

Клиент-ориентированность как основа бизнеса Хотлайн & ключ к успеху на рынке онлайн-ритейл



Для онлайн-сервиса важна определенность **кто твой клиент?**

Интернет-магазин, размещающий товары на твоей площадке, или пользователь?

Merchant OR User ?

Этот приоритет должен быть четко сформулирован и стать частью корпоративной культуры.

Все бизнес-решения должны приниматься в строгом соответствии с этим приоритетом

Для маркетплейса, 2-м фактором успеха является открытость для интернет-магазинов, которые мы называем не клиентами, а партнерами.

- ✓ Открытость ↔ Правила игры
 - ✓ Уникальные возможности
- это 3-й фактор успеха

Ценовая политика и доступ к инструментам должны быть для партнеров системой правил, которые, как в спорте, одинаковы для всех.

Менеджмент маркетплейса должен выполнять роль арбитра и консультанта, то есть следить, чтобы эти правила соблюдались.

Внутренние сервисы – инструменты для работы с Хотлайн

- Аукцион ранжирования предложений.
67% магазинов участвуют
Для установки ставок магазины используют:
 - макросы
 - переменные типа CUSTOM
 - API
- Акции **> 400 магазинов участвуют**
- Система Hotline Checkout (оплата на Хотлайн)
- Аккаунт для общения с авторами отзывов
- Аналитика

Дефолтная сортировка Hotline - ранжирование по аукционным ставкам

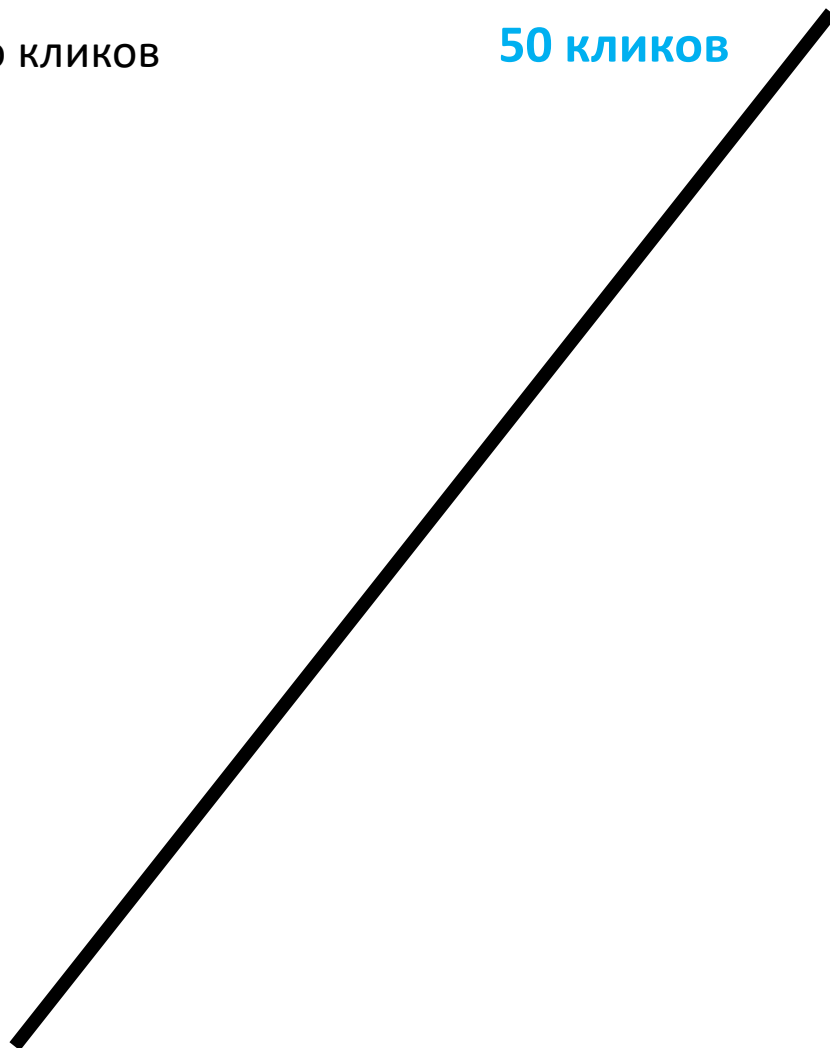
Количество кликов

50 кликов

2 клика

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Номер позиции



Управление аукционными ставками

Макросы управления ставками

№	Название	Товары
1	Увлажнители	Товаров (5)
2	Мойки воздуха	Товаров (3)
3	Климатические комплексы	Товаров (6)
4	Тепловые завесы	Каталогов (1)
5	Расширительные баки	Каталогов (1)
6	Радиаторы	Каталогов (1)
7	Обогреватели	Каталогов (1)
8	Котлы	Каталогов (1)
9	Кондиционеры	Каталогов (1)
10	Бойлеры	Каталогов (1)

Редактирование макроса управления ставками

Выбор товаров

Выбрано каталоги (1),

Использовать поле Custom: =

Рассчитывать ставки ?

Всегда, при каждом обновлении аукциона

Период действия макроса с по

Один раз ?

