

Reviews on
Yandex.Market

Yandex

Vladimir Gorovoy
Yana Vokovich



RuSSIR

Russian Summer School
in Information Retrieval



Vladimir Gorovoy

- Graduated from mathematical and mechanical department SPbSU in 2004
- Group leader in Yandex from September 2006
 - Reviews
 - Recommendations (similar goods and accessories)
 - User history
 - ...
- Head of Yandex.Uslugi (financial products comparison service) since February 2010

Content

- Reviews project and launches history
- Service statistics
- How reviews influence shop sales?
- How to predict how many reviews will you get?
- How to increase number of reviews?
- Reviews usefulness
- Usefulness score of reviews
- Fraud and factors used to prevent it



Yandex.Market

- Launched on 30th November 2000
- Leading shopping comparison search engine in Russia
- More than 9.5 millions visitors a month, 1 million a day.
- More than 6 500 shops, 17.5 millions offers



[Маркет](#) / [Телефоны](#) / [Сотовые телефоны](#)

Nokia 6310i



Средняя цена:

6 692 р.

от 5 800 до 11 020 р.
8 магазинов

Где купить Nokia 6310i?

[Все предложения](#) (8)

Еще про...

[Добавить к сравнению](#)

[Форум по Nokia 6310i](#)

Общие характеристики

Диапазоны частот GSM 900, GSM 1800, GSM 1900

Тип корпуса классический

Антенна встроенная

Вес 114 г

Размер 130x47x19 мм

Особенности Java-приложения (до 178 КБ)

Питание

Тип аккумулятора Li-polymer

Ёмкость аккумулятора,
мАч 1100

Время разговора, ч:мин 6:00

Время ожидания, ч:мин 408:00

Время заряда, ч:мин 4:15

Связь

Интерфейсы IRDA, интерфейс COM-порта, внутренний модем, синхронизация с органайзером, Bluetooth

Доступ в интернет WAP, GPRS, HSCSD

Дополнительная информация

Громкая
связь(встроенный
динамик) нет

Функции будильник, калькулятор, органайзер, голосовой набор, голосовое управление

Экран

Тип экрана монохромный экран

Дисплей русифицированный

Число строк 6

Индикация стоимости разговора, времени разговора

Мультимедийные возможности

Игры Java-приложения

Диктофон, сек 120

Тип мелодий обычные

Звонок число мелодий - 35; нарастание громкости

Встроенный фотоаппарат нет

Звонки и SMS

Записная книжка в аппарате,
номеров 500

Поиск по книжке есть

Прямой (flash) набор, номеров 9

Виброзвонок есть

Звуковая индикация времени
разговора есть

Дополнительные функции SMS ввод текста со словарем, шаблоны сообщений

Автодозвон есть

[Сообщить нам об ошибке в описании модели](#)

Телефоны / Сотовые телефоны

Nokia 6310i



← Ctrl Ctrl →

Нет в продаже.

[Добавить в Список покупок](#)

[Моя заметка](#)

Еще про...

[Добавить к сравнению](#)

[Отзывы в форумах и блогах](#)

[Форум по Nokia 6310i](#) (113)

Похожие модели • [Сравнить](#)

[Nokia 6310](#) 8 447 ... 8 472 р.

[BenQ-Siemens S68](#) 2 799 ... 8 160 р.

[Nokia 6210](#) 5 720 ... 9 195 р.

[Maxon MX-5010](#) 3 592 р.

[Sagem my301X](#) 2 690 р.

