

ЭЛЕКТРОННЫЙ МАГАЗИН

*Эдуард Зварич,
руководитель РА «Майер»*

Торговые организации начинают активно использовать интернет в качестве дополнительного канала продвижения своих товаров и услуг. О технологиях данного процесса мы и поговорим.

Для осуществления деятельности в Интернете торговая организация может выбрать:

- представительство в виде сайта;
- электронный магазин.

Выбор одного из вариантов определяется в первую очередь видом деятельности организации.

Первый шаг к электронной коммерции — создание интернет-магазина. Речь пойдет непосредственно о выборе программного решения, которое позволит компании (предпринимателю) начать продажу товаров (услуг) через Интернет.

Как это ни покажется странным, выбор технического решения хоть и важный, но не самый главный вопрос при развертывании электронного бизнеса. Мы уверены, что владельцы успешных интернет-магазинов соглашались с этим тезисом. Действительно, как показывает практика, наивно полагать, что, открыв электронный магазин, вы немедленно получите шквал заказов. Создание интернет-магазина — лишь первый и, надо сказать, не самый сложный этап развития успешного бизнеса в сети. Гораздо более важным вопросом является правильная организация интернет-магазина.

Тем не менее ошибка на этапе выбора программного решения в сфере электронной коммерции впоследствии обойдется достаточно дорого для бизнеса. На сегодняшний день существует несколько подходов к развертыванию электронного магазина. Разумеется, каждый из них имеет свои достоинства и недостатки. Опуская технические детали, каждый подход необходимо оценивать как минимум с учетом двух критериев:

- 1) времени создания интернет-магазина;
- 2) стоимости интернет-магазина.

Очевидно, что с точки зрения бизнеса необходимо минимизировать время создания магазина и выбрать оптимальное решение по критерию «цена/качество».

Минимизировать сроки можно, взяв интернет-магазин в аренду либо купив готовое решение.

Аренда интернет-магазина — наиболее быстрый вариант развертывания электронного бизнеса. В среднем сроки варьируются от мгновенной активации при оплате с помощью электронных платежных систем до нескольких дней при оплате услуги банковским переводом. Все технические вопросы берет на себя компания, специализирующаяся на предоставлении услуг аренды электронных магазинов. Взять интернет-магазин в аренду, в целом, выгодно, если вы хотите избежать больших затрат на его создание.

Подключить готовый интернет-магазин займет несколько больше времени, поскольку придется дополнительно решать вопросы настройки и хостинга интернет-магазина с помощью продавца либо самостоятельно. Примерные сроки — от двух-трех дней до одной-двух недель.

**КАК ЭТО НИ ПОКАЖЕТСЯ СТРАННЫМ,
ВЫБОР ТЕХНИЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ ХОТЬ
И ВАЖНЫЙ, НО НЕ САМЫЙ ГЛАВНЫЙ ВОПРОС
ПРИ РАЗВЕРТЫВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА.**

ЭЛЕКТРОННЫЙ МАГАЗИН

Готовый интернет-магазин можно приобрести непосредственно у компании-разработчика либо у некоторых хостинг-провайдеров в качестве дополнительной услуги. Мы считаем, что первый вариант более предпочтителен при условии, что в стоимость продукта входит первичная инсталляция и настройка магазина, а также обязательства по исправлению программных ошибок в течение фиксированного срока. Это ускорит запуск бизнеса и хотя бы на первых порах избавит бизнес от возможных технических проблем.

Большинство готовых и арендуемых магазинов ориентированы на использование шаблонных решений. Механизм шаблонов позволяет зафиксировать общую структуру страниц интернет-магазина и отделить графическую составляющую от содержания (контента) страницы. Такие решения, как правило, имеют ограниченную возможность настройки внешнего вида владельцем интернет-магазина, не требуя от него технических знаний.

Если вы желаете приобрести магазин с уникальным, эксклюзивным дизайном, то придется заняться выбором компании, которая предлагает интернет-магазин под заказ. Это может быть оправданным шагом, если необходимо продавать эксклюзивный товар, продвижение которого напрямую зависит от того, как подать товар покупателю. В этом случае весь дизайн интернет-магазина должен быть спроектирован так, чтобы подчеркнуть уникальные свойства товара. И, надо признать, стоит это недешево.

