

E-PHARM РИТЕЙЛ

адаптация игроков рынка под
клиентские пути

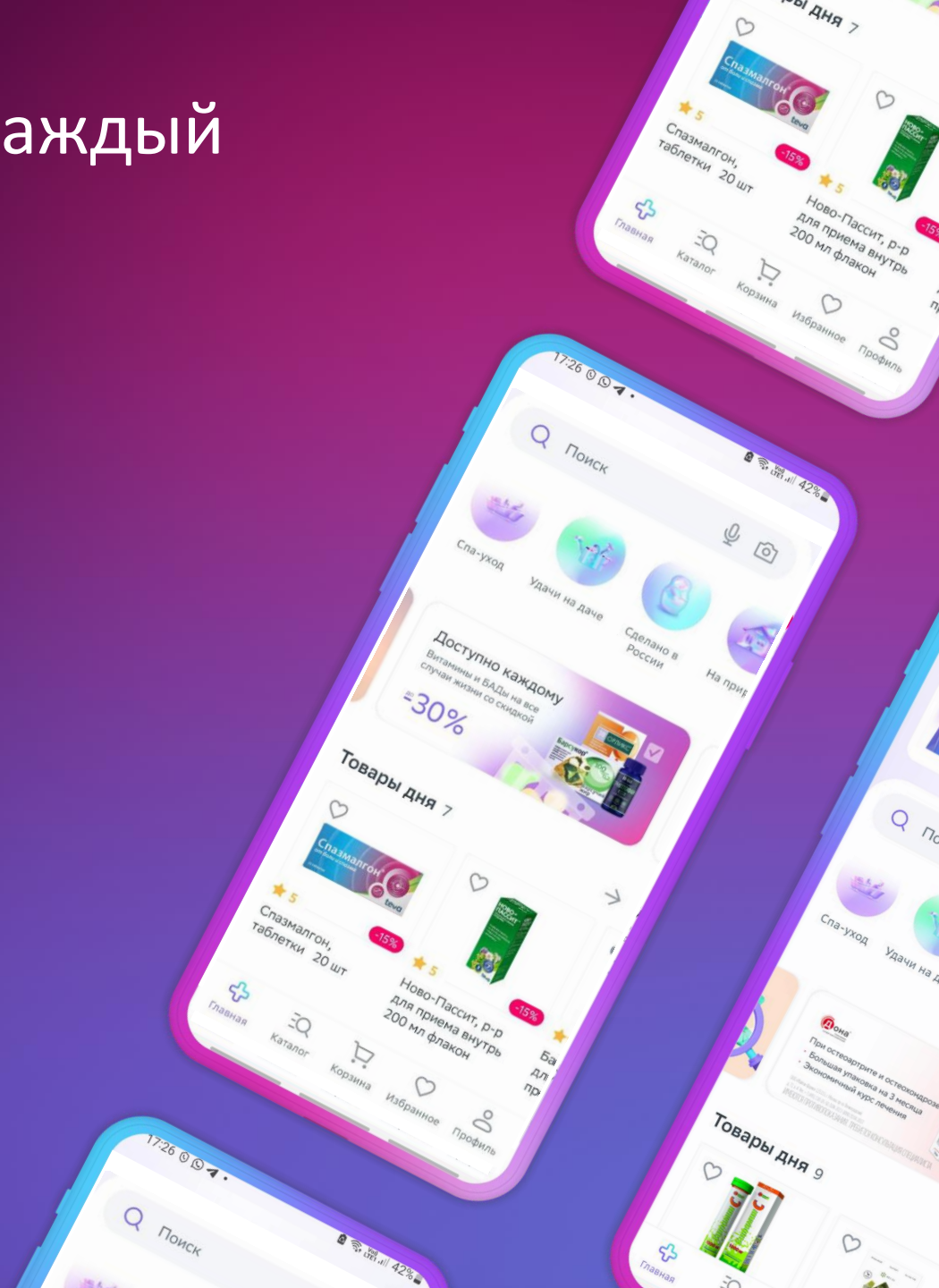
 СБЕР ЕАПТЕКА

На онлайн-заказы лекарств перешел каждый третий покупатель

33% покупателей уже перешли на онлайн-покупку лекарств

66% опрошенных готовы отказаться от похода в аптеку в пользу онлайн-заказов

Главные преимущества онлайн-покупки лекарств: доступность цен (43%), экономию времени (26%) и обширный выбор лекарственных средств (16%)



Доля e-Pharma может достигнуть 20% к 2027 г

Рынок аптечных продаж, млрд руб.