✓ **Полезная информация**

[Руководство по эксплуатации \(PDF\)](#)

[Эта модель на сайте \[www.nokia.ru\]\(http://www.nokia.ru\)](#)

Общие характеристики

Стандарт GSM 900, GSM 1800, GSM 1900

Тип корпуса классический

Антенна встроивная

Вес 114 г

Размеры 130x47x19 мм

Звонки

Тип мелодий обычные

Число мелодий 35

Виброзвонок есть

Связь

Интерфейсы IRDA, COM-порт, Bluetooth

Доступ в интернет WAP 1.2.1, GPRS, HSCSD

Модем есть

Синхронизация с компьютером есть

Сообщения

Дополнительные функции SMS ввод текста со словарем, шаблоны сообщений

Другие функции

Управление голосовой набор, голосовое управление

Автодозвон есть

Звуковая индикация времени разговора есть

Режимы кодирования звука HR, FR, EFR есть

Дополнительная информация

Дата анонсирования 2002-03-01

Скром с производства да

Экран

Тип экрана монохромный экран

Размер изображения число строк - 6

Русификация есть

Индикация стоимости разговора, времени разговора

Мультимедийные возможности

Диктофон 120 сек

Игры есть

Java-приложения есть

Питание

Тип аккумулятора Li-polymer

Емкость аккумулятора 1100 мАч

Время разговора 6:00 ч\мин

Время ожидания 408:00 ч\мин

Время заряда 4:15 ч\мин

Записная книжка и органайзер

Записная книжка в аппарате 500 номеров

Поиск по книжке есть

Обмен между SIM-картой и внутренней памятью есть

Прямой (flash) набор 9 номеров

Органайзер будильник, калькулятор, планировщик задач

[Сообщить нам об ошибке в описании модели](#)

[Форум по Nokia 6310i](#)

Тем: 62, сообщений: 113

[Новое сообщение](#)

[Андрей](#) | 22.10.2007 11:35

Дорогой потому, что во многих автомобилях немецкого производства сделана подготовка громкой связи под тел. 6310/6310i. Он до сих пор производится и продается.

[Ответить...](#)

Сотовые телефоны / Nokia

Nokia 6310i

Описание Цены 1 Характеристики Отзывы 14 Обзоры 2 Обсуждение 100 Аксессуары



Интернет-магазины

Global-Phon

★★★★★ 48 отзывов

Доставка

300 руб.

Цена

8 990 руб.

Купить

[узнать о снижении](#)

Мнение покупателей

★★★★★ 401 оценка

Достоинства: удобство использования

Написать отзыв

★★★★★
оценить модель

★★★★★

mikka
5 августа 2009

Это просто телефон чтобы звонить, со временем ультра батарейка перестала держать 7-8 суток и заряжается на 2-4 дня. Было три штуки на разных операторах всеми доволен, но пользуюсь уже двумя, один погиб в неравном бою со стилем жизни хозяина

Достоинства:

способен пережить войну, падает, тонет, выплывает... а потом все равно работает, удобно держать и тискать клавиши, особенно после нескольких лет использования

Недостатки:

время делает свое дело, он постарел, минусов за последние несколько лет не нашел

Отзыв полезен? [Да](#) 51 / [Нет](#) 14

★★★★★

Helen-222
12 апреля 2009

Лучшая модель! Берегу, ношу в кожаном чехольчике, чтоб служил как можно дольше.

Достоинства:

Отличный телефон! Пользуюсь им 6-й год и не собираюсь менять. Отлично держит заряд (хватает до сих на неделю). Безотказный, удобное меню, приятно держать в руке. Не собираюсь менять ни на что, пока работает.

Недостатки:

За годы использования - недостатков не обнаружилось.

Отзыв полезен? [Да](#) 45 / [Нет](#) 19

[Все отзывы](#) 14

Похожие товары



Nokia 8910i
от 33 990 руб.



Nokia 6210
нет в продаже



Nokia 8850
нет в продаже



Nokia 8910
нет в продаже

Сравнить с ними

Аксессуары



Vertu Aeries
нет в продаже



Nokia HS-13W
от 4 650 руб.



Nokia BH-602
от 1 780 руб.



Nokia BH-201
от 1 199 руб.



☐ искать только в данной категории

[Сотовые телефоны](#) / [Apple](#)

Apple iPhone 4 32Gb

[Описание](#) | [Цены](#) 149 | [Характеристики](#) | [Отзывы](#) 87 | [Обзоры](#) 1 | [Обсуждение](#) 957 | [Аксессуары](#)

Сортировать по: [дате](#) [оценке](#) [полезности](#)

☆☆☆☆☆ оценить модель

[Написать отзыв](#)

[belyschev-vadik](#)

22 июня

☆☆☆☆☆ отличная модель

Опыт использования: несколько месяцев

[Подробные оценки](#)

Достоинства: Их уже расписали многие до меня.

