

Как контент влияет на продажи в E-commerce



БЕЛЫЙ ВЕТЕР®
SHOP.KZ

О компании

Сеть магазинов электроники «Белый Ветер» основана в 2000 году в Караганде. Интернет-магазин **shop.kz** начал свою работу в 2007 году.

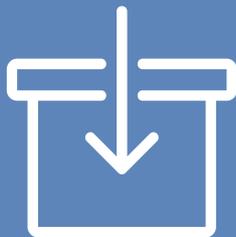
На сегодняшний день:

- **44 магазина** в городах: Алматы, Нур-Султан, Караганда, Жезказган, Актобе, Павлодар, Темиртау, Костанай и Рудный;
- **свыше 1 150 000 доставленных онлайн-заказов;**
- **более 10 000 наименований** современной цифровой электроники, гаджетов и бытовой техники;
- Средняя посещаемость сайта **shop.kz** в месяц превышает **600 000 уникальных пользователей.**



Схема работы с новым товаром

Поступление новинок
на склад отдела



Поиск информации и
проверка характеристик



Фотографирование
товара, комплектации,
упаковки



Оформление карточки
товара на сайте, в базе,
привязка аксессуаров,
связка товаров



Источники информации о товаре

- В приоритете **официальные источники** информации о характеристиках, либо совокупность всех источников;
- Работаем по возможности с товаром **«вживую»**;
- В спорных ситуациях **решения принимаем коллегиально**, иногда привлекая специалистов тех. службы;



Ответственность за информацию

- Контент-менеджеры должны максимально разбираться в характеристиках и **несут персональную ответственность** за опубликованную информацию;
- В любой спорной ситуации, которая вызвана недостатком информации о товаре, неверным толкованием или неправильными данными на сайте shop.kz, **мы всегда на стороне клиента**. Если вина наша - то клиенту меняем товар или осуществляем возврат средств.

Размеры (Ш x В x Г)	32.5 x 21.7 x 2.4 см
Вес, кг	1.41
Размеры упаковки (Ш x В x Г)	45.4 x 27 x 6.5 см
Вес с упаковкой	2.18 кг
Срок гарантии (мес.) 	12

Если вы заметили ошибку или неточность в описании товара, пожалуйста, выделите текст с ошибкой и нажмите Ctrl+Enter.

Характеристики, комплект поставки и внешний вид данного товара могут отличаться от указанных или могут быть изменены производителем без отражения в каталоге интернет-магазина.

Плюсы такого подхода

- Пользователь получает **полную информацию** о товаре, чтобы принять решение о покупке, без необходимости посещать дополнительные сайты;
- **Карточка товара на сайте** — полезный инструмент для менеджеров при проведении **консультаций в розничных магазинах** или в **сервисном центре** для подбора совместимых комплектующих при послепродажном обслуживании;
- Информация из каталога сайта используется **для печати этикеток в розничных магазинах**;
- **Собственные фотографии** позволяют показать важные для потребителя ракурсы (например, разъемы, внутреннее отделение сумок и т.п.);
- Характеристики проверяются по разным источникам в отличие от принципа «сору-paste», что **повышает их достоверность**.



Риски и минусы

Трудозатратно и требует
больше времени на
подготовку карточки товара



Требует хороших знаний
ассортимента и понимания
характеристик от контент-
менеджера



Много информации —
больше риск допустить
ошибку



Сравнение разных подходов

shop.kz

Процессор [?] <input type="checkbox"/>	AMD Ryzen 7
Модель процессора <input type="checkbox"/>	5800H
Частота процессора, ГГц <input type="checkbox"/>	3.2
Максимальная частота процессора, ГГц <input type="checkbox"/>	4.4
Количество ядер <input type="checkbox"/>	8 ядер
Кэш-память L3 <input type="checkbox"/>	16 МБ
Тип оперативной памяти [?] <input type="checkbox"/>	DDR4
Объем оперативной памяти [?] <input type="checkbox"/>	16 ГБ
Частота оперативной памяти [?] <input type="checkbox"/>	3200 МГц
Конфигурация оперативной памяти <input type="checkbox"/>	16 ГБ (распаяно на плате)
Количество слотов оперативной памяти <input type="checkbox"/>	Отсутствуют
Максимальный объем оперативной памяти <input type="checkbox"/>	16 ГБ
Жесткий диск [?] <input type="checkbox"/>	HDD нет
Твердотельный накопитель [?] <input type="checkbox"/>	512 ГБ SSD
Слот M.2 для SSD [?] <input type="checkbox"/>	с интерфейсом PCIe (накопитель установлен)
Тип видеокарты [?] <input type="checkbox"/>	Интегрированная в процессор графика, Дискретная видеокарта
Интегрированная в процессор графика <input type="checkbox"/>	AMD Radeon Graphics
Модель дискретной видеокарты <input type="checkbox"/>	GeForce RTX 3050
Объем видеопамяти <input type="checkbox"/>	4 ГБ
Особенности [?] <input type="checkbox"/>	OLED дисплей

