

Брак по расчёту

Как соединить онлайн и офлайн и повышать эффективность в многоканальном мире.

Юрий Берченко,

руководитель отдела по работе с ключевыми клиентами
сектора ритейл, Google Россия

20 июня 2017 г.





thinkperformance
with Google






✓ ✕ 17:18

Google

сетка для дачи ✕ 🔍

ВСЕ КАРТИНКИ ВИДЕО НОВОСТИ КАРТЫ

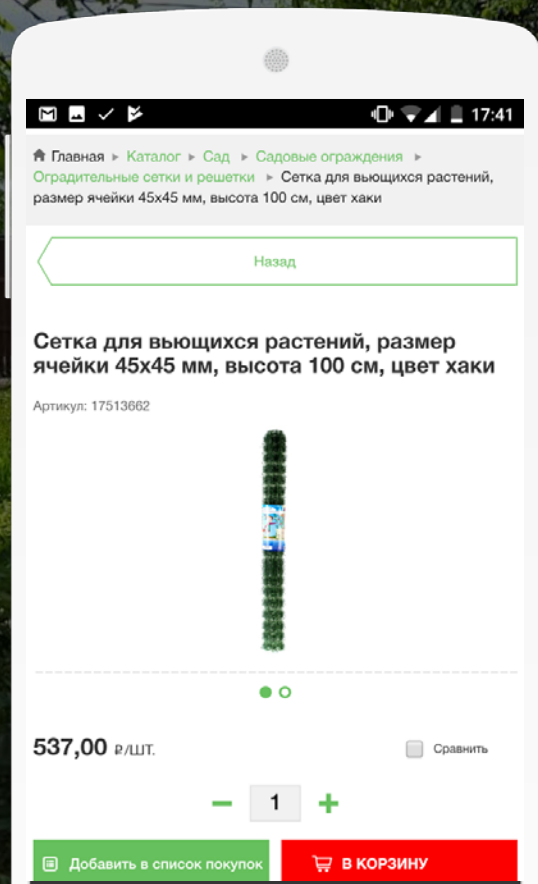
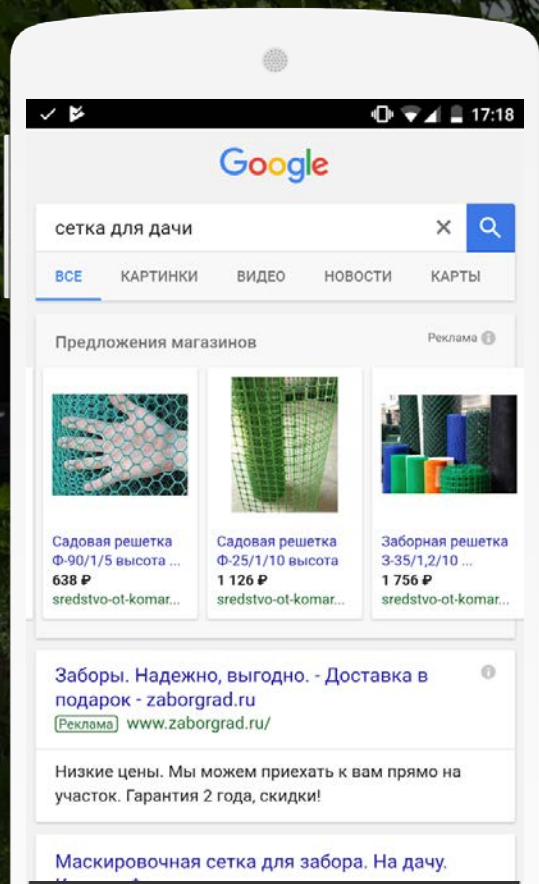
Предложения магазинов Реклама ⓘ

