



Департамент
информационных
технологий
города Москвы



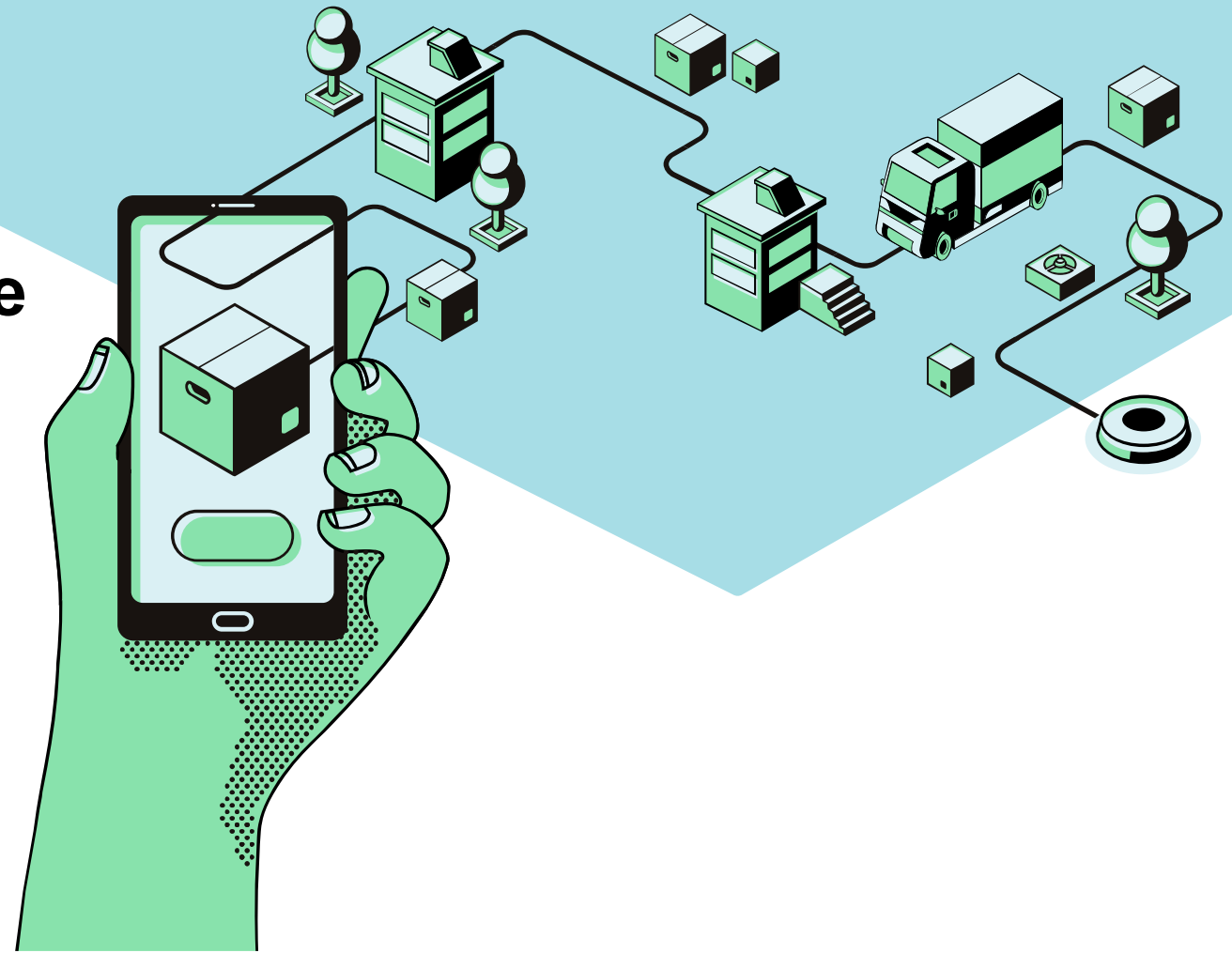
Москва, 2019 г.

Тренды развития интернет-торговли в Москве и других городах мира

Докладчики:

Иван Бутурлин
Руководитель аналитического
управления ДИТ города Москвы

Сергей Лебедев
Директор по связям с
госорганами AliExpress Россия





1 Широкий ассортимент товаров, удобный сервис и низкие цены вовлекают в сферу интернет-торговли все больше людей