copy-paste

Экран	Диагональ экрана	16 дюйм
	Разрешение экрана	3840 x 2400 Ultra HD+
	Частота обновления экрана	60 Гц
	Покрывтие экрана	антибликовое
	Тип матрицы	OLED
	Поддержка 3D	нет
Процессор	Максимальная частота процессора	4400 МГц
	Процессор	AMD Ryzen 7 5800H
	Базовая частота процессора	3200 МГц
	Количество ядер процессора	8 ядер
Видео	Тип видеоадаптера	дискретная видеокарта
	Видеокарта	AMD Radeon Graphics
Память	Размер оперативной памяти	16 ГБ
	Тип памяти	DDR4
Устройства хранения данных	Тип жесткого диска	SSD
	Общий объем накопителей	512 ГБ
	Устройство для чтения Flash-карт	да
	Поддерживаемые карты памяти	SD, SDHC, SDXC

Взаимодействие с тех. отделом

Ноутбуки передаются в отдел сервисного обслуживания для уточнения характеристик:

- **Слоты оперативной памяти:** количество свободных, частота и тип, распаянная ли память на мат. плате.
- **Разъем для установки SSD M.2:** наличие и количество свободных, тип интерфейса.

Что дало:

- возможность привязать к карточке товара совместимые дополнительные предложения;
- помощь менеджерам и сервисным специалистам в консультациях;
- увеличение продаж SSD M.2 в shop.kz на 44%
- рост среднего чека при покупке ноутбука за счет cross-sell.

Конфигурация оперативной памяти <input type="checkbox"/>	4 Гб (распаяно на плате)
Количество слотов оперативной памяти <input type="checkbox"/>	1
Максимальный объем оперативной памяти <input type="checkbox"/>	12 Гб
Жесткий диск <input type="checkbox"/>	1 ТБ HDD
Твердотельный накопитель <input type="checkbox"/>	SSD нет
Слот M.2 для SSD <input type="checkbox"/>	с интерфейсом PCIe (свободный)
Примечание <input type="checkbox"/>	Купите SSD M.2 - установим бесплатно!

SSD диски	Мыши	Офисные программы	Сумки для ноутбуков	Оптические д
Чистящие средства	Подставки для охлаждения	Прочие аксессуары		

			
SSD накопитель 500 Gb Kingston KC2500, M.2, PCIe 3.0	SSD накопитель 512 Gb Apacer AS2280P4, M.2, PCIe 3.0	SSD накопитель 256 Gb Apacer AS2280P4, M.2, PCIe 3.0	SSD накопитель 480 Gb Apacer AS2280P4, M.2, PCIe 3.0
36 900 т	34 090 т	19 990 т	31 090 т

Работа с карточкой товара после публикации

После публикации карточки товара мы не оставляем ее без внимания и обязательно актуализируем или дополняем информацию по:

Запросам и отзывам
клиентов

Замечаниям от коллег
(отделы продаж,
сервисный отдел и т.д.)

Уточнениям от
вендоров и
производителей

Это позволяет поддерживать актуальность, релевантность и полноту характеристик товаров на сайте.

Примеры кейсов с контентом

Увеличенные фотографии товара

Чем полезно?

- Не менее 1000 x 1000 пикселей;
- Позволяют разглядеть детали, фактуру, текстуру товара;
- Улучшают поведенческие показатели на странице;
- Повышают конверсию в оформленный заказ.

