

# *Реферат на тему: Цифровая трансформация компании Ozon.*

## **Введение:**

Слова «Интернет», «электронная коммерция», «виртуальный магазин» с недавнего времени постоянно сопровождают нас в прессе, на радио, телевидении и в самом Интернете. Постепенно из модной игрушки Интернет превращается в один из инструментов ведения бизнеса.

Интернет «для широких масс», доступный каждому, появился не так давно, в 1995 г., сразу завоевав бешеную популярность среди представителей коммерческих структур, не говоря уже о компьютерных и научных организациях, для которых Интернет появился гораздо раньше. С появлением World Wide Web (WWW, или просто Веб) стало возможно не только обмениваться текстовой информацией, но и доставлять пользователю графику, анимацию, звук, видео и вообще все средства современного мультимедиа. Тогда же, в 1994-1995 гг., стали появляться первые Интернет-магазины. Самый, пожалуй, известный из них, ставший уже легендой Интернет-бизнеса - Amazon.com. Эта крупнейшая в мире по обороту американская компания - один из первых Интернет-сервисов, ориентированных на продажу реальных товаров массового спроса, продающий товары и услуги через Интернет. Ярким представителем отечественного Интернет бизнеса является, на мой взгляд, Интернет-магазин OZON.ru. Именно исследованию его деятельности я и посвящу свою работу.

## **История OZON - история успеха и развития.**

OZON основан в 1998 году Санкт-Петербургской компанией «Reksoft» и издательством «Terra Fantastica» как торговый сервис для продажи книг и видео (VHS) через Интернет. Созданию OZON.ru предшествовал запуск в октябре 1997 года интерактивной библиографической базы данных «AD VERBUM», на которой были отработаны способы представления информации и структуры баз данных. В начале 1998 года к «AD VERBUM» была добавлена также функциональность оформления заказа пользователем, которая позволила выстроить базовые логистические структуры, впоследствии унаследованные OZON.ru.

Решение о создании на паритетных началах полнопрофильного интернет-магазина было принято компаниями-учредителями в конце 1997 года. При этом компания «Reksoft» (генеральный директор Александр Егоров, технический директор Дмитрий Рудаков) взяла на себя создание и поддержку программного обеспечения и хостинг проекта, а «Terra Fantastica» (генеральный директор Николай Ютанов) - контент-поддержку сайта, обеспечение ассортимента и логистику.

Сайт OZON.ru начал работать и принял первые заказы 9 апреля 1998 года. Маркетинговое продвижение проекта в сети обеспечивал на правах партнёра интернет-портал «ИнфоАрт». В начале августа 1998 года была запущена партнёрская программа интернет-магазина, давшая серьёзный толчок для продвижения Ozon.ru через независимые интернет-ресурсы. Кроме того, OZON.ru был первым русскоязычным интернет-магазином, который предлагал пользователю существенное контент-сопровождение предлагаемых товаров (рецензии, обзоры, систему рекомендаций).

После дефолта 1998 года издательство «Terra Fantastica» не смогло продолжать участие в проекте и компания «Рексофт» выкупила его долю, став единственным владельцем OZON.ru. Быстрый рост оборота интернет-магазина осенью 1998 года вынудил компанию на ходу пересматривать использовавшиеся ранее принципы логистики, из-за чего на время перестройки и тестирования новой системы учёта и обработки заказов в октябре был приостановлен приём новых заказов (однако, продолжалась отгрузка ранее сделанных заказов). Несмотря на это, в ноябре был поставлен абсолютный рекорд по числу заказов и обороты сервиса (без учёта стоимости доставки заказов) выросли до 200 тысяч рублей. В этот период функции директора проекта взял на себя Дмитрий Рудаков.

Значительный рост оборотов интернет-магазина продолжился и в 1999 году. В апреле 1998 года был запущен вспомогательный сервис для авторизации кредитных карт при оформлении заказов, позже развитый в самостоятельный авторизационный сервис ASSIST. Были открыты новые торговые направления, в том числе продажа музыкальных записей на аудиокассетах и CD, а также видео на VideoCD и DVD. Информационная составляющая проекта была расширена новостной лентой, посвящённой событиям в мировой и отечественной культуре. Одновременно OZON.ru был выделен как самостоятельное юридическое лицо ООО «Озон» с собственным генеральным директором, которым стал Геннадий Спирин.

Мировой бум «дот-комов» и успехи OZON.ru привлекли к нему внимание инвесторов, которые на протяжении всего года вели переговоры о приобретении доли в компании. Эти переговоры закончились подписанием договора с инвестиционной компанией ru-Net Holdings 30 декабря 1999 года:

инвестор выкупил дополнительную эмиссию акций компании за 1,8 миллионов долларов и получил контрольный пакет акций. Еще 1,2 миллионов долларов инвестор обязался вложить в развитие бизнеса «Озона» в течение 2000 года. Оборот OZON.ru в 1999 году составил 350 тысяч долларов. А в 2000 году Baring Vostok Capital Partners приобрел контрольную долю в пакете акций, инвестировав в проект OZON.ru в общей сложности более 3 млн. долларов.

