

Мобильный канал в ритейле

Как пользователи это делают

2017

DA
TA
insight



Поведение потребителей

Начало использования смартфона



Не пользуюсь	25,3%
Менее 1 года назад	10,6%
От 1 до 2 лет назад	9,1%
От 2 до 3 лет назад	12,5%
От 3 до 5 лет назад	17,6%
От 5 до 7 лет назад	11,5%
От 7 до 10 лет назад	8,0%
Более 10 лет назад	5,4%

Вспомните, пожалуйста, хотя бы примерно, как давно Вы начали пользоваться интернетом на мобильном телефоне (смартфоне)

Как вы используете смартфон



Я использую телефон (смартфон) для доступа в интернет крайне редко и нерегулярно	13,9%
Я использую телефон (смартфон) для доступа в интернет только тогда, когда нет под рукой компьютера	24,7%
Я часто использую смартфон для доступа в интернет, но все же больше использую компьютер	16,8%
Для доступа в Интернет я одинаково активно использую смартфон и другие устройства	34,1%
Телефон для меня – основное или единственное устройство для доступа в интернет	8,1%

Какое из приведенных ниже высказываний лучше описывает то, насколько активно Вы используете свой телефон (смартфон) для доступа в интернет? (данные в процентах от пользователей мобильного интернета.)

Устройства для совершения покупок



Настольный компьютер дома	40,2%
Настольный компьютер на работе	13,6%
Ноутбук	37,6%
Планшет	14,2%
Смартфон	34,9%
Носимые устройства (часы, браслеты, очки)	2,2%
Смарт-ТВ с доступом в интернет	2,5%

Какие устройства Вы использовали хотя бы раз за последние 12 месяцев для совершения покупок в интернете или для совершения онлайн-платежей, использовали для заказа товаров и услуг?

Места совершения покупок



Дома	82,9%
На работе, в офисе	26,4%
В университете, институте	5,9%
В кафе, развлекательных заведениях	8,0%
В магазинах, торговых центрах	11,1%
В общественном транспорте	12,2%
В очередях, пробках	10,0%
На даче	6,8%
В поездках по России	7,7%
В заграничных поездках	2,9%
В других местах	6,3%

Где Вы пользуетесь интернетом для поиска информации о товарах и магазинах, для заказов в интернет-магазинах или для онлайн-платежей?

Заказы в интернет-магазинах



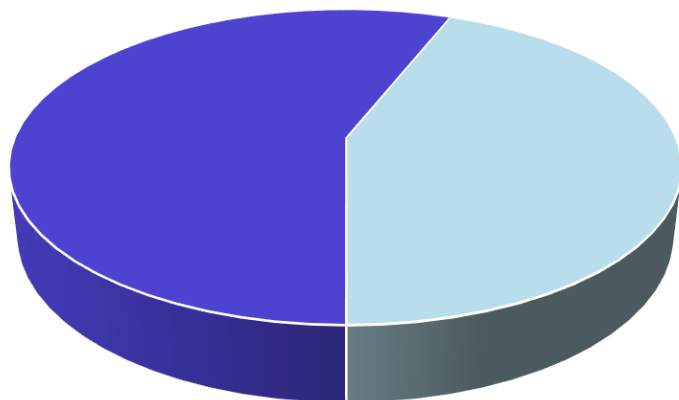
Заказали со смартфона (телефона) через сайт	13,4%
Заказали со смартфона через мобильное приложение	12,3%
Заказали с планшета через сайт	5,4%
Заказали с планшета через мобильное приложение	3,5%
Заказали с ноутбука	32,4%
Заказали со стационарного компьютера (десктопа)	30,2%
Заказали голосом по телефону	2,8%

Если говорить о Вашей последней по времени покупке в интернет-магазине, то как именно Вы совершили этот заказ?