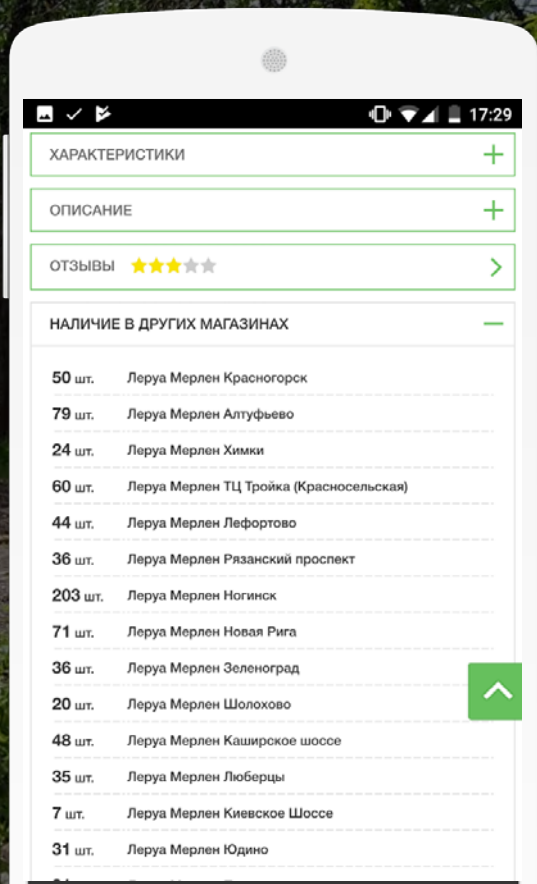
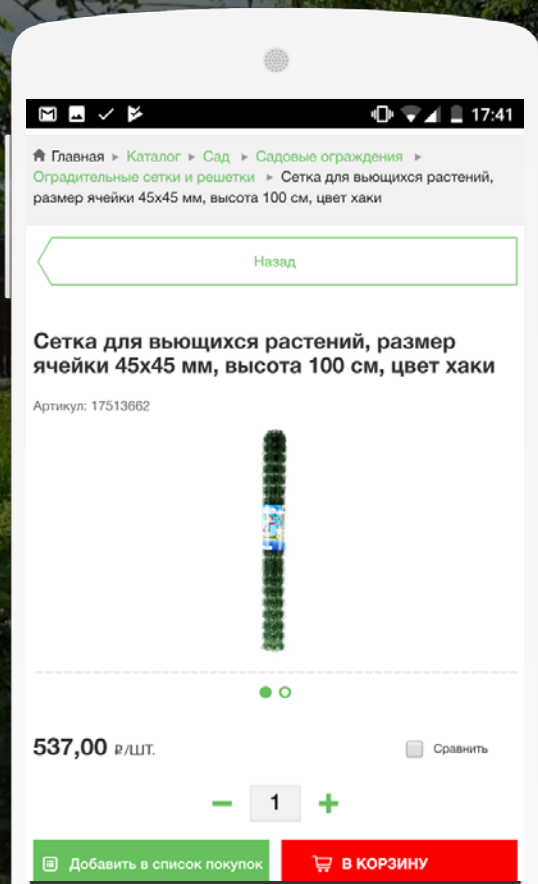
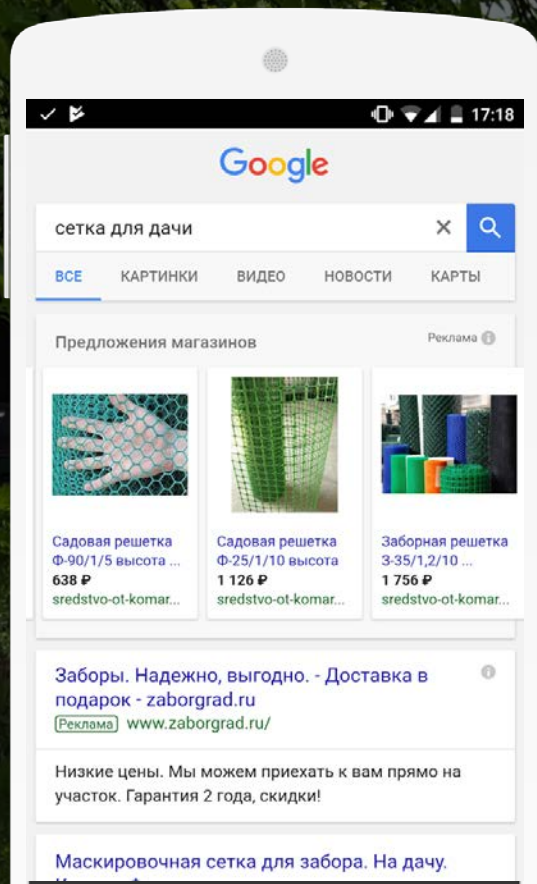
		
Садовая решетка Ф-90/1,5 высота ... 638 ₺ sredstvo-ot-komar...	Садовая решетка Ф-25/1/10 высота ... 1 126 ₺ sredstvo-ot-komar...	Заборная решетка 3-35/1,2/10 ... 1 756 ₺ sredstvo-ot-komar...

Заборы. Надежно, выгодно. - Доставка в подарок - zaborgrad.ru ⓘ
Реклама www.zaborgrad.ru/

Низкие цены. Мы можем приехать к вам прямо на участок. Гарантия 2 года, скидки!

Маскировочная сетка для забора. На дачу.