По читаемости дисплея при ярком солнце равных не обнаружил ни среди последних моделей HTC, Motorola Самсунга, LG и прочей братии.

Качество связи, всех ее видов.

Безглючная IOS, она выдизана до почти идеала и работает с железом идеально.

Работа всех приложений из Аппл Стора без "напильника".

Работа смартфона без подвисаний, перезагрузок, пропаданий связи.

Самый богатый выбор софта как платного так и бесплатного из всех мобильных платформ, безглючного при этом.

Недостатки: Только один главный - так и не нашел возможности сохранять вложения к письмам электронной почты не кривыми путями. К сожалению вместо одного тапа "сохранить" приходится делать лишние движения., что не всегда удобно.

Завышенная цена в России барыгами, хотя сейчас уже близка цена к Европе в ряде магазинов. Да и раньше никто не мешал заказать.

Завышенная цена аксессуаров в России и низкое их качество, опять же в России. Но это не вина смартфона, с другими такая же история.

Комментарий: С учетом джейлбрейка практически все перечисленные недостатки отпадают. Незаконности в джейле нет, что в свое время признал суд штата Калифорния и Верховный суд США.

Джейлбрейк + Сидия

Далее из репозитория устанавливаем ряд дополнений и все перечисленные ограничения пропадают. Бояться нечего.

Ни за какие коврижки не вернусь на ВМ, Симбиан, Андроид. Видимо старею, хочется не копаться чтоб работало, а просто чтоб работало без копаний постоянных, чем меня и устраивает сей смартфон. Наличие богатой функциональности при отсутствии всех болячек Андроидных смартфонов, глючности и отсталости ВМ и Симбиана.

Отзыв полезен? [Да](#) 5 / [Нет](#) 0

Мнение покупателей

☆☆☆☆☆ 6984 оценки

Достоинства:

- Экран
- Камера
- Скорость
- Удобство использования
- Конструкция
- Программное обеспечение
- Качество звука

Недостатки:

- Цена

[pascha-fedoseeff](#)

17 июня

☆☆☆☆☆ отличная модель

Опыт использования: менее месяца

[Подробные оценки](#)

Достоинства: 1) чёткий и ужасно приятный в работе ёмкостный экран. кому не нравится, что можно работать стилусом, поищите стилус для ёмкостных экранов. такие есть.

2) с ним забил на плеер.

3) с меню приятно и интуитивно понятно работать

4) как и со всем в телефоне

Отзывы о магазине Global-Phon

Сортировать по: [дате](#) [оценке](#) [полезности](#)

☆☆☆☆☆ оценить магазин

[Написать отзыв](#)

katarin-vladimirova

24 июня

☆☆☆☆☆ ужасный магазин

[Подробные оценки](#)

Ничего хорошего сказать не могу!!

Сделала заказ на телефон и гарнитуру Получила ответ из магазина 09.06.11: Уважаемый(ая), Владимирова Екатерина Александровна!

Ваш заказ № от 12.06.2011 принят к исполнению. В ближайшее время с Вами свяжется наш оператор для уточнения трдеталей. Дата в ответе смутила, но не остановила. Со мной никто не связался, но счет (заказ на юр.лицо)прислали 10.06.11 Счет мы оплатили 13.06.11 и стали ждать доставку или звонка с магазина. Никто не позвонил, ничего не привезли. 17.06.11 в... [ещё](#)

Отзыв полезен? [Да](#) 6 / [Нет](#) 0

puterkin

21 июня

☆☆☆☆☆ плохой магазин

Заказал наушники Panasonic RP-HJE201 в субботу (18.06). В воскресенье позвонила диспетчер: сказала что все ок заказ доставят во вторник, в понедельник позвонят. В понедельник никто не позвонил.Во вторник позвонил сам - диспетчер объясняет что доставки не будет поскольку я отказался оставить стационарный тел.(я естественно не отказывался) Оставляю стационарный телефон, никто не звонит опять.