В 2001 году система была полностью заменена. Поддержкой и развитием занимаются внутренние подразделения компании.

В начале 2006 года «OZON.Ru» перевел операционно-логистический центр в г. Тверь. В настоящее время в Твери строится новый операционно-логистический центр OZON.ru, который станет самым большим и технологически совершенным центром электронной торговли в Восточной Европе.

Таким образом, за эти годы OZON.ru прошел путь от магазина культурных товаров до сетевого супермаркета с самым широким в Рунете ассортиментом товаров: сегодня для выбора и оформления заказа доступны более 500 000 наименований товаров.

OZON является одним из первых отечественных масштабных проектов в электронной коммерции в сегменте B2C (система электронной коммерции «бизнес-клиент» (business-to-consumer)).

Создатели OZON.ru изначально ставили задачу построить эффективно действующий масштабируемый бизнес, который, с одной стороны, на основе собственной операционно-логистической базы обеспечивал бы прием, обработку и отправку заказов, с другой стороны, предлагал бы самые новые и удобные веб-сервисы, которые сделали бы покупки в интернете максимально простыми, удобными и доступными самому широкому кругу русскоязычных пользователей в любой точке мира.

Интернет-магазин OZON.ru использует самую совершенную в России систему приема, обработки и доставки заказов, предлагает посетителям уникальные веб-сервисы и систему поиска.

OZON.ru предоставляет своим клиентам самый высокий и современный уровень сервиса на всех этапах оформления, обработки и доставки заказа. Магазин поддерживает 18 способов оплаты и 14 способов доставки заказов, которые позволяют покупателям, вне зависимости от места проживания, подобрать их оптимальное сочетание.

## **Партнеры.**

Партнерами OZON.ru являются самые известные электронные платежные системы, банки и финансовые компании, «Почта России», почтовые службы TNT и СПРС, Международный почтамт России.

Напряженная творческая работа сотрудников компании и доверие миллионов посетителей и пользователей сделали OZON.ru одним из самых известных интернет-магазинов в России.

## **Миссия интернет-магазина OZON.**

Интернет - это больше, чем технология, это принципиально новый механизм организации жизни и удовлетворения самых разных потребностей человека. Интернет активно меняет системы развития, информационного обмена и обратных связей в обществе.

На протяжении своей одиннадцатилетней истории интернет-магазин OZON.ru был и остается пионером и новатором российского рынка электронной коммерции. Они твердо намерены продолжать реализовывать новаторские технические и интеллектуальные решения, которые делают процесс покупки в Интернете действительно удобным и привлекательным, предоставлять посетителям доступ к самому широкому спектру товаров, предлагать высокий уровень сервиса и информационных услуг.

Как крупнейший B2C проект российской электронной коммерции, который обеспечивает самый широкий ассортимент культурных товаров на русском языке и доставку заказов в любую точку земного шара, они видят свою задачу в предоставлении нашим соотечественникам в ближнем и дальнем зарубежье возможности сохранять связь с национальной культурой.

Интернет-магазин OZON.ru работает в строгом соответствии с законами о защите прав потребителей и авторских прав.

## **OZON.ru: общественное признание.**

Деятельность OZON.ru по созданию и внедрению стандартов электронной коммерции, обеспечение высокого качества сервисов и применение инновационных технологий неизменно получает высокую оценку профессионального сообщества.

В числе наград, которых удостоен интернет-магазин OZON.ru - национальные интернет-премии, премия «Российский Торговый Олимп», почетные дипломы «Лучший логистический оператор России».

Интернет-магазин OZON.ru на протяжении трех лет является членом Международного клуба друзей Государственного Эрмитажа, при его финансовой поддержке изданы пять книг из серии научно-популярных книг «Здания и залы Эрмитажа».

Интернет-магазин OZON.ru - один из основателей и членов Ассоциации «Интернет и Бизнес», которая была создана летом 2007 года ведущими российскими интернет-компаниями в целях координации взаимодействия, развития образовательных программ, организационных усилий по совершенствованию регулирующего законодательства в интересах всего интернет бизнес сообщества. В этом году ведущие специалисты компании принимали участие в подготовке и проведении Объединенной конференции-2009, которая организована совместно Ассоциацией «Интернет и Бизнес» и Российским общественным центром интернет-технологий (РОЦИТ), а также Russian Internet Week – 2009.

### **Аудитория и сайт OZON.**

OZON.ru - один из самых известных в Рунете интернет-магазинов а его сайт является персонализированным динамическим интернет-ресурсом, не имеющим аналогов в российской электронной коммерции.