Это наиболее дорогой вариант, и создание интернет-магазина займет больше времени. Примерная оценка — минимум два-три месяца. Однако не стоит обольщаться. В большинстве случаев компания-разработчик будет использовать свой наработанный «движок» интернет-магазина без дополнительной адаптации непосредственно под нужды конкретного заказчика. Если же вы захотите уникальных доработок в функционале интер-

В исследовании «RUМетрики» говорится о постепенном увеличении расходов на онлайн-шопинг. Если в 2008 году доля потребителей, тратящих на покупки в Интернете от 10 до 15 тыс. рублей, составляла 8% опрошенных, то в 2009 году этот показатель составил 10%. Наиболее существенно выросла доля интернет-пользователей, готовых оставить в интернет-магазинах свыше 100 тыс. рублей (рост на 220%), и тех, чей бюджет онлайн-шопинга составляет от 30 до 100 тыс. (рост на 170%). А вот доля «мелких» расходов (до 500 рублей, до 3000 рублей) существенно уменьшилась (–51% и –29% соответственно).

нет-магазина, то это будет стоить отдельных денег.

Цена каждого из рассмотренных выше вариантов зависит в первую очередь от предлагаемого функционала продукта.

Вариант покупки готового интернет-магазина имеет смысл рассматривать в том случае, когда вас по каким-либо причинам не удовлетворяет вариант аренды интернет-магазина.

Покупая готовый интернет-магазин, вы получаете следующие преимущества:

- вы полноправный владелец программного продукта;
- у вас есть техническая поддержка от производителя;
- вы имеете право дальнейшей модификации интернет-магазина (варианты с открытым кодом, если не запрещает лицензионное соглашение).

Однако покупка готового решения имеет также ряд недостатков:

- увеличение сроков запуска интернет-магазина;
- большие вложения средств в покупку интернет-магазина на начальном этапе;

- необходимость содержать штат программистов для самостоятельного развития интернет-магазина либо заказывать дополнительную доработку функционала продукта «под себя»;
- необходимость самостоятельно содержать и обслуживать свой сервер либо оплачивать услуги сторонней компании, предоставляющей услуги хостинга.

Из этого следует, что владение интернет-магазином на правах полной собственности приводит к увеличению основного капитала и нецелевым расходам за счет снижения объема оборотных средств. Это не совсем очевидно большинству владельцев интернет-магазинов, хотя вполне объяснимо пока еще слабым рынком ASP-услуг (ASP, access server provider — субъект хозяйствования, который обеспечивает контент-провайдеру и пользователю технический доступ в Интернет) и желанием отдельных предпринимателей делать тековой бизнес.

Тем не менее покупка готового интернет-магазина с открытым кодом — наиболее гибкое решение, если бизнес готов нести до-

Средний размер заказа — тоже очень интересный показатель: «Мой мир» — 750 рублей (надо учитывать, что магазин достаточно молодой, в самом начале средний размер чека был 300–400 рублей; из личного опыта известно, что размер заказа растет постепенно, вместе с доверием к интернет-магазину). В интернет-магазине OZON.ru, с учетом того, что там очень хорошо представлена электроника, средний размер заказа — порядка 2000 рублей. В «Комусе» при том, что средняя цена покупаемого товара даже ниже, чем книги, средний размер заказа составляет порядка 8200 тыс. рублей (причем сюда не вошли данные розничных покупателей, где средний размер заказа не превышает 4000 рублей). Все равно это гораздо больше, чем в книжных интернет-магазинах. Среднее количество товаров в заказе: «Мой мир» — 3,7, OZON.ru — 4,5, «Комус» — 120. Здесь имеется в виду — «в штуках» — если посмотреть по наименованиям, это порядка 18 наименований в среднем, хотя встречаются заказы, и очень часто, в которых счет состоит из 3–4 страниц.

полнительные затраты, описанные выше.

Если вы не горите желанием содержать собственный штат программистов и склоняетесь к покупке готового программного продукта, то обратите внимание на следующие типичные ошибки.

