

Offline vs Online.

Що ми знаємо

▶ про споживача?

Сергій Макаринський

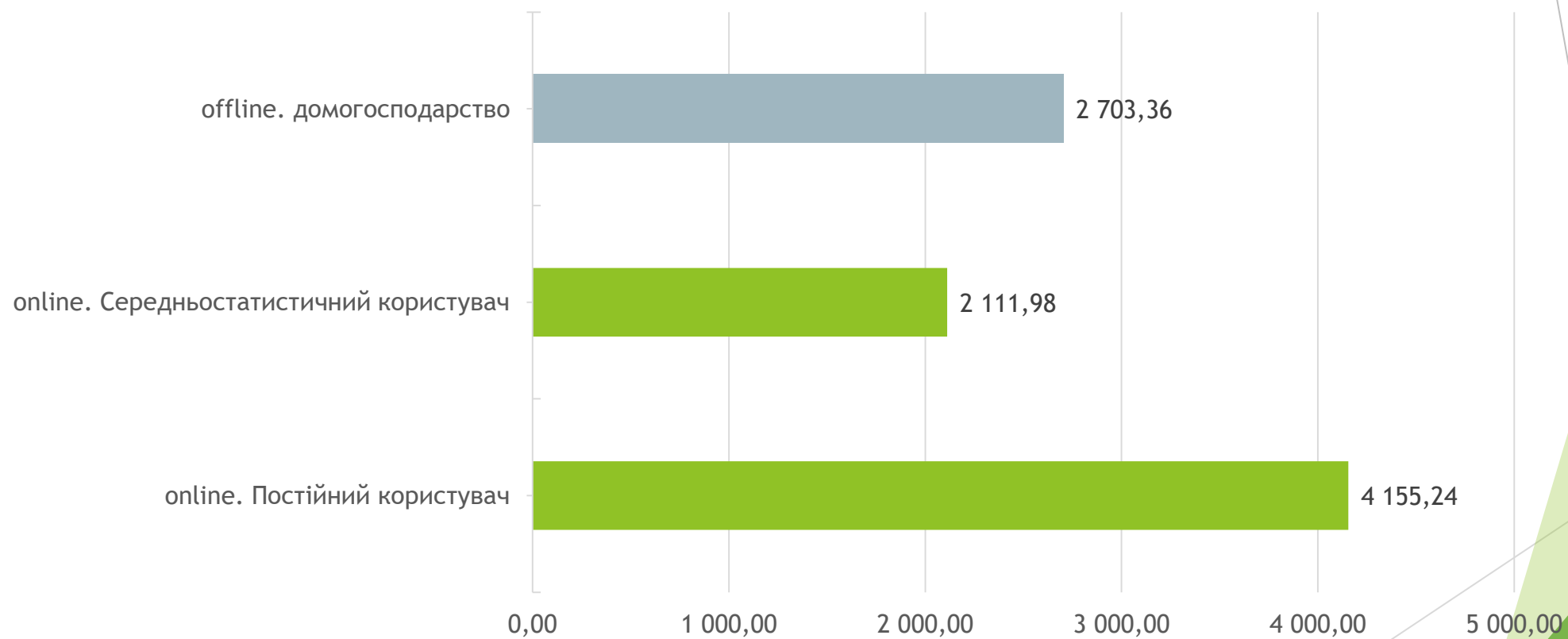
CDO

TABLETKI.UA

Статистика споживання в offline та online

Offline vs Online

умовні річні витрати в каналах (грн)



Умовні річні витрати домогосподарства

На основі даних Державної служби статистики України «ВИТРАТИ І РЕСУРСИ ДОМОГОСПОДАРСТВ УКРАЇНИ у I кварталі 2019 року»

2 703,36 грн на домогосподарство

1 081,34 грн на одну особу, з розрахунку 2,5 людини в домогосподарстві.

Середній чек 93 - 108 грн

Умовні розрахунки річних витрат користувачів Tabletki.ua

на основі фактичних даних за I півріччя 2019 року

показники

ARPU (грн)

Частота

Кількість днів між покупками

Середній чек (грн)

Постійний користувач (ядро користувачів)

4 155,24

від 17,8

(?) 20,5

від 233,41

Середньостатистичний користувач (вся база користувачів)