По данным количественного исследования, проведенного компанией IPSOS в марте 2009 года, 93% постоянных пользователей интернета знают интернет-магазин OZON.ru, более 47% опрошенных покупают постоянно в OZON.ru.

К 1 сентября 2009 года число зарегистрированных посетителей интернет-магазина OZON.ru превысило 3,2 млн человек. Ежемесячно база регистраций пополняется 60 000 новых записей. По данным специалистов компании, количество активных покупателей, которые делают, как минимум, одну покупку в течение полугода, составляет более 370 000 человек.

Большая часть клиентов OZON.ru (65%) старше 19, но моложе 35 лет, при этом мужчины (57%) преобладают над женщинами. 60% клиентов оценили свой доход как выше среднего уровня.

Ежедневно на сайт OZON.ru заходят более 300 000 посетителей. За месяц клиенты проводят на OZON.ru в среднем 7 млн. сессий, совершают более 38 млн. просмотров страниц.

Для анализа поведения посетителей на сайте, интернет-магазин OZON.ru использует систему веб-анализа SiteCatalyst компании Omniture (США). Внедрение этой системы является уникальным примером в российском интернете.

Данные, полученные системой, используются для анализа эффективности маркетинговых и рекламных кампаний, оптимизации навигации на сайте, определения структуры товарного предложения.

### **Персональные рекомендации.**

В сентябре 2007 года каждый зарегистрированный посетитель OZON.ru получил свою уникальную веб-страницу с товарами, подобранными на основе автоматического анализа его поведения на сайте. За основу берется история заказов, содержимого корзины, просмотры и отзывы, которые сопоставляются с предпочтениями других посетителей. На основе анализа этих пересечений и делаются рекомендации. Посетитель может сам участвовать в формировании персональной витрины и самостоятельно настраивать систему рекомендаций. Каждая рекомендация сопровождается предложением оценить отношение к рекомендованному товару и качество рекомендации.

### **Мгновенные рекомендации.**

Характеристики товара, например, автор и издательство, а также информация о том, как часто покупают товары, с какими вместе товарами происходит покупка и т. д., позволяют определить связи между товарами.

Они используются для мгновенных рекомендаций по каждому товару: «с этим товаром часто покупают», «те, кто смотрел эту страницу, затем купили», «бестселлеры просматриваемого раздела».

По результатам опроса клиентов, 85% опрошенных высоко оценили рекомендации OZON.ru. Каждое четвертое добавление товара в корзину происходит по рекомендации OZON.ru.

## **Программа лояльности.**

В сентябре 2009 года в интернет-магазине OZON.ru стартовала абсолютно новая накопительная программа, позволяющая получать баллы за покупку товаров или участие в маркетинговых акциях и использовать их для получения скидки при последующих заказах. Клиент OZON.ru автоматически становится участником накопительной программы. В программе участвуют все покупатели, кроме юридических лиц. Балл - это условная единица, равная 1 рублю. Получить баллы можно за покупку товаров или участие в акциях OZON.ru. Накопленные при участии в накопительной программе баллы можно использовать для получения скидок при последующих заказах или обмена на годовые скидки в размере 5% и 10%.

## **Контентная часть сайта.**

Преимуществом сайта является его справочно-информационная часть, а именно библиография, каталог фильмов и дискография, база персоналий, архив авторских рецензий и обзоров, которые объединены единой системой ссылок и взаимосвязей. Большую часть контента сайта посетители могут создавать самостоятельно, используя пользовательские персональные страницы, систему отзывов и рейтингов.

Magazine - это раздел OZON.ru, в котором журналисты и обозреватели пишут эксклюзивные рецензии на книги, рассказывают о новых фильмах и последних музыкальных альбомах, а писатели, актеры, режиссеры и музыканты размышляют о жизни и творчестве. Здесь же можно найти советы о том, какой подарок купить любимому человеку, как правильно выбрать компьютер или телефон, в каком театре провести вечер, а также выиграть билеты на концерт или спектакль. Magazine - самый компетентный гид по самому большому интернет-магазину России.

## **Сервис «Частные объявления».**

OZON.ru позволяет своим клиентам не только покупать, но и продавать. Проект C2C (на сайте этот сервис называется «Куплю-продам») стартовал в декабре 2007 и уверенно развивается. Сейчас сервисом пользуется более

8 000 человек, которые разместили более 20 000 объявлений о продаже товаров, ежедневно совершается до 100 сделок. Более половины объявлений размещено на товары, которых в интернет-магазине уже нет, что повышает шанс найти редкую книгу, не покидая сайт. Наибольшим спросом пользуются книги, на втором месте - DVD, на третьем - игры и музыка. Компания стремится сделать сервис еще удобнее, сделать OZON.ru комфортным местом для продажи или покупки.