При расчете учитывать условие (минимум одно обязательно)

Если текущая позиция ниже

Если количество предложений больше

Если отклонение от лидера по количеству кликов превышает %

Если общее количество кликов меньше

! Если условие выполняется, ставка будет повышаться на шаг повышения ставки (10% от указанной максимальной ставки), если не выполняется, ставка будет понижаться на 0,1 грн. Если будет достигнут минимум (2,5 грн), при следующем шаге ставка будет снята.

Максимальная ставка

Готов платить не более грн за клик (шаг повышения ставки 3.2 грн)

Название макроса:

Отмена

Установить ставки

После успешного создания, макрос ставится в очередь обра

Условие проверяется индивидуально для всех товаров, входящих в выбранную группу (разделы, каталоги, бренды).

Автор	Дата последнего редактирования
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Нестеренко Владлена Эдуардовна	2018-03-26
Глеб Куцын	2018-03-26

е. Вы можете менять приоритет, перетаски

д.).

счет (135)
ист (3)

Hotline (14)
Checkout (5401)

а

переходы)
операций
платежей
Google Analytics

ие прайсом

ка показов прайса
ка загрузки прайса
ка загрузки прайса
частей

р прайса

цен магазина
ние курса

ие счета

о магазине

ие аукционными

газина

и
ние через форму
из XML

checkout

добавление
ического добавление

ки

Макросы управления ставками

	№	Название	Товары
...	1	Обнуление ставок по категориям	Каталогов (6)
...	2	Маяк - 1	Товаров (11241)
...	3	Категории Глущенко	Каталогов (15)
...	4	Все товары 2 позиция	Разделов (18)

После успешного создания, макрос ставится в очередь обработки. Условие проверяется индивидуально для всех товаров, входящих в категорию.

Если условие выполняется (т. е. цель не достигнута), ставка повышается на шаг (0,1).

Редактирование макроса управления ставками

Выбор товаров

Выбрано товары (11241),

Использовать поле Custom: =

▼

1

Рассчитывать ставки ?

Всегда, при каждом обновлении аукциона

Период действия макроса с



по



Один раз ?

При расчете учитывать условие (минимум одно обязательно)

Если текущая позиция ниже

3

Если количество предложений больше

Если отклонение от лидера по количеству кликов превышает

10

▼

%

Если общее количество кликов меньше

10000

! Если условие выполняется, ставка будет повышаться на шаг повышения ставки (10% от указанной максимальной ставки), если не выполняется, ставка будет понижаться на 0,1 грн. Если будет достигнут минимум (2,5 грн), при следующем шаге ставка будет снята.

Максимальная ставка

Готов платить не более

3

грн за клик (шаг повышения ставки 0.3 грн)

Название макроса:

Маяк - 1

Отмена

Установить ставки

Период
действия

Автор

Всегда

Александр

Всегда

Александр

Всегда

Александр

Всегда

kanin@itc.ua

ее. Вы можете менять приоритет

д.).

е выполняется, ставка будет пон

- Особистий рахунок (82)
- Прайс-лист (2)
- Акції
- Новини Hotline (14)
- Hotline Checkout (842)

- Кліки (переходи)
- Історія операцій
- Історія платежів
- Зв'язок з Google Analytics

- Налаштування показів прайсу
- Налаштування завантаження прайсу
- Налаштування завантаження прайсу автозапчастин
- Перегляд прайсу
- Контроль цін магазину
- Зміна курсу

- Всі акції
- Додавання через форму
- Імпорт з XML

- Ручне додавання
- Автоматичне додавання
- Замовлення
- Налаштування
- Довідка

- Моніторинг цін
- Клікабельність

Клікабельність ваших товарів в каталозі Пральні та сушильні машини

Період з **15.04.2018** по **14.05.2018** **Фільтри:** не вибрані **Регіони:** всі **Бренди:** не вибрані **Налаштування колонок**

