

## Профессиональные обзоры

### РОЗНИЧНЫЙ ИНТЕРНЕТ-БИЗНЕС

Малышева Ирина Анатольевна

аспирант Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского

Email: [irina@nn.ru](mailto:irina@nn.ru)

Интернет-магазины становятся все более прибыльным видом электронной коммерции и создаются многими компаниями не только как дополнение к основному (оффлайновому) бизнесу, но и как самостоятельное направление.

Лидером по оборотам Интернет-магазинов является США. Статистическое бюро Министерства торговли США [Census Bureau of the Department of Commerce] опубликовало результаты деятельности американских Интернет-магазинов в I квартал 2004 г. Общий оборот составил 15,5 млрд. долл., что на 28% больше соответствующего периода прошлого года. В целом Интернет по-прежнему обеспечивает 1,9% всего торгового оборота в США. За весь прошлый год Интернет-магазины США продали товаров на общую сумму 54,9 млрд. долл., а в текущем году оборот может превысить 100 млрд. долл.

В России развитие рынка Интернет-продаж сдерживают следующие объективные факторы: недостаточное развитие информационной индустрии и распространение персональных компьютеров, небольшое число пользователей Интернета (по данным Фонда «Общественное мнение» летом 2004 г. российская Интернет-аудитория составила 17 млн. человек; для сравнения: Интернет-аудитория США в 2004 г. составила более 185 млн. чел.), пока еще высокая стоимость услуг связи, недостаточное развитие и распространение платежных систем. Несмотря на это перспективность Интернет-магазинов очевидна.

В данной статье содержится обзор наиболее крупных общероссийских, а также нижегородских Интернет-магазинов. В основу статьи положено исследование Интернет-коммерции, проведенное автором в 2003 г. В качестве респондентов выступали: участники молодежной всероссийской конференции «IT-Youth – 2003. Будущее электронного бизнеса в России» (Москва); Всероссийской научно-практической конференции «Технологии Интернет – на службу общества» (Саратов); и эксперты – представители нижегородских фирм (28 человек).

#### **Примеры успешных Интернет-магазинов**

Самые яркие примеры успешных Интернет-магазинов – это Amazon.com (на международном рынке) и Ozon.ru (на российском рынке).

##### *Компания Amazon.com*

Крупнейший в мире Интернет-магазин Amazon.com, открытый в 1995 г., является первопроходцем в области электронной торговли. В настоящее время магазин предлагает своим виртуальным клиентам книги, музыкальные компакт-диски и кассеты, видеопродукцию, подарки и поисково-справочные услуги. Прибыльность в I квартале 2004 г. составила 111 млн. долл. Руководители Amazon.com объяснили успехи компании ценовой политикой и стимулированием покупателей бесплатной доставкой, что способствовало повышению Интернет-продаж.

Набирают обороты зарубежные продажи Amazon.com (через британский, немецкий французский и японский сайты) – в 2004 г. они составили 684 млн. долл. (на 80% больше, чем в I кв. 2003 г.). Компания пока находится на этапе освоения этих рынков, а значит, темпы прироста являются естественной составляющей данного процесса.

#### *Компания Ozon.ru*

Самый успешно развивающийся российский Интернет-магазин «Озон» предлагает книги, музыкальную и видеопродукцию, детские товары, программные продукты и мультимедийные игры с 1998 г. Как сообщает пресс-релиз магазина, в марте 2004 г. ежемесячный оборот превысил 1 млн. долл. США.

Сейчас ассортимент Интернет-магазина «Озон» составляет более 200 тыс. товаров. Ежемесячно «Озон» продает более 80 тыс. книг. На 1 апреля 2004 г. общее количество зарегистрированных клиентов «Озона» составило 680 тыс. человек, проживающих в 97 странах мира. «Озон» объективно является крупнейшим Интернет-магазином Рунета как минимум по двум показателям: ассортименту и количеству принимаемых ежедневно заказов (1500–1600 в январе – марте 2004 г.).

#### *Нижегородские Интернет-магазины*

Как видно из обзорной таблицы (см. [Приложение](#) в конце статьи), рынок розничной Интернет-торговли в Нижнем Новгороде развит недостаточно. Основная причина – в малой численности нижегородской Интернет-аудитории. По оценкам экспертов, на данный момент в Нижнем Новгороде около 100 тыс. активных пользователей, что составляет около 7% всего населения города. В Нижнем Новгороде также наблюдается недостаточное использование систем электронных расчетов Интернет-магазинами, что обусловлено низким уровнем доверия граждан к платежным системам подобного рода и слабым развитием электронных банковских систем в регионах.