### **Реклама на сайте.**

OZON.ru сумел эффективно трансформировать свою торговую витрину в популярную интерактивную площадку, которая пользуется высоким уровнем доверия. OZON.ru предлагает размещение рекламных баннеров, ссылки, с которых будут вести на внутренние страницы веб-ресурса (например, на детальное описание товара или на ветку каталога), e-mail рассылки по клиентской базе и вложение в заказы промо-материалов, сувениров, рекламной продукции.

Специальные контентные проекты, например, «неделя автора» или узкотематическая реклама, такая как блок «Товар Дня», являются эффективными рекламными инструментами на OZON.ru и тщательно подбираются для каждого партнера.

### **Ассортимент интернет-магазина.**

Интернет-магазин OZON.ru заслуженно считается самым большим российским интернет-магазином: в его ассортименте более 500 000 наименований товаров. Огромный выбор, быстрый поиск, оптимальный алгоритм оформления заказа и высокий уровень обслуживания - уникальные преимущества OZON.ru.

Ассортимент интернет-магазина разделен на большие разделы, товары в которых собраны в постоянно обновляемые рубрицированные каталоги. Чтобы найти необходимый товар, можно воспользоваться и системой поиска, которая позволяет осуществлять эффективный и быстрый поиск по самому широкому спектру параметров, которые в обычных магазинах недоступны. Каждый товар помещен на отдельной странице и снабжен фотоизображением, подробным описанием, указанием необходимых выходных данных.

OZON.ru эффективно использует возможности интернета для наглядного и максимально информативного представления товаров, среди которых — качественные фотографии, функция «пролистать книгу», видео и музыкальные фрагменты, рецензии и отзывы покупателей, система персональных рекомендаций, перекрестных ссылок и внутренних баннеров.

Специалистами компании используется система динамического ценообразования, которая позволяет оперативно реагировать на колебания спроса, эффективно управлять продажами, предлагать посетителям интернет-магазина оптимальные цены на представленные новинки и товары.

### **OZON: книги.**

Самый большой раздел OZON.ru - книги, их в каталоге 335 000 наименований, 160 000 отечественных изданий, 175 000 книг на иностранных языках. Ассортимент книг в OZON.ru универсален - это художественная, деловая, детская, научно-популярная и научная, справочная и учебная, общественно-политическая историческая литература, фотоальбомы, книги по искусству и подарочные издания. Ассортимент книжной продукции на иностранных языках, прежде всего, на основных европейских языках, постоянно расширяется, в 2008 году количество наименований этих книг увеличилось на 34%.

Ежегодно OZON.ru продает 3 млн. экземпляров книг и уверенно входит в десятку крупнейших российских розничных книжных магазинов. В 2008 году открыт новый раздел каталога «VIP-издания», в котором собраны подарочные эксклюзивные издания премиального ценового сегмента. По сравнению с 2007 годом, их продажи выросли в 2008 году на 24%.

Интернет-магазин OZON.ru постоянный участник Московской международной книжной выставки-ярмарки.

### **Кино и аудио каталоги OZON.**

В разделе «DVD и видео» вниманию поклонников кино представлено почти 28 000 отечественных и зарубежных фильмов на всех видах носителей. В ассортименте интернет-магазина отечественная и зарубежная иноклассика, современное кино, отечественные телевизионные сериалы, авторское и интеллектуальное кино, детское кино и мультипликационные фильмы,

документальные фильмы, учебные и научно-популярные программы. В последнее время популярность набирает новый формат дисков BLU-RAY, цены на которые снижаются. OZON.ru ежемесячно отправляет своим покупателям более 110 000 DVD-дисков.

В разделе «Музыка» интернет-магазина OZON.ru представлено более 61 000 наименований музыкальных дисков, из которых 30 000 наименований - производства ведущих зарубежных лейблов. С 2009 года OZON.ru представляет более 5 000 наименований импортных аудиодисков ведущего мирового лейбла Warner Music, на которые можно оформить заказ с доставкой со склада OZON.ru. В каталоге интернет-магазина более 6 000 эксклюзивных и подарочных музыкальных дисков.

### **Компьютерные программы и мультимедийные игры в OZON.**

В разделе «Софт и игры» представлены компьютерные игры, программное обеспечение для дома и бизнеса, обучающие программы от отечественных и зарубежных производителей, а также видеоигры и консоли. Всего в ассортименте более 11 000 наименований товаров, доступных для выбора и оформления заказа. Постоянно растущим спросом пользуются эксклюзивные, коллекционные издания наиболее популярных компьютерных игр. В 2009 году приоритетным является развитие направления делового программного обеспечения.

### **Электроника, фототехника, мобильные телефоны, бытовая техника.**

Осенью 2005 года покупателям OZON.ru стали доступны три новых раздела: «Электроника», «Мобильные телефоны», «Фото и видео», в которых представлен широкий ассортимент цифровой электроники, компьютерной техники и аксессуаров, фото- и видеокамер, мобильных телефонов.

