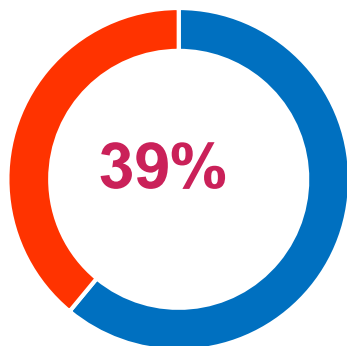




СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ ОКАЗЫВАЮТ БОЛЬШОЕ ВЛИЯНИЕ НА ПОВЕДЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ



СЧИТАЮТ, ЧТО В ОПРЕДЕЛЕННЫХ КАТЕГОРИЯХ НА ИХ РЕШЕНИЕ О ПОКУПКЕ ПОВЛИЯЛИ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ



ПРИНИМАЮТ РЕШЕНИЕ О ПОКУПКЕ, ПРОЧИТАВ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ОТЗЫВЫ О ТОВАРЕ ИЛИ УСЛУГЕ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

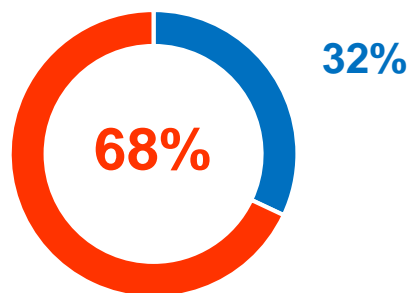
Источники: Global Consumer Insights Survey, PwC, Россия, 2019





ТРАНСФОРМАЦИЯ МАРКЕТИНГОВЫХ МОДЕЛЕЙ С ФОКУСОМ НА МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ/ПЛАТФОРМЫ

ПЛАНИРУЮТСЯ ЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В SMM/МОБИЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ



**68 % КОМПАНИЙ ДОБАВИЛИ РАЗВИТИЕ
МОБИЛЬНЫХ КАНАЛОВ В МАРКЕТИНГОВУЮ
СТРАТЕГИЮ**

**ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНЫХ
КАНАЛОВ «АЗБУКА ВКУСА»
УВЕЛИЧИЛА СВОИ ПРОДАЖИ НА 25 %**

**1,2 МЛН ПОСТОЯННЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ СЕТИ
«КРАСНОЕ И БЕЛОЕ» ИСПОЛЬЗУЮТ МОБИЛЬНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ И КАРТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**



**69 % ОНЛАЙН РИТЕЙЛЕРОВ ПЛАНИРУЮТ УВЕЛИЧИТЬ
БЮДЖЕТ НА МОБИЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ**

**ЗАПУСК МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ УВЕЛИЧИЛ
ПРОДАЖИ В СЕГМЕНТЕ
«ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА» ДО 4 РАЗ**

Источники: Omni Solution, Mobile Commerce in
Russia, 2018





ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ДИДЖИТАЛ ИНСТРУМЕНТОВ В ПРАКТИКЕ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

15 229

ВСЕГО РЕСПОНДЕНТОВ

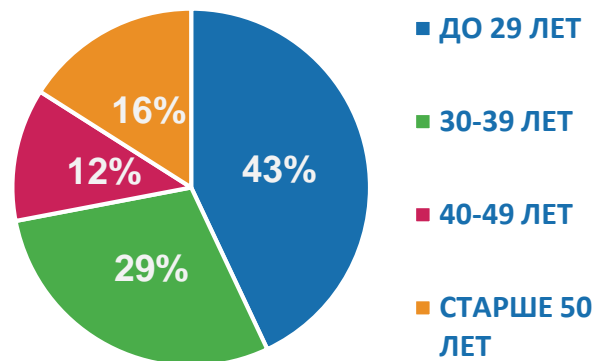
85%
ВРАЧИ-СПЕЦИАЛИСТЫ



162
СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

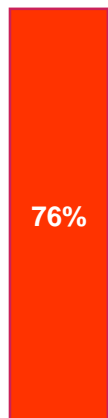
15%
СРЕДНИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ПЕРСОНАЛ

85 СУБЪЕКТОВ РФ + СНГ



Источник: Справочник Врача





КАК МИНИМУМ ОДИН РАЗ В МЕСЯЦ ОБРАЩАЮТСЯ К BEAUTY-КОНТЕНТУ ЧЕРЕЗ ОНЛАЙН-ИСТОЧНИКИ



ПОКУПАТЕЛЕЙ КОСМЕТИЧЕСКИХ СРЕДСТВ МОЖНО НАЗВАТЬ BEAUTY-ЭНТУЗИАСТАМИ

ДОЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОЛУЧАЮЩИХ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОДУКТАХ ДЛЯ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ В ИНТЕРНЕТЕ, ВЫСОКА — **71%**
БОЛЬШИНСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (**80%**) ИЩЕТ КОНТЕНТ, НУЖНЫЙ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПОКУПКЕ, А **72%** — ДАННЫЕ О ЦЕНАХ НА ТОТ ИЛИ ИНОЙ ТОВАР

