



**УТКОНОС:**  
И. И. ОНЛАЙН

# **M-COMMERCE в Утконос ОНЛАЙН**

2020 г

НЕСКОЛЬКО  
ФАКТОВ

АССОРТИМЕНТ

**40 000 SKU**

ОБОРОТ В 2019 ГОДУ

**10,2 млрд ₹**  
(С НДС)

**7 400 ₹**

СРЕДНИЙ ЧЕК

**44**

SKU В ЧЕКЕ

**680**

АВТОМОБИЛЕЙ

**200 тонн**

ТОВАРОВ В ДЕНЬ

**270 000**

**ПОКУПАТЕЛЕЙ  
В 2019 ГОДУ**

**51%** заказов делалось  
с мобильных телефонов

## О КАТЕГОРИИ E-GROCERY

# самая быстрорастущая категория в онлайн торговле

В 2019 году объём российского рынка онлайн-доставки продуктов питания и товаров повседневного спроса ритейлерами и службами доставки составил

**45 млрд руб.**

Рост 2019 vs 2018 составил **+50%**

Прогноз на 2020 vs 2019 **+200%**



# MOBILE M-COMMERCE



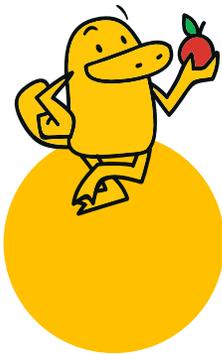
Существенно выросла доля приложений в категории «Еда» — на 224% в 2019 по сравнению с 2018 годом.