Сегодня это наиболее динамично развивающийся сегмент ассортимента магазина - в 2008 году объем продаж вырос на 76%, по сравнению с 2007 годом, и составил 24, 8 млн. долларов - 32,2% от общего объема продаж. В 2007-2008 годах был открыт новый раздел «Бытовая техника», в котором представлены популярные товары для дома от ведущих мировых производителей.

Вся техника, которая представлена в интернет-магазине OZON.ru, имеет все необходимые документы, сертификаты для продажи на территории Российской Федерации.

### **Новые разделы каталога.**

После успешного старта «Электроники», OZON.ru продолжил открытие разделов каталога, в которых представлены новые товары. Выбор во многом был определен результатами исследования предпочтений и пожеланий постоянных покупателей и посетителей OZON.ru. В 2006-2007 годах были открыты разделы «Дом и интерьер», «Спорт и отдых», «Салон красоты».

В разделе «Дом и интерьер» представлен широкий ассортимент изделий из текстиля, кухонная утварь, предметы декора, сезонные товары для дома и сада от известных европейских и российских производителей – всего 10 000 наименований товаров.

В разделе «Спорт и отдых» посетитель OZON.ru может выбрать товары, полезные и необходимые не только в занятиях спортом, но и в туристических походах, путешествиях, загородном отдыхе. Сейчас ассортимент этого раздела включает в себя более 1 500 наименований товаров.

«Салон красоты» был открыт в OZON.ru менее двух лет назад, но уже сейчас в нем представлены более 8 000 наименований товаров 150 ведущих мировых брендов. С полным правом можно утверждать, что за этот короткий срок OZON.ru зарекомендовал себя как магазин, в котором представлена качественная косметическо парфюмерная продукция, строго соответствующая стандартам и нормам, действующим на российском рынке.

### **Букинистика, антиквариат, предметы коллекционирования и подарки в OZON.**

Санкт-Петербург - город, в котором был создан OZON.ru. Высокое звание культурной столицы России определило специализацию филиала компании в этом городе. Его сотрудники ведут важнейшие направления продаж - букинистические книги, раритеты и антиквариат. В сотрудничестве с лучшими букинистами и антикварами города на Неве, они предоставляют уникальную возможность посетителям интернет-магазина пополнить свои

библиотеки лучшими и редкими книгами, изданными во все времена, и не только в России.

Каталог книгопечатной продукции интернет-магазина OZON.ru имеет уникальный раздел - «Букинистика». Это большой каталог букинистических книг, альбомов, собраний сочинений, энциклопедий и библиотек. Сегодня на сайте OZON.ru представлено 32 500 наименований букинистических изданий, вышедших в свет в течение последних 50 лет.

Одним из главных принципов формирования букинистического ассортимента является обеспечение широкого выбора интересных, качественных изданий разных жанров.

Это значит, что здесь можно найти не только те издания, которые проверены временем и пользуются постоянным спросом у настоящих ценителей, но и малоизвестных авторов с небольшой аудиторией почитателей. Также есть и уникальные предложения - специально сформированные букинистические библиотеки по различным тематикам.

Букинистический отдел OZON.ru представляет клиентам издания только в хорошем и отличном состоянии и в максимально полной комплектации. «Букинистика» в OZON.ru - это удобная возможность найти издание, которое не найдешь на книжных полках обычных магазинов.

Несомненный интерес для любителей старины и коллекционеров представляет раздел «Антиквариат и предметы коллекционирования», в котором размещены антикварные книги, графика, эксклюзивные роскошные издания, старинные предметы, фотографии и открытки. Разнообразие, широта охвата и количество ассортимента (более 11 000 уникальных наименований) - один из ключевых факторов успеха этого направления.

Начало 2009 года Антикварный департамент ознаменовал открытием самостоятельного раздела «Авторские работы», в котором представлены такие виды товаров ручной работы, как «Батик», «Оловянная миниатюра», «Стекло», «Керамика», «Украшения из бисера и полудрагоценных камней», «Литопись (картины на камне)», «Ремни и пряжки», «Акварели».

«Подарки» - один из самых активно пополняющихся разделов OZON.ru, в котором представлены различные аксессуары для мужчин и женщин и деловые сувениры. В ассортименте этого раздела почти 10 000 наименований товаров, которые пользуются устойчивым спросом наших посетителей.

**OZON-TRAVEL - новое стратегическое направление.**

Электронные билеты, различные туристические продукты и деловые поездки давно и прочно являются одними из лидеров мировой электронной коммерции. Показательно, что в прошлом году 52% от общего объема авиационных билетов, проданных в мире, реализовано через системы электронных продаж.

Только используя онлайн сервисы, можно приобретать железнодорожные или авиабилеты без очередей в кассы, быстро и точно выбирать (а при необходимости и менять) время и место отдыха, вид транспорта, набор экскурсионных туров, составлять оптимальный маршрут деловой командировки с учетом персональных предпочтений.