Драйверы роста

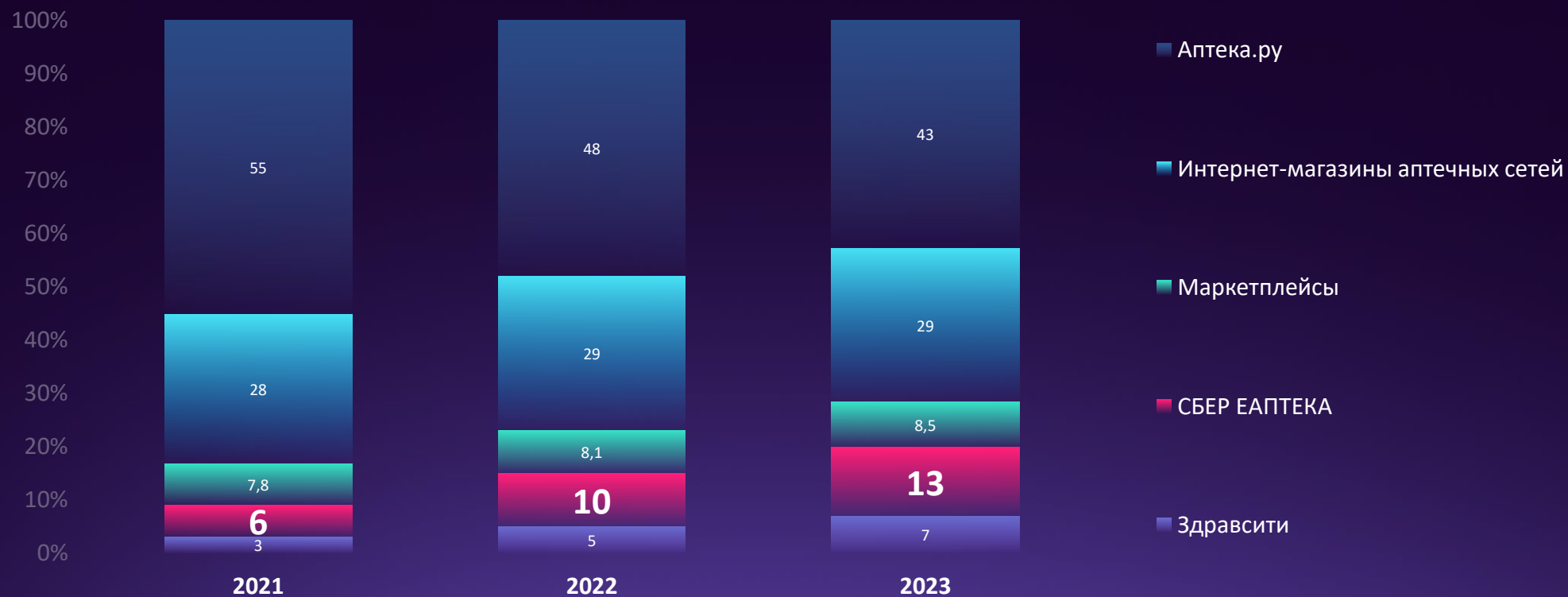
Расширение аудитории — имеющие опыт онлайн-покупок в других категориях со временем пробуют и онлайн-заказ лекарств

Оперативная доставка лекарств: доля таких покупок может стать заметной при бесплатной или недорогой доставке и/или интеграции в сервисы экспресс-доставки

Рост значимости интернета как источника информации о наличии и ценах

Рост обеспечен технологичным игрокам e-Pharma

Структура продаж по игрокам



Модель бизнеса адаптирована под клиентские пути

| | АПТЕЧНЫЕ СЕТИ С ЕКОМ НАПРАВЛЕНИЕМ | МАРКЕТПЛЕЙСЫ | ДИСТРИБУТОРСКИЕ ЕКОМ ИГРОКИ | АГРЕГАТОРЫ | ЕРНАРМ РИТЕЙЛЕР |
|---|---|---|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| игроки | 36,6, Неофарм, Планета Здоровья, Эркафарм, Ригла, Здоров.Ру | СберМаркет, Яндекс.Маркет, Ozon, Wildberries.ru | Apteka.ru, Zdravcity.ru, Eforte.ru | Ютека, Асна, Все аптеки | СБЕР ЕАПТЕКА |
| продажа собственного товара | да | да/нет | да | нет | да |
| наличие аптечной сети | Собственные аптеки | Партнёрские аптеки | Собственные и Партнёрские аптеки | Партнерские аптеки | Собственные и Партнёрские аптеки |
| география присутствия | Регионы АС | Вся РФ | Вся РФ | Вся РФ | Вся РФ |
| наличие доставки ЛС на дом | да/нет | да | да(Z) нет(A) | нет | да |
| возможность подключение рекламного инвентаря на сайте | да | да | да | да | да |
| возможность проводить ТМА на сайте | да | да | да | нет | да |