>30% всех заказов в e-commerce совершаются в мобилье

+50% составил рост год к году в категории e-grocery

~50% всех заказов в Утконос приходится на мобайл, и эта доля растёт

# M-COMMERS СТРАТЕГИЯ



## ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТА

Формирование CVP

Стимуляция первой  
Покупки

Перевод клиента  
в активные



## РАЗВИТИЕ

Предложение новых  
товаров и категорий

Увеличение частоты  
покупки



## ЕЩЕ БОЛЬШЕ РАЗВИВАЕМ

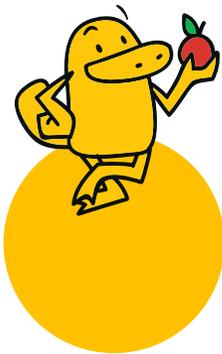
Развлекаем клиента

Чувствуем пульс  
клиента



**А ЕСЛИ ВДРУГ...**

# M-COMMERS СТРАТЕГИЯ



## ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТА

Формирование CVP

Стимуляция первой  
Покупки

Перевод клиента  
в активные



## РАЗВИТИЕ

Предложение новых  
товаров и категорий

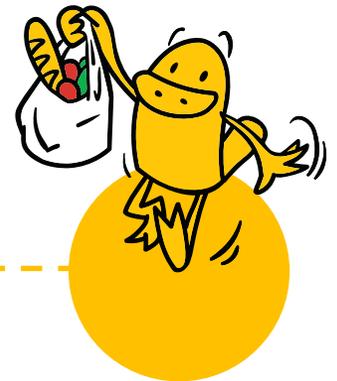
Увеличение частоты  
покупки



## ЕЩЕ БОЛЬШЕ РАЗВИВАЕМ

Развлекаем клиента

Чувствуем пульс  
клиента



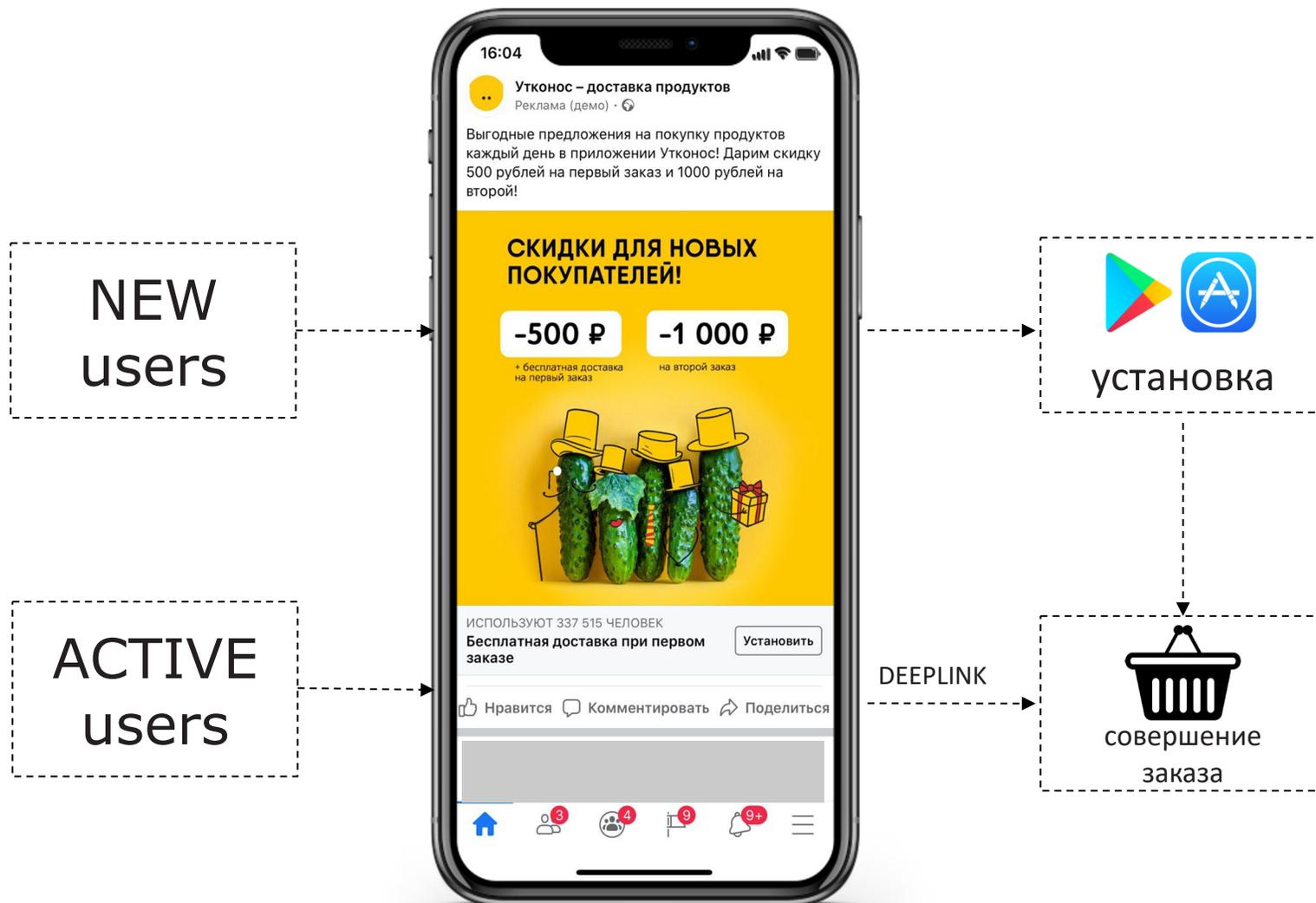
## ВОЗВРАЩАЕМ!

# M-COMMERS СТРАТЕГИЯ



# M-COMMERS СТРАТЕГИЯ

После установки приложения пользователем мы получаем детализированные данные о нем, что позволяет сегментировать и использовать полученную аудиторию в будущем.



- Город;
- Регион;
- IP;
- Индекс;
- Модель телефона;
- Версия ОС;
- Оператор;
- Wi-Fi or Mobile;
- Время касания;
- Время инсталла;
- Время всех событий;
- ID Устройства;
- AF ID;
- И многое другое.