Часто владельца бизнеса заносит в крайности: либо изначально рассматриваются лишь дорогие решения с ориентацией исключительно на популярность бренда компании-разработчика, либо откровенно демпинговые варианты, которые привлекательны, пожалуй, лишь своей ценой. Ни первый, ни, тем более, второй вариант не дадут вам заметных конкурентных преимуществ на начальном этапе развертывания электронного бизнеса, потому что:

- предстоит решить массу вопросов организационного характера, проделать значительный объем работ

ВЛАДЕЛЬЦУ БИЗНЕСА МОЖЕТ БЫТЬ ИНТЕРЕСЕН ВАРИАНТ АРЕНДЫ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СОКРАЩЕНИЯ НЕЦЕЛЕВЫХ ЗАТРАТ.

по наполнению интернет-магазина товарами (описания, изображения, статьи), прежде чем магазин заработает в полную силу;

- владельцу интернет-магазина без опыта электронной коммерции сложно оценить, насколько и в какой степени будут востребованы все возможности, предоставляемые программным продуктом.

Поэтому логичным выглядит постепенный, эволюционный путь развития интернет-магазина, где на каждом этапе максимально полно используются все

ресурсы интернет-магазина. Другими словами, вы не переплачиваете за те возможности продукта, которые вы не в силах освоить на данном этапе, либо за те функции, внедрение которых преждевременно.

Рекомендуем покупать программное обеспечение у тех компаний, которые продвигают комплексные решения. То есть предлагают не просто программный продукт, а целую линейку версий продукта, начиная с базовой (light) с минимальным набором функций для малого бизнеса и за-

Таблица 1. Типовые модули сайта

Название модуля	Функции
1. Ядро системы управления	Позволяет управлять структурой и содержанием. Добавление, удаление информационных разделов и редактирование их содержания
2. Каталог продукции	Подробный каталог товаров, размещенных по категориям с подробным описанием, фотографиями и ценами. Добавление, удаление, редактирование каждой позиции и категорий
3. Новости	Добавление, удаление, редактирование новостей. Краткие анонсы новостей на главной странице и подробный просмотр
4. Прайс-лист	Обновление прайс-листа на сайте. Прайс-лист доступен для скачивания и просмотра. Любого формата прайс-листа Excel, Word или архивный файл
5. Поиск	Простой или расширенный поиск по ключевым словам. Поиск в каталоге товаров и на информационных страницах сайта
6. Обратная связь	Возможность отправлять e-mail-сообщения, деловые предложения, пожелания и т. д. прямо со страницы сайта. Посетителям не нужно использовать свой почтовый сервер, что значительно экономит время
7. Статистика	Информация о количестве посетителей в день, которая включает информацию, сколько всего посетителей на сайте и на конкретных страницах. В этом модуле можно получить информацию, с каких сайтов пришли посетители
8. Рекламный	Демонстрация рекламных и информационных блоков на страницах сайта. Позволяет привлечь пользователя на приоритетные страницы сайта при помощи красочной графики
9. Рассылка	Посетители подписываются на рассылку (например, новости или свежие прайс-листы), после чего возможна быстрая автоматическая рассылка информации по всей базе подписавшихся клиентов
10. Версия для печати	Посетители могут распечатать любую страницу сайта, каталог, прайс-лист, контакты и т. д. Печатается только содержимое страницы без дизайна самого сайта
11. Новинки	Стимулируют потребительский интерес для выбранных товаров
12. Корзина (заказ)	Удобный заказ выбранных товаров, который после выбора вместе с информацией о товаре поступает по электронной почте к оператору
13. Двухязычный сайт	Возможность создания копии сайта на другом языке, быстрый переход между языковыми версиями
14. Опросы	Проведение опросов, настройка списка вопросов, быстрый просмотр результатов в виде диаграмм

ЭЛЕКТРОННЫЙ МАГАЗИН

канчивая enterprise-версией, которая предоставляет исчерпывающие возможности в сфере электронной коммерции. Очень важ-

но, чтобы все версии продукта поддерживали стопроцентную совместимость «сверху вниз», т. е. каждая более функциональная

версия включала в себя все возможности предыдущей.