Наибольшей популярностью среди российских онлайн-магазинов пользуются Ozon.ru (29%), Volero.ru (27%) и Books.ru (11%) (согласно результатам исследований, проведенным автором данной статьи в 2003 г., всего 128 респондентов)

### **Способы оплаты и доставки, спектр товаров в Интернет-магазинах**

#### *Способы оплаты*

Самый популярный способ оплаты – это наличными курьеру. Такой способ оплаты используют все Интернет-магазины, но в нижегородских Интернет-магазинах он практически единственный (см. табл. 1).

Таблица 1. Способы оплаты услуг Интернет-магазинов, % (от числа включенных в обзорную таблицу в [Приложении](#))

Способ оплаты	%
Наличные курьеру	100
Безналичный расчет для физических лиц (банковский перевод)	80
Кредитные и дебетовые карты	60
Электронные системы Интернет-оплаты	60
Безналичный расчет для юридических лиц	40
Наложный платеж (на почте)	27
Почтовый перевод	20

При этом Интернет-продажи уже не могут обойтись без использования современных платежных систем. В настоящее время в России используются следующие виды платежных систем: CyberPlat, ASSIST, Рапида, Instant!, ЭлИТ, PayCash, e-port, КредитПилот, ЕACCESS, Яндекс.Деньги и WebMoney Transfer (см. табл. 2).

Таблица 2. Способы оплаты услуг Интернет-магазинов, % (по данным опроса)<sup>1</sup>

Способ оплаты	%
Расчет наличными курьеру при получении товара	91
Почтовые, телеграфные переводы	33
WebMoney	31
PayCash (Яндекс.Деньги)	12
Пластиковые карты	3

Недостаточное развитие информационной индустрии в России объясняет недоверие к Интернет-платежам.

В 2004 г. каталог PriceGrabber.ru и электронный магазин Hfree.ru провели на своих сайтах онлайн-опросы с целью изучения мотиваций пользователей при использовании платежных систем<sup>2</sup>. Согласно результатам исследования, за последний месяц 24% участников опроса потратили в Интернете сумму до 100 у.е., 26% – от 100 до 500 у.е. и еще 6% – более 500 у.е. Постоянно делают покупки 34% опрошенных, иногда покупают в Сети 9% респондентов. Чуть больше 10% никогда не покупали товары через Интернет и не собираются это делать.

### *Способы доставки*

Большинство Интернет-магазинов Рунета пользуются услугами сторонних организаций для доставки товаров конечным пользователям. Нижегородцы используют собственную службу доставки, что обусловлено нехваткой служб профессиональной доставки в регионе, а также дороговизной их услуг (см. табл. 3).

Таблица 3. Способы доставки, % (от числа включенных в обзорную таблицу в [Приложении](#))

Способ доставки	%
Курьерская служба	80,0
Собственный курьер	26,7
Почта	46,7

### *Спектр товаров*

Предложение товаров распределилось следующим образом: компакт-диски, видеопродукция, книги, персональные компьютеры и комплектующие, сотовые телефоны. Помимо

<sup>1</sup> Согласно результатам исследований, проведенных автором данной статьи в 2003 г.; всего 128 респондентов.

<sup>2</sup> К сожалению, организаторы опроса не предоставили информации о количестве опрошенных пользователей и социально-демографическом составе участников. Как и многие онлайн-опросы, данный опрос также не может претендовать на репрезентативность.

лидирующих товаров на рынке розничного Интернет-бизнеса постепенно становятся популярными и товары повседневного спроса: продукты питания, товары бытовой химии, одежда и т.д. В данном случае экономия времени выступает решающим фактором при обращении к услугам Интернет-магазинов (см. табл. 4).