thinkperformance
with Google

2000



Поиск информации

Покупка

2000

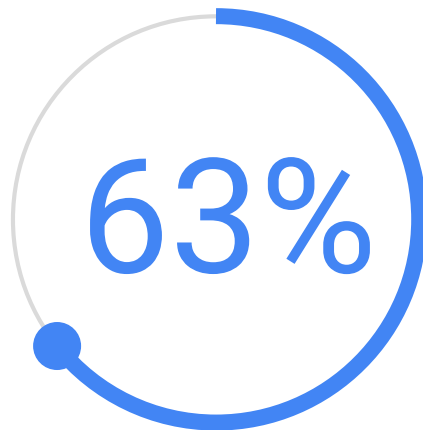


2017

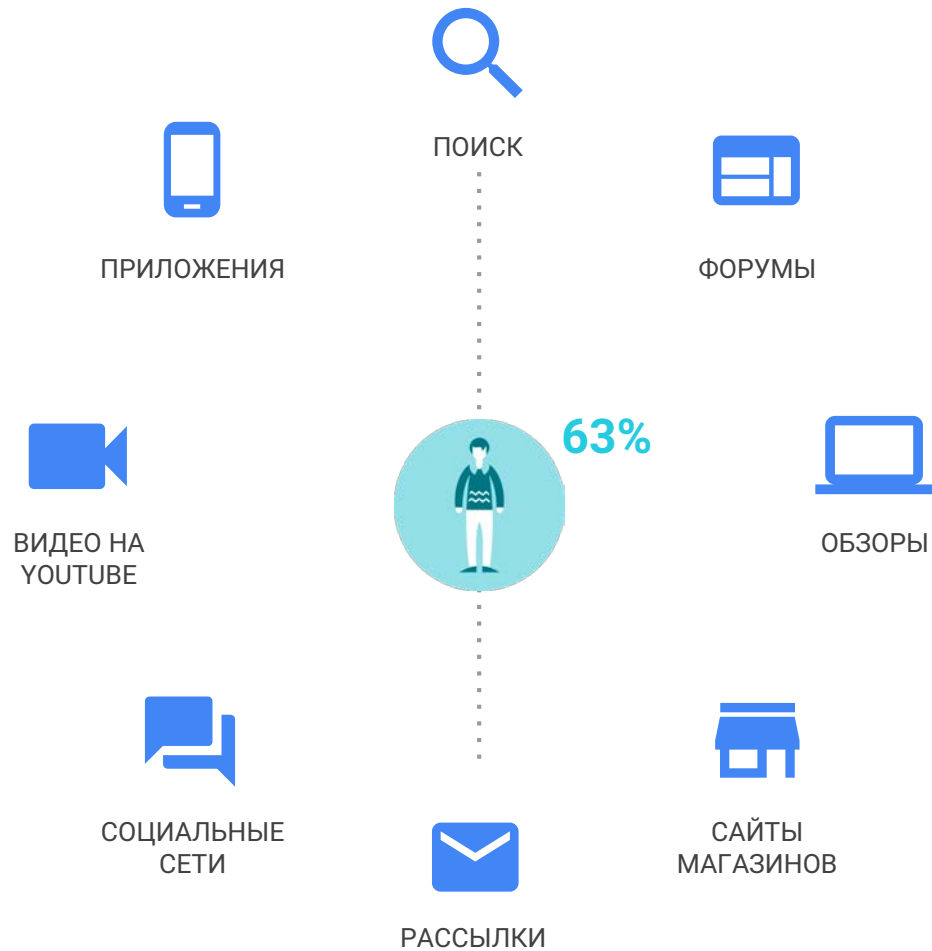


Поиск информации

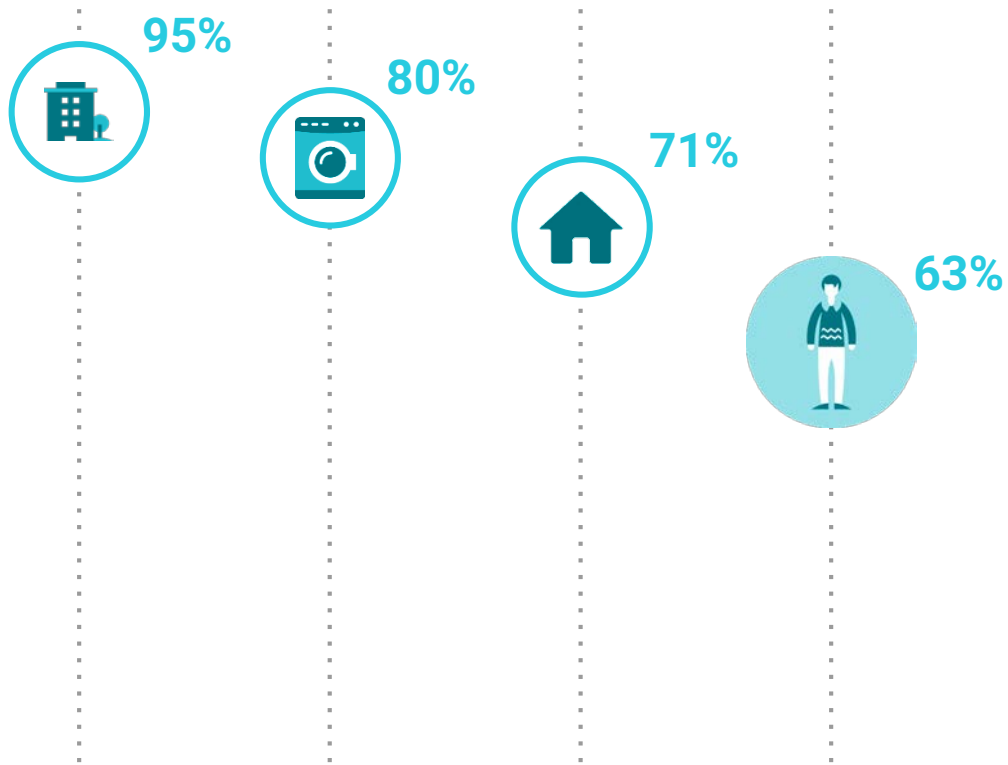
Покупка



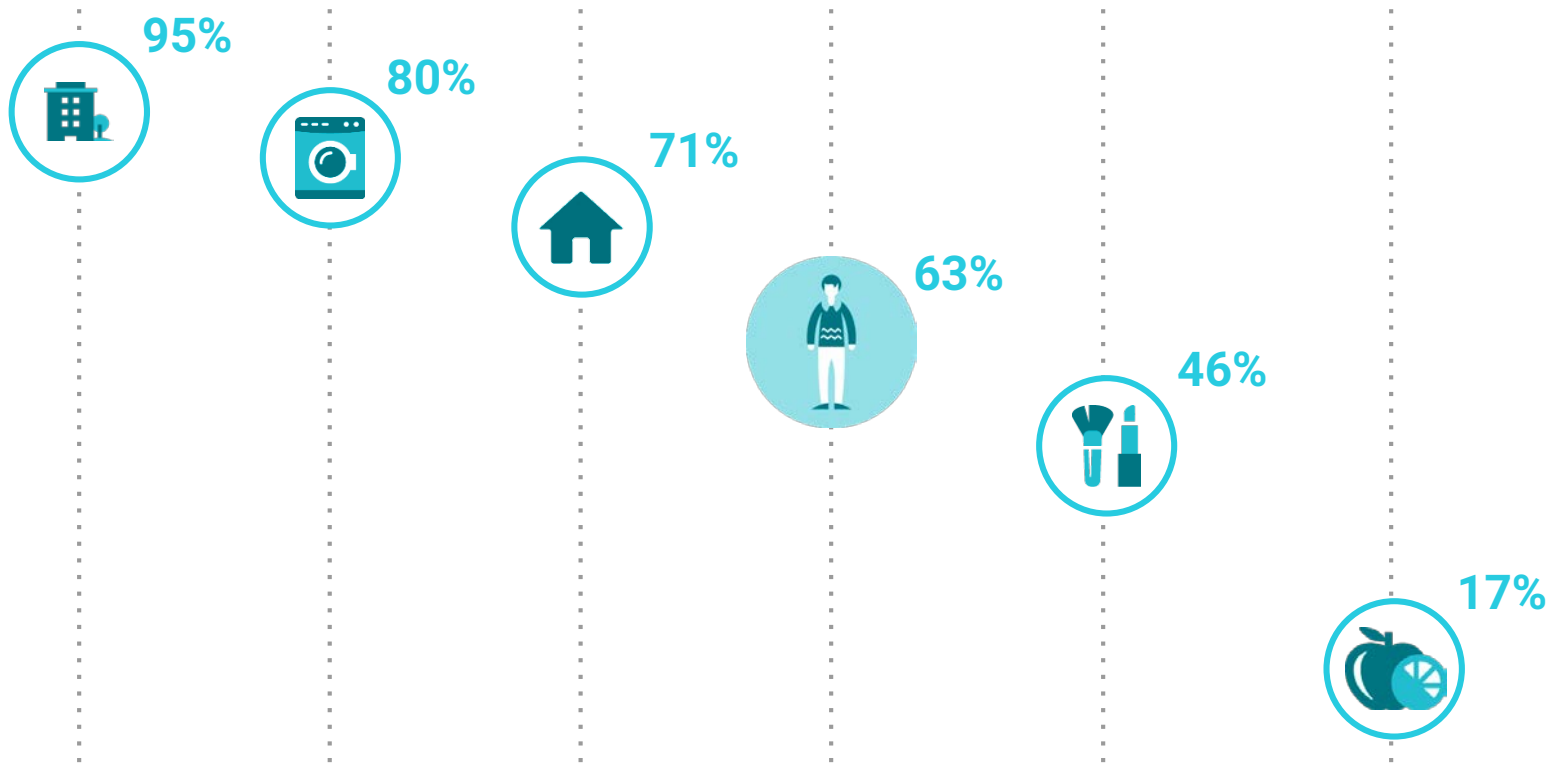
**Пользователей ищут
информацию онлайн перед
тем, как совершить покупку**



Источник: Consumer Barometer 2015, Россия



% пользователей, которые ищут информацию онлайн перед тем, как совершить покупку
Источник: Consumer Barometer 2015, Россия