Индекс удовлетворённости e-Pharma

| Оценка пользователей | Ср. знач. | Ригла | СБЕР ЕАПТЕКА | Аpteka.ru | ВИТА/ВИТА экспресс | Здравсити | Апрель |
|-------------------------|-----------|-------|-----------------|-----------|-----------------------|-----------|--------|
| Выбор | 23% | 22% | 39% | 34% | 19% | 14% | 13% |
| Цены | 27% | 37% | 35% | 36% | 13% | 18% | 21% |
| Скорость доставки | 15% | 18% | 27% | 18% | 16% | 6% | 4% |
| Сайт/приложение | 13% | 15% | 7% | 22% | 5% | 16% | 17% |
| Стоимость доставки | 16% | 14% | 23% | 24% | 13% | 9% | 21% |
| Репутация сервиса | 11% | 12% | 20% | 11% | 3% | 7% | 17% |
| Имидж | 8% | 6% | 12% | 6% | 8% | 9% | 13% |
| Обслуживание | 5% | 4% | 7% | 6% | 3% | 3% | 13% |
| Кол-во точек самовывоза | 23% | 19% | 18% | 26% | 27% | 16% | 21% |
| Ничего не нравится | 3% | 1% | 0% | 0% | 2% | 1% | 4% |
| Средняя оценка | 0% | 16% | 20% | 20% | 12% | 11% | 15% |

Изменение рыночной ситуации сильно повлияло на изменение потребности клиента

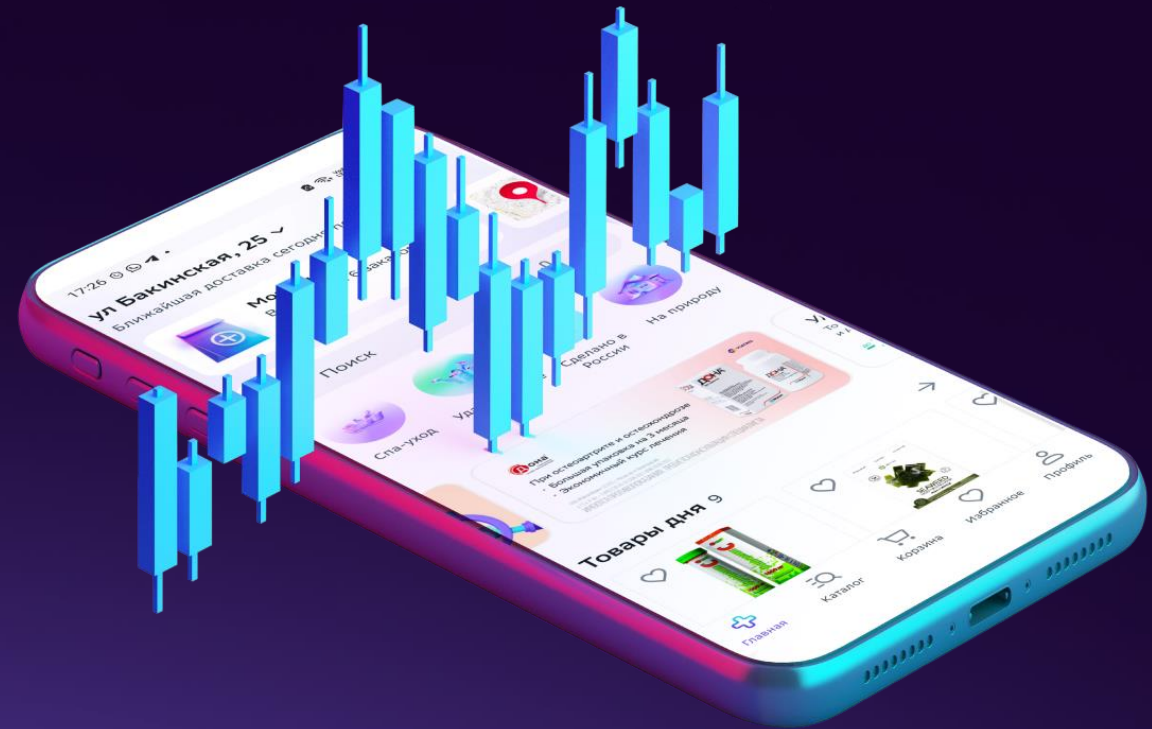
Скорость доставки - один из ключевых факторов, влияющих на C1 и Retention