Таблица 4. Основные виды товаров, приобретаемых в Интернете, % (по результатам исследований, проведенных автором статьи, см. выше)

Приобретаемая продукция	%
Книги	90
CD	45
Программное обеспечение и компьютерные аксессуары	29
Аудио-, видеопродукция	26
Сотовые телефоны	24
Компьютеры	15
Другое: расходные материалы, канцелярские принадлежности, бытовая техника, фотооборудование, продукты питания, медицинские товары	3

### Аудитория Интернет-магазинов и критерии выбора магазина

Компанией SpyLog в 2003 г. было проведено исследование «Статистика российского Интернета», объектом которого стали Интернет-магазины.

Недельная аудитория Интернет-магазинов составила 650 тыс. человек, ежемесячная – 2150 тыс. человек. Треть пользователей проживает вне Москвы и Санкт-Петербурга, для них актуальна проблема доставки товаров. Две трети посетителей Интернет-магазинов просматривают в неделю от 1 до 5 страниц на сайте магазина. Таким образом, реальная аудитория магазинов составляет 200 тыс. человек в неделю.

По результатам пилотного исследования<sup>3</sup>, основными критериями при выборе Интернет-магазина являются:

- скорость доставки (31%);
- цена (26%);
- ассортимент товаров (21%);
- сервис (наличие дополнительных услуг, скидки и т.д.) (14%);
- способ оплаты (7,1%).

По мнению экспертов, постепенно акцент работы крупных российских Интернет-магазинов смещается в сторону совершенствования послепродажного обслуживания, поддержки обратной связи с клиентами. Все это будет способствовать росту доверия пользователей к онлайн-покупкам.

<sup>3</sup> В пилотном исследовании приняли участие 28 экспертов из Нижнего Новгорода – опытные интернет-пользователи, занятые в области информационных технологий. Метод сбора информации – формализованная анкета.

## Выводы

Проведенное исследование розничного Интернет-бизнеса позволяет сделать основной вывод: магазинам, специализирующимся на продаже персональных компьютеров и комплектующих, расходных материалов, сотовых телефонов, цифровых фотоаппаратов, целесообразно в дополнение к базовому направлению розничных оффлайн-продаж открывать и Интернет-магазин.

В России в целом (и в Нижнем Новгороде в частности) развитие Интернет-бизнеса пока находится на стадии становления. Тем не менее развитие очевидно.

Так, специально для развития регионального рынка электронной коммерции в Яндекс.Маркете появилась информационно-справочная система по товарам и услугам (<http://market.yandex.ru>), где для региональных Интернет-магазинов имеется возможность показывать свои предложения пользователям только из того региона, где оперирует данный магазин. Это, несомненно, огромный шаг в развитии региональной электронной коммерции.

В ближайшее время, по прогнозам экспертов, Интернет-магазины крупных российских торговых сетей окажут положительное влияние на развитие Интернет-бизнеса в целом. Бюджет этих компаний позволяет проводить полномасштабные рекламные акции в Интернете наряду с мощной оффлайн-рекламой, что приведет к росту доходов индустрии Интернет-рекламы и даст старт к увеличению количества сайтов, работающих по рекламной модели, и усилению конкурентной борьбы за внимание пользователей.

Подводя итоги вышесказанному, можно смело утверждать, что электронная розничная торговля – одно из перспективных направлений электронной коммерции, способное приносить реальный доход при условии скоординированных действий как в Интернете, так и вне Сети.

Обзорная таблица Интернет-магазинов<sup>1</sup>

URL	Продукция	Оплата	Доставка	Скорость доставки	Аудитория сайта
<b>Общероссийские Интернет-магазины</b>					
<a href="http://book.ru">book.ru</a>	Книги, CD, видеопродукция	Наличными курьеру; наложенным платежом и по предоплате через банк; по картам Visa, MasterCard, DinersClub, JCB, STB; через платежные системы WebMoney, Яндекс.Деньги, Киберплат, КредитПилот	Курьером (Москва, С.-Петербург, Калининград); почтой по России	По Москве: 36-60 часов; С.-Петербург: 9-12 дней; Калининград: 14-18 дней	53 080 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://ozon.ru">ozon.ru</a>	Книги, CD, видеопродукция	Предоплата через Сбербанк; предоплата почтовым переводом; пластиковыми картами через платежную систему Assist; наличными курьеру; наложенным платежом.	Служба курьерской доставки СПСР, (охватывает более 400 городов России); курьерская служба Озона; почтой по России	По Москве: 24 часа; по России: от 2 до 7 дней	около 80 тыс. чел. в день (по данным SpyLog)
<a href="http://books.ru">books.ru</a>	Книги, CD, видеопродукция	Наличными курьеру; почтовым и банковским переводом; пластиковыми картами; наложенным платежом; через платежные системы Webmoney и Яндекс.Деньги.	Курьером (Москва); почтой по России	По Москве: 4 часа; по России: 2 недели	55 993 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)