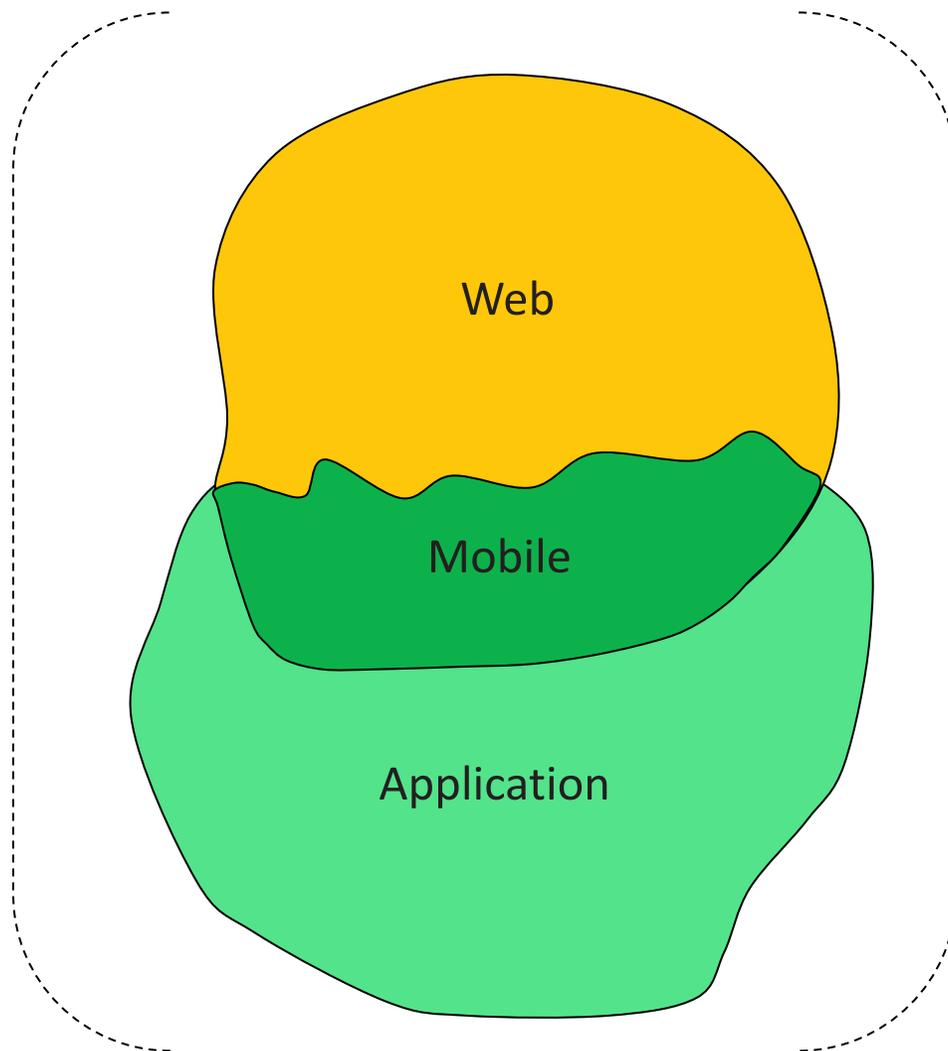
# M-COMMERS СТРАТЕГИЯ

## Единая стратегия

Используем согласованную стратегию продвижения на всех площадках, где веб и мобайл могут пересекаться, не допуская конкуренции

## Ретаргетинг

Сохраняем и возвращаем всех пользователей веба и мобайла, выступая как дополнительный источник трафика и заказов



## Только новички

Во всех РК исключаем пользователей, когда-либо делавших заказ в Утконос в вебе и мобайле

## Актуальность

Все акции важно запускать и останавливать вовремя, сохраняя актуальность креативов и УТП во всех каналах