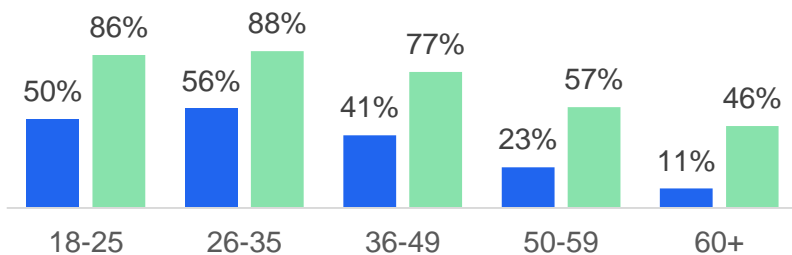
Аудитория интернет-магазинов в Москве

8,7

млн москвичей приобретают товары в интернет-магазинах

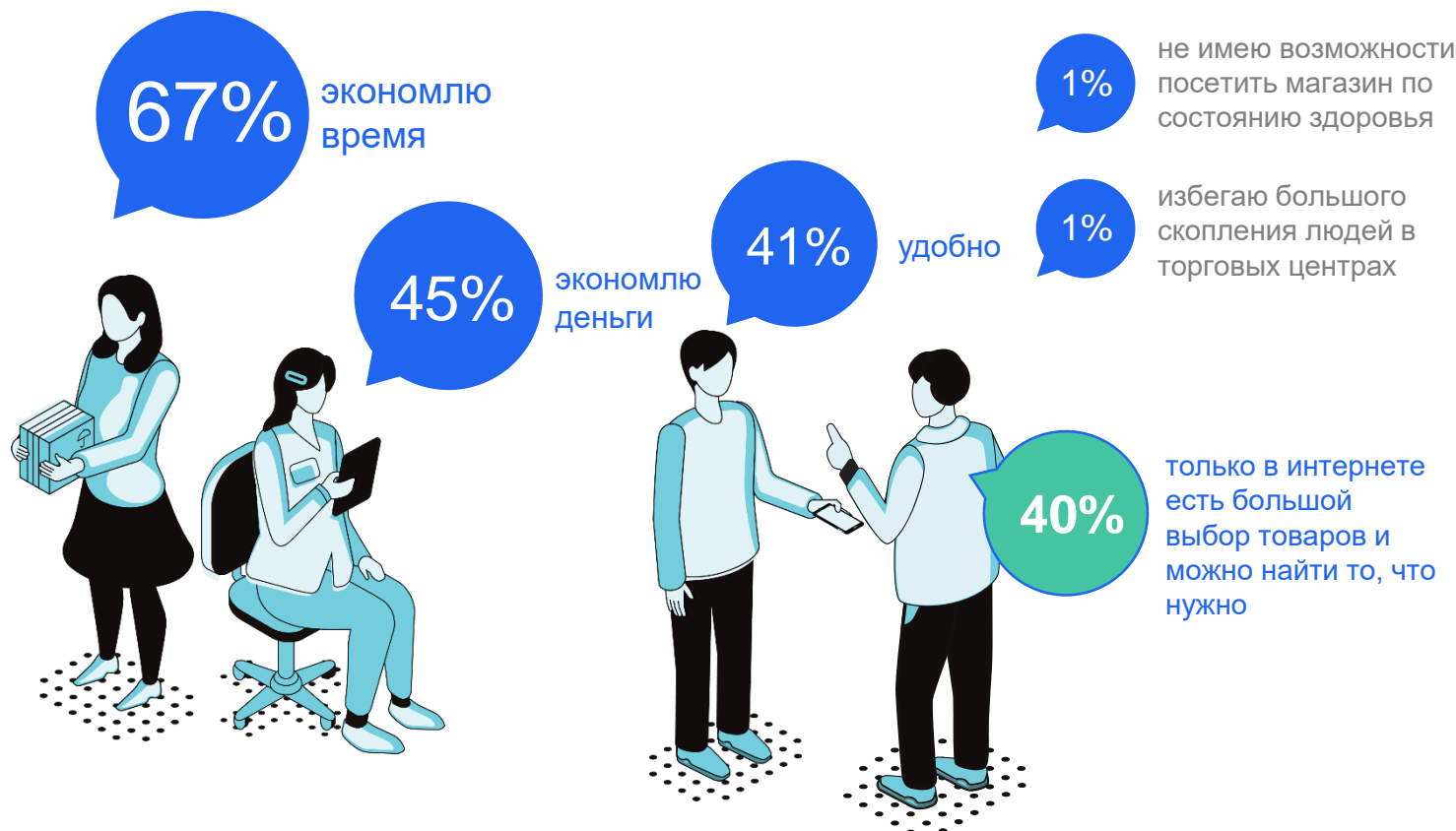
Каждый второй интернет-покупатель совершает покупки ежемесячно

Уже **половина миллениалов** в Москве** заказывают товары в интернете один раз в месяц и чаще



■ Москвичи, совершающие покупки в интернет-магазинах ежемесячно
 ■ Москвичи, совершающие покупки в интернет-магазинах

Почему москвичи совершают покупки в интернет-магазине*



* На основе данных телефонного опроса, проведенного среди москвичей старше 18 лет

** Миллениалы (англ. Millennials) (поколение Y) - этим термином обозначают детей, родившихся в период с 1980-х годов по начало 2000-х годов



Товары популярные среди интернет-покупателей в Москве*



59%

Одежда, обувь и аксессуары

- Часто покупают в зарубежных интернет-магазинах
- Популярно среди молодежи
- Популярно среди женщин



59%

Бытовая техника

- Часто покупают в российских интернет-магазинах
- Популярно среди пенсионеров
- Популярно среди мужчин



50%

Компьютерная техника и электроника

- Часто покупают в российских интернет-магазинах
- Популярно среди мужчин

28%

Продукты, напитки



27%

Товары для животных



Самый высокий рост ассортимента в московских интернет-магазинах в категориях продукты, напитки и товары для животных

38%

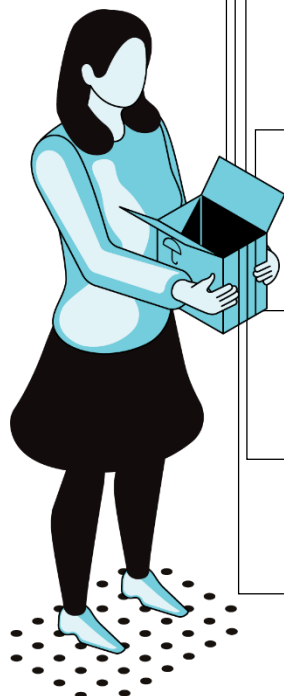
Товары для красоты и здоровья

Популярно среди молодежи

27%

Товары для авто- и мототехники

Среди покупателей авто- и мото- товаров в 2 раза больше мужчин, чем женщин



* На основе данных телефонного опроса, проведенного среди москвичей старше 18 лет



Какие товары покупают на AliExpress.com

Популярные категории товаров на AliExpress.com в различных городах мира в 2018 году:

Россия

- 1 Телефоны и аксессуары
- 2 Бытовая техника
- 3 Компьютерная техника и электроника
- 4 Товары для авто- и мототехники
- 5 Товары для дома и сада

Испания

- 1 Бытовая техника
- 2 Телефоны и аксессуары
- 3 Товары для авто- и мототехники
- 4 Товары для дома и сада
- 5 Товары для спорта и хобби

США

- 1 Товары для наращивания волос и парики
- 2 Товары для дома и сада
- 3 Одежда для женщин
- 4 Украшения и аксессуары
- 5 Товары для красоты и здоровья

Израиль

- 1 Товары для дома и сада
- 2 Бытовая техника
- 3 Товары для спорта и хобби
- 4 Одежда для женщин
- 5 Товары для беременных женщин и детей