Увеличение фотографий товара

640 x 640 px

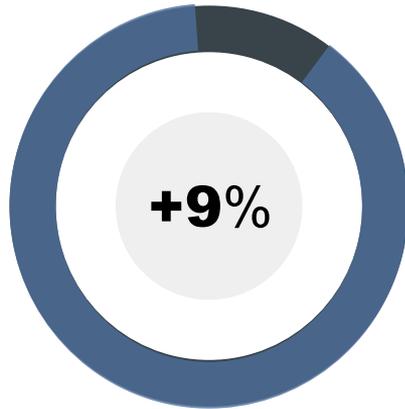


1000 x 1000 px

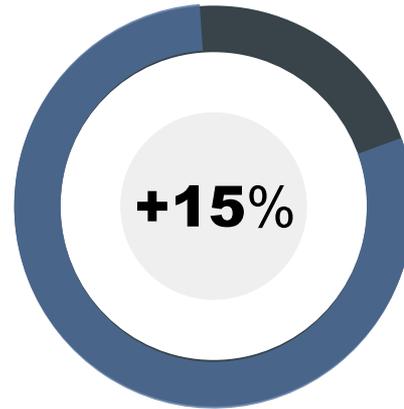


Увеличение фотографий товара

Как повлияло на категорию с материнскими платами?



Ср. длительность
просмотра страницы



Ср. конверсия в
оформленный заказ

Фильтры для выбора товара

Тип клавиатуры ? ^

Стандартная

Мультимедия

Игровая

Slim

Цифровой блок ? ^

Есть

Нет

Раскладка клавиатуры ^

Русская

Английская

Казахская

Тип клавиш ? ^

Мембранные

Механические

Механическо-мембранные

Оптико-механические

Гибридно-механические

Игровой режим ? ^

Да

Нет

Тип подключения ? ^

Проводной

Беспроводной



подключения: **Проводной** / Интерфейс: **USB** / Цвет, используемый в оформлении: **Черный** / Особенности: **Подсветка клавиш** / Питание: **От USB порта** / Материал корпуса: **Пластик**
Начало продаж: 6 февраля 2022

★★★★★ Написать отзыв к товару



Клавиатура Defender Dark Arts GK-375, Black, USB
Артикул: 160141

Тип клавиатуры: **Мультимедия**; **Игровая** / Тип клавиш: **Механические** / Тип переключателей: **Outemu Red** / Тип подключения: **Проводной** / Интерфейс: **USB** / Цвет, используемый в оформлении: **Черный** / Особенности: **Подсветка клавиш** / Питание: **От USB порта** / Материал корпуса: **Пластик**
Начало продаж: 6 февраля 2022

РАССРОЧКА 0 0 12

★★★★★ Написать отзыв к товару



Клавиатура Defender Striker GK-380L, Black, USB
Артикул: 160142

Тип клавиатуры: **Игровая** / Тип клавиш: **Механические** / Тип переключателей: **Outemu Blue** / Тип подключения: **Проводной** / Интерфейс: **USB** / Цвет:

- Запросы пользователей
- Замечания коллег
- Анализ использования фильтров по данным **Google Analytics** (порядок/отключение):

Действие по событию ?	Всего событий ?
	55 620 % от общего количества: 0,42% (13 170 518)
1. Клавиатуры - Производитель	13 482 (24,24 %)
2. Клавиатуры - Тип клавиш	7 791 (14,01 %)
3. Клавиатуры - Тип	4 408 (7,93 %)
4. Клавиатуры - Тип подключения	4 375 (7,87 %)
5. Клавиатуры - Тип клавиатуры	3 209 (5,77 %)
6. Клавиатуры - Особенности	2 894 (5,20 %)
7. Клавиатуры - Раскладка клавиатуры	2 268 (4,08 %)
8. Клавиатуры - Цифровой блок	1 472 (2,65 %)
9. Клавиатуры - Цвет, используемый в оформлении	1 384 (2,49 %)

Сравнение фильтров

Фильтр по цене

shop.kz

Ноутбуки в Алматы

Подбор параметров

Цена в интернет-магазине ▾

От До

65700 536750 1007800 1478850 1949900

Цена товара недели ▾

От До

139990 141240 142490 143740 144990

Акции ^

(2090)

Цена

- до 10 000 т (1120)
- 10 000 - 49 999 т (1344)
- 50 000 - 99 999 т (302)
- 100 000 - 149 999 т (78)
- 150 000 - 199 999 т (30)
- 200 000 - 499 999 т (21)
- более 500 000 т (1)