# M-COMMERS СТРАТЕГИЯ

**X2**

раза снизили САС в течение года

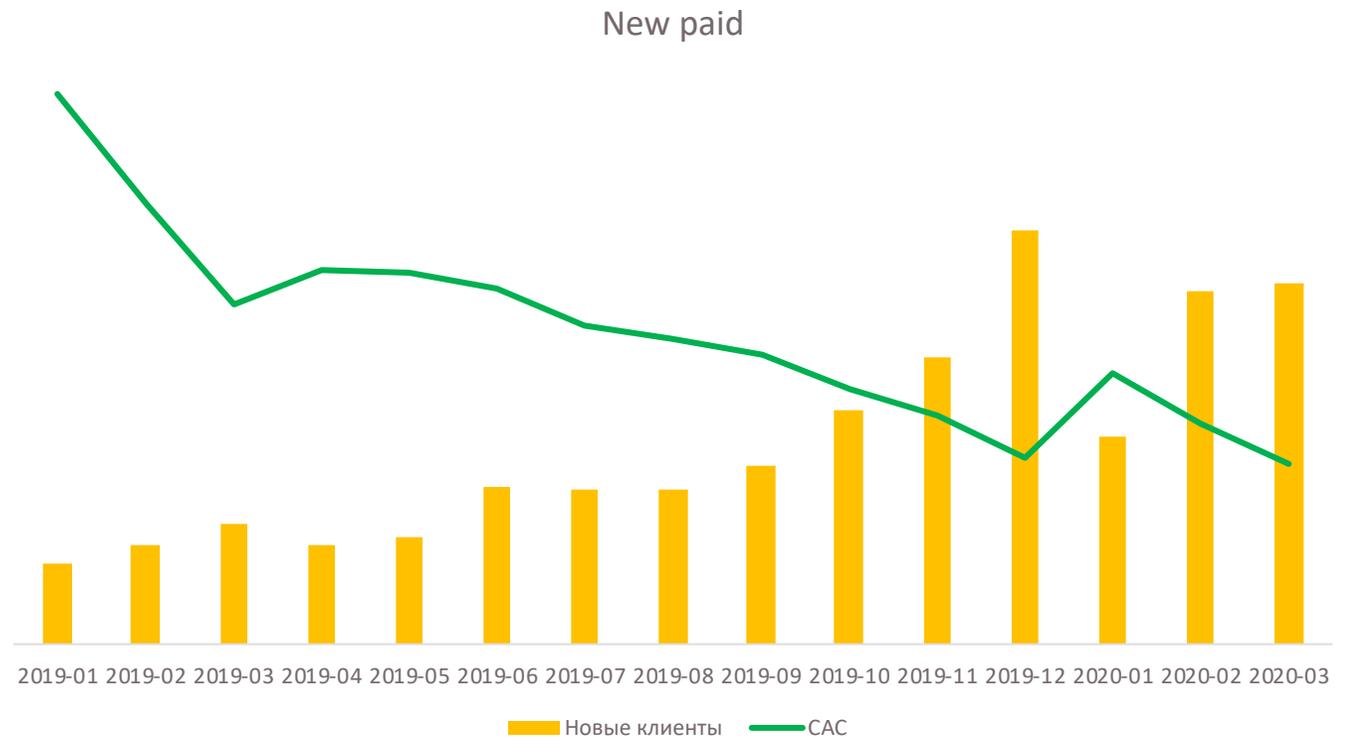
**X3.7**

Рост количества уникальных заказов за год

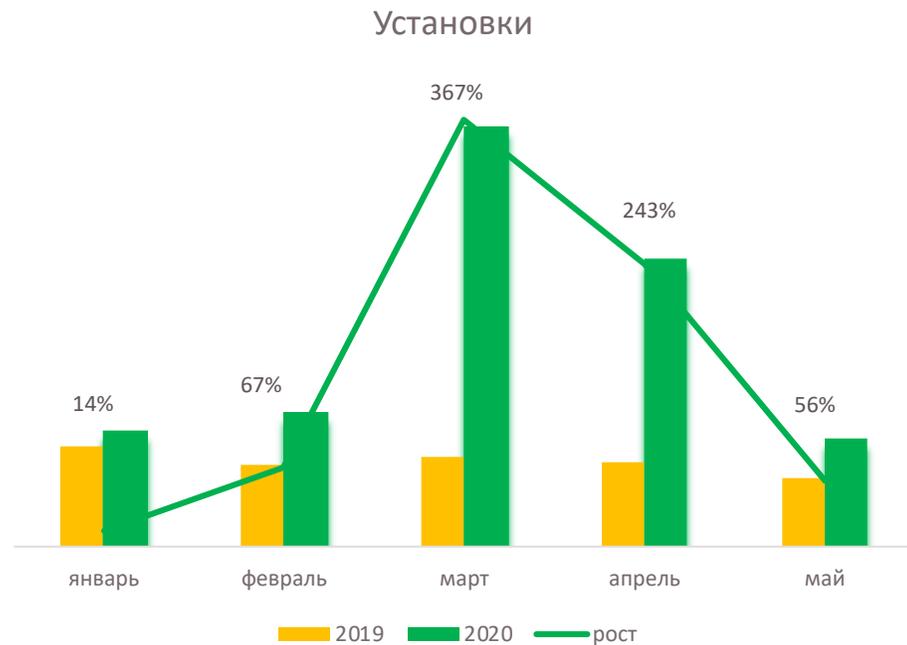
**X2 раза** увеличили количество установок. А так же **снизить их стоимость на 30%**