Рейтинг категории товаров на Алиэкспресс зависит от особенностей внутренних рынков, популярностью пользуются товары, которые имеют высокую стоимость или не большой ассортимент внутри страны, но востребованы у населения



2 Популярность покупок на зарубежных интернет-площадках растет



В каких интернет-магазинах делают покупки москвичи?*

Покупатели российских и зарубежных интернет-магазинов в 2018 году
(доля от активной аудитории)



на 6% меньше, ↓
чем годом ранее

Только российские

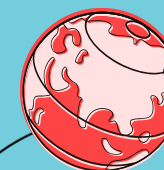
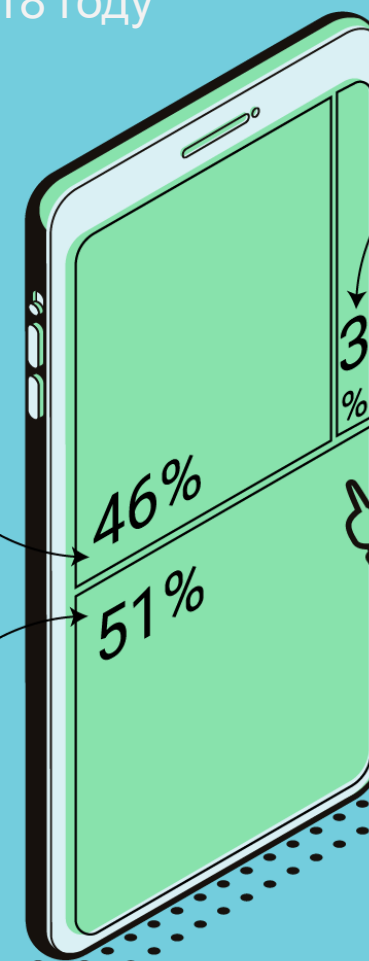
7%

молодежи в возрасте от 18 до 25 лет покупают товары в интернете только в зарубежных магазинах, потому что не могут найти в местных магазинах интересующие товары