В России это направление в электронной торговле только начинает набирать популярность, однако, учитывая размер территории, географическое расположение страны, несомненно, оно востребовано и имеет большой потенциал для быстрого роста. Этому способствует, в частности, начало продаж в России электронных билетов. Сразу после завершения бронирования и оплаты билета покупатель получает по электронной почте маршрутную квитанцию. Хранение информации о бронировании (персональные данные пассажира, маршрут, детали поездки, стоимость) осуществляется в электронном виде в базах данных перевозчика.

Весной 2009 года OZON.ru открыл новый проект OZON-TRAVEL, оператором которого является компания «Интернет Трэвел». Цель проекта - создание высокотехнологичной системы онлайн бронирования, которая будет отвечать всем современным требованиям к качеству сервиса, скорости оформления и удобству системы платежей. В основе проекта - технологический, маркетинговый потенциал и огромный опыт работы OZON.ru на рынке электронной коммерции, спрос на современные и качественные услуги по приобретению транспортных билетов и туристических продуктов.

OZON-TRAVEL - уникальный ресурс, который позволяет не только приобрести электронные авиа или железнодорожные билеты, забронировать гостиницу или заказать трансфер, но и, используя современные технологии, самому сконструировать свое путешествие, выбирая оптимальные по времени и цене составляющие. Высокий уровень доверия и лояльности постоянной аудитории OZON.ru, отработанные логистические процедуры служат залогом успеха этого стратегически важного проекта.

OZON-TRAVEL - агентство, которое использует гибкую систему он-лайн бронирования как отдельных сервисов (билеты, гостиницы, трансферы), так и пакетных туров, предоставляет потенциальному клиенту широкий выбор лучших предложений от надежных туроператоров и перевозчиков.

## **Цифровой контент в OZON.**

Весной 2008 года OZON.ru начал продажу цифрового контента. Первым видом этого нового для OZON.ru направления стали цифровые книги, которые представлены в одноименном разделе каталога «Книги».

Цифровые книги - это книги в виде компьютерных файлов. Их можно скачать с сайта интернет-магазина, оформив заказ, оплатив его с помощью банковской карты или электронной платежной системы, и читать как на обычном компьютере или ноутбуке, так и на разнообразных мобильных устройствах (телефонах, коммуникаторах, смартфонах), а также на специальных устройствах, созданных для чтения электронных книг.

Цифровые книги не конкурируют с обычными книгами - а скорее дополняют их. В ряде случаев пользоваться цифровыми книгами гораздо удобнее - например, во время отпуска проще взять с собой устройство для чтения или даже использовать обычный коммуникатор.

На одной карте памяти поместятся сотни разнообразных книг. Как правило, каждая цифровая книга доступна в нескольких популярных форматах, а их цена существенно ниже, чем обычных. Все цифровые книги, представленные на OZON.ru, распространяются исключительно на основании договоров с правообладателями.

Сегодня в ассортименте раздела «Цифровые книги» более 25 000 книг самых разных жанров, доступных для выбора и скачивания.

Цель компании - сделать OZON.ru крупнейшим в Рунете интернет-ресурсом, на котором можно приобрести легальный цифровой музыкальный контент.

## **Интегрированная операционно– логистическая система OZON. Операционно–логистический комплекс «Боровлево–2».**

Открытый в июле 2009 года комплекс построен в промышленной зоне «Боровлево-2». Это здание общей площадью более 12 тысяч квадратных метров, оснащенное всеми видами необходимых коммуникаций и имеющее самое современное логистическое оборудование. «Боровлево-2» позволяет обрабатывать ежегодно до 7,6 млн. единиц товара, хранить на полках более 4 млн. товаров, комплектовать и отправлять до 4,7 млн. заказов в год. В комплексе работают 450 сотрудников - жителей Твери.

Инвестиции в строительство и технологическое оборудование составили около 20 млн долларов США. Партнерами в проектировании и техническом планировании комплекса являются ведущие мировые компании Swisslog (Швейцария) и DOCdata (Голландия). Партнеры вносят в проект новейшие операционные технологии, основанные на применении современного оборудования и IT-систем, которые позволяют оптимизировать складские бизнес-процессы и автоматизировать большинство операций.

«Боровлево-2» является крупнейшим в Восточной Европе операционно-логистическим комплексом в сфере электронной коммерции.

Интернет-магазин OZON.ru обладает уникальной современной операционно-логистической системой, в основе которой лежит собственная IT-платформа. Она позволяет оперативно принимать товар, размещать его на полках хранения, комплектовать заказы, проверять правильность комплектации, контролировать и вести учет товарных потоков и единиц хранения.

В единую логистическую систему OZON.ru входят также складские центры в Москве и Санкт-Петербурге.