Несколько устройств во время покупки

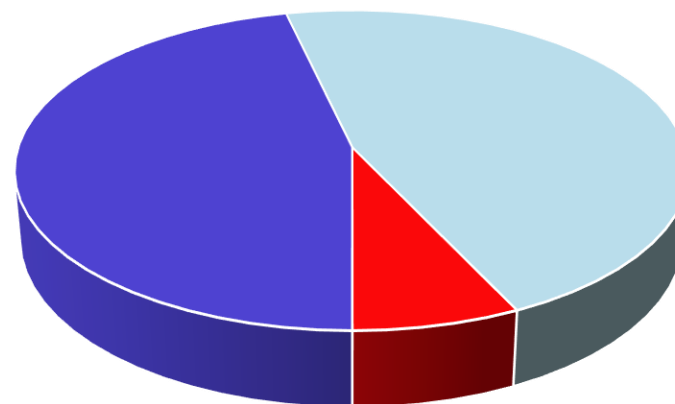


Купили со смартфона



- Только смартфон
- Несколько устройств

Купили не со смартфона



- одно устройство
- несколько + смартфон
- несколько без смартфона

А в процессе поиска и выбора товара, который Вы тогда заказали, и выбора интернет-магазина для покупки использовали ли Вы доступ в интернет со смартфона?



Доля покупок с использованием
нескольких устройств – 49%

Доля покупок с использованием смартфона
(хотя бы на каком-то этапе) – 59%

Поведение потребителей и стратегия

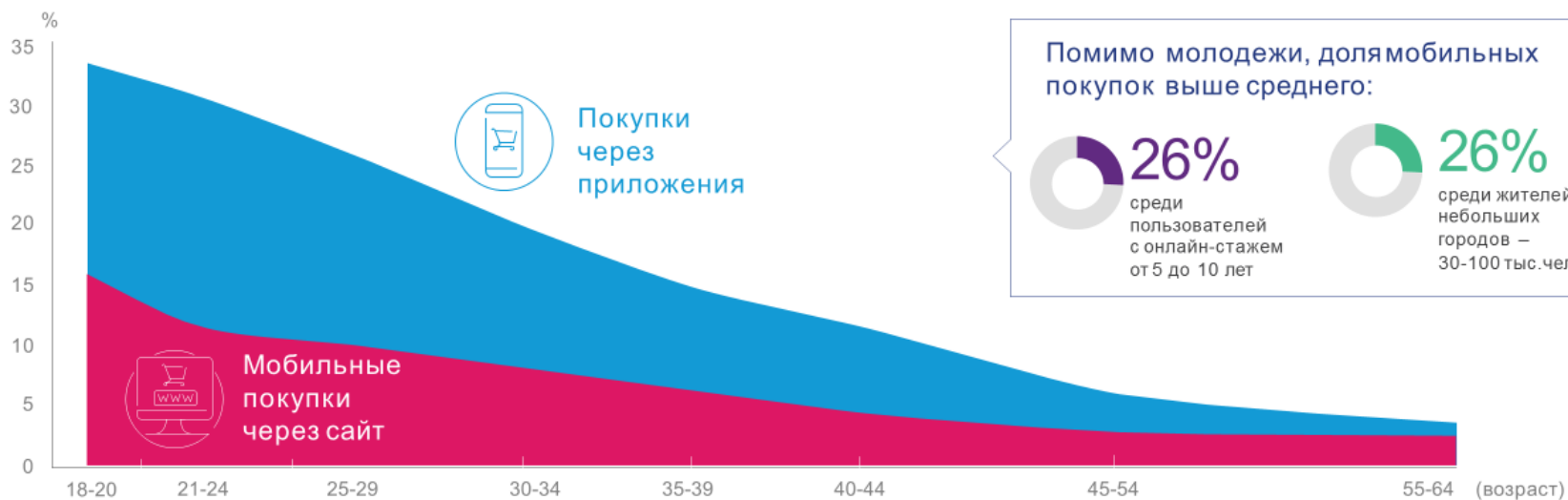
1. Покупки совершаются где угодно, но часто - дома
2. Время контакта с покупателем сократилось
3. Смартфон – лишь один из экранов для 60% покупок
4. Новый сегмент быстрых/спонтанных покупок
5. Смартфон – очевидная вещь для потребителей (странно, они что-то не могут через смартфон)
6. Заказ через смартфон – больше для молодежи
7. ... Но зато для них – обязательно
8. **Смартфон не только для заказа!**