на 9% больше, ↑
чем годом ранее

Российские и
зарубежные



на 50% ↑
больше, чем
годом ранее

Только
зарубежные

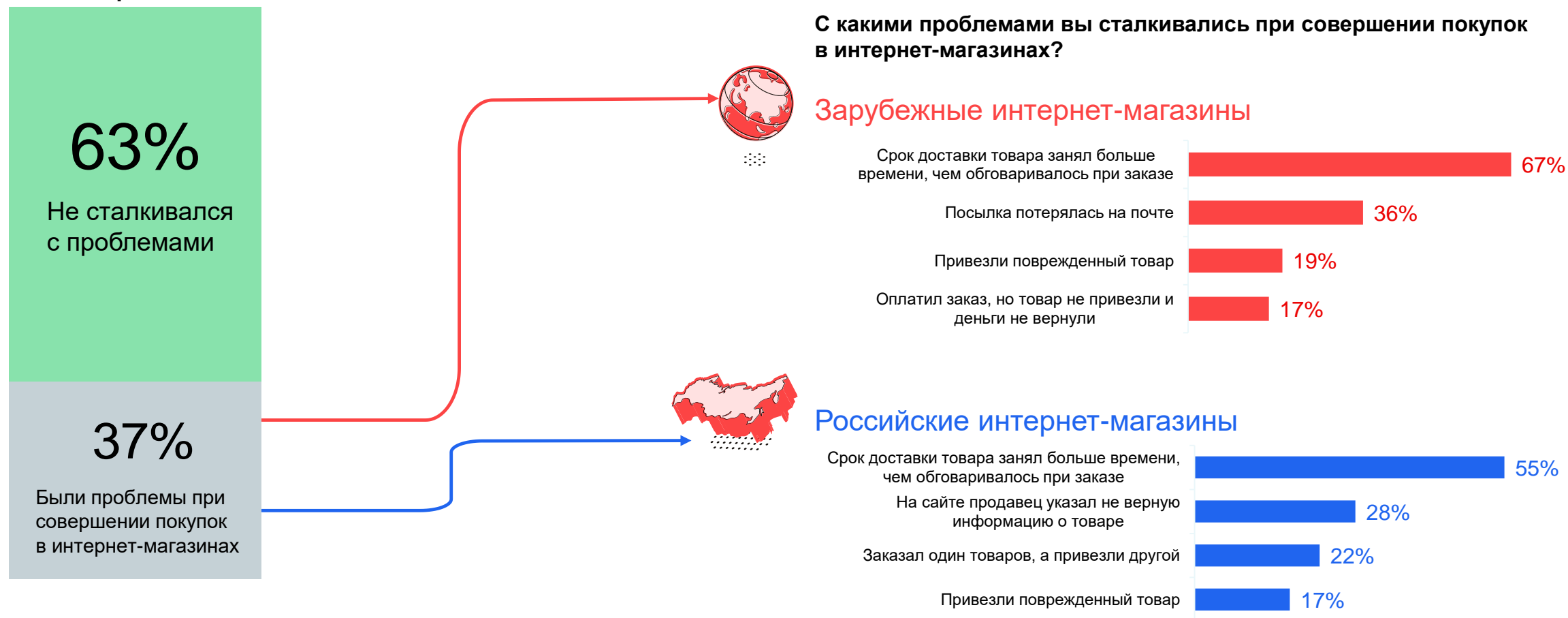


* На основе данных мониторинга 200 крупнейших московских интернет-магазинов

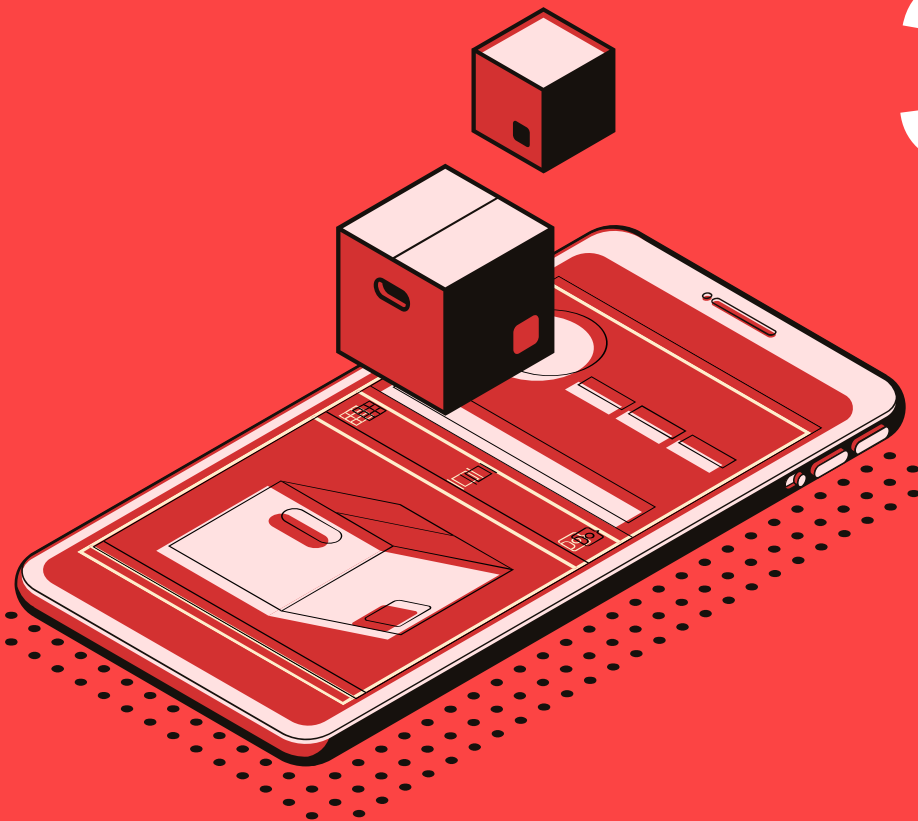


Проблемы при совершении покупок в российских и зарубежных интернет-магазинах

Сталкивались ли с проблемами при совершении покупок в интернет-магазине?*



* На основе данных телефонного опроса, проведенного среди москвичей старше 18 лет



3 Социальные сети и мобильные устройства основной канал коммуникаций и продаж

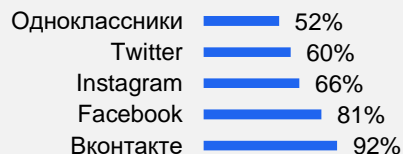


Каналы взаимодействия с покупателями в московских интернет-магазинах*

94%

Социальные сети

интернет-магазинов есть в социальных сетях, в том числе:



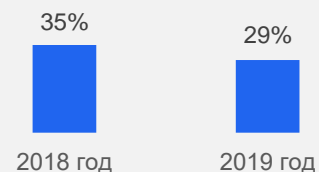
Социальные сети становятся не просто рекламной площадкой, а полноценной витриной для продажи товаров

На 35% больше интернет-продавцов предлагают товары в Instagram, по сравнению с 2018 г.



29%

Мобильное приложение



■ Наличие мобильного приложения

на 21% меньше интернет-магазинов создали мобильное приложение, чем годом ранее



100%

Телефон

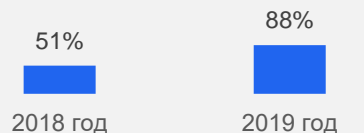
интернет-магазинов принимают заказы по телефону

Каждый второй интернет-магазин предлагает услугу обратного звонка

100%

Сайт

интернет-магазинов принимают заказы через сайт, но маленькие интернет-магазины могут не иметь сайт на 4 из 10 сайтов интернет-магазинов доступны онлайн-консультации на сайте

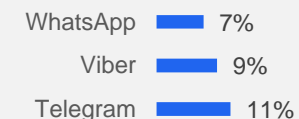


■ Наличие мобильной версии сайта

17%

Мессенджеры

интернет-магазинов общаются с клиентами через мессенджеры, в том числе:



2% предлагают поддержку через чат-боты в Telegram



на 72% больше сайтов адаптированы под мобильные устройства, чем годом ранее



* На основе данных мониторинга 200 крупнейших московских интернет-магазинов



Каналы взаимодействия с покупателями AliExpress

Мобильное приложение

более 65 % объема продаж AliExpress в России в 2018 году приходится на заказы через мобильное приложение, **в Китае** доля покупок через мобильное приложение - **80 %**

Социальные сети

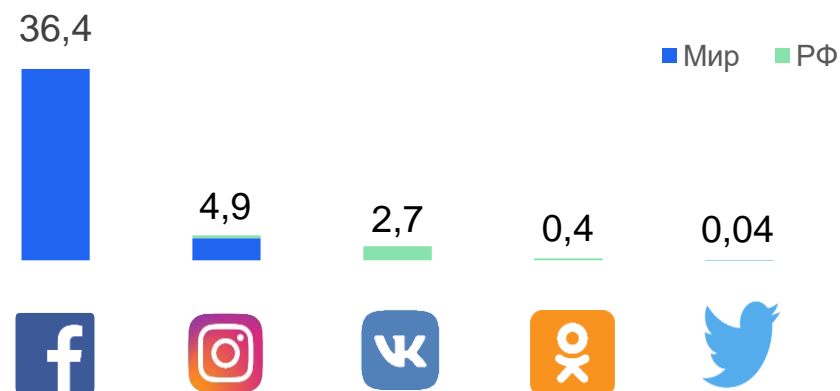
более 44 млн пользователей – аудитория групп в социальных сетях AliExpress в России и мире, среди российской аудитории наиболее популярна социальная сеть ВКонтакте