<sup>1</sup> Интернет-магазинов (как крупных российских, так и региональных) сейчас очень много, поэтому представить хотя бы большинство из них нет возможности. Однако наиболее интересные, перспективные и реально зарабатывающие деньги на онлайн-продажах общероссийские интернет-проекты представлены в данной таблице. Для сравнения дается информация и о нижегородских электронных магазинах.

URL	Продукция	Оплата	Доставка	Скорость доставки	Аудитория сайта
<a href="http://nix.ru">nix.ru</a>	ПК и комплектующие	Наличными; безналичный расчет	Курьерская доставка в пределах Москвы и ближайшего Подмосковья	По Москве: 2-3 часа	166 317 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://sunrise.ru">sunrise.ru</a>	Интернет-карты и карты экспресс оплаты	WebMoney, PAYMER, e-port, e-gold, Яндекс.Деньги	Через Интернет	Мгновенно	141 966 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://foto.ru">foto.ru</a>	Фототехника	Наличными; банковский перевод	Курьерская доставка компанией «Скороход»	По Москве, МО: несколько часов; по России курьером: 2-6 дней; по России почтой: от недели и более	237 274 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://e-shop.ru">e-shop.ru</a>	Игры, игровые приставки, цифровая техника	Наличными (Москва, МО); безналичная оплата единой картой e-port, электронными кошельками WebMoney, Яндекс.Деньги и картой STB; пластиковыми картами Visa, MasterCard или Euro Card через систему ASSIST	Курьером; почтой	По Москве: 1 день; по России: курьером от 2 дней; по России почтой: от 5 дней	43 590 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://colibri.ru">colibri.ru</a>	Книги, CD, ПО	Наличными курьеру; наложенным платежом по России; предоплата через банк (STB-CARD, VISA, EuroCard / MasterCard, JCB, Diners Club); предоплата через платежные системы Яндекс.Деньги, WebMoney, КредитПилот	Курьерская доставка; почтой по России; международной почтой за пределы России (предоплата картами VISA, Mastercard / Eurocard и др. или через платежные системы).	По Москве: 2-3 дня; по России: 4-28 дней, в среднем 5-9 дней; почтой: 2-3 недели за рубеж: 2-4 недели	Около 300 тыс. чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)

URL	Продукция	Оплата	Доставка	Скорость доставки	Аудитория сайта
<a href="http://sotino.ru">sotino.ru</a>	Сотовые телефоны	Наличными; предоплата (WM и Yandex.Деньги); наложенным платежом	Курьерская доставка по России службой СПСР	По Москве, С.-Петербургу: 1 день; по России: 3-4 дня	245 596 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://porta.ru">porta.ru</a>	Цифровая фото и аудиопродукция, ноутбуки, видеокамеры	Наличными; предоплата через WM безналичный расчет для юридических лиц	Курьерская доставка	По Москве: 2-4 дня; С.-Петербург: 4-5 дней; по России: 7 дней	153 312 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://bolero.ru">bolero.ru</a>	Книги, видео, программное обеспечение	Наложенным платежом; наличными; пластиковыми картами VISA, EuroCard/MasterCard, Diners Club, JCB, карты российской платежной системы STB через систему ASSIST и скретч-карты e-port через систему CyberPlat; платежные системы Киберплат, WM, Кредит Пилот, Rapida	Курьерская доставка; почтой	Почтой по России: 2-3 дня; курьером: 1-10 дней	410 027 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://piter.com">piter.com</a>	Книги	Наличными; наложенным платежом; банковский перевод; пластиковыми картами VISA, EuroCard/MasterCard, Diners Club, STB Card	Курьерская доставка; почтой	По Москве: 1 день; почтой по России: от 8 дней	105 742 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://byttehnika.ru">byttehnika.ru</a>	Бытовая техника	Наличный расчет; банковский перевод	Курьерская доставка	По Москве и МО: 1 день; по России: 2 дня	Более 90 тыс. чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://mvideo.ru">mvideo.ru</a>	Бытовая техника и электроника	Наличными курьеру (Москва, МО); банковский перевод; безналичный расчет для юридических лиц;	Курьерская доставка	Время согласуется с клиентом	328 950 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)



