

ИССЛЕДОВАНИЕ  
ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ  
МАРКЕТПЛЕЙСА

**OZON**

01.05.2022 – 10.08.2022



Ашманов  
и партнеры



# ИНСТРУМЕНТЫ

---

При анализе кейса связанного с текущем положением **Ozon** в информационном пространстве был использован следующий инструментарий:

Мониторинговые системы:

- «Крибрум»
- «Медialogия»

Сервисы:

- «TGstat»

Полученные данные были проанализированы и обработаны специалистами компании «Ашманов и партнеры» с целью определения состояния негатива в социальных медиа по отношению к маркетплейсу Ozon.

Мониторинговый период с 01.05.2022 по 10.08.2022.



# РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕГАТИВА



График динамики появления публикаций с упоминанием компании Ozon

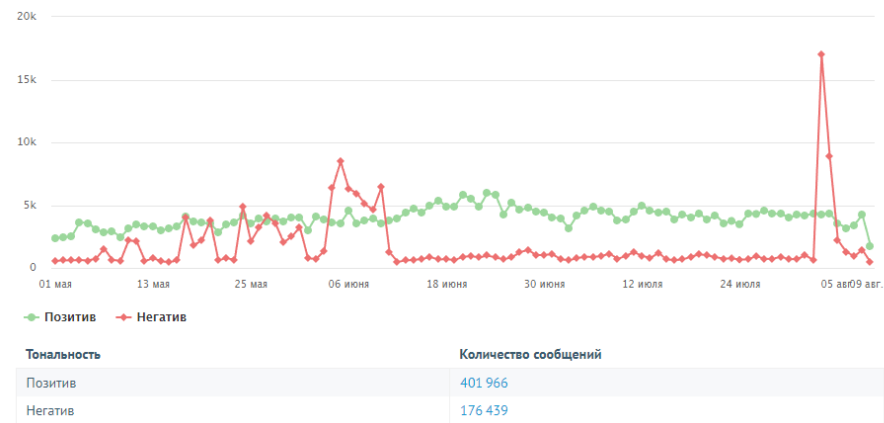
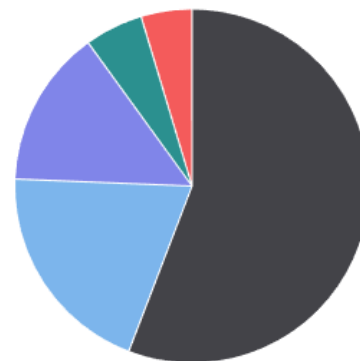


График динамики появления публикаций позитивной и негативной тональности с упоминанием компании Ozon

В период с 3 августа 2022 года, эксперты компании «Ашманов и партнеры» зафиксировали рост негатива со стороны пользователей, авторов и сообществ в русскоязычных социальных медиа в отношении ресурсов **Ozon**. Всего за период в социальных медиа было опубликовано более **3.7 млн** сообщений с упоминанием бренда. Из данного массива публикаций **176 тыс.** имеют выраженную негативную тональность. Число публикаций позитивной тональности превышает **400 тыс.** За наблюдаемый период можно наблюдать 2 крупных пика негатива.

# ИСТОЧНИКИ НЕГАТИВА

Большинство публикаций с критикой сосредоточено в **Telegram-каналах (56%** от общего числа негатива). На втором месте социальная сеть **ВКонтакте (20%** от общего числа негатива). Третье и четвертое место занимают социальная сеть **Одноклассники** и **площадка Google Play (5% и 5%** от общего числа негатива). **14%** от общего числа негатива сосредоточено на иных платформах: **Tik-Tok, Яндекс.Дзен, YouTube, Instagram\***



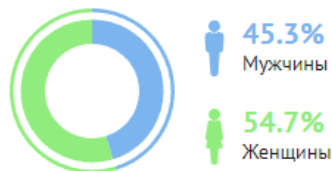
● Telegram ● ВКонтакте ● Другие  
● Одноклассники ● Google Play

Площадка	Количество сообщений
Telegram	98 787
ВКонтакте	35 052
Одноклассники	9 433
Google Play	8 216
Другие	25 461

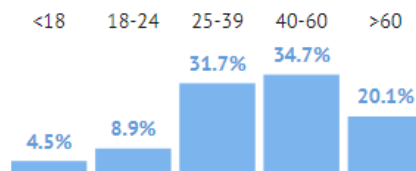
График распределения сообщений негативной тональности о компании Ozon по площадкам

# КТО КРИТИКУЕТ?

Пол



Возраст



Семейный статус



Чаще всего негатив в отношении компании за наблюдаемый период выражают женщины (54.7%), проживающие в городах-миллионниках и столицах субъектов РФ возрастом от 40 до 60 лет не состоящие в браке.