Я перезваниваю опять - все гут вам перезвонят из службы доставки.На этом этапе решаю, что с меня хватит и заказываю в другом магазине.

[Ответ магазина](#) Услуги доставки товаров нашему магазину оказывает сторонняя ку

Отзыв полезен? [Да](#) 4 / [Нет](#) 1

Карачевский Александр

20 июня

☆☆☆☆☆ ужасный магазин

[Подробные оценки](#)

Ужасный магазин, заказал сотовый телефон за 8500, сказали что привезут через 2 дня и "красный" (не сертифицированный).. Я сказал ОКИ, итог, не привезли..

Такая тупость - им нужен мой домашний телефон, а у меня его нет,(сказали что заказ без домашнего номера телефона не будет принят)я спросил, можно ли оставить друга домашний, сказали можно (потому что это лишь формальность)В итоге в воскресенье я им позвонил и мне сказали, что курьер звонил на домашний и вас там не знают. поэтому заказ был отменен (хотя я... [ещё](#)

[Ответ магазина](#) Услуги доставки товаров нашему магазину оказывает сторонняя ку

Отзыв полезен? [Да](#) 3 / [Нет](#) 1

Рейтинг магазина [?](#)

☆☆☆☆☆

на основе 32 оценок покупателей и данных службы качества Маркета

Отзывы с оценкой:

☆☆☆☆☆ [31 отзыв](#)

☆☆☆☆☆ [3 отзыва](#)

☆☆☆☆☆ [2 отзыва](#)

☆☆☆☆☆ [1 отзыв](#)

☆☆☆☆☆ [11 отзывов](#)

Купить в этом магазине

[Сотовые телефоны Nokia 6310i](#)

8 990 руб. в наличии

Доставка: в г. Санкт-Петербург — **300 руб.**


Продавец

ООО Северо-Западное Бюро Расследований

ОГРН 1077847399123

Юридический адрес: 190013, г. Санкт-Петербург, Малодетскосельский пр., д. 11, лит. А

На Маркете с 23 октября 2010 года.

 [Проблемы при покупке в интернет-магазинах](#)

History (shop reviews)

- First review in out database on 13.12.2006 (from Yandex)
- Public launch on 19.01.2007
- Public rating on 09.10.2007
 - It gave us 2.6 times more grades (169 a day)
 - It gave us 2.4 times more reviews (4.6 a day)
- Public reviews launch on 27.11.2007
 - 1.8 more grades (302 a day)
 - 7.15 more reviews (33 a day)





Любимые магазины

«Любимые магазины» - это новый сервис, позволяющий сделать Маркет более удобным для вас. Адекватные и надежные, наиболее приятные для вас магазины не нужно больше с надеждой искать в списке предложений: они будут показаны вам в первую очередь. Не оправдавшие доверия не будут больше раздражать вас своим присутствием, т.к. теперь вы легко можете исключить их из поиска.

Что можно сделать на сервисе «Любимые магазины»:

- поставить/изменить оценки магазину,
- написать о магазине отзыв
- посмотреть список всех магазинов, которые были оценены
- поменять для себя правила фильтрации и сортировки предложений магазинов
- удалить все свои оценки с сервиса

Для работы с сервисом необходимо ввести ваши логин и пароль на Яндексе (или зарегистрироваться, если у вас ещё нет логина на Яндексе). Чтобы начать пользоваться сервисом, достаточно поискать что-нибудь в Маркете (например, «[nokia](#)») и кликнуть на ссылку «оценить».