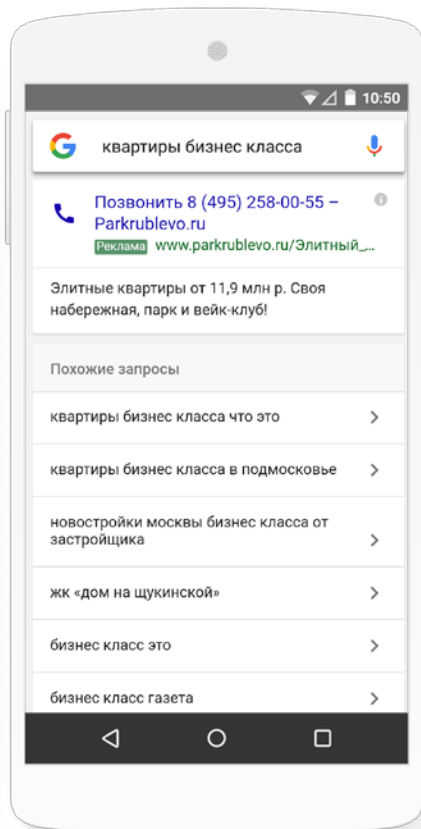
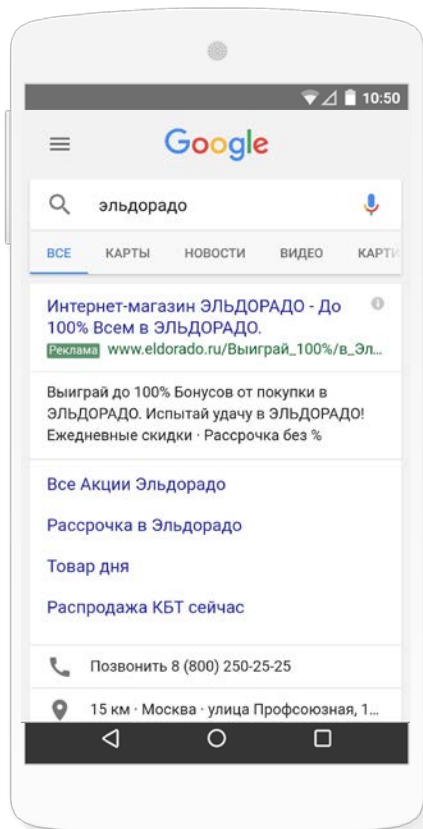


% пользователей, которые ищут информацию онлайн перед тем, как совершить покупку
Источник: Consumer Barometer 2015, Россия

Что же является **главной** движущей силой этого тренда?



НОВИНКА!



Отслеживание звонков-конверсий

Объявлению присваивается телефонный номер Google для переадресации, с помощью которого и происходит сбор статистики.

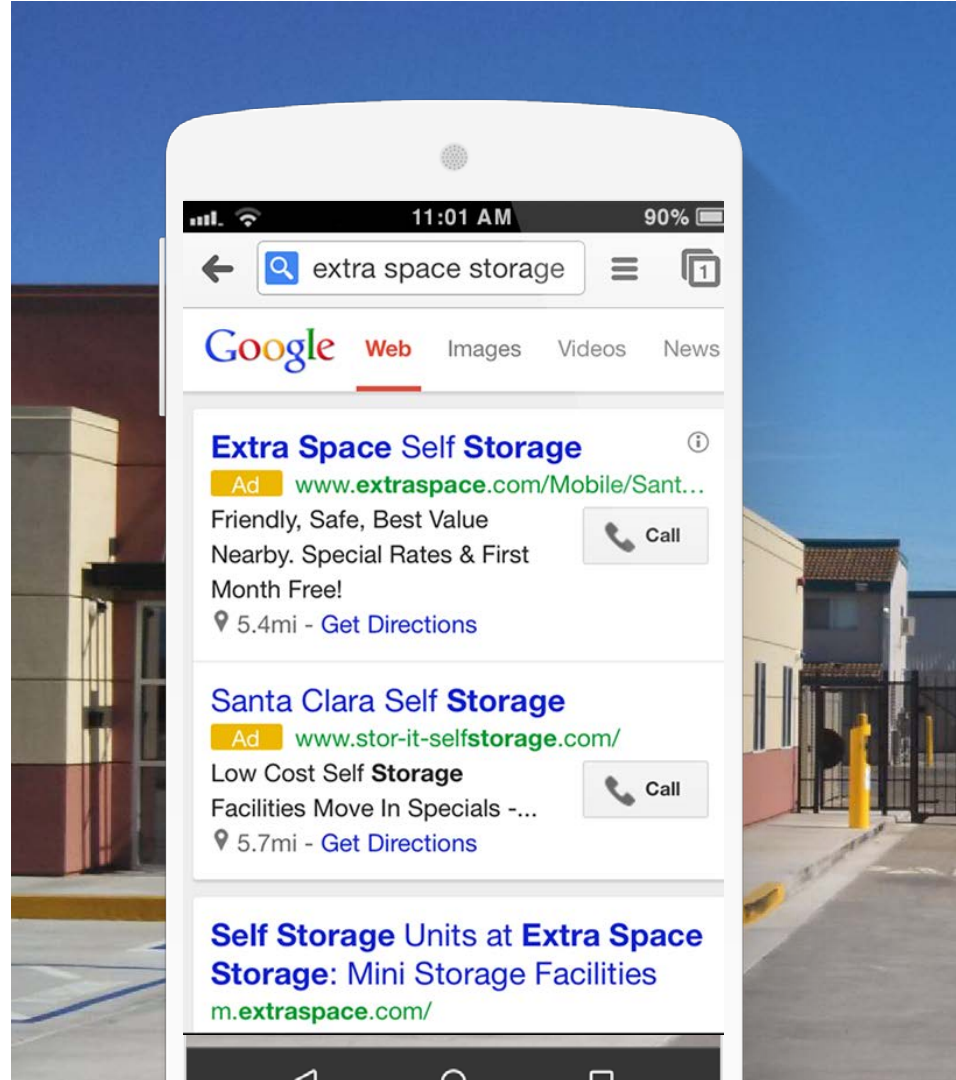
Также есть возможность измерить время начала звонка, его длительность и код города звонившего