Сайт

24/7 доступна техническая онлайн поддержка пользователей и чат с продавцом

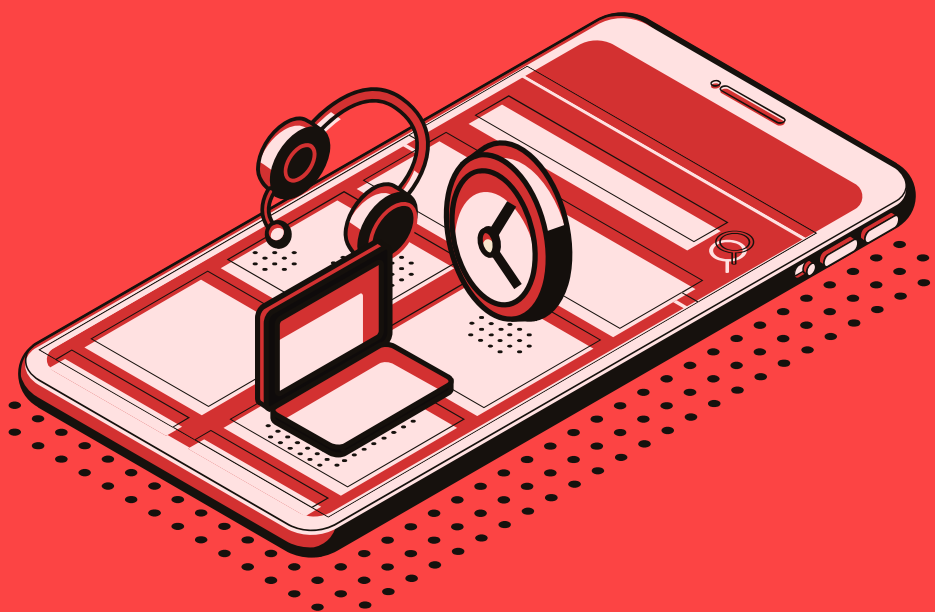
AliExpress осуществляет поддержку клиентов **только через цифровые каналы**: социальные сети, мессенджеры и сайт

Аудитория групп в социальных сетях AliExpress в России и мире, млн пользователей





4 В сфере интернет-торговли формируются экосистемы вокруг цифровых платформ, соединяющих продавцов с покупателями

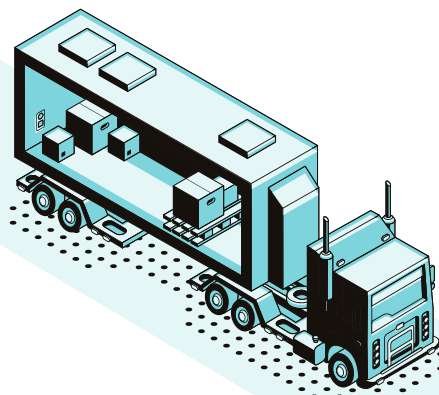




Развитие интернет-торговли в России

2009 г.

- ✓ Интернет-компании создают электронные каталоги товаров с возможностью выбора товаров по характеристикам, ценам, рейтингам: *Яндекс.Маркет, Price.ru (Рамблер)*
- ✓ Появляются онлайн-доски объявлений (*Avito* и другие)
- ✓ Множество продавцов начинают использовать интернет – как канал продаж



- ✓ Компании, для которых интернет-бизнес не является профильным, выходят на рынок интернет-торговли: *Почта России, Сбербанк, розничные сети (МВидео и другие)*
- ✓ Развиваются программы лояльности. Например, использование бонусов «Спасибо от Сбербанка» на площадке *beru.ru*
- ✓ На рынке есть крупные зарубежные торговые площадки: *AliExpress, Amazon, Joom* и другие
- ✓ Электронные каталоги расширяют функционал – предлагают не только выбирать товары, а также оплачивать, оформлять доставку и гарантируют качество услуг

2019 г.

Экосистема Alibaba Group



Развлечения

Социальные сети

Торговая сеть

Стиль жизни

Ритейл
(офлайн –
онлайн, без
продавцов)



Онлайн-ритейл

Внутренние сервисы

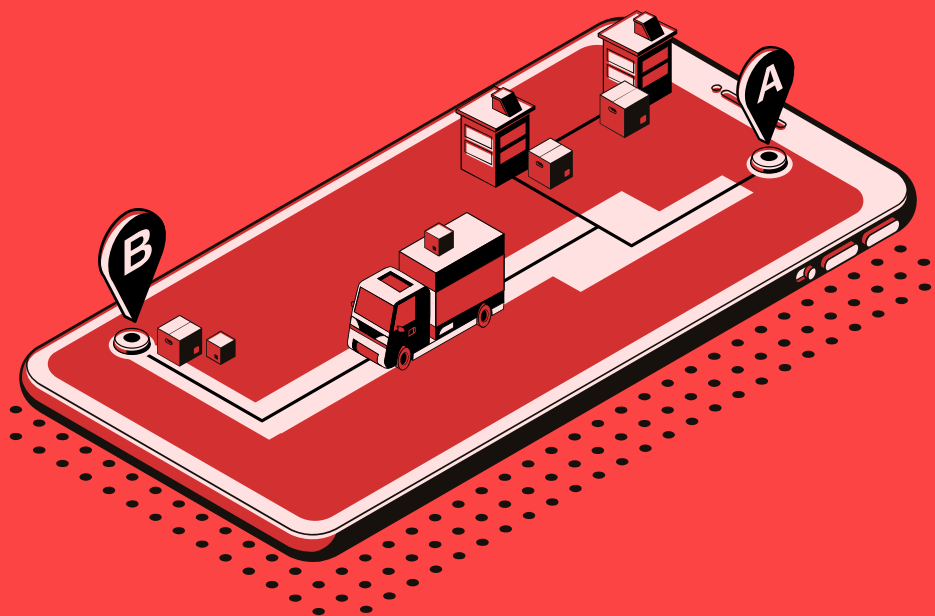
Платформы для онлайн-продаж Alibaba Group



*в том числе китайские бренды локализованные и сертифицированные в России



5 Гибкие условия доставки, становятся конкурентным преимуществом для интернет-продавцов





Доставка в интернет-магазинах



Доставка в
московских
интернет-магазинах*

350 руб.