Доступ к персональной части Яндекса

Логин:

Пароль:

☐ не спрашивать 2 недели [?](#)

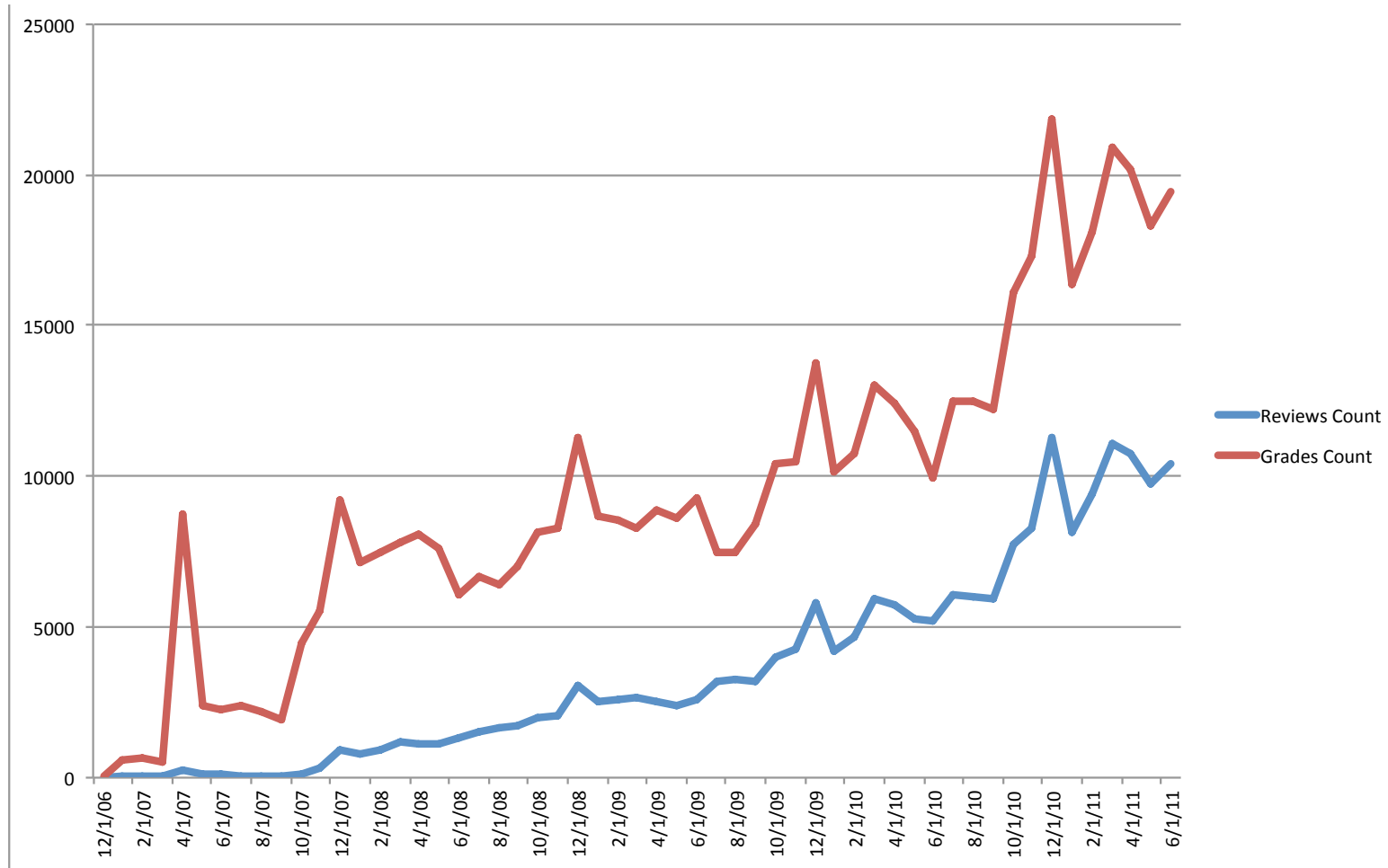
[Войти](#)

[Забыли пароль?](#)