Отображаемые данные могут свидетельствовать о высоком уровне вовлеченности данной группы пользователей в новостную и социальную повестку, которая формируется вокруг компании и ее сотрудников. Группа с описываемыми характеристиками наиболее остро реагирует на некачественные товары, которые пользователи заказывают с помощью площадки. Отдельную категорию критики генерируют поставщики товаров, которые понесли потери во время возгорания на складе компании 3 августа 2022.

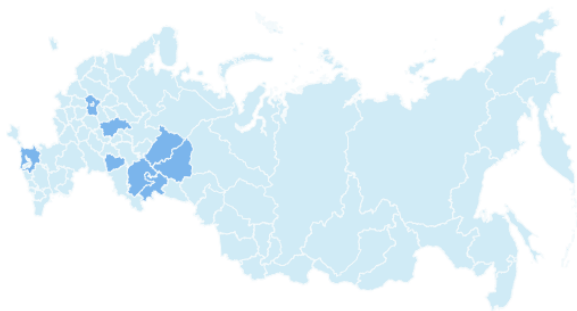
Анализ демонстрирует, что мужская часть пользователей выражающих негатив, чаще всего критикует бизнес-процессы и коммерческую составляющую работы сервисов компании и только на втором месте будет находиться критика товаров и услуг. Все пользователи независимо от половой принадлежности и возрастной группы одинаково критикуют работу мобильных версий приложений Ozon.



# СОЦДЕМ – ГЕО ДАННЫЕ

---

Большинство авторов публикаций проживают в **Москве** и **Санкт-Петербурге**. Третье и четвертое место занимают пользователи из **МО** и **Свердловской области** (Екатеринбург). Существенная доля авторов из регионов **ПФО**. Авторы из других регионов РФ в совокупности представляют чуть меньше половины (**46.5%** авторов).



Москва	19.4%
Санкт-Петербург	9.5%
Московская	5.3%
Свердловская	3.8%
Краснодарский	3.1%
Челябинская	2.8%
Самарская	2.7%
Пермский	2.4%
Башкортостан	2.3%
Нижегородская	2.2%
Другие	46.5%


















# ТРЕНДЫ В ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ КРИТИКЕ

Анализ наиболее распространённых семантических связей в отзывах пользователей позволяет выделить следующие тренды в критике по отношению к маркетплейсу:

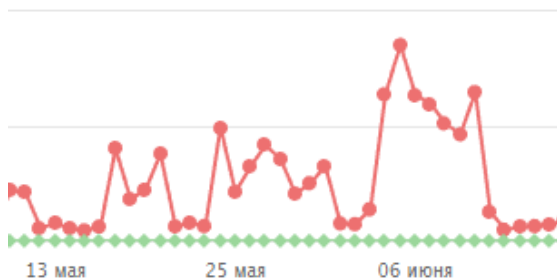
- Завышенная стоимость товаров (жалобы пользователей на возможность приобрести аналогичный товар на иных площадках по цене ниже, чем на Ozon)
- Низкое качество товаров (жалобы пользователей на производственный брак, подозрения в покупке нелегальной продукции, повреждения при доставке)
- Проблемы с доставкой заказов (критика изменения сроков доставки заказов, жалобы на перенос времени визита представителей службы доставки)
- Мошенничество при заказе и доставке товара (критика связанная с изменением конечной цены заказа, случаи связанные с получением не того товара, который заказывал клиент)
- Трудности с платежами (критика случаев нестабильной работы сервисов по оплате заказов)

Отмечается высокий показатель потенциального охвата у сообщений, в которых говорится о проблемах с получением оплаченного товара после 3 августа.

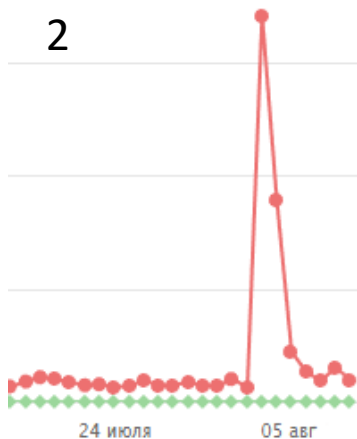
	Количество сообщений	Аудитория	Вовлечённость
Завышенная стоимость товаров	3 тыс. 	58 млн 	17 тыс. 
Низкое качество товаров	1 447 	11 млн 	2 тыс. 
Проблемы с доставкой заказов	888 	30 млн 	30 тыс. 
Мошенничество при заказе и доставке товаров	727 	23 млн 	3 тыс. 
Трудности с платежами	537 	11 млн 	10 тыс. 