Три слайда про будущее

Для молодежи до 25 лет смартфон – устройство №1 для онлайн-покупок

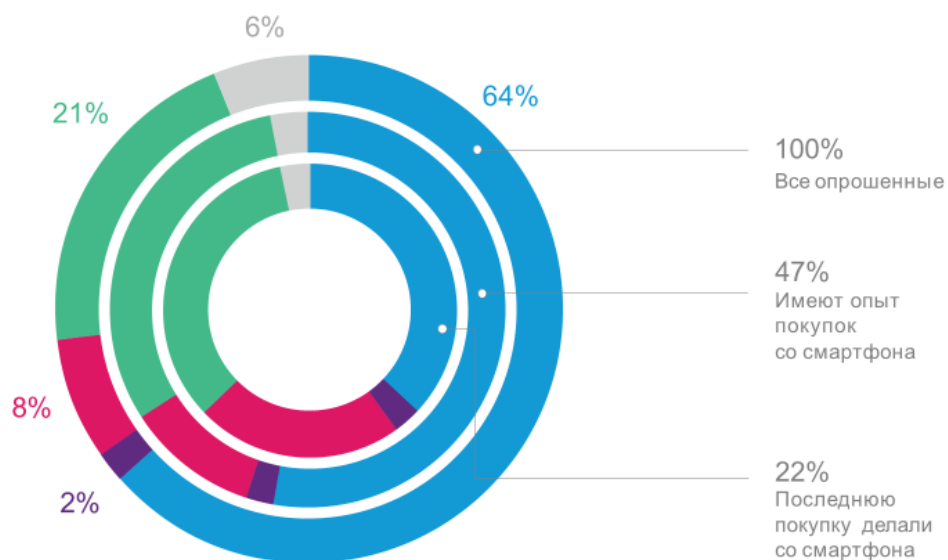
Доля покупок со смартфона в зависимости от возраста



©2017 PayPal Inc. N = 2823 (онлайн-покупатели, владеющие смартфоном; обе выборки)

Для большинства по-прежнему удобнее покупки с «большого экрана»

На Ваш взгляд, как удобнее совершать покупки в интернет-магазинах?



Удобнее с обычного ноутбука или компьютера



Одинаково удобно и со смартфона, и с обычного компьютера / ноутбука



Удобнее со смартфона



Одинаково неудобно и со смартфона, и с обычного компьютера / ноутбука




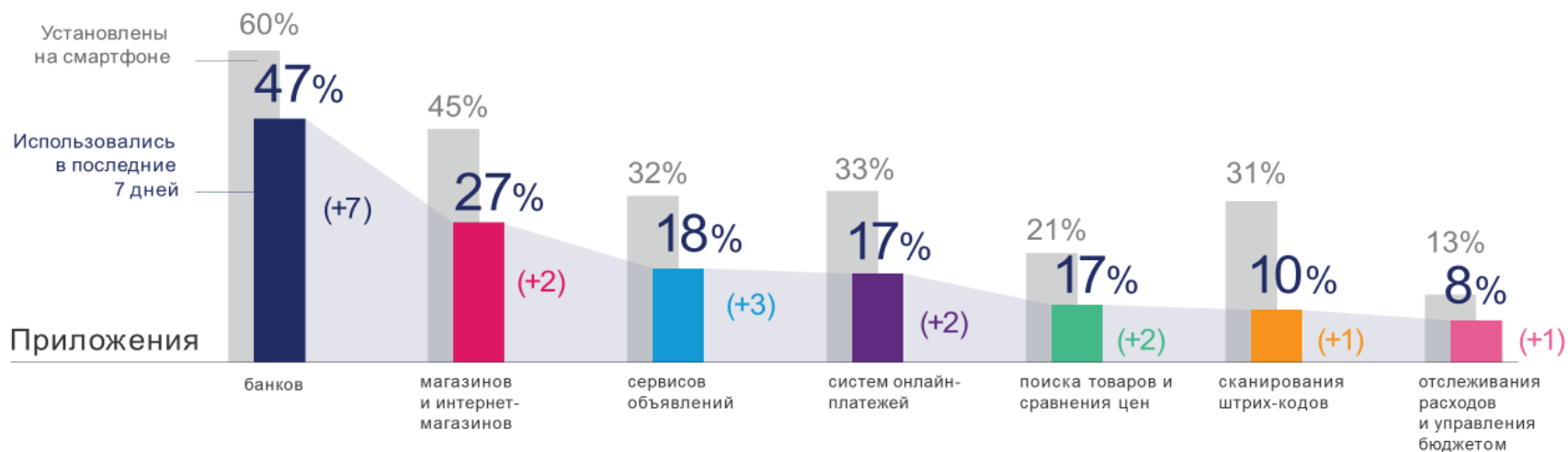
Затрудняюсь ответить



©2017 PayPal Inc. N = 3126 (пользователи смартфонов, обе выборки)

Как мы считаем деньги на смартфонах?