средняя стоимость доставки из московских интернет-магазинов в 2018 году **на 17% меньше, чем годом ранее**

9 из 10 доставляют товары в **выходные дни**

6 из 10 предлагают **бесплатную** доставку

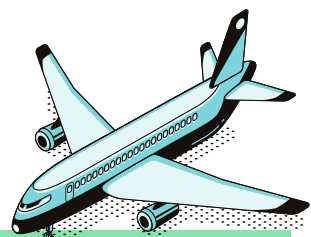
1 из 20 доставляют товары **24/7**

9 из 10

предлагают **самовывоз**, в том числе из **офлайн точек** продаж

2 из 10

предлагают доставку в **постаматы**



Доставка в Москву
на площадках Alibaba
Group

более 80%

заказов на AliExpress в Россию доставляет Почта России

Как правило, более дорогие товары потребители доставляют через курьерские службы

2

«трогательных павильона» AliExpress в Москве

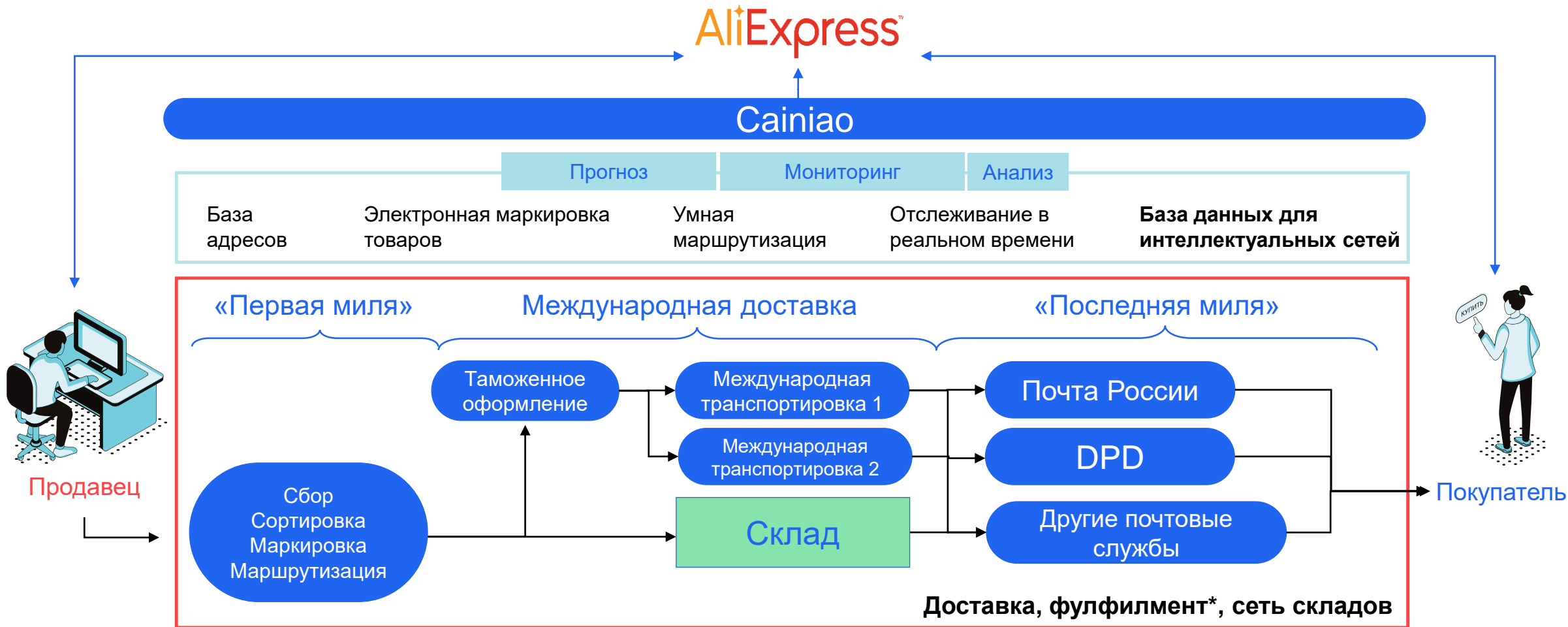
Есть возможность заказа в пункты выдачи или постаматы в Москве

*В пределах МКАД, по данным собранным по 200 крупнейшим интернет-магазинам Москвы



Логистические возможности AliExpress/Cainiao

В сфере интернет-торговли существует тренд создания экосистем сервисов. В частности Alibaba Group в Китае развивает собственные логистические направления, позволяющие организовать логистику товаров от продавца до покупателя в любой стране.



*(от англ. fulfillment «выполнение, исполнение») — комплекс операций с момента оформления заказа покупателем и до момента получения им покупки. Основные операции - складское хранение товаров, приём и обработка заказов, комплектация и упаковка заказов, получение оплаты от покупателей, доставка заказов, работа с возвратами и другое



6 В ритейле развиваются альтернативные способы оплаты на базе мобильных банков и мобильных платежных систем

Способы оплаты в московских интернет-магазинах



Каждый второй покупатель интернет-магазинов в Москве оплачивает заказы онлайн на сайте

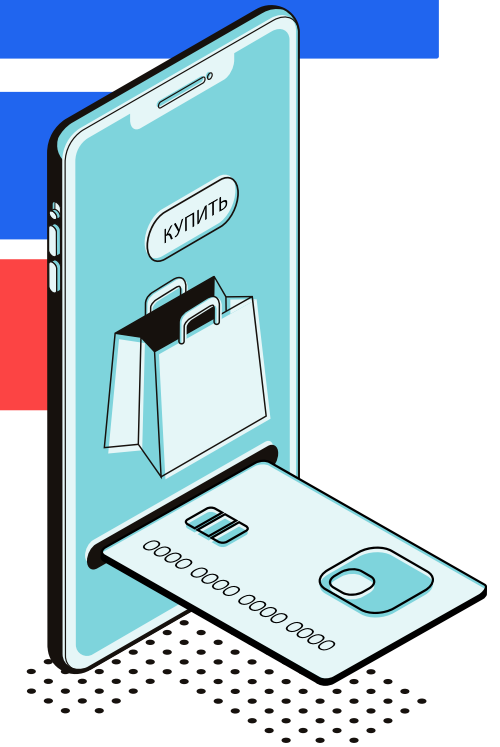
Сравнение доступности и использования способов оплаты для покупок в интернет-магазинах



