

# Рекомендации для покупателей - конверсия против навязчивости



Data Insight

*Уас/М 4 июня 2015*

# Исследование использования рекомендаций в магазинах Рунета

250 крупнейших интернет-магазинов

Ручной и технологический анализ

28 вариантов рекомендаций на сайтах

Наличие ретаргетинга

Данные по конверсии из исследований DI

Период исследования – май 2015

*Это оценочное исследование по относительно небольшой выборке, которое сделано специально для YAC|M*

# Использование рекомендаций

# Главная страница

| <b>Используемые рекомендации</b>   | <b>Доля магазинов</b> |
|--|-----------------------|
| Популярные товары (бестселлеры, хиты продаж)                                     | 45%                   |
| Акции, распродажи, товары со скидкой   | 42%                   |
| Новинки  | 29%                   |
| Персональные (купившие так же покупают, возможно вам понравится, товары для вас) | 18%                   |
| Выранее смотрели   | 7%                    |
| Недавно купили, сейчас смотрят   | 6%                    |
| Не используют ничего   | 23%                   |

Главная страница слабо используется для продвижения товаров. Видимо, это связано с тем, что через главную страницу идет относительно небольшой поток клиентов

# Страница товарной категории

| Используемые рекомендации                    | Страница категории |
|--|--------------------|
| Акции, распродажи, товары со скидкой         | 25%                |
| Популярные товары (бестселлеры, хиты продаж) | 20%                |
| Вы ранее смотрели                            | 15%                |
| Новинки                                      | 12%                |
| Рекомендуем, товары для вас                  | 10%                |
| Другие недавно купили, сейчас смотрят        | 4%                 |
| Не используют ничего                         | 45%                |

Если главная страница используется слабо, то страница товарной категории вообще практически не используется для рекомендательных сервисов

# Страница товара

| Используемые рекомендации  | Доля магазинов |
|--|----------------|
| Отзывы   | 42%            |
| Персональное (купившие так же покупают, возможно вам понравится, товары для вас) | 35%            |
| Похожие товары, другие производители товара                                      | 27%            |
| Сопутствующие товары, аксессуары, купите вместе                                  | 26%            |
| Вы ранее смотрели  | 24%            |
| С этим товаром смотрят, выбирают   | 6%             |
| Видео  | 6%             |
| Недавно купили/ сейчас смотрят   | 6%             |
| Обсуждения   | 3%             |
| Не используют ничего   | 1%             |

На карточке товара, какая-либо система рекомендаций используется практически у всех магазинов.

# Корзина

|   | Доля<br>магазинов |
|---|-------------------|
| <b>Используемые рекомендации</b>  |                   |
| Персональные рекомендации (купившие так же покупают, возможно вам понравится, товары для вас) | 15%               |
| Сопутствующие товары, аксессуары, купите вместе, не забудьте купить                           | 11%               |
| Вы смотрели   | 4%                |
| Не используют ничего  | 69%               |

Непосредственно в корзине две трети магазинов не размещают никаких допродаж.

# Ретаргетинг



# Ретаргетинг

| Топ магазинов     | Доля<br>использующих<br>ретаргетинг |
|-------------------|-------------------------------------|
| 1 - 50 магазины   | 48%                                 |
| 51 - 150 магазины | 27%                                 |
| 151-250 магазины  | 17%                                 |

Доля магазинов, использующих ретаргетинг стремительно снижается от крупнейших к мелким. Магазины на 151-250 местах- это примерно 100-300 заказов в день.

# Эффект от рекомендаций

# Главная страница

|                             | вы смотрели | популярные<br>товар | рекомендации | акции,<br>распродажи | Недавно<br>купили |
|-----------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------------------|-------------------|
| конверсия без использования | 3,5%        | 3,4%                | 3,6%         | 3,7%                 | 3,8%              |
| конверсия с использованием  | 4,6%        | 3,7%                | 3,5%         | 3,5%                 | 3,1%              |
| эффект использования        | 1,31        | 1,08                | 0,98         | 0,94                 | 0,83              |
| не используют               | 73%         | 40%                 | 62%          | 41%                  | 51%               |
| используют                  | 4%          | 38%                 | 15%          | 37%                  | 26%               |

Блок «вы недавно смотрели» на главной повышает конверсию на 31%. Блок «У нас недавно купили» – понижает на 17%.

Рекомендации на главной не оказывают никакого влияния

# Карточка товара

|                             | вы смотрели | с этим товаром<br>смотрят | сопутствующие<br>товары | недавно купили | Персональные<br>рекомендации |
|-----------------------------|-------------|---------------------------|-------------------------|----------------|------------------------------|
| конверсия без использования | 3,7%        | 3,6%                      | 3,8%                    | 3,6%           | 3,5%                         |
| конверсия с использованием  | 3,2%        | 2,9%                      | 3,1%                    | 3,5%           | 3,7%                         |
| эффект использования        | 0,87        | 0,81                      | 0,82                    | 0,99           | 1,07                         |
| не используют               | 57%         | 70%                       | 55%                     | 73%            | 47%                          |
| используют                  | 20%         | 7%                        | 22%                     | 4%             | 31%                          |

Персональные рекомендации используют на карточке товара чаще всего, но результат от них не сильно лучше, чем от всего другого

# Топ50. Главная

|                             | вы смотрели | популярные<br>товар | рекомендации | акции,<br>распродажи | Недавно<br>купили |
|-----------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------------------|-------------------|
| конверсия без использования | 4,7%        | 3,9%                | 4,7%         | 5,6%                 | 5,2%              |
| конверсия с использованием  | 5,5%        | 5,4%                | 5,1%         | 4,4%                 | 4,3%              |
| эффект использования        | 1,17        | 1,36                | 1,10         | 0,79                 | 0,82              |
| не используют               | 72%         | 32%                 | 56%          | 30%                  | 50%               |
| используют                  | 12%         | 52%                 | 28%          | 54%                  | 34%               |

Обобщенная статистика первых 50 российских интернет-магазинов по числу заказов.