конкурент

Сравнение фильтров

shop.kz

Производитель ▾
 Тип подключения 1 ▾
 Тип оборудования 1 ▾
 Конструкция 1 ▾
 Крепление 1 ▾
 Тип беспроводного подключения 1 ▾
 Версия Bluetooth 1 ▾
 Профили Bluetooth 1 ▾
 Акустическое оформление 1 ▾
 Тип динамиков 1 ▲

Гибридные (7)
 Динамические (136)

Импеданс, Ом 1 ▾
 Чувствительность, дБ 1 ▾
 Минимальная частота наушников, Гц 1 ▾
 Максимальная частота наушников, кГц 1 ▾

Интерфейс проводного подключения ▲

3.5 мм MiniJack - микрофон (125)
 3.5 мм MiniJack - наушники (237)
 3.5 мм MiniJack - наушники и микрофон (1 штекер) (250)
 2.5 мм TRRS балансный (1)
 4.4 мм Jack (2)
 6.35 мм Jack (14)
 USB (101)
 USB Type-C (11)
 Lightning (0)

Система шумоподавления в наушниках 1 ▾
 Особенности 1 ▾
 Цвет, используемый в оформлении 1 ▾

[Показать](#) [Сбросить](#)

Тип

гарнитура (1479)
 наушники (1393)

Вид

вкладыши (299)
 внутриканальные (1021)
 мониторные (178)
 накладные (1157)
 наушники с костной проводимостью (13)

Подключение

беспроводное (1375)
 с проводом (1517)

Тип акустического оформления

закрытые (1963)
 открытые (329)
 полукрытые (134)

Тип крепления

без крепления (1317)
 затылочная дужка (67)
 крепление на ухе (187)
 оголовье (1257)

Система активного шумоподавления

нет (962)
 да (233)

Микрофон

нет (253)
 да (2522)

Цвет

бежевый (5)
 белый (261)
 голубой (15)
 желтый (8)
 зеленый (33)
 золотистый (13)
 коричневый (5)
 красный (62)
 оранжевый (11)
 розовый (41)
 серебристый (20)
 серый (46)
 синий (87)
 фиолетовый (8)
 черный (603)

[Скрыть ▲](#)

Совместимость

вибрация (1)
 совместимость с Android (649)
 совместимость с BlackBerry (40)
 совместимость с iPhone (653)

[Скрыть ▲](#)

Разъем для зарядки

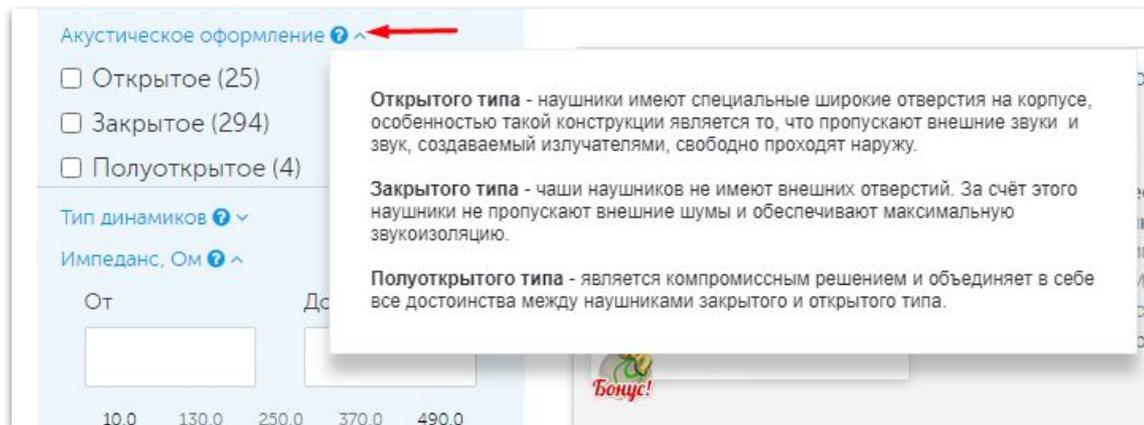
Lightning (25)
 Micro-USB (437)
 USB Type-C (374)

[Показать еще ▾](#)

Сравнение фильтров

Пояснения по фильтрам для клиента

shop.kz



Акустическое оформление ? ^

- Открытое (25)
- Закрытое (294)
- Полуоткрытое (4)