### **Компания «О-Курьер»: быстрая и надежная доставка.**

В Москве и Санкт-Петербурге, где проживает подавляющее большинство посетителей интернет-магазина, новая интегрированная система логистики и доставки позволяет OZON.ru гарантировать доставку заказов в течение 24 часов после оформления или в тот же день, используя услугу экспресс-доставки.

В Москве, Московской области, Санкт-Петербурге и Ленинградской области доставку заказов покупателям и обслуживание пунктов выдачи заказов (ПВЗ) осуществляет компания «О-Курьер», специализирующаяся на услугах курьерской службы. В компании постоянно работают более 100 курьеров, которые ежедневно могут доставлять до 3 000 заказов в Москве и до 1 000 заказов в Санкт-Петербурге. Сеть ПВЗ включает в себя 3 собственных пункта в центре Москвы, 2 - в центре Санкт-Петербурга и сеть из более чем 40 партнерских пунктов в Москве и ближайшем Подмосковье.

Через все пункты выдачи заказов в Москве и Санкт-Петербурге ежедневно выдается до 3 000 заказов.

В 2008 году «О-Курьер» обработал более 1 000 000 заказов, 85% которых - заказы покупателей OZON.ru. Подразделения компании объединяет единая информационная система, осуществляющая мгновенное обновление информации и синхронизацию действий различных подразделений. Одно из основных подразделений компании - склад - функционирует 24 часа в сутки, что позволяет оказывать услуги доставки на следующий день для большинства клиентов, соблюдающих регламент передачи информации. Основные логистические операции выполняются ночью, дневное время предназначено для работы с клиентами, обработки входящих и исходящих грузов.

«О-Курьер» - компания, предлагающая современные высококачественные услуги по приему, обработке и доставке заказов. Компания обеспечивает: телефонный контакт с клиентом и достижение договоренности о сроках и месте доставки заказа;

доставку заказа клиенту курьером или выдачу на ПВЗ;

прием наличных денег от клиента, их инкассацию и перечисление на расчетный счет компании-продавца;

вручение клиенту комплекта необходимых документов, включая кассовый чек;

прием и обработку возвращаемых клиентами заказов;

предоставление компании-продавцу отчета о проделанной работе.

### **Региональная экспансия OZON.**

Высокий уровень проникновения интернета в регионы России, улучшение качества каналов связи и банковской инфраструктуры ведут к активному использованию интернета не только в качестве источника бесплатной информации, но и в качестве средства приобретения услуг, совершения покупок, что повышает популярность интернет-магазинов в регионах.

Рынок электронной торговли в Москве и Санкт-Петербурге, городах-пионерах в использовании интернета в России, близок к насыщению, тогда как массовый пользователь сети в регионах только делает первые шаги в его практическом, утилитарном использовании, в том числе и для сетевых покупок товаров, которых в обычном магазине не найти. В этих условиях важнейшими конкурентными преимуществами в расширении сети

региональных продаж являются широкий ассортимент, единая для всех регионов цена и быстрая скорость доставки заказов.

OZON.ru традиционно предлагает своим посетителям широкий выбор способов оплаты и получения заказов. Сейчас, оформляя заказ, посетитель интернет-магазина может выбрать оптимальную для себя комбинацию из 18 способов оплаты и 14 способов доставки товаров. Партнерами в доставке заказов по территории Российской Федерации являются «Почта России», почтовые службы TNT и СПСР. Почтовые службы не всегда могут обеспечить быструю доставку заказа покупателю. А ведь смысл электронной коммерции состоит не только в дистанционном выборе из большого ассортимента нужного товара, но и в быстром получении заказа в удобном месте в нужное время.

Используя опыт организации обработки и доставки товаров в Москве и Санкт-Петербурге, OZON.ru активно развивает во многом новаторский в отечественных условиях сервис курьерской доставки или получения заказов в пунктах выдачи в регионах Российской Федерации.

Сегодня в 26 крупнейших городах Развернута сеть компаний-агентов, которые доставляют заказы курьерами по территории города или предлагают получить их в пунктах выдачи заказов. Как правило, такие пункты расположены в удобных местах в центре города и оборудованы всем необходимым для обслуживания клиентов.

Компании-агенты обеспечивают не только доставку заказов, но и прием денежных средств от покупателей, обработку возвратов заказов.

Использование сети компаний-агентов позволяет существенно сократить сроки доставки заказов, а также, что немаловажно, персонифицировать интернет-магазин OZON.ru в глазах региональных пользователей, повысить уровень их доверия и к интернет-магазину, и в целом к электронной торговле, как к надежному и эффективному способу покупок необходимых товаров.

Стратегическим направлением улучшения сервиса доставки и получения заказов в регионах является постоянное расширение агентской сети, обеспечивающей как курьерскую доставку заказов, так и работу пунктов выдачи заказов, повышение качества обслуживания и сокращение сроков доставки заказов. В 2009 году введены нормативы скорости доставки заказов в регионы и система обязательств по их соблюдению перед покупателями. OZON.ru — интернет-магазин, который обеспечивает доступность одинаково широкого ассортимента товаров и высокое качество обслуживания всем россиянам, вне зависимости от места их географического проживания.