# ЛИНИИ КРИТИКИ – ПЕРВЫЙ ПЕРИОД

## 1



## 2



Основная критика маркетплейса происходила в двух временных периодах:

Первый период с 13 мая по 6 июня. Второй период – с 3 по 5 августа.

Линия пользовательской критики в первом периоде (с мая по июнь) связана с следующими событиями:

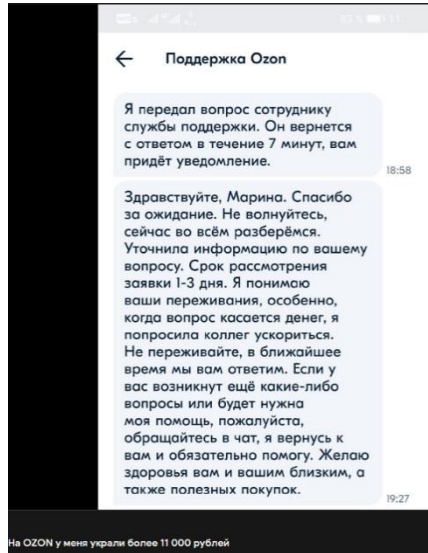
- Появление в соцмедиа сотни однотипных сообщений о якобы списании сервисом Ozon денежных средств с карты пользователя
- Рост числа публикаций с информацией о ухудшении финансовых показателей компании Ozon
- Рост числа публикаций негативной тональности в которых присутствует интеграции (в виде промо ссылки) с площадкой Ozon

Критика пользователей во втором периоде связана с:

- Последствиями пожара на складе компании 3 августа
- Мнения ЛОМов о «переделе сфер влияния»



# ПРИМЕРЫ ОДНОТИПНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ



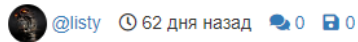
## На OZON у меня украли более 11 000 рублей

Привет! Я Марина и сегодня я расскажу, как меня кинул OZON более чем на 11 тысяч.

История произошла со мной месяц назад и длится до сих пор. 6 мая я проснулась и через какое-то время решила пополнить баланс мобильного телефона. Зашла в приложение "Сбербанк" и, мягко говоря, была шокирована своим балансом, который уменьшился более чем на 11 тысяч рублей.

Никакие покупки, естественно, я не совершала. Списания были с 6: 30 до 6: 50 часов утра, в это время я спала и телефон находился рядом со мной. Обнаружив списания, я сразу позвонила в Сбер и сообщила о сложившейся ситуации. Эта карта у меня была накопительная и ни на одном из сайтов я не оплачивала покупки этой картой. То есть с моей стороны утечки данных просто не могло быть. Банк заблокировал карту по факту мошенничества и рекомендовал обратиться в OZON для возврата денежных средств.

## На OZON у меня украли более 11 000 рублей



Привет! Я Марина и сегодня я расскажу, как меня кинул OZON более чем на 11 тысяч.

История произошла со мной месяц назад и длится до сих пор. 6 мая я проснулась и через какое-то время решила пополнить баланс мобильного телефона. Зашла в приложение "Сбербанк" и, мягко говоря, была шокирована своим балансом, который уменьшился более чем на 11 тысяч рублей.

Marina.08 2 месяца назад Антимошенник

## На OZON у меня украли более 11 000 рублей

Привет! Я Марина и сегодня я расскажу, как меня кинул OZON более чем на 11 тысяч.

История произошла со мной месяц назад и длится до сих пор. 6 мая я проснулась и через какое-то время решила пополнить баланс мобильного телефона. Зашла в приложение "Сбербанк" и, мягко говоря, была шокирована своим балансом, который уменьшился более чем на 11 тысяч рублей.