**9**

новых источников протестировали в течение 2019 года

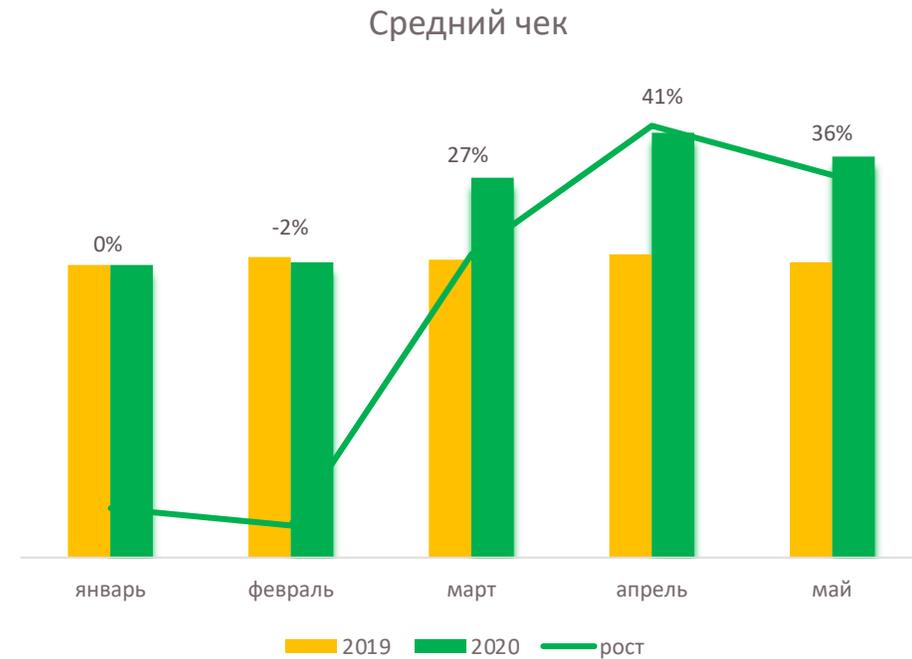
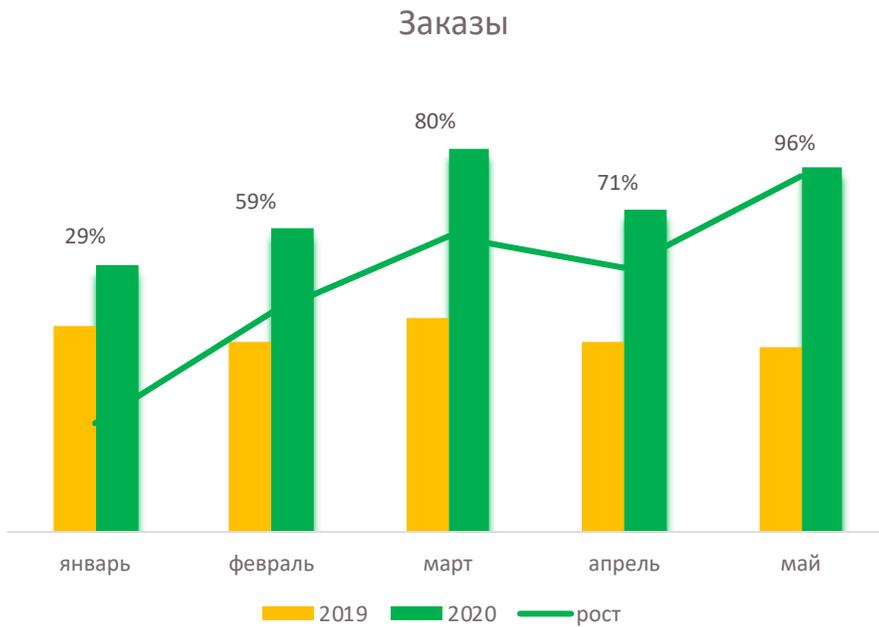