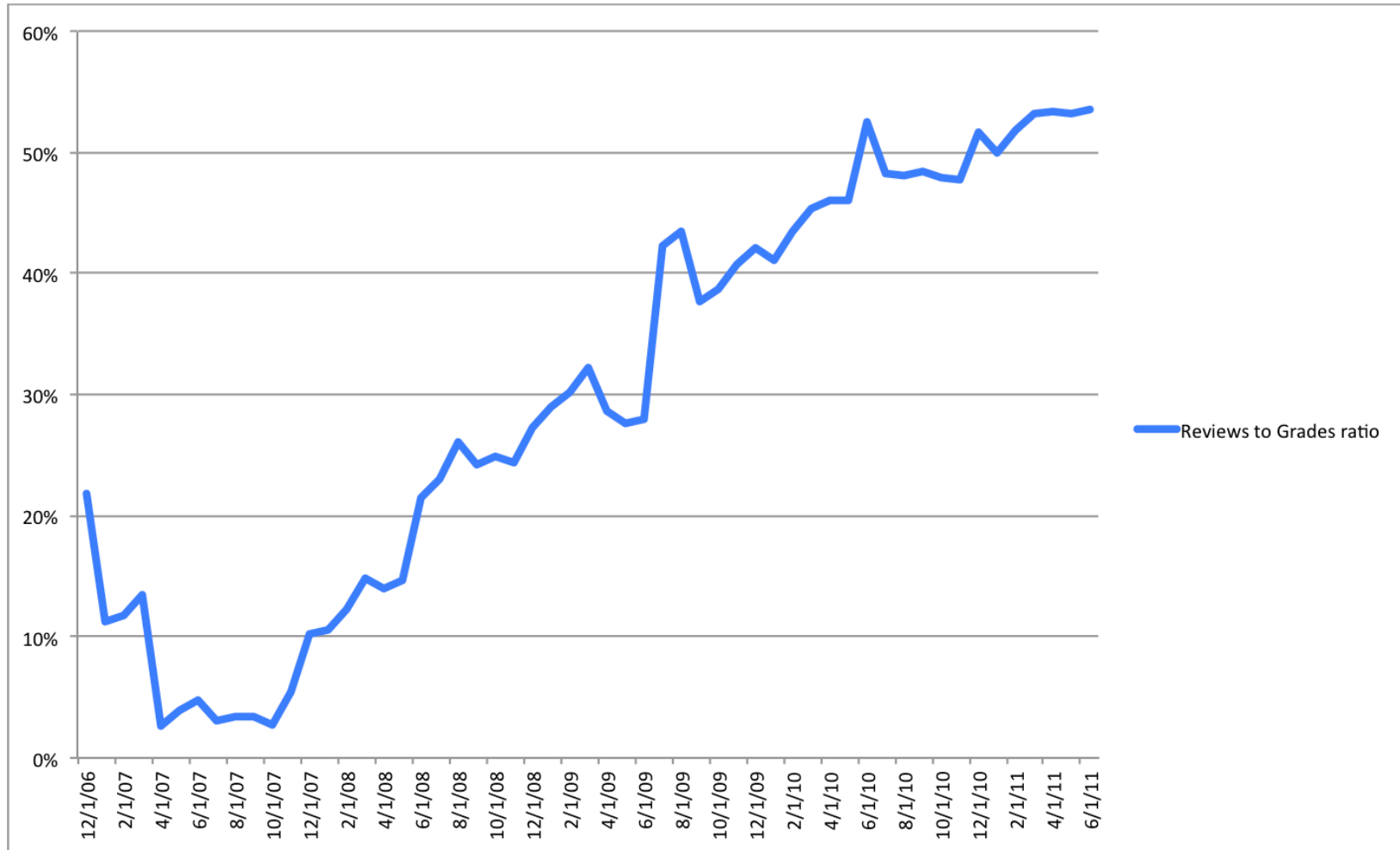
[Зарегистрироваться](#)

[Настройки](#)

Shop Reviews Trend



The ratio of reviews vs. grades increases (shops)



Now (shops)

- About 340 reviews a day, 630 grades a day
- 519 541 grades, 196 737 moderated reviews
- 4.7% of Yandex.Market visitors read reviews, about 20% of shop visitors
- 3 725 shops have at least 5 reviews