Измерения с помощью Google Call Reporting

В результате измерений с помощью **Google Call metrics** выяснили, что **90% мобильных конверсий** происходят в результате **телефонного звонка**, а само наличие номера телефона в объявлении на поиске Google увеличивают **число заказов на 27%**

thinkperformance
with Google





~95%

всех покупок в России
происходит в оффлайне
в физических магазинах



ОНЛАЙН



ОФФЛАЙН



**ВСЕ
ДОХОД ОТ ПРОДАЖ**



нам не всё равно



49%

посетителей сайта заходят на сайт со смартфонов и планшетов

60%

онлайн заказов забираются в магазине

1 из 2

покупателей оффлайна перед покупкой заходит на сайт

Но скоро появится способ сделать
это **ещё проще**

НОВИНКА!

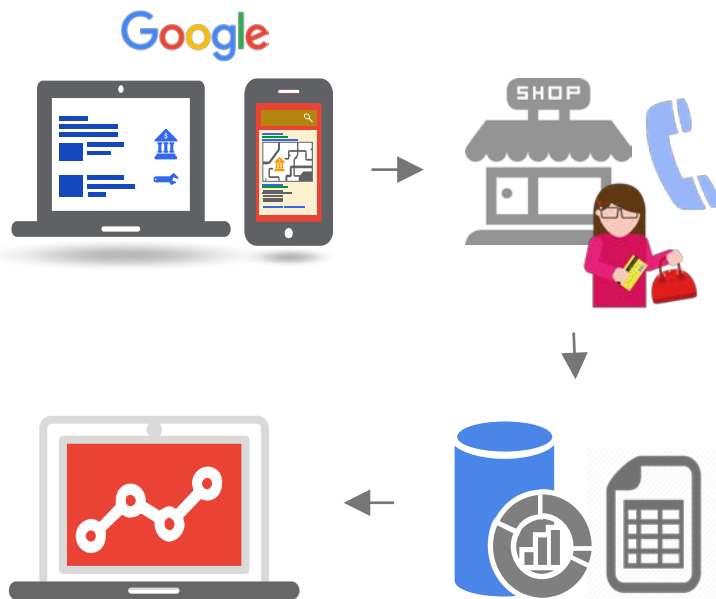
Store Sales Direct в Google AdWords Beta

В магазине покупатель сообщает адрес своей электронной почты

Хешированные адреса импортируются в Google AdWords вместе с информацией о покупке

Данные о продажах интегрируются с данными о кликах по вашим объявлениям в Интернете

thinkperformance
with Google



Каким ещё способом можно
оценить влияние онлайн
маркетинга на оффлайн бизнес?

Задача:

Оценить влияние поиска Google на онлайн и оффлайн бизнес с помощью **гео-эксперимента**