URL	Продукция	Оплата	Доставка	Скорость доставки	Аудитория сайта
		пластиковыми картами курьеру при доставке (Москва, МО): STB Card, VISA (кроме VISA Electron), Eurocard/MasterCard, Русский Стандарт			
<a href="http://telephone.ru">telephone.ru</a>	Сотовые телефоны	Наличными; безналичный расчет (для юридических лиц); наложенным платежом	Курьерская доставка по России службами EMS и СПСР	По Москве: 1 день; по России: 2-5 дней	86 533 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://tmr.ru">tmr.ru</a>	Сотовые телефоны	Наличными; безналичный банковский перевод; оплата пластиковой картой (Москва); оплата через Яндекс.Деньги (Москва)	Курьерская доставка	По Москве: 24 часа	149 847 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://svyaznoy.ru">svyaznoy.ru</a>	Сотовые телефоны	Наличными	Курьерская доставка	По Москве: 1 день	242 020 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<b>Нижегородские Интернет-магазины<sup>2</sup></b>					
<a href="http://dvdkino.ru">dvdkino.ru</a>	CD	Наличными; безналичный расчет	Курьерской службой «Cityexpress» по Н.Новгороду	Скорость доставки определяется после согласования заказа	3 472 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)
<a href="http://dvdru.ru">dvdru.ru</a>	CD	Наличными; наложенным платежом; безналичный расчет (предоплата по счету); WebMoney	Курьерская доставка	В течение 24 часов при наличии на складе или в течение 10-14 дней при отсутствии на складе;	1859 чел. в месяц ( по данным Rambler's Top 100)
<a href="http://pizza.nnov.ru">pizza.nnov.ru</a>	Пицца	Наличными	Курьерская доставка по Н.Новгороду	По Н.Новгороду: в течение 1 часа	Нет информации
<a href="http://april.nnov.ru">april.nnov.ru</a>	ПК	Наличными; банковский перевод	Курьерская доставка по Н.Новгороду	По Н.Новгороду: в течение дня	5 143 чел. в месяц (по данным Rambler's Top100)

<sup>2</sup> Список нижегородских интернет-магазинов см.: <http://www.nnov.ru/market>

URL	Продукция	Оплата	Доставка	Скорость доставки	Аудитория сайта
<a href="http://alidi.ru">alidi.ru</a>	продовольственные товары и продукты питания	Наличными	Курьерская доставка по Н.Новгороду	По Н.Новгороду: 1 день	65 чел. на 14.10.04 (по данным системы статистики ННРУ <sup>3</sup> )
<a href="http://bomond.nnov.ru">bomond.nnov.ru</a>	CD	Наличными; банковский перевод; почтовый перевод	Курьерская доставка по Н.Новгороду; в другие регионы - почтой	По Н.Новгороду: 1 день; в другие регионы: 6-24 дня	594 чел. по данным Spy Log на 14.10.04
<a href="http://cek.ru">cek.ru</a>	ПК	Наличными; безналичный расчет	Курьерская доставка по Н.Новгороду	По Н.Новгороду: в течение дня	51 чел. на 14.10.04 (по данным системы статистики ННРУ)
<a href="http://standartamt.nnov.ru">standartamt.nnov.ru</a>	Аксессуары к сотовым телефонам	Наличными	Курьерская доставка по Н.Новгороду	По Н.Новгороду: в течение дня	13 чел. на 17.10.04 (по данным системы статистики ННРУ)
<a href="http://andreevsky.nnov.ru">andreevsky.nnov.ru</a>	Непродовольственные товары и продукты питания	Наличными	Курьерская доставка по Н.Новгороду	По Н.Новгороду: в течение дня	44 чел. на 15.10.04 (по данным SpyLog)
<a href="http://tehataka.ru">tehataka.ru</a>	Бытовая техника	Наличными; банковский перевод	Курьерская доставка по Н.Новгороду и Нижегородской области	По Н.Новгороду: в течение дня	12 чел. на 16.10.04 (по данным системы статистики ННРУ)

<sup>3</sup> Городской портал <http://www.nn.ru>