# ЛИНИИ КРИТИКИ – ВТОРОЙ ПЕРИОД

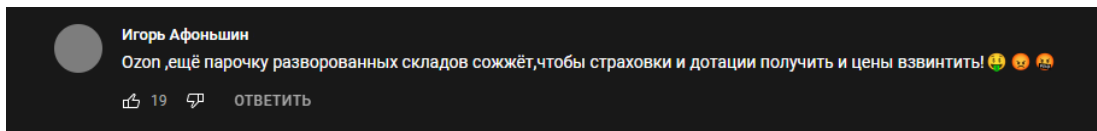
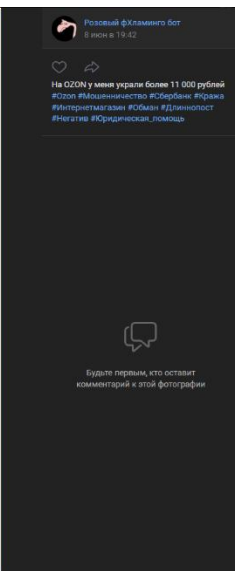
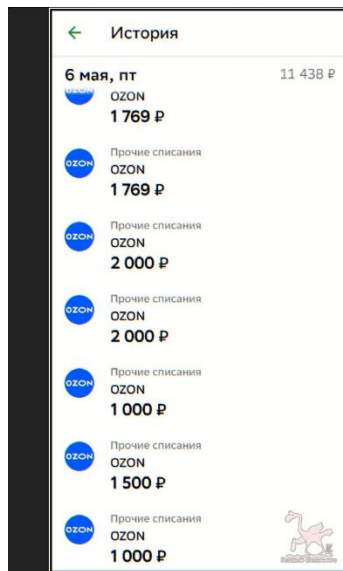
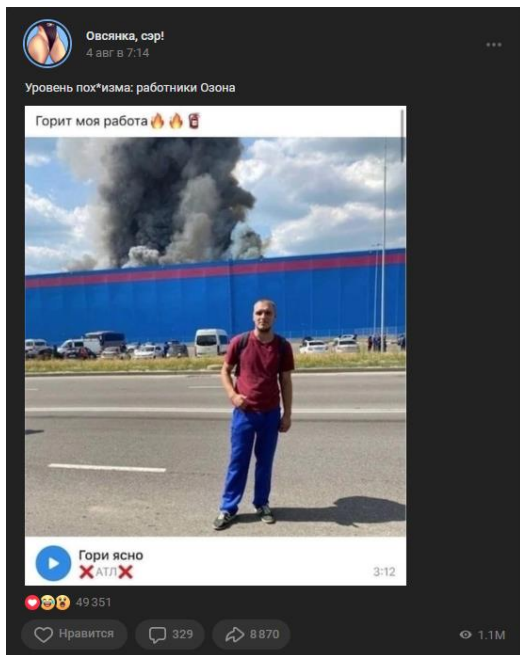
---

Второй период роста негатива по отношению к Ozon, связан с пожаром на складе компании начавшемся 3 августа. Пожар охватил более 50 тысяч квадратных метров территории (по данным пресс-службы МЧС России). В компании Ozon заявили, что произошедшее никак не повлияет на операционную деятельность. Всем покупателям, чьи заказы сгорели, выплатят компенсации. Продолжат работу и другие логистические хабы Ozon: в частности, под Тверью и Солнечногорском. Здание склада, где произошел пожар восстановить не получится (согласно оценке МО губернатора Андрея Воробьева сообщается, что здание было застраховано, так что ущерб, понесенный компанией, будет минимальным). Сейчас используется новый склад в Пушкино.

Негатив в данном периоде связан с несколькими тезисами пользователей:

- Разочарование покупателей из-за возникших трудностей с получением покупок
- Потери поставщиков из-за сгоревшего на складе товара
- **Теория о якобы «разворованном складе»**, где пожар возник целенаправленно, для получения страхового возмещения и «сокрытия воровства»
- Критика от ЛОМов ситуации с формированием монополистов на рынке розничной торговли в РФ
- Периодические трудности с работой приложения Ozon

# ПРИМЕР НЕГАТИВА В СОЦМЕДИА



# ПРИМЕР НЕГАТИВА В СОЦМЕДИА

## Версия №3. Поджог ради страховки

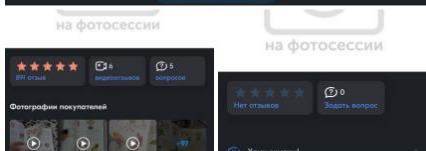
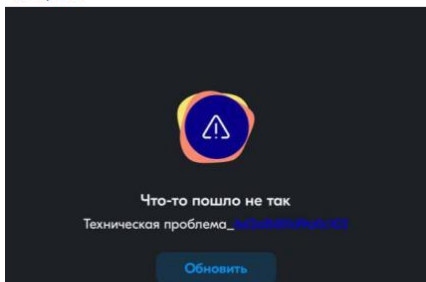
Очень бытовая версия, навеянная детективами. Помимо того, что это уголовное преступление, так еще нужно учитывать, что для компании это лотерея, в которой шансы победить весьма умозрительны, а расходы гигантские.