Гео-эксперимент на поиске Google

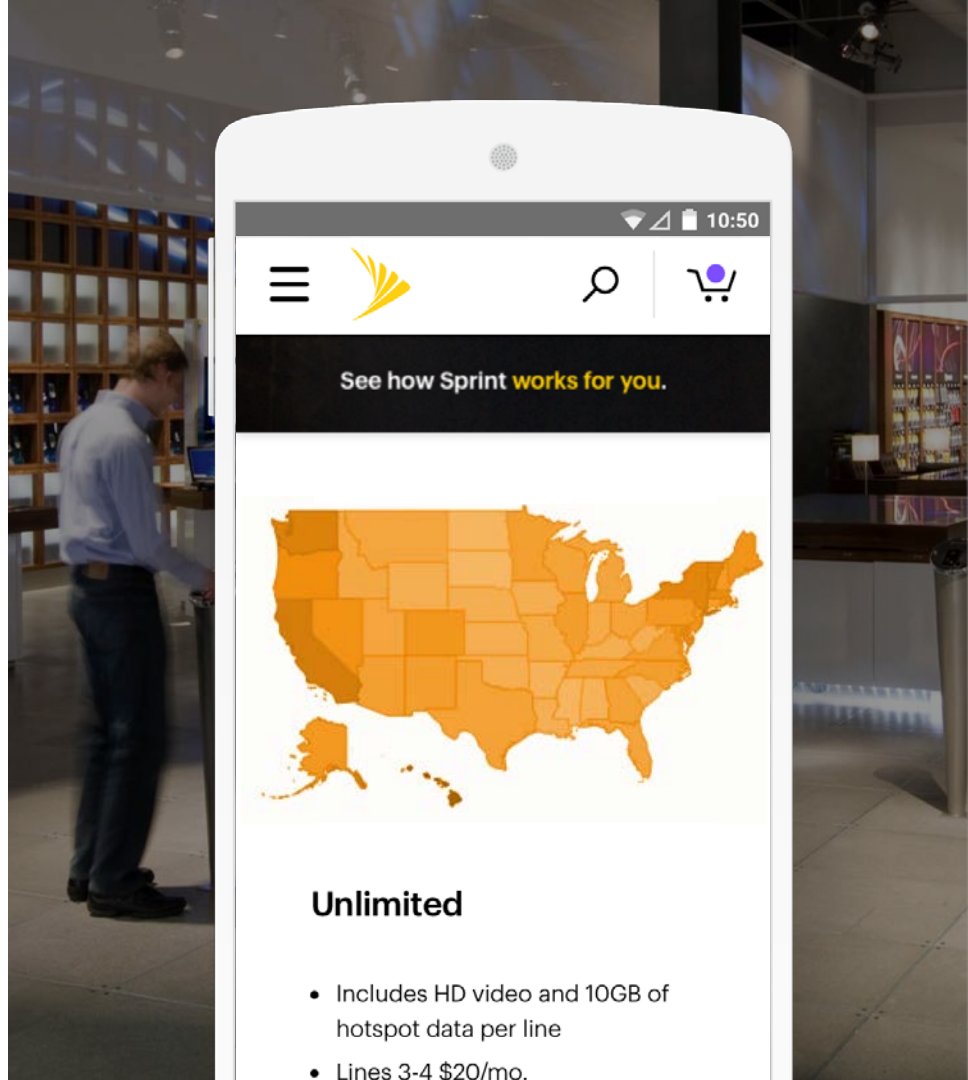
26%

рост онлайн продаж

32%

рост офлайн продаж в магазинах

thinkperformance
with Google



Sprint®



20%

онлайн бюджета на
эксперименты

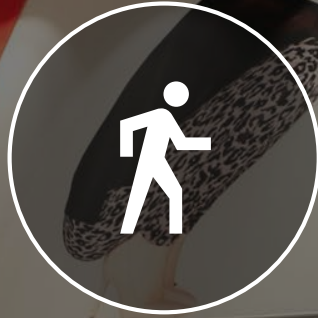
thinkperformance
with Google

Понимание влияния онлайн на
оффлайн находит отражение в **гео-
локальных стратегиях**



Online
£10

+



Walk in
£36

=



Total Sales
£46

THE STATEMENTS

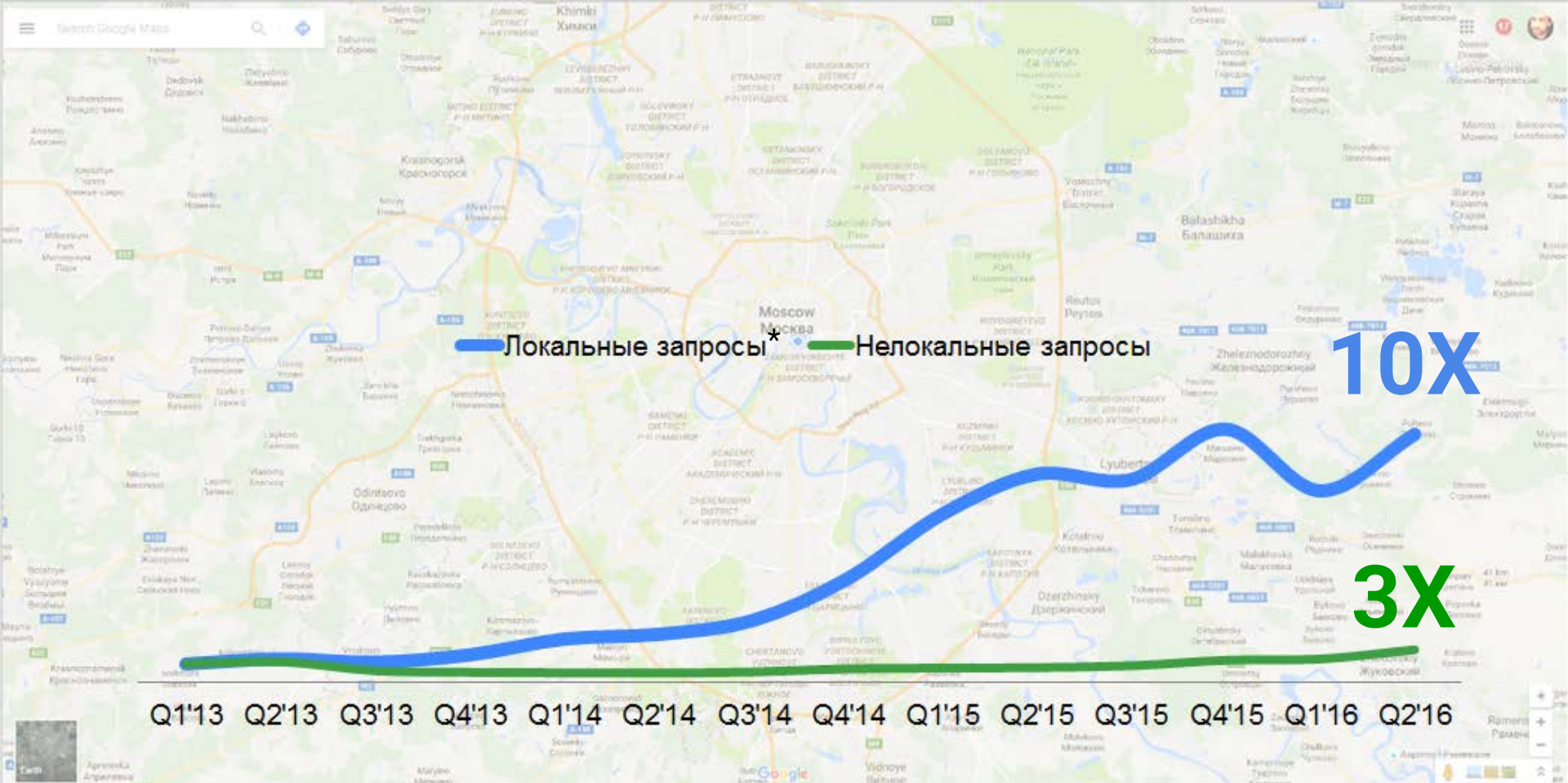
Your style.
The look that makes
the difference.