## **В OZON работают более 800 сотрудников.**

Интернет-магазин OZON.ru - это динамично развивающаяся компания, а ее сотрудники - большой дружный коллектив единомышленников, не лишенный здоровых амбиций и болеющий за общее дело.

Сегодня в компании работают более 800 человек, и каждый - профессионал в своей сфере. Среди них и те, кто пришел недавно, привнеся свои навыки и умения, и те, кто уже много лет сотрудничает с компанией, получив уникальный практический опыт в сфере интернет-коммерции.

Результаты работы каждого сотрудника и успехи проектных групп, выраженные в эффективной реализации идей, не остаются незамеченными.

Компания инвестирует немалые средства в развитие программ, направленных на повышение лояльности сотрудников, мотивацию, обучение и развитие, способствуя тем самым профессиональной самореализации и увеличению эффективности каждого сотрудника.

Корпоративная культура OZON.ru основана на взаимном уважении друг к другу, позитивном мышлении, тесных партнерских отношениях между руководителями и подчиненными. Управление компанией, ее филиалами и партнерскими структурами строится на единых принципах управления персоналом и социальной политики, не зависящих от места расположения.

## **Конкуренция.**

Основным конкурентом Интернет-магазина OZON является Интернет-холдинг eHouse.

Если OZON.ru - это Интернет-супермаркет, где на одной площадке можно купить самые разнообразные товары, то eHouse - это холдинг, состоящий из 25 интернет-магазинов самой разной специализации. Весь ассортимент распределен там по определенным тематическим площадкам, среди которых магазины: Dostavka.ru, Megashop, Aromat.ru, Volero.ru и т.д. Учитывая то, что основную долю ассортимента OZON.ru составляют книги и диски, то наиболее близким его конкурентом является Интернет-ресурс Volero.ru.

## **Сильные стороны и конкурентные преимущества OZON.ru:**

Разнообразный и очень широкий ассортимент;

Четко структурированный каталог товаров, в котором можно получить дополнительную информацию об авторе (режиссере, актере, производителе);

Качественное описание товаров и оригинальный контент;

Чуткая служба поддержки;

Прозрачность в выполнении заказа. На каждом этапе оформления заказа покупателю известно, что с ним происходит;

Отлаженная система логистики. Обработка заказов производится четко и быстро;

Внимание к деталям. Товары, отправляемые покупателям OZON.ru, всегда тщательно и аккуратно упакованы в специальные защитные материалы;

Система скидок, бонусов и распродаж, которые стимулируют спрос;

Интересные маркетинговые акции.

### **Заключение:**

Благодаря всему этому, по информации из официального пресс-релиза компании, в 2007 году, OZON.ru отправил почти 1млн. заказов, годовой рост оборота компании составил 93%. Успешно реализованная маркетинговая работа компании очевидна.

На сегодняшний день по оценкам экспертов, в 2023-м объем онлайн-продаж может достичь 6,6 трлн рублей. В течение еще нескольких лет объем российского e-commerce может превысить 15 трлн рублей. В основе бурного роста - стремительно меняющиеся потребительские привычки людей: вместо того чтобы часами стоять в пробках и в поиске нужного товара бегать по магазинам и гипермаркетам, люди отдают предпочтение онлайн-покупкам, которые нередко еще и обходятся дешевле.

Ozon - это одна из крупнейших платформ электронной коммерции в России. Модель бизнеса подразумевает два варианта продаж: закупку товара на склад Ozon и продажу его покупателю и модель маркетплейса, на котором сторонние продавцы размещают свои товары, а платформа получает комиссию с продаж. Сейчас на Ozon представлено более 130 млн товаров.

Последние годы Ozon был убыточен из-за активного роста бизнеса.

Менеджмент ожидает, что уже в 2023 году компания выйдет в операционную

прибыль. Это может послужить сильным драйвером для переоценки стоимости акций.

Несмотря на активный рост последние три года, Ozon сохраняет прогноз по росту оборота на 80% в 2023 году. Этому способствует не только рост самого бизнеса в размере, но и рост электронной коммерции в целом. Вероятно, компания сможет приблизиться к показателям ведущего маркетплейса в среднесрочной перспективе.

### **Список использованных источников и литературы.**

Литература:

Как открыть Интернет-магазин / Алена Салбер. – М.: Смарт-Бук, 2008. – 320с. – (Как заработать).

Ресурсы Интернет:

<http://www.ozon.ru/>

<http://ru.wikipedia.org/>

<http://www.cfin.ru/press/marketing/>

Справочная литература:

Шевченко Д.А. Маркетинг, реклама и PR. 3000 терминов. Учебно-справочное пособие. - М.: Издательство МГОУ, 2009