# О ПРИЛОЖЕНИИ ACTIVITY



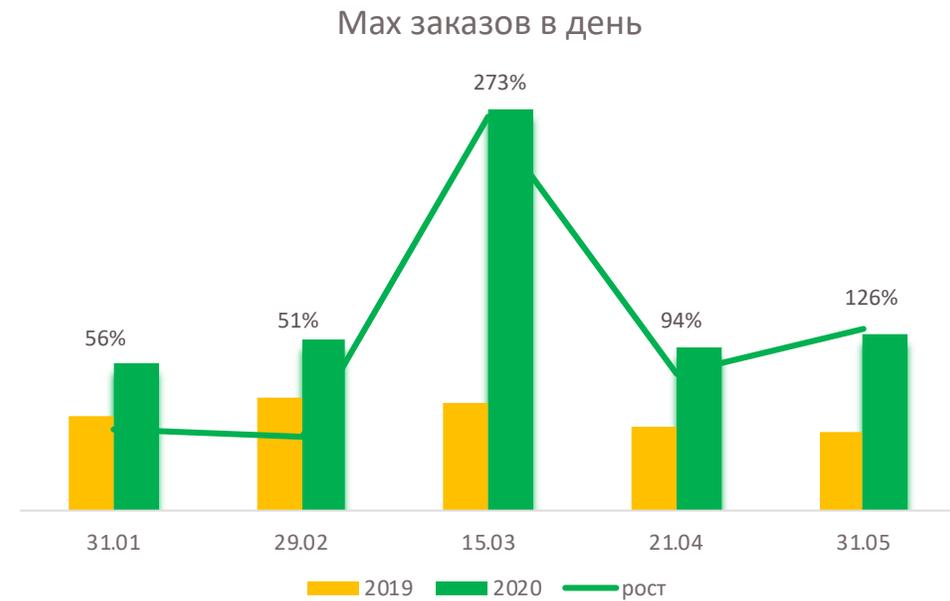
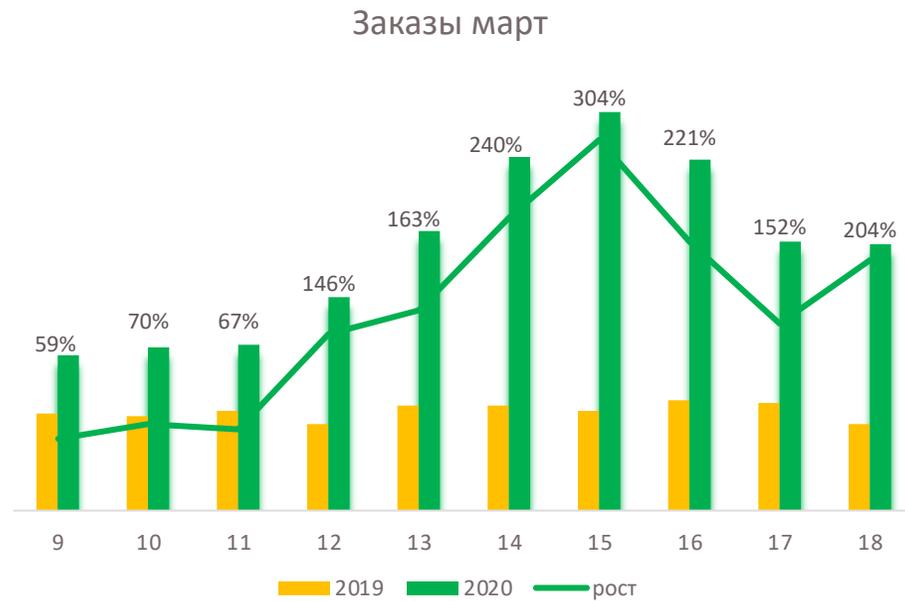
Рост установок YoY до 367% в марте.  
Рост новых клиентов YoY до 294% в марте.