2 111,98

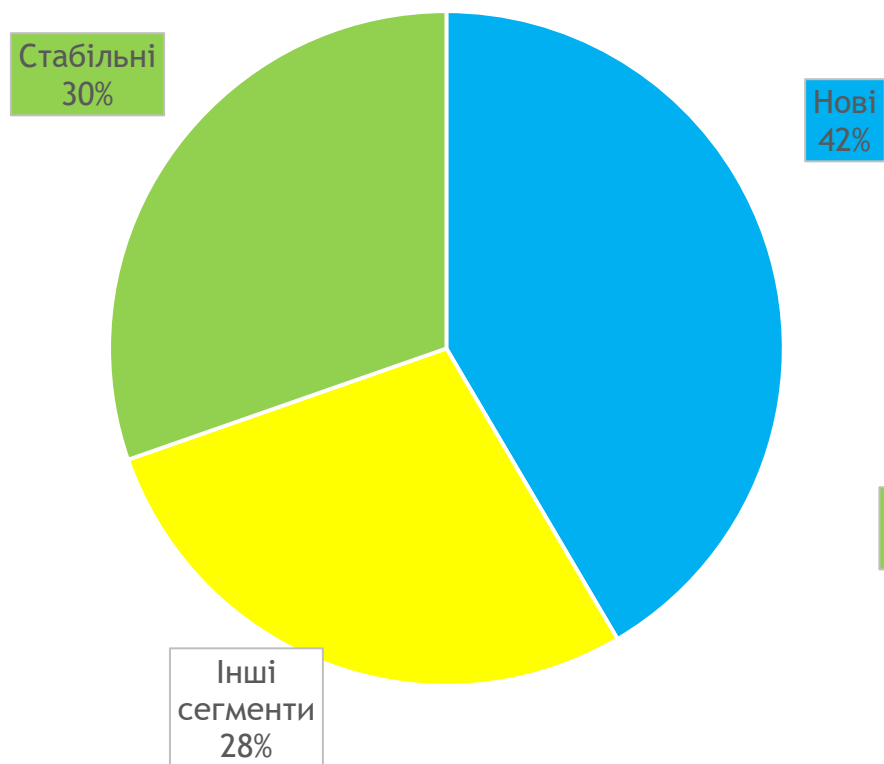
від 8,32

(?) 43,9

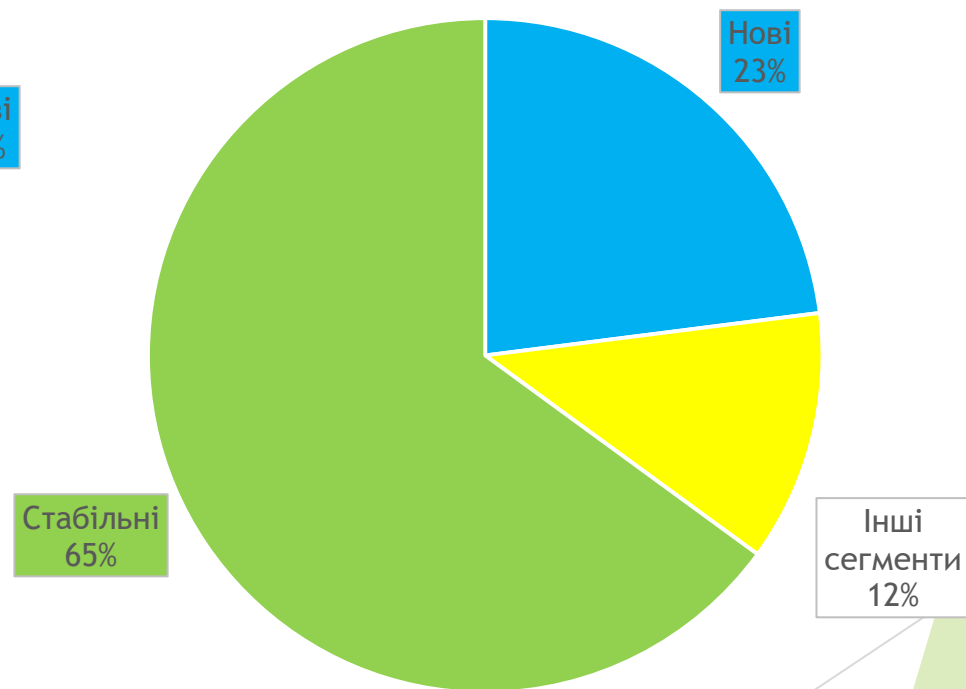
від 253,99

Що таке ядро?