Обязательно наличие простой, безболезненной процедуры ап-

Онлайн-торговля — по-прежнему перспективное направление развития российского бизнеса, говорится в исследовании агентства «Интегрум». Российские предприятия сектора электронной торговли в сети Интернет по праву считались одними из основных лидеров форсированного развития. Высокие темпы роста рынка были обусловлены рядом благоприятных предпосылок, среди которых следует выделить следующие:

- систематический рост базы интернет-пользователей;
- рост обеспеченности и покупательной способности населения в докризисный период;
- увеличение трудовой нагрузки с соответствующим снижением доступного для шопинга времени.

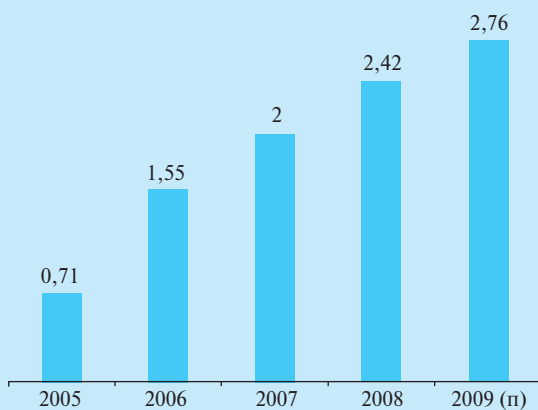


График 1. Прогнозная емкость интернет-рынка сегмента B2C в России, млрд долларов

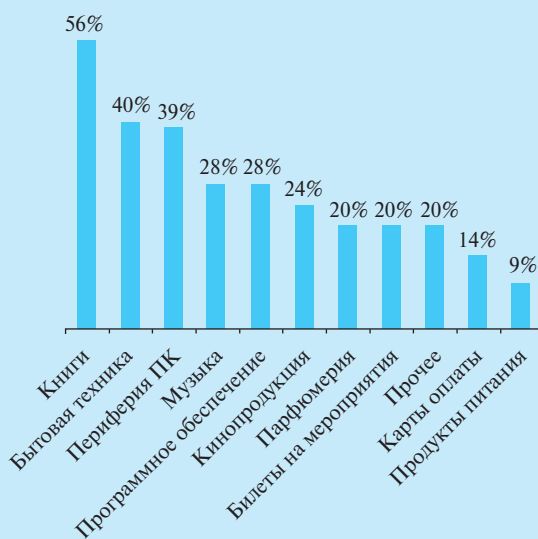


График 2. Виды предпочитаемых продуктов, которые приобретают в интернет-магазинах потребители, в процентах

Наиболее востребованными товарами, приобретаемыми в интернете-магазинах, стали книги, бытовая техника и периферия устройств для персонального

компьютера. Все эти категории обладают достаточно высокой стоимостью, в результате чего обороты ведущих предприятий отрасли достигли существенных значений, измеряющихся десятками миллионов долларов.



Диаграмма 1. Интерес пользователей сети Интернет к электронным магазинам в наиболее развитых городах РФ, в процентах

Следует отметить, что характерная для Российской Федерации проблема неравномерного развития инфраструктуры, а также распределения спроса и предложения, отразилась и в контексте данной отрасли. По-прежнему более половины заказов приходится на Москву и Санкт-Петербург. Структура спроса по остальным городам демонстрирует достаточно низкое внедрение интернет-технологий, а также средств, играющих вспомогательную роль в обеспечении платежеспособного спроса со стороны населения.

Оценивая перспективы рынка, следует учитывать более высокую устойчивость сетевых торговых площадок к кризисным явлениям, которая гарантирована следующими специфическими параметрами.



График 3. Предпочтительные способы оплаты заказов из интернет-магазинов в процентах

Таблица 2. Параметры, гарантирующие более высокую устойчивость сетевых торговых площадок к кризисным явлениям

Особенность	Следствие
Отсутствие собственных магазинов	<ul style="list-style-type: none"> • Более низкие издержки на содержание бизнеса • Отсутствие расходов на аренду в стоимости продукции (более высокая привлекательность для потребителя)
Реализация товара при помощи дистанционной доставки	<ul style="list-style-type: none"> • Возможен аутсорсинг функций доставки вкуче с оптимизацией затрат • Возможно использование прогрессивной системы реализации товара (предварительное резервирование и самовывоз клиентом)
Оптимизация административных издержек	<ul style="list-style-type: none"> • Современное законодательство позволяет существенно оптимизировать издержки, характерные для «невиртуальных» торговых предприятий
Форсированное развитие сбытовой сети	<ul style="list-style-type: none"> • Возможно осуществление синхронного сбыта продукции под разными торговыми марками в рамках единой сети

грейда от версии к версии. Это очень важный момент, который ускользает от внимания в момент покупки программного обеспечения! Отказывайтесь от тех решений, в которых переход на более мощную версию обязывает полностью выгружать накопленную базу данных магазина.