Тип динамиков ? v

Импеданс, Ом ? ^

От Дс

10.0 130.0 250.0 370.0 490.0

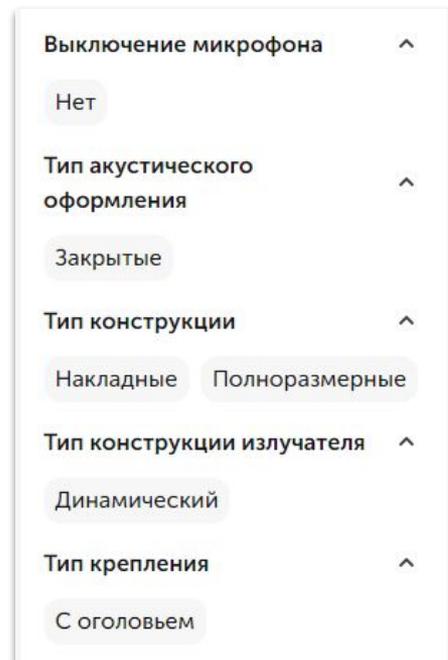
Открытого типа - наушники имеют специальные широкие отверстия на корпусе, особенностью такой конструкции является то, что пропускают внешние звуки и звук, создаваемый излучателями, свободно проходят наружу.

Закрытого типа - чаши наушников не имеют внешних отверстий. За счёт этого наушники не пропускают внешние шумы и обеспечивают максимальную звукоизоляцию.

Полуоткрытого типа - является компромиссным решением и объединяет в себе все достоинства между наушниками закрытого и открытого типа.

Бонус!