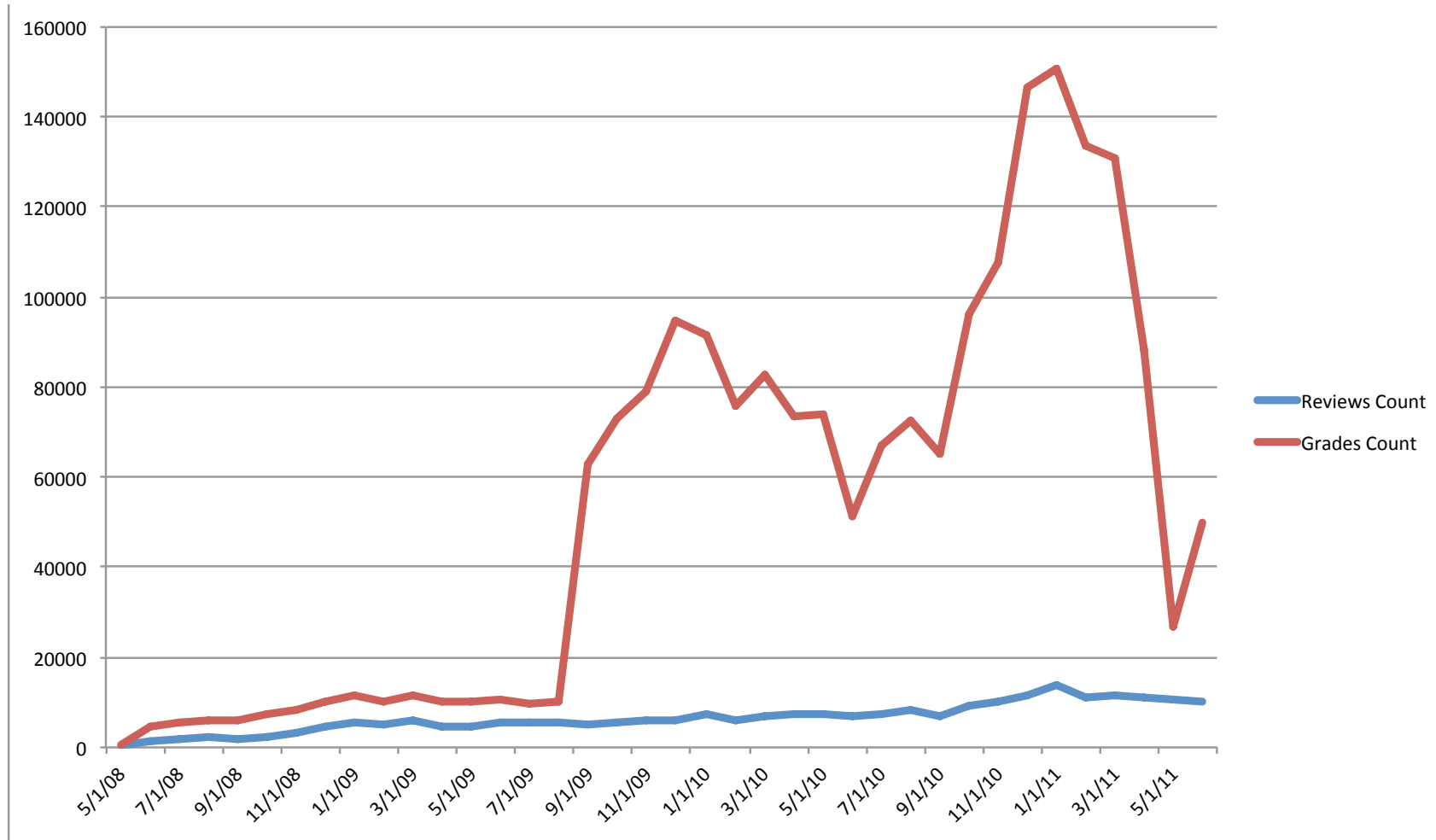
*For a lot of users only rating is
needed to make decisions*