Стратегия постепенного наращивания возможностей интернет-магазина обеспечивает защиту ваших инвестиций. Отнеситесь серьезно к выбору программного решения. Ошибки на этой стадии могут обернуться гораздо большими затратами позднее, когда вы поймете, что сменить скакуна на полном ходу будет очень непросто.

АРЕНДА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Аренда интернет-магазина — один из вариантов создания электронного бизнеса. Одно из очевидных преимуществ — минимальное время выхода на рынок. Для владельца бизнеса это предложение может быть интересно тем, что все технические вопросы запуска и со-

держания интернет-магазина берет на себя компания-разработчик программного решения, которая в этом случае выступает в качестве арендодателя.

Здесь необходимо уточнить, что речь в данном случае идет о полноценном интернет-магазине, а не о варианте витрины товаров в рамках общего «виртуального торгового центра».

К сожалению, аренда интернет-магазина пока распространена не столь широко. Этому есть несколько причин:

- менталитет владельца интернет-магазина, который предпочитает заплатить больше, но иметь «все свое»;
- пока еще малое число качественных предложений подобного рода, что, видимо, связано прежде всего с отсутствием крупных компаний-разработчиков в этом сегменте рынка по причине его низкой рентабельности на текущий момент;
- теневой бизнес многих интернет-магазинов.

Владельцу бизнеса может быть интересен вариант аренды с точки

зрения сокращения нецелевых затрат. В условиях ограниченного объема оборотных средств значительные вложения в покупку готового решения могут оказаться не столь оптимальными, нежели фиксированная арендная плата и/или процент от оборота.

Выгодна ли для вас аренда интернет-магазина? Если вы склоняетесь к данному варианту, то, прежде всего, необходимо выяснить обязанности сторон и условия предоставления услуги. Например, входит ли в арендную плату постоянный мониторинг, оптимизация и продвижение интернет-магазина в поисковых системах? Нужно ли вам дополнительно содержать в штате магазина человека с техническими знаниями (программиста/администратора) для поддержки сайта? Кто выполняет работу по наполнению интернет-магазина товарами?

Разумеется, необходимо оценить функционал арендуемого интернет-магазина. Как и в случае с покупкой готового программного продукта, рекомендуем вам рассмотреть те варианты услуги, где предлагается модульная или версия поддержки. Чтобы с ростом бизнеса (а значит, и потребностей) при необходимости вы смогли за небольшую плату подключать дополнительные модули, расширяющие возможности вашего арендуемого магазина.

Рискнем предположить, что в течение ближайших лет на рынке сформируется несколько ASP-про-

ЛОГИЧНЫМ ВЫГЛЯДИТ ПОСТЕПЕННЫЙ, ЭВОЛЮЦИОННЫЙ ПУТЬ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА, ГДЕ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ МАКСИМАЛЬНО ПОЛНО ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ВСЕ ЕГО РЕСУРСЫ.

ЭЛЕКТРОННЫЙ МАГАЗИН

вайдеров, специализирующихся непосредственно в предоставлении комплекса услуг для арендуемых интернет-магазинов.

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ПОД ЗАКАЗ

Многие компании предлагают клиенту интернет-магазин под заказ, подразумевая при этом, прежде всего, индивидуальный дизайн под требования заказчика. Как известно, цена индивидуального подхода всегда выше.