конкурент



Выключение микрофона ^

Нет

Тип акустического оформления ^

Закрытые

Тип конструкции ^

Накладные Полноразмерные

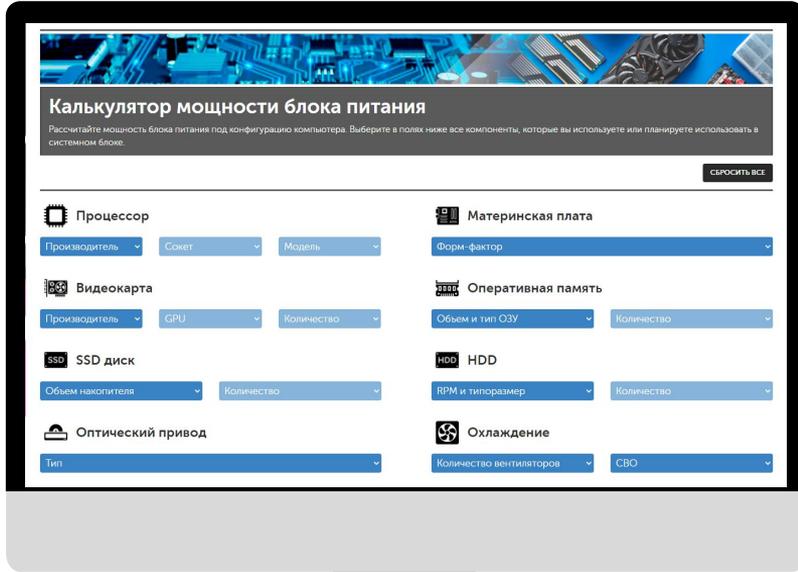
Тип конструкции излучателя ^

Динамический

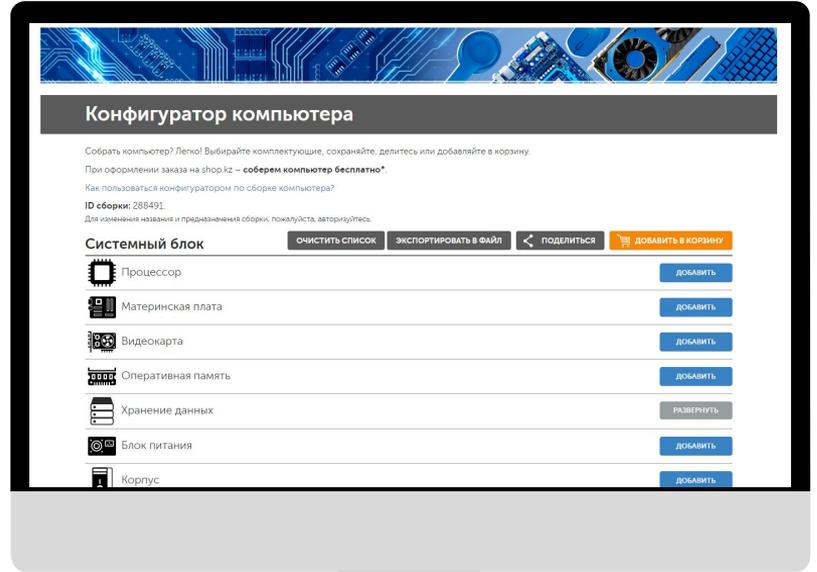
Тип крепления ^

С оголовьем

Интерактивные инструменты



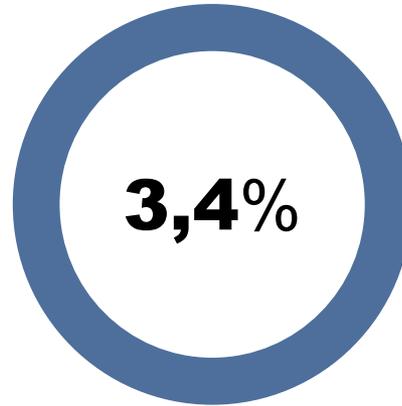
Калькулятор мощности блока питания



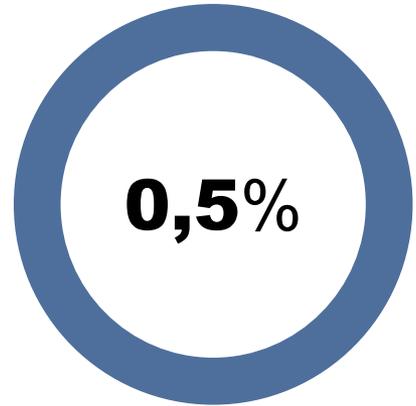
Конфигуратор настольного компьютера

Польза от интерактивного контента

- Улучшение поведенческих показателей сайта
- Удобство сотрудников для проведения консультаций
- Рост трафика из органического поиска и реферального трафика
- Увеличение конверсии в заказ



Калькулятор
мощности БП
доля Organic



Конфигуратор ПК
доля Organic

Rich-контент

Это синергия текста, изображений и видеороликов в описании товара.

Использование такого описания может увеличить конверсию в заказ до 40% в зависимости от категории товаров.

- **Добавленный вручную:** полный контроль, свобода в реализации, но отнимает много времени.
- **Автоматизированные сервисы:** значительная экономия времени, но платно и нет контроля за подгружаемым по скрипту контентом.

Быстрый функциональный принтер EcoTank формата A3+ для бизнеса. Низкая стоимость печати страницы и минимальные трудозатраты для экономии времени и денег.



Многофункциональное устройство EcoTank для небольших офисов и компаний легко справляется с печатью формата A3+ при низкой стоимости печати страницы. Высокая скорость печати, два фронтальных лотка на 250 листов A3 и задний податчик на 50 листов A3 обеспечивают быстрое выполнение задач для формата A3+. Широкие возможности печати с мобильных устройств, поддержка Ethernet и сенсорный ЖК-экран диагональю 6,1 см.

Очень высокая скорость печати
25 черно-белых и цветных страниц в минуту²

Рекордно низкая стоимость печати страницы
Экранированная система емкостей для чернил

Удобная фронтальная емкость для чернил
Простая и удобная заправка чернил с обновленными контейнерами

Мобильная печать и возможности подключения
Поддержка Wi-Fi, Wi-Fi Direct, Ethernet и бесплатных приложений для мобильной печати¹

Создан для бизнеса
Принтер A3+ с 2 фронтальных лотка на 250 листов A3, задний податчик на 50 листов

Мультимедиа



Планы по развитию контента

- Больше видеоконтента в карточках товаров
- 3D (фото 360°) в некоторых категориях товаров
- Rich-контент во всех карточках товаров, ориентация на автоматизацию
- Новые интерактивные инструменты для выбора товара

Почему контент важен?

1

Помогает в **SEO** (поисковом продвижении)

2

Влияет на **поведенческие показатели** сайта

3

Хороший контент - повышает **доверие пользователя**

4

Один из факторов, от которого зависит **конверсия (продажи)**



Спасибо за внимание!