структура клієнтської бази

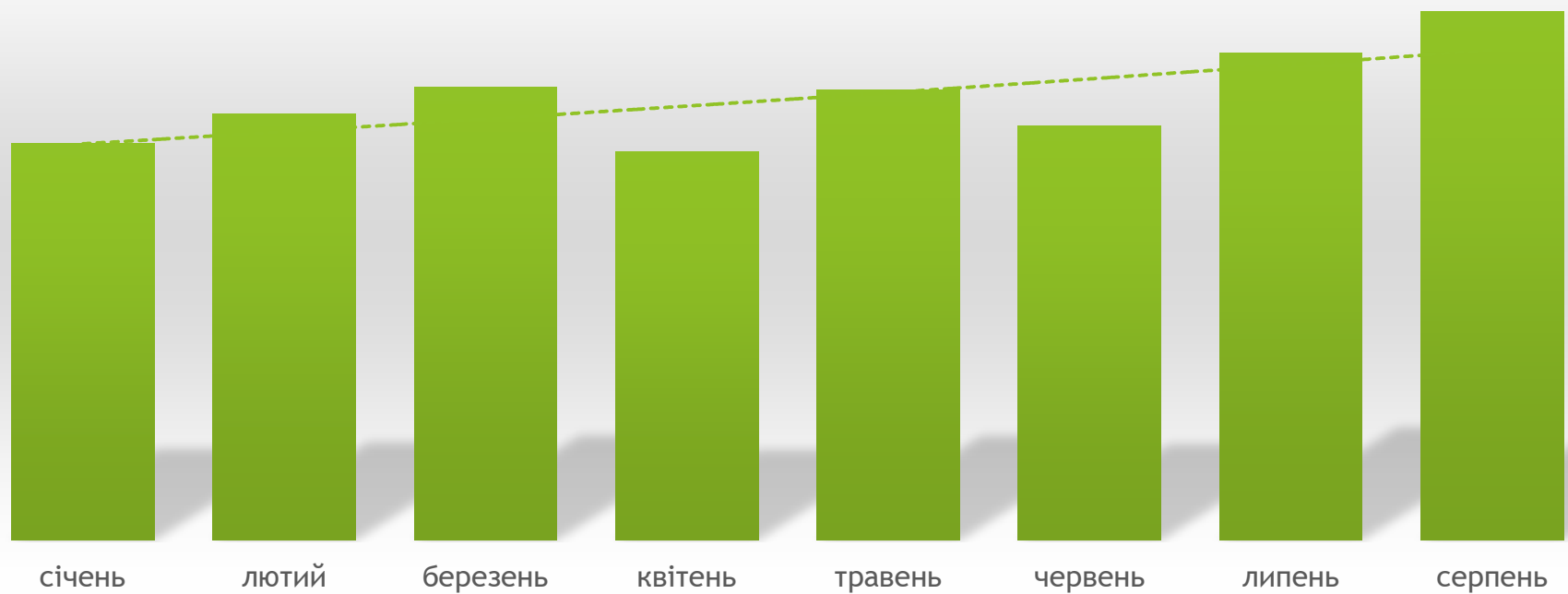


структура бронювань



Динаміка зростання кількості користувачів - статистика Tabletki.ua

Щомісячна динаміка приросту нових користувачів в 2019 році