Your size.
With more availability
and exclusive sizes.
matalan.co.uk

Delivered your way.
Click & Collect or home delivery
You choose.
matalan.co.uk

Hello Liverpool.

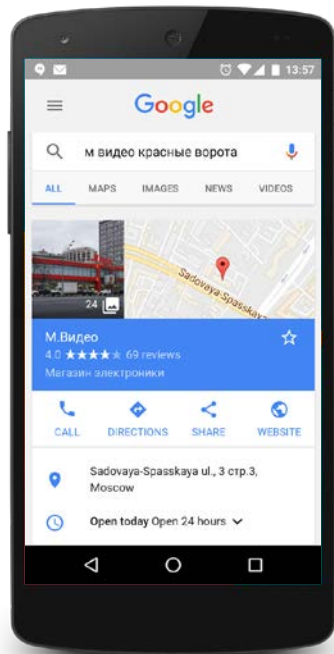
MATALAN



Источник: внутренние данные Google Поиск, Россия, 2016. Запросы = запросы с упоминанием конкретного места (эльдорато, магазин цветов, гум и т.п). Локальные запросы = те же запросы, но с упоминанием места (эльдорато химки, магазин цветов на тверской и тд)



86%

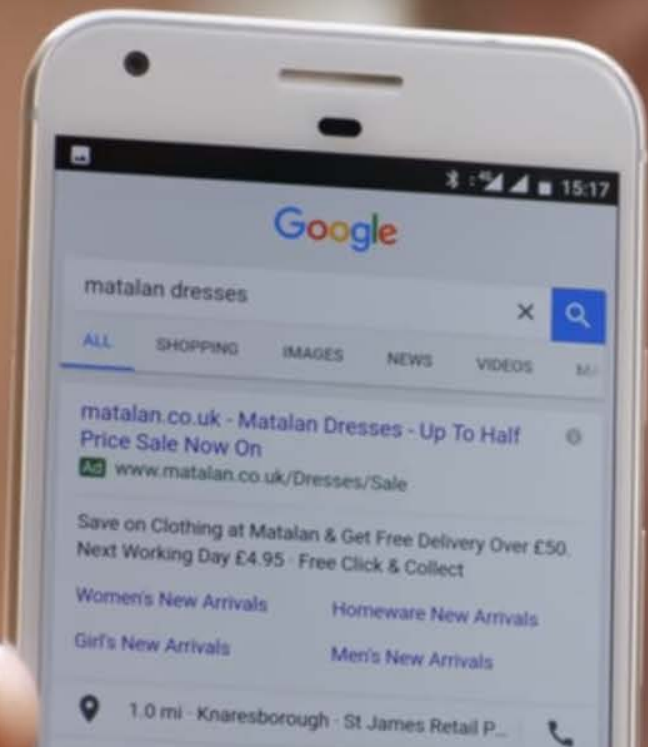


Локальных запросов совершаются
с мобильных устройств

A man in a light blue button-down shirt is standing in a store aisle, looking down at a white product box he is holding. The aisle is filled with shelves of various products, mostly white and light-colored. The background is slightly blurred, emphasizing the man and the product he is examining.

3 из 4

искавших на смартфоне
приходят в магазин в
тот же день



1,1
KM

Расстояние от
ближайшего
магазина



8,0
КМ

Расстояние от
ближайшего
магазина

Выводы



1

Большинство потребителей **ищут информацию о товарах онлайн**, но **покупки совершают в оффлайне** (ROPO-эффект)

2

Одна из наиболее успешных стратегий - **учитывать ROPO-поведение** потребителей и **развивать омни-канальную инфраструктуру**, адаптировать организацию и КПЭ

3

В России Google уже предлагает несколько **эффективных инструментов** для определения ROPO эффекта и **стимулирования онлайн и оффлайн потока покупателей** для роста продаж

Спасибо за
внимание!

Юрий Берченко

руководитель отдела по работе с ключевыми клиентами
сектора ритейл, Google Россия

thinkperformance
with Google