 66% всех владельцев смартфонов используют приложения для платежей и покупок



 ©2017 PayPal Inc. N = 2557 (пользователи смартфонов, выборка A)

Будущее и стратегия

1. Покупка со смартфона – дело привычки, страшен первый шаг
2. Те, кто родился в этом веке будут покупать с мобильного, через приложения
3. Рост мобильных продаж – всего лишь дело интерфейсов, банки это хорошо показали
4. Приложение и мобильный сайт – это разные каналы
5. **Мобильная стратегия на завтра нужна сегодня!**



Мобильный канал в магазинах

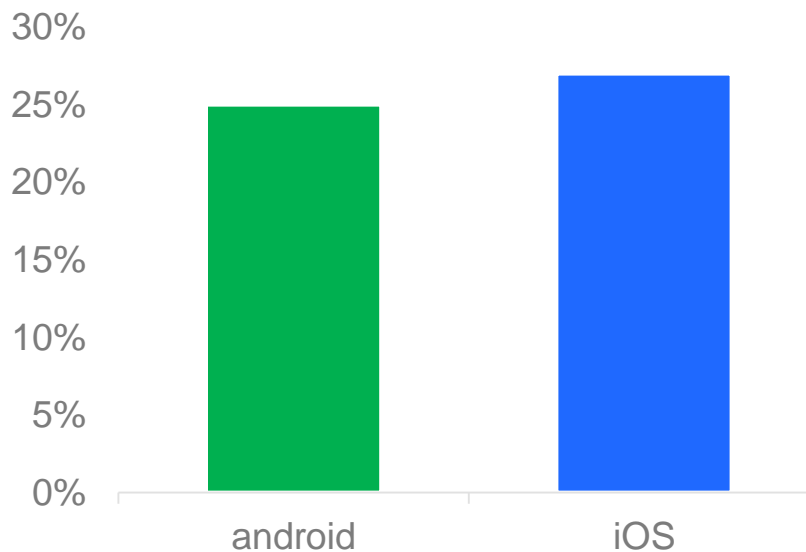
Мобильные продажи в интернет-магазинах

Топ 300 интернет магазинов,
доля заказов, сделанных
через мобильные устройства
(по данным магазинов):

21,8% в 2015 г.

30,5% в 2016 г.

Доля крупнейших оффлайновых
сетей с приложениями



Продажи через приложения

	Доля в мобильных заказах, 2015	Доля в мобильных заказах, 2016	Изменение, раз
Мобильные приложения	3%	4%	1,27
Мобильная версия сайта	27%	30%	1,13
Основной сайт – доступ со смартфона	38%	40%	1,05
Основной сайт – доступ с планшета	32%	26%	0,81

Среднее по данным 300 крупнейших интернет-магазинов

Функционал мобильного приложения

	Android	iOS
Адреса точек продаж	92%	95%
Каталог товаров без возможности заказать	76%	98%
Список покупок	86%	63%
Обратная связь/сообщение в службу поддержки	43%	68%
Возможность найти товар по штрих-коду	50%	54%
Баланс в бонусной программе	59%	44%
Резервирование товаров	53%	37%
Заказ товара с доставкой	44%	46%
Приложение вместо бонусной карты	30%	51%

Среднее по данным крупнейших розничных торговых сетей

Будущее и стратегия

1. Отсутствие мобильного канала – потеря 15-30% продаж
2. В мобильных интерфейсах нет готовых рецептов, каждый подход индивидуален
3. Про планшеты мы можем забыть. Жаль
4. Приложения – самый быстрорастущий канал
5. **Потребители намного более подкованы, чем магазины**

O Data Insight

Первое в России агентство, специализирующееся на **исследованиях** и **консалтинге** в области eCommerce и других интернет-рынков
Основано в 2010 г.

Узнать больше:
a@datainsight.ru +7 495 5405906
www.slideshare.net/Data_Insight
www.facebook.com/DataInsight
www.datainsight.ru