Некоторые магазины предоставляют дополнительные скидки при оплате товара на сайте

Самый высокий рост числа магазинов, принимающий данный вид оплаты

Самый популярный вид платежей в Китае



■ Доступные способы оплаты в московских интернет-магазинах (процент интернет-магазинов**, принимающие указанные способы оплаты)

■ Используемые способы оплаты (процент от всех интернет-покупателей*)

* На основе данных телефонного опроса, проведенного среди москвичей старше 18 лет

** На основе данных мониторинга 200 крупнейших московских интернет-магазинов

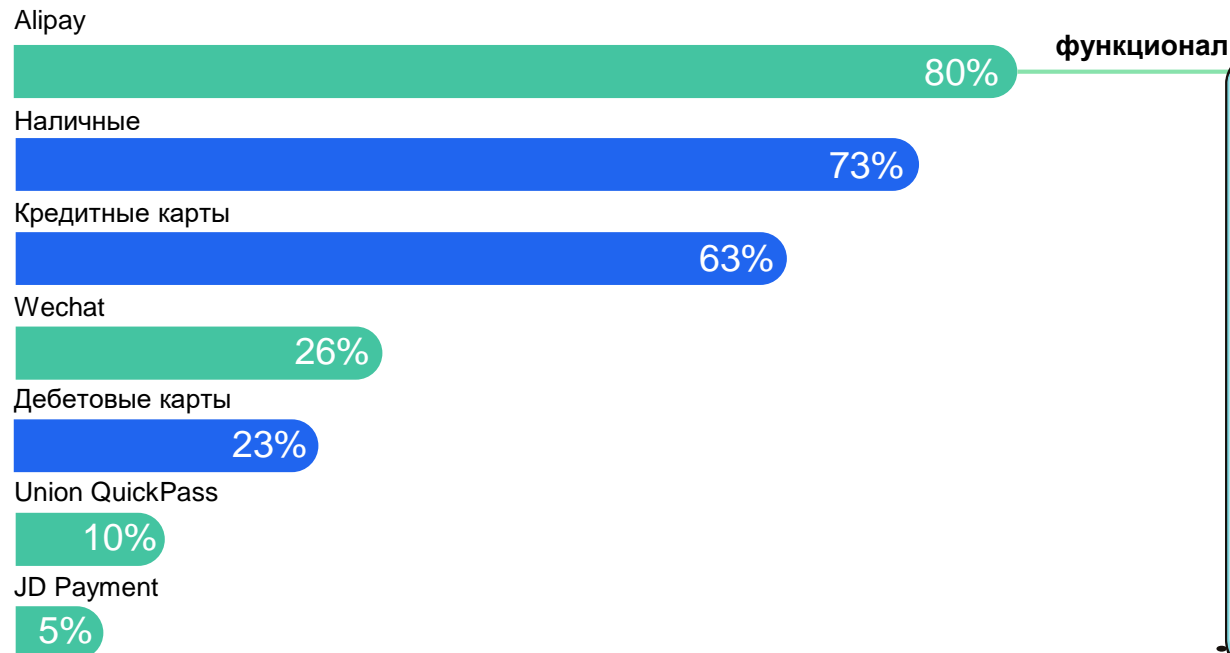
Популярные способы оплаты в крупных городах Китая



Платежная система Alipay наиболее популярный способ оплаты в Китае, опережает по популярности традиционные банковские карты и наличные деньги, используется как для оплаты в интернете, так и офлайн

Покупатели, использующие данный способ оплаты*

(доля от всех покупателей в крупных городах Китая)



● Электронные деньги

● Прочие способы оплаты

* Financial Times Confidential Research

функционал



Мобильное приложение

позволяет совершать/принимать платежи, заказывать такси и другие услуги, хранить информацию о скидках и купонах

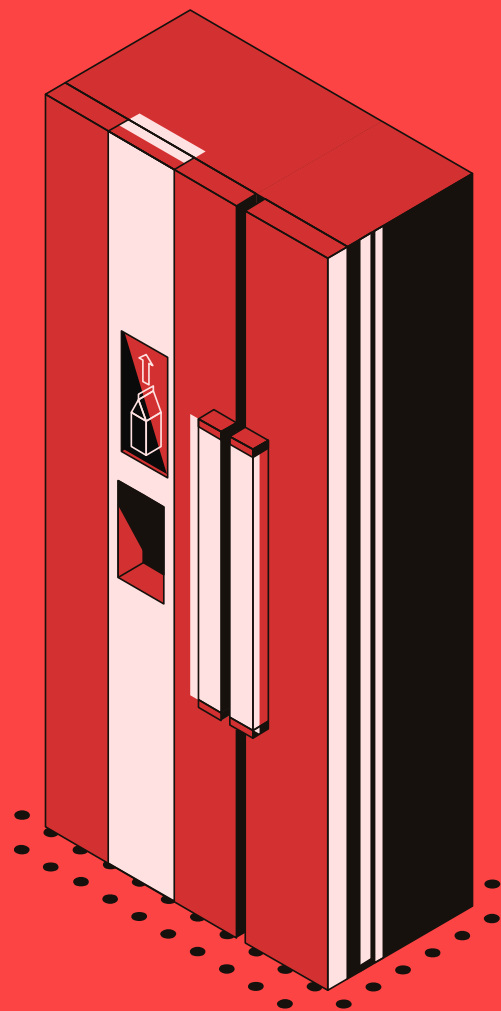
QR-коды

для офлайн покупок генерируют продавцы или покупатель через приложение

Гарантия оплаты

при покупке на торговых площадках Alibaba Group система переводит деньги продавцу только после получения товара покупателем

Социальная сеть, мессенджер и т.д.