ПОТРЕБИТЕЛЮ ВАЖНО ЗНАТЬ, ЧТО ИМЕННО СОДЕРЖИТСЯ В ПРОДУКТЕ, И КАК ДЕЙСТВУЮТ ЕГО ИНГРЕДИЕНТЫ. ЧИСЛО ЗАПРОСОВ В ПОИСКЕ ПО СЛОВАМ «ПРОВЕРИТЬ СОСТАВ КОСМЕТИКИ» ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА ВЫРОСЛО В ПОЛТОРА РАЗА (ДАННЫЕ GOOGLE ПОИСК, РОССИЯ, 2015–2018)



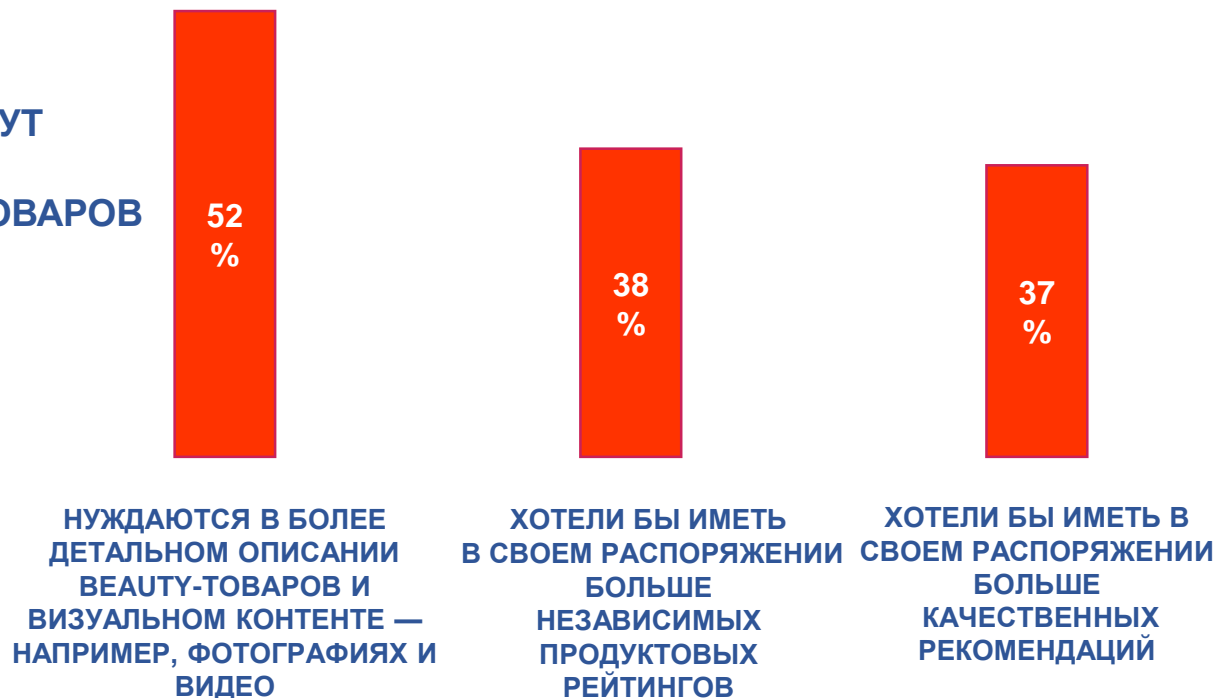
Источник: Retail Today





ПОЧЕМУ 78% ПОКУПОК ПРОИСХОДЯТ ОФЛАЙН?

ОСНОВНАЯ ПРИЧИНА: ПОТРЕБИТЕЛИ НЕ МОГУТ СОСТАВИТЬ ПОЛНОГО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О СВОЙСТВАХ И КАЧЕСТВЕ КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ИЗ ОНЛАЙН-ИСТОЧНИКОВ. НАПРИМЕР, НЕ ИМЕЯ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОТЕСТИРОВАТЬ ПРОДУКТ