# О ПРИЛОЖЕНИИ ORDERS



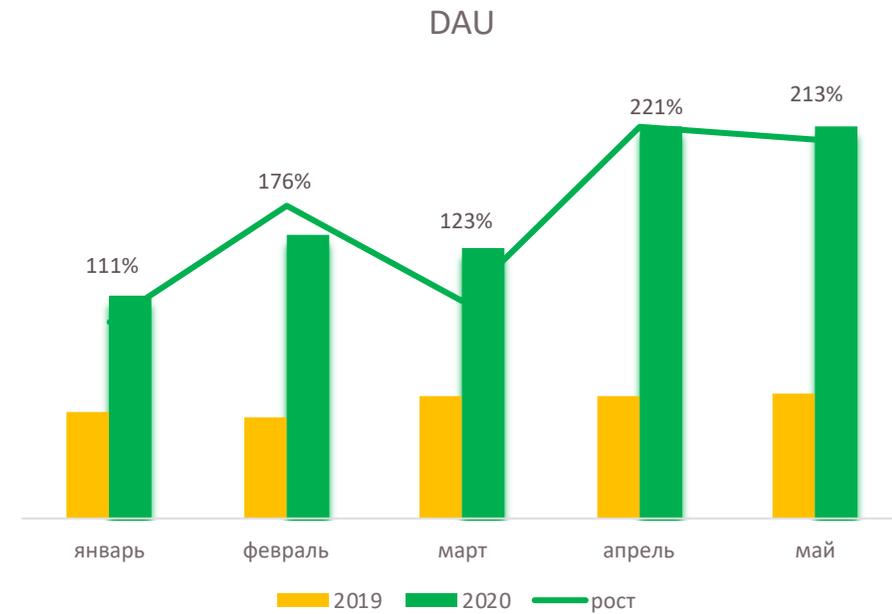
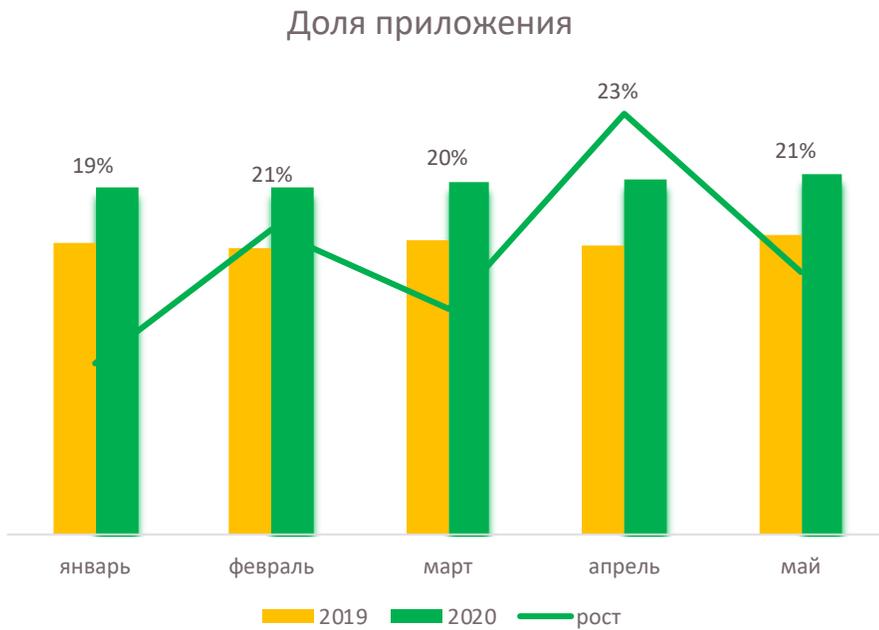
Рост заказов YoY до 80% в марте.  
Рост среднего чека YoY до 40% апреле.

# О ПРИЛОЖЕНИИ ORDERS



Пиковый день по заказам 15 марта YoY на 304%.  
Пиковые дни по заказам в 2020г.

# О ПРИЛОЖЕНИИ USERS



Доля приложения выросла YoY на 23% апреле.  
Рост DAU YoY до 220% апреле.

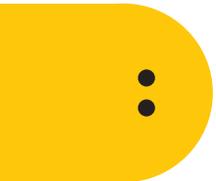
# Утконос ОНЛАЙН

## ВЫВОДЫ

Во время пандемии:

- Предоставили специальные условия доставки для пенсионеров и людей с ограниченными возможностями
- Открыли новый склад с экспресс-доставкой
- Сделали готовые наборы Утконос БОКС
- Внедрили бесконтактную доставку и доставку в багажник
- Чат-бот для оперативной консультации клиентов
- Ответы на вопросы и отзывы в социальных сетях





# Утконос ОНЛАЙН

## ВЫВОДЫ И ПЛАНЫ

Реализовано:

- Расширение географии доставки по МО и ближайшие регионы.
- Экспресс доставка от 2-х часов - Утконос МИНИ.
- Открыли дополнительный склад в Москве ФЦ «Мосрентген» в формате «МИНИ».
- Арендовали второй ФЦ «Волковский», котором внедряем экспресс-доставку.
- Сервис доставки продуктов «В багажник».
- Арендовали фулфилмент-центр в Санкт-Петербурге.

Планируем:

- Рост доли приложения до 60% от всех заказов.
- Расширение целевой аудитории за счет экспресс-доставки.
- Выход в регионы.

# И СПАСИБО! И ВОПРОСЫ?



orekhova\_i@utkonos.ru

telegram: @irinaore



@utkonos\_online