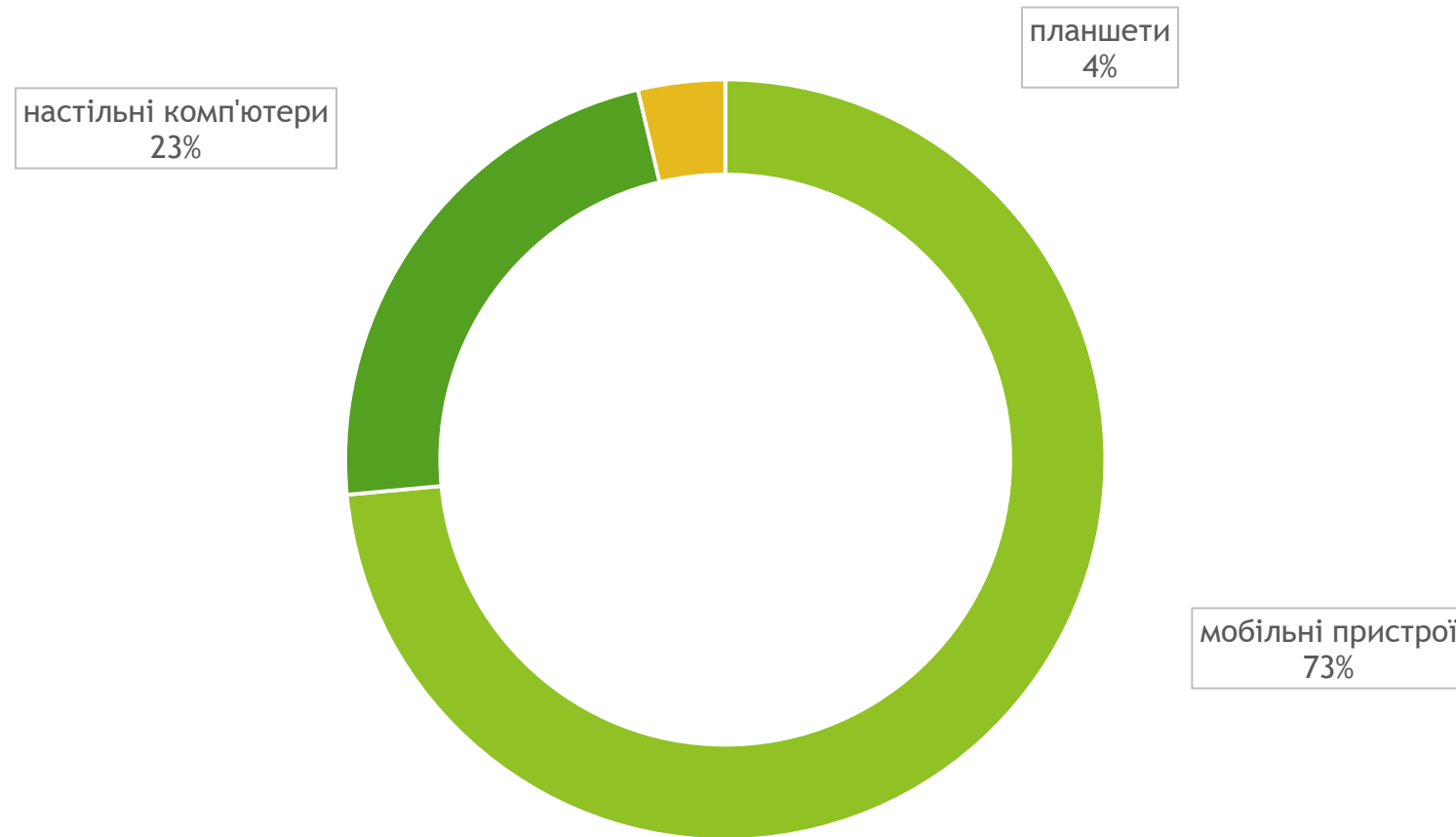
Offline vs Online

За рік постійний користувач Tabletki.ua витрачає в аптеках на **53%** більше, ніж середньостатистичне домогосподарство в цілому

Основний тренд
- безшовне
поєднання
online та offline
споживання

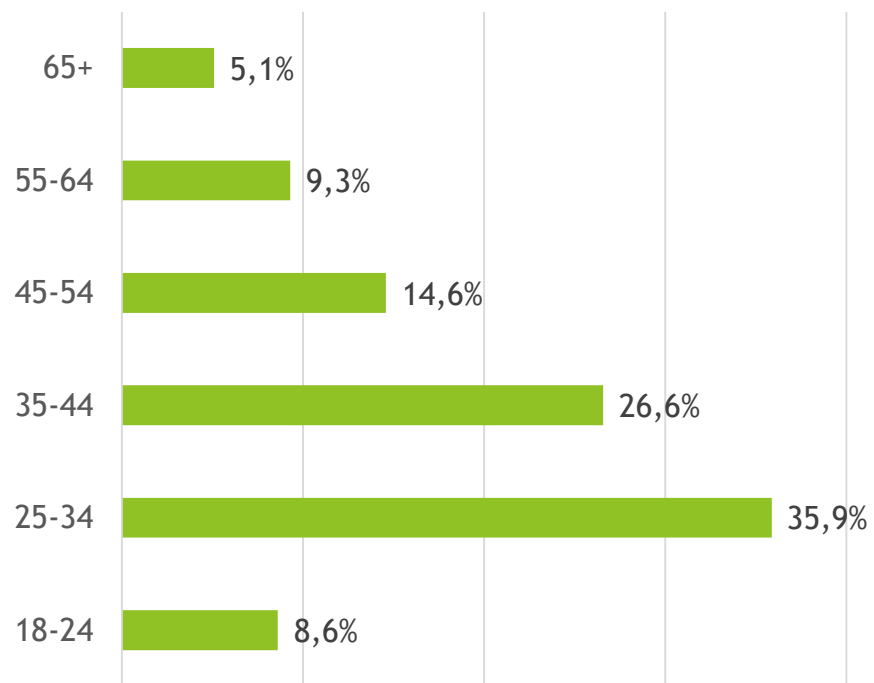
Портрет споживача

Точки входу. Розподіл сеансів за пристроями

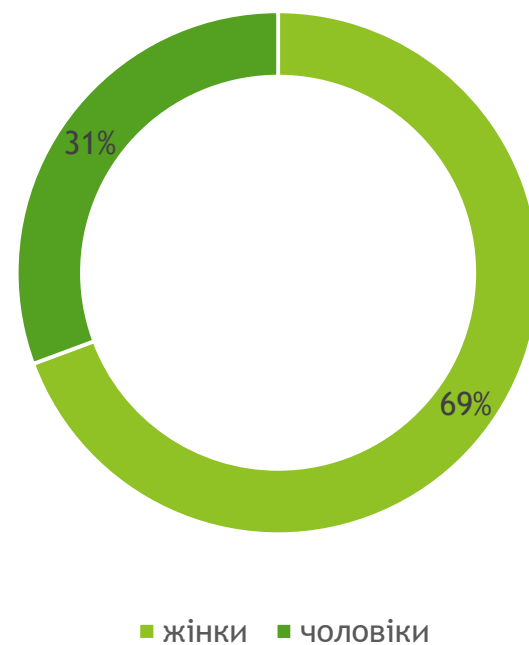


Демографічні дані користувачів Tabletki.ua

розподіл за віком



розподіл за статтю



NB! Покоління Z

- ▶ Мультизадачні
- ▶ Оперують колосальними потоками інформації
- ▶ Не фокусуються надовго на одному предметі
- ▶ Швидко приймають рішення
- ▶ Не вірять рекламі
- ▶ Довіряють думці експертів
- ▶ Діджитал покоління
- ▶ Через 3-5 років стануть ядром споживачів

Основна аудиторія. Типовий портрет

*Жінка, 32 роки,
працює, мати*

Бере відповідальність за здоров'я членів всієї родини

Основна потреба - безпека та здоров'я родини

Береже сімейний бюджет

Економія - суттєвий фактор прийняття рішення, коли нема сумнівів у якості та безпеці

Перевіряє отриману від спеціалістів інформацію в різних джерелах та у різних колах

Дає рекомендації та поради знайомим, ділиться своїм досвідом

Основна аудиторія. Типовий портрет

Жінка, 62 роки,
пенсіонер

Щодо здоров'я покладається на рішення спеціалістів та власний досвід

Довіряє інформації зі ЗМІ та рекламі

Основна потреба - економія

Має вільний час

Любить спілкування

Залюбки ділиться власним досвідом

Типові болі споживачів

- ▶ Нема наявності необхідного препарату.
- ▶ Висока ціна.
- ▶ Не можу купити все по списку в одному місці. Вимушений обійти декілька аптек.
- ▶ Низька якість обслуговування.
- ▶ Не проконсультували.
- ▶ Стою в черзі, щоб дізнатися наявність та ціну. Коли дійшла черга, відповіли, що необхідного нема. Витратив 15-20 хвилин даремно. В сусідніх аптек те саме.
- ▶ Скрізь різні ціни.

Болі аптеки

Out of stock

Overstock

Низька кваліфікація фармацевтського персоналу чи його нестача

Конкурентне середовище

Що ж дає сервіс Tabletki.ua
споживачу?

115 ₺



112 ₺



132 ₺



93 ₺



120 ₺



124 ₺



АПТЕКА



Що ж дає сервіс Tabletki.ua споживачу?



Економія часу



Економія коштів



Мінімум
стресових
ситуацій -
«економія
нервів»



Міст між online
та offline

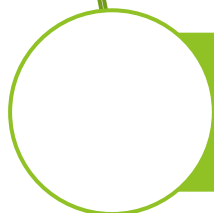


Що дає сервіс Tabletki.ua аптеці?



Готовий канал реалізації «під ключ»

- Без капітальних інвестицій
- Буквально - працює з першого дня



Додатковий трафік клієнтів



Додатковий канал комунікації з клієнтом

Максимально нівелює вплив фактору низької кваліфікації фармперсоналу

КЛІЄНТ

- Клієнт на сайті сам себе проводить через три ключових етапи продажу:
 - Виявлення потреби
 - Консультація
 - Робота з запереченнями
- В аптеку приходить вже з чітким наміром залишити не менше 250 грн в касі

аптека

- В аптеці необхідно просто привітатися та продати замовлення

Збільшення доходу

Аптекам з кваліфікованими спеціалістами дає можливість додаткових продажів до основного замовлення

Що по факту збільшує вартість фактичного чека кожного клієнта, котрий прийшов за бронню

Використовуйте найактуальніші аналітичні дані та практичні рекомендації, що надаються сервісом Tabletki.ua

Можливість оптимізації асортименту - зменшення рівня out of stock та overstock

Оптимізація цінової політики

Як наслідок, зменшення рівня упущених продажів та вивільнення оборотних коштів