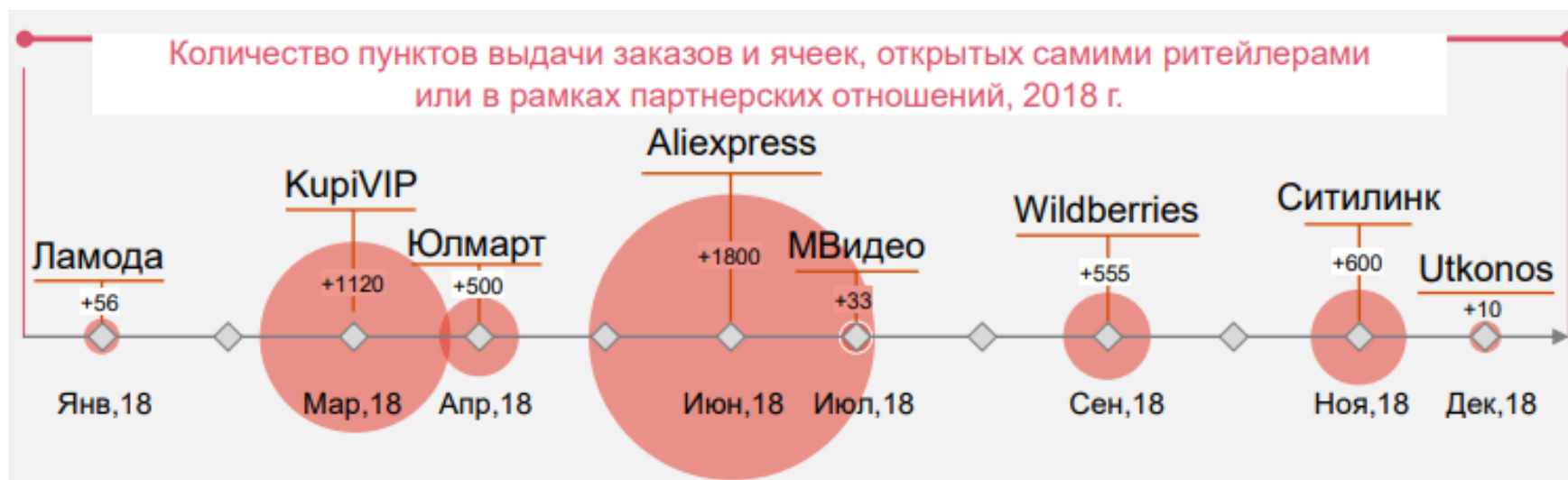


Источник: Retail Today





В РОССИИ НАБЛЮДАЕТСЯ РЕЗКИЙ РОСТ КОЛИЧЕСТВА ПУНКТОВ ВЫДАЧИ ЗАКАЗОВ И ЛОКЕРОВ



Источники: Данные ритейлеров, 2018





В БУДУЩЕМ РИТЕЙЛ БУДЕТ ТЕСНО ИНТЕГРИРОВАН В СЛОЖНЫЕ ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ В ЦИФРОВОЙ ЭКОСИСТЕМЕ

«ЯНДЕКС» ПРЕДЛАГАЕТ БЕСПЛАТНУЮ ДОСТАВКУ ИЗ МАГАЗИНА «БЕРУ» ДЛЯ ПОДПИСЧИКОВ СЕРВИСА «ЯНДЕКС.ПЛЮС»

PEPSICO СОВМЕСТНО С ОЛЬГой БУЗОВОЙ ЗАПУСТИЛ ХЭШТЕГ

В ЧЕРНУЮ ПЯТНИЦУ «ОЗОН» УДВОИЛ ОБЪЕМ ПРОДАЖ, А ПРОДАЖИ WILDBERRIES ВЫРОСЛИ В 2,5 РАЗА



СЕТЬ «ВКУСВИЛЛ» ВЕДЕТ БЛОГ «ШКОЛА ПОТРЕБИТЕЛЯ», ПОСВЯЩЕННЫЙ ЗДОРОВОМУ ОБРАЗУ ЖИЗНИ

К ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЕ «ТРОЙКА» ПОДКЛЮЧЕНЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ В МАГАЗИНАХ ПАРТНЕРОВ

«ПЕРЕКРЕСТОК» ВЫПУСТИЛ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПОК ПОСРЕДСТВОМ ТЕХНОЛОГИИ SELF-SCAN

Источник: PwC





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

ВИКТОРИЯ КУЗНЕЦОВА
УПРАВЛЯЮЩИЙ ПАРТНЕР
ЦЕНТРА БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ

ПОБЕДИТЕЛЬ В НОМИНАЦИИ
«ЧЕЛОВЕК ГОДА»
В КАТЕГОРИИ «АПТЕКИ И РОЗНИЦА»
DIGITAL HEALTH AWARDS 2019

VICTORIA.KUZNETSOVA@ONLINECBT.RU
ТЕЛ.: +7 916 508 95 53

WWW.CENTERPHARMA.RU