# БТиЭ. Главная

|                             | вы смотрели | популярные<br>товар | рекомендации | акции,<br>распродажи | Новинки     |
|-----------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------------------|-------------|
| конверсия без использования | 2,8%        | 2,6%                | 2,8%         | 3,1%                 | 3,4%        |
| конверсия с использованием  | 5,2%        | 3,3%                | 3,9%         | 3,0%                 | 2,5%        |
| <b>эффект использования</b> | <b>1,84</b> | <b>1,28</b>         | <b>1,38</b>  | <b>0,97</b>          | <b>0,75</b> |
| не используют               | 89%         | 37%                 | 78%          | 50%                  | 61%         |
| используют                  | 9%          | 63%                 | 22%          | 50%                  | 39%         |



Только магазины бытовой техники и электроники, телефонов, планшетов, компьютеров. Самая большая категория по количеству магазинов в Рунете.

# БТиЭ. Карточка

|                                | Вы смотрели | с этим товаром<br>смотрят | сопутствующие<br>товары | Персональные<br>рекомендации |
|--------------------------------|-------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------|
| конверсия без<br>использования | 2,9%        | 3,1%                      | 3,2%                    | 2,8%                         |
| конверсия с<br>использованием  | 3,3%        | 2,6%                      | 2,9%                    | 3,5%                         |
| эффект использования           | 1,12        | 0,84                      | 0,90                    | 1,25                         |
| не используют                  | 74%         | 87%                       | 52%                     | 61%                          |
| используют                     | 26%         | 13%                       | 48%                     | 39%                          |

Удивительно, но «сопутствующие товары» на карточке товаров работают в среднем в сторону снижения конверсии, в отличие от персональных рекомендаций и напоминаний.

# Fashion. Главная

|                                | популярные<br>товар | рекомендации | акции,<br>распродажи | Недавно<br>купили |
|--------------------------------|---------------------|--------------|----------------------|-------------------|
| конверсия без<br>использования | 3,1%                | 3,3%         | 3,3%                 | 3,9%              |
| конверсия с<br>использованием  | 5,0%                | 4,1%         | 3,9%                 | 2,9%              |
| <b>эффект использования</b>    | 1,62                | 1,25         | 1,20                 | 0,75              |
| не используют                  | 74%                 | 70%          | 57%                  | 65%               |
| используют                     | 26%                 | 30%          | 43%                  | 35%               |

Крупнейшие магазины одежды, обуви и аксессуаров в Рунете.

Вторая по размеру группа в Рунете.



# Fashion. Категория

|                                | распродажи | новинки | Популярные | вы недавно<br>смотрели | Персональные<br>рекомендации |
|--------------------------------|------------|---------|------------|------------------------|------------------------------|
| конверсия без<br>использования | 3,5%       | 3,9%    | 3,7%       | 3,5%                   | 3,3%                         |
| конверсия с<br>использованием  | 3,6%       | 2,8%    | 2,4%       | 3,8%                   | 5,2%                         |
| эффект использования           | 1,01       | 0,72    | 0,64       | 1,10                   | 1,56                         |
| не используют                  | 61%        | 70%     | 91%        | 74%                    | 87%                          |
| используют                     | 39%        | 30%     | 9%         | 26%                    | 13%                          |

Популярные товары – не то, что интересует покупателей одежды.

# Fashion. Карточка

|                             | Вы смотрели | сопутствующие<br>товары | Персональные<br>рекомендации |
|-----------------------------|-------------|-------------------------|------------------------------|
| конверсия без использования | 4,9%        | 3,9%                    | 3,0%                         |
| конверсия с использованием  | 2,8%        | 2,2%                    | 4,0%                         |
| эффект использования        | 0,57        | 0,57                    | 1,33                         |
| не используют               | 35%         | 78%                     | 48%                          |
| используют                  | 65%         | 17%                     | 52%                          |

На карточке товара для одежды и обуви работают персональные рекомендации. Все остальное работает, скорее, в минус.

# ИТОГО

1. Акции не работают
2. Одни и те же инструменты дают противоположные результаты в разных категориях
3. Крупные магазины лучше используют рекомендации и получают от нее больше
4. Другие способы повышения конверсии дают больший эффект

# Что такое Data Insight?

Первое в России агентство, специализирующееся на исследованиях, консалтинге и аналитике в области Интернета



Где все это можно узнать:

[a@datainsight.ru](mailto:a@datainsight.ru)

+7 495 5405906

Борис Овчинников

[b@datainsight.ru](mailto:b@datainsight.ru)

Федор Вирин

[f@datainsight.ru](mailto:f@datainsight.ru)