Чувствительность к качеству обслуживания

Чувствительность к цене, но дефицитный товар готовы купить по более высокой цене и ждать его появления

Пристальное внимание к сроку годности

Широкая география ПВЗ



Стратегия коммуникации с клиентом зависит от паттернов поведения клиента

AWARENESS

TV

OLV

Media

Outdoor

Programmatic media

INTENT

Mobile paid performance

Performance каналы

PURCHASE

Paid retention

Push

E-mail маркетинг

LOYALTY

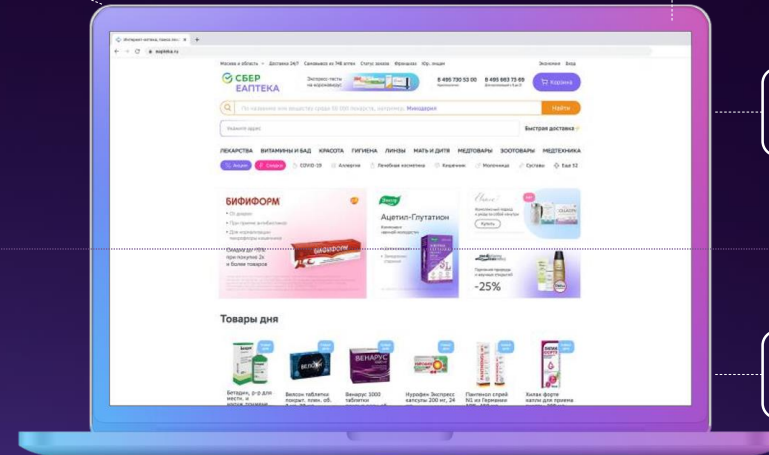
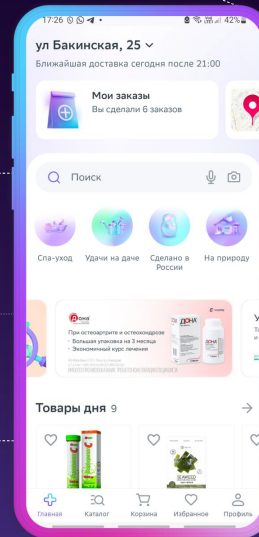
PR

Спецпроекты

Лидеры мнений

Собственный блог

SMM



Кейс Love Botanica:

продажи бренда выросли в 1.8 раз, доля в категории – в 2 раза

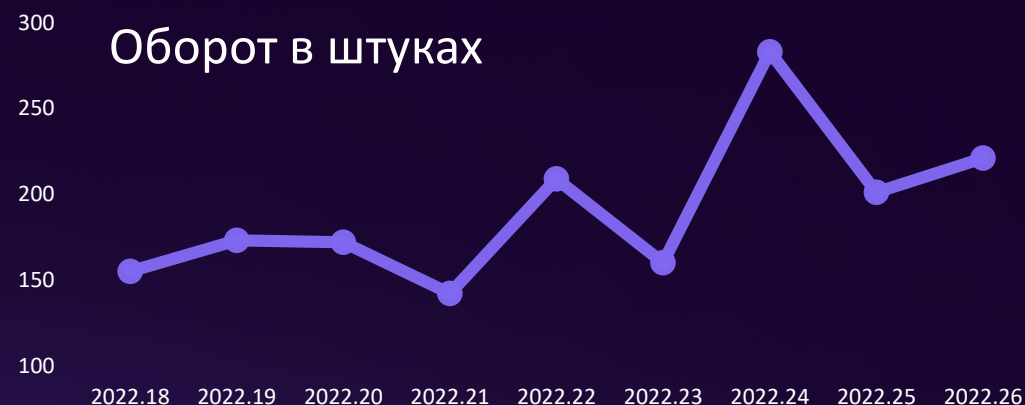
Категория: БАД

Период: май-июнь 2022

Задача: Проработка всех этапов воронки продаж, построение CJM клиента

Инструменты:

- SEO продвижение
- Участие в ВК ШОУ
- Нативные форматы: аналоги и допродажи, поисковые запросы, выдача в категориях и метакатегориях
- Баннер на главной странице
- Баннеры на главной в период лонча
- Рич-контент



Спасибо за
внимание!

Пишите:

Ольга Матюхина

Заместитель директора направления
электронной коммерции СБЕР ЕАПТЕКА

om@eapteka.ru

+7 903 107 73 77