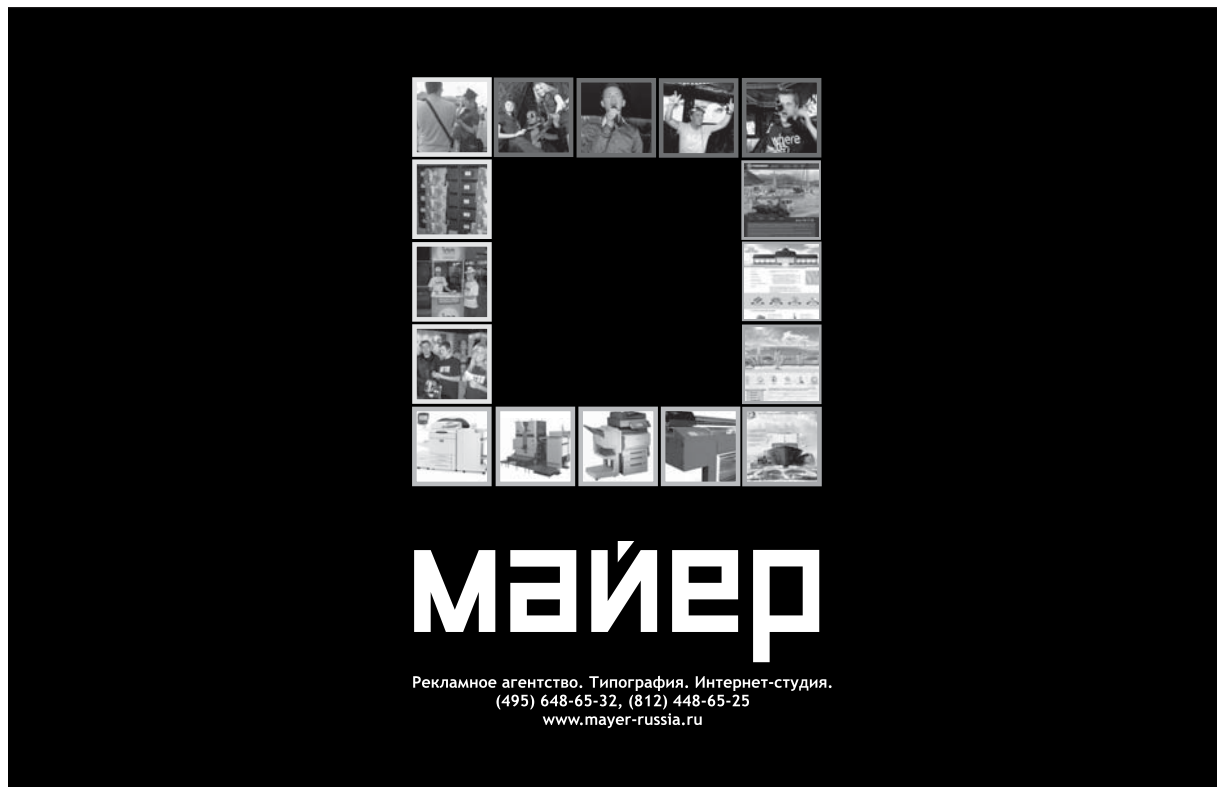
Безусловно, индивидуальный качественный дизайн интернет-магазина всегда косвенно способствует увеличению продаж. Однако не менее важно иметь чувство меры и в процессе наведения лоска не забывать о таких серьезных вопросах, как функциональность, простота навигации и общий комфорт покупателя.

СТРАТЕГИЯ ПОСТЕПЕННОГО НАРАЩИВАНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА ОБЕСПЕЧИВАЕТ ЗАЩИТУ ВАШИХ ИНВЕСТИЦИЙ.

Типичная ошибка — ситуация, когда будущий владелец интернет-магазина рассчитывает получить нечто неземное по своей красоте, концентрируя все свое внимание лишь на визуальной составляющей сайта. Помните, что каждая лишняя картинка — это дополнительное время ожидания полной загрузки страницы. В стране, где сотни тысяч потенциальных покупателей могут позволить себе лишь медленное соединение через модем, время отклика страницы является очень важным показателем.

Для индивидуального дизайна интернет-магазина под заказ важно найти оптимум между красотой и функциональностью.

Если вы собираетесь продавать уникальный, штучный товар, очень важно правильно подать его потребителю. Есть категории товаров, спрос на которые прямо зависит от того, как и в какой степени раскрыты все его преимущества. В этом случае разработка интернет-магазина под заказ с индивидуальным дизайном может быть не только оправдана, но и необходима.



майер

Рекламное агентство. Типография. Интернет-студия.
(495) 648-65-32, (812) 448-65-25
www.mayer-russia.ru