швидкий вибір товару

Товари	Бренди	Рейтинг популярності в каталозі	Кліки		Ціна, грн		Середня позиція в рекламному сортуванні		Середня ставка в аукціоні		Оцінка лідера	Кількість пропозицій	Акції		Графік
			мої	лідера	моя	лідера	моя	лідера	моя	лідера			мої	лідера	
1. Zanussi ZWSE680V		1	14	51	5 799	5 799	18	1	-	29,00	4,1	85	Так	Ні	
2. Beko WRS 55P1BWW		2	11	89	5 869	5 654	19	3	-	20,70	6,1	93	Так	Так	
3. LG FH08BND		3	0	81	10 011	9 044	25	27	-	-	4,9	122	Так	Ні	
4. Indesit BWSA 61253 W EU		4	13	39	6 476	7 499	20	1	-	26,00	4,1	99	Так	Ні	
5. Bosch WAB2026YPL		5	10	59	8 058	7 152	14	10	-	2,60	8,6	74	Так	Так	
6. LG FH0C3LD		6	1	47	8 999	8 516	25	6	-	17,70	6,4	128	Так	Так	
7. Whirlpool FWSF61053W EU		7	2	70	7 413	8 021	24	2	-	26,00	4,1	84	Так	Так	
8. Whirlpool TDLR 60210		8	11	51	8 009	7 510	13	22	-	-	7,4	59	Так	Ні	
9. LG F2J6NM0W		9	4	53	17 542	15 827	14	19	-	-	-	62	Так	Ні	
10. Indesit IWSB 51051 UA		10	4	53	5 620	5 034	12	20	-	-	-	76	Так	Ні	
11. Hotpoint-Ariston RSSG 603 B EU		11	13	51	7 322	8 232	7	8	-	-	5,8	26	Так	Ні	
12. LG FH2U1HDS1		12	1	36	15 117	13 911	23	25	-	-	4,9	102	Так	Ні	
13. Whirlpool AWE 60110		13	2	31	7 267	6 551	15	20	-	-	5,8	76	Так	Ні	
14. LG F0J6NN0W		14	2	31	11 789	11 999	17	1	-	26,00	4,1	69	Так	Ні	
15. Samsung WD80K54100W		15	4	68	20 598	17 624	15	17	-	-	7,0	85	Так	Ні	
16. Whirlpool AWE 66710		16	6	38	9 730	8 103	10	12	-	-	4,9	35	Так	Ні	
17. Electrolux EWS1264NUU		17	0	55	8 165	7 454	15	1	-	26,00	4,1	48	Так	Ні	
18. LG FH2B8WDS7		18	0	26	11 907	10 558	22	24	-	-	4,9	108	Так	Ні	

Ассортимент товаров в каталоге Стиральные и сушильные машины

Период с **15.04.2018** по **14.05.2018** **Фильтры:** 1 **Бренды:** не выбраны **Конкуренты:** (0)

Товары Бренды	Наличие в прайсе	Рейтинг популярности в каталоге <input type="text" value="i"/> <input type="text" value="d"/>	Кол-во предложений по магазинам-конкурентам	Количество предложений <input type="text" value="i"/>	Мои клики <input type="text" value="i"/>	дата создания карточки
1. Indesit E2SB 1160B B UA	отсутствует	46	0	2	0	2015-10-29
2. Candy GVS34 126TC3/2-S	отсутствует	50	0	59	0	2017-08-01
3. AEG L58547SL	отсутствует	66	0	16	0	2014-03-12
4. Electrolux EWS1274SNU	отсутствует	66	0	24	0	2017-02-20
5. Siemens WS12T440BY	отсутствует	66	0	94	0	2016-09-26
6. Siemens WM10B262BY	отсутствует	69	0	72	0	2017-10-09
7. Candy GVS4 137THN3/2-S	отсутствует	74	0	58	0	2018-02-12
8. Candy HGSW 485DSW/1-S	отсутствует	78	0	44	0	2018-03-16
9. Zanussi ZWSO680V	отсутствует	85	0	19	0	2016-07-07
10. Candy GVW 264DC	отсутствует	86	0	30	0	2016-09-30
11. Indesit E2SC 2160 W UA	отсутствует	86	0	28	0	2016-11-08
12. VIMAR VWM-71R	отсутствует	87	0	50	0	2013-10-22
13. Candy GVS 138DC3-S	отсутствует	91	0	85	0	2016-10-25
14. ATLANT CMA 50Y81-10	отсутствует	95	0	57	0	2016-05-17
15. Candy GV34 126TC2-07	отсутствует	97	0	67	0	2015-12-02
16. Samsung WW60K42101WD	отсутствует	97	0	11	0	2016-10-25
17. Electrolux EWW51685WD	отсутствует	98	0	22	0	2017-02-17
18. Bosch WAE24166	отсутствует	99	0	1	0	2015-09-17
19. Candy CS4 1372D3/2-S	отсутствует	100	0	49	0	2017-08-01
20. AEG L6FBG48SP	отсутствует	102	0	40	0	2018-03-16
21. Samsung WD80K5A100X	отсутствует	102	0	17	0	2018-04-04
22. Whirlpool TDLR 70230	отсутствует	103	0	36	0	2017-07-27
23. LG F4J6YY0W	отсутствует	104	0	22	0	2018-03-12
24. Samsung WF60F1R2E2WDUA	отсутствует	104	0	10	0	2016-01-27
25. Candy CS4 1061D3/1-S	отсутствует	104	0	66	0	2017-10-04

Статистика

- Клики (переходы)
- История операций
- История платежей
- Связь с Google Analytics

Управление прайсом

- Настройка показов прайса
- Настройка загрузки прайса
- Настройка загрузки прайса автозапчастей
- Просмотр прайса
- Контроль цен магазина
- Изменение курса

Пополнение счета

Отзывы о магазине

Управление аукционными ставками

Акции магазина

- Все акции
- Добавление через форму
- Импорт из XML

Hotline Checkout

- Ручное добавление
- Автоматическое добавление
- Заказы
- Настройки
- Справка

Аналитика

- Мониторинг цен
- Кликабельность

Успешность маркетплейсов типа Хотлайн – это баланс интересов в триаде

“пользователь – маркетплейс – магазин”

Все должны быть довольны сотрудничеством, каждый должен получать выгоду и чувствовать себя свободно.

win – win

hotline