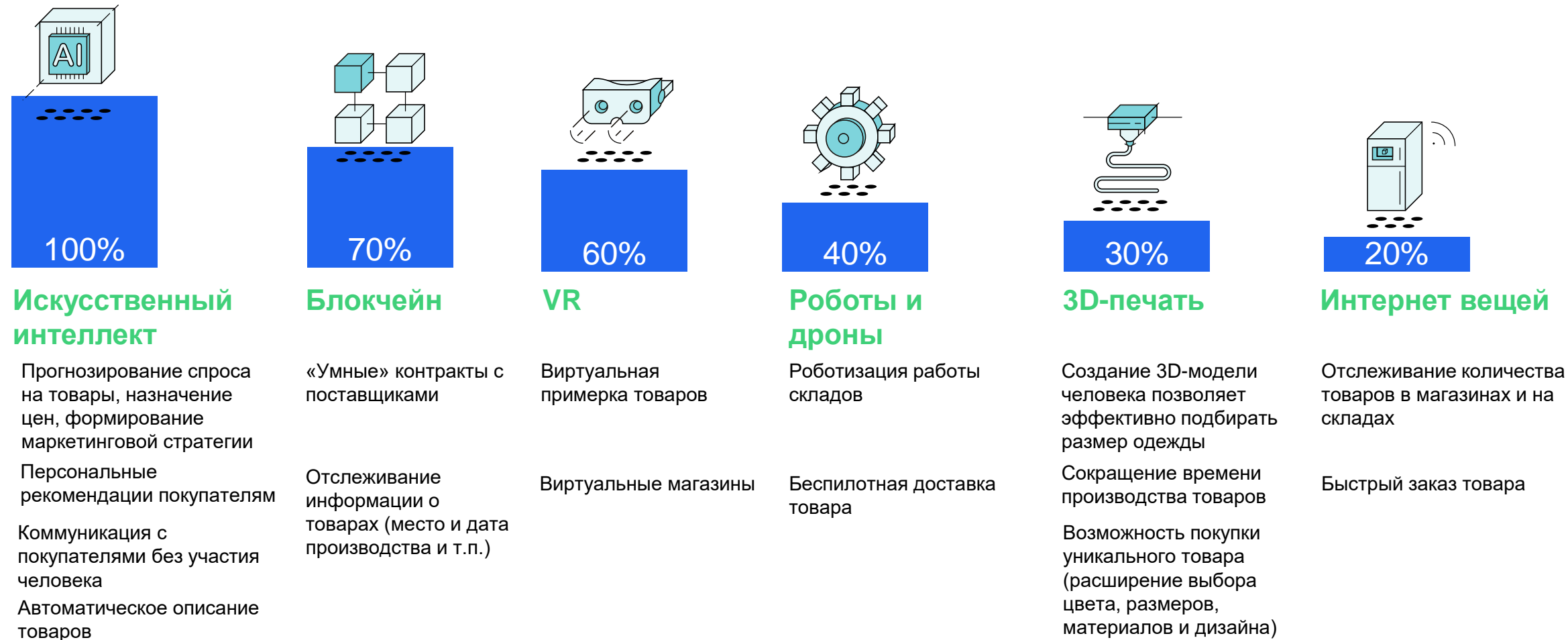


7 Крупные интернет-продавцы применяют умные технологии для оптимизации своих сервисов



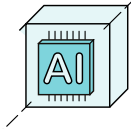
Использование новых технологий в сфере интернет-торговли

Анализ* применения новых цифровых технологий в области интернет-торговли в мире:



* на основе открытых данных крупных российских и зарубежных торговых интернет-площадок, использующих умные технологии, в том числе Alibaba Group, Amazon, eBay, Walmart, Wildberries, М.Видео, Rakuten, Flipkart, Ozon, IKEA

Кейсы применения умных технологий: Alibaba Group



Искусственный интеллект (ИИ), Большие данные

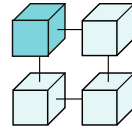
В своих дочерних компаниях Alibaba использует Искусственный интеллект для описания любого товара. *Реализовано: Китай (Tmall, Taobao, 1688)*

Совместно с Guess Alibaba разработала смарт-зеркало, которое поможет подобрать наряд и аксессуары. *Реализовано: Китай (Гонконг)*

Интеллектуальный чат-бот Dian Xiaomi от Alibaba отвечает на вопросы покупателей и решает их проблемы. *Реализовано: Китай (Xiaomi, Semir)*

Используя большие данные Cainiao, Alibaba может определять самые быстрые и дешевые маршруты для быстрой доставки. *Реализовано: Китай*

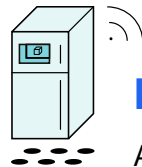
Cainiao Network, дочерняя компания Alibaba Group по логистике, использует технологию ИИ для прогнозирования размера коробок, которые используются для упаковки заказов. Компания заявила, что ее решение сокращает использование упаковочных материалов более чем на **10%**



Блокчейн

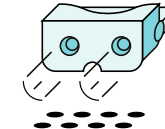
Подразделение Alibaba использует систему на базе блокчейн для отслеживания информации о поставках. *Реализовано: Италия, Китай (Lynx International)*

Дочерняя компания Alibaba использует систему на базе блокчейн, которая позволит участникам цепочек поставок облегчить доступ к финансовым услугам Ant Financial. *Реализовано: Китай*



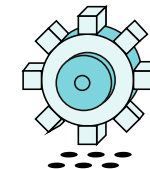
Интернет вещей

Alibaba Cloud и Intel разработали вычислительную платформу IoT, которая поможет предприятиям упростить выполнение сложных вычислительных задач (обучение ИИ, машинное обучение и др.). *Реализовано: Китай (Chongqing Refine-Yumei Die Casting)*



VR/AR

В России Aliexpress открыли магазинов с элементами расширенной реальности, в которых можно рассмотреть и купить товары. *Реализовано: Россия*



Роботы

Alibaba Group использует роботов-официантов для доставки еды в ресторанах. *Реализовано: Китай*



ANT



moscowanalytics.ru