Чтобы выиграть в этой лотерее нужно, чтобы на складах не было товаров или их было мало. Но мы точно знаем, что с учетом графика работы Ozon и того, как функционируют склады, это не так. Есть документальные подтверждения движения товаров, вывезти их куда-либо невозможно.

Страховые компании используют любую возможность, чтобы не платить. Это норма для рынка, иначе они давно вылетели бы в трубу. Говорить о том, что большой бизнес будет сам поджигать свои склады в современных реалиях практически невозможно. Слишком сложно, в ситуацию должны быть вовлечены разные люди, что обязательно в итоге вскроется, а выигрши весьма сомнительный.

Напомним, что относительно недавно сгорел склад Inventive Retail Group, на котором была техника Apple, продукция Nike. Страховые выплаты не покрыли ущерб от пожара. То есть для бизнеса любой такой пожар автоматически означает прямые финансовые убытки, помимо косвенных сложностей — массы проверок других объектов, постоянных следственных действий и так далее. Никто в здравом уме на себя такое внимание привлекать не будет. Эта версия мне выглядит совершенно неубедительной.

Топор Live



Подписчики сообщают, что маркетплейс OZON устал и прилѣг отдохнуть.

Топор Live. Подписаться

2978 754 410 175 77 59 45

38 36 27 27 770.5K изменено 10:41

АНАЛИТИКА

## ПОЖАР НА СКЛАДЕ OZON И ВЛИЯНИЕ НА РЫНОК. КОМУ ЭТО ВЫГОДНО?

Эльзар Муртазин  
03 АВГУСТА 2022

Привет,

Третьего августа 2022 года на распределительном складе Ozon на Новорижском шоссе произошел пожар. Он быстро распространился, тушили его до раннего утра следующего дня. Фактически сгорело новое, современное здание склада, а также товары, которые находились на складе. Предварительная сумма ущерба неизвестна, но застраховано здание было на 6 млрд рублей, товары — на 11 млрд рублей. В столичном регионе у компании три складских комплекса — на Новорижском шоссе, в Хоругвино и в Твери.

Комплекс в подмосковной Истре считается самым современным, его запустили в конце 2021 года. Общая площадь — порядка 145 тысяч квадратных метров. Неизвестно количество товаров, которое было на складе, неизвестно сколько удалось сохранить. По сообщению РИА Новости следствие рассматривает вероятность умышленного поджога, что автоматически может поставить крест на страховых выплатах.



Дмитрий Потапенко

Примеры негатива в соцмедиа (включая такие площадки, как: YouTube, Telegram, новостные блоги)

# ВЫВОДЫ

---

- Выявлены **два периода роста негатива** - первый период с 13 мая по 6 июня. Второй – с 3 по 5 августа
- На данный момент нельзя говорить о целенаправленном создании негатива в отношении сервисов Ozon путем массовых публикаций с критикой сервиса в социальных медиа
- Можно выделить интерес ЛОМов к теме пожара на складе компании, часть опубликованных материалов в негативном ключе освещает события 3 августа
- Основная критика пользователей связана с прямой деятельностью сервиса и трудностями возникающими при заказе товаров, нарушении сроков доставки, потерей поставщиков товара и единичными случаями падения сайта и приложения Ozon
- Распространение получили **конспирологические теории** о якобы умышленном пожаре на складе компании 3 августа (наиболее распространённая конспирологическая версия связана с возникновением пожара с целью компенсации финансовых потерь через страховой случай)
- Эксперты отрасли отмечают **грамотную работу представителей пресс-службы** Ozon по информированию пользователей об изменениях в работе сервиса и мерах по устранению проблем после пожара на складе
- В то время, как обычные пользователи соцсетей высказывают критику в отношении компании, представители профессионального сообщества **положительно оценивают действия руководства** относительно мер, принятых во время и после пожара на складе (в т.ч. официальные комментарии и присутствие представителей пресс-службы на месте ЧП).
- При этом рядовые комментаторы отмечают неподобающее поведение части сотрудников склада (имеются ввиду **фотографии работников на фоне горящего здания**)
- У бренда Ozon фиксируется **более низкий уровень негатива** в социальных медиа по сравнению с **Wildberries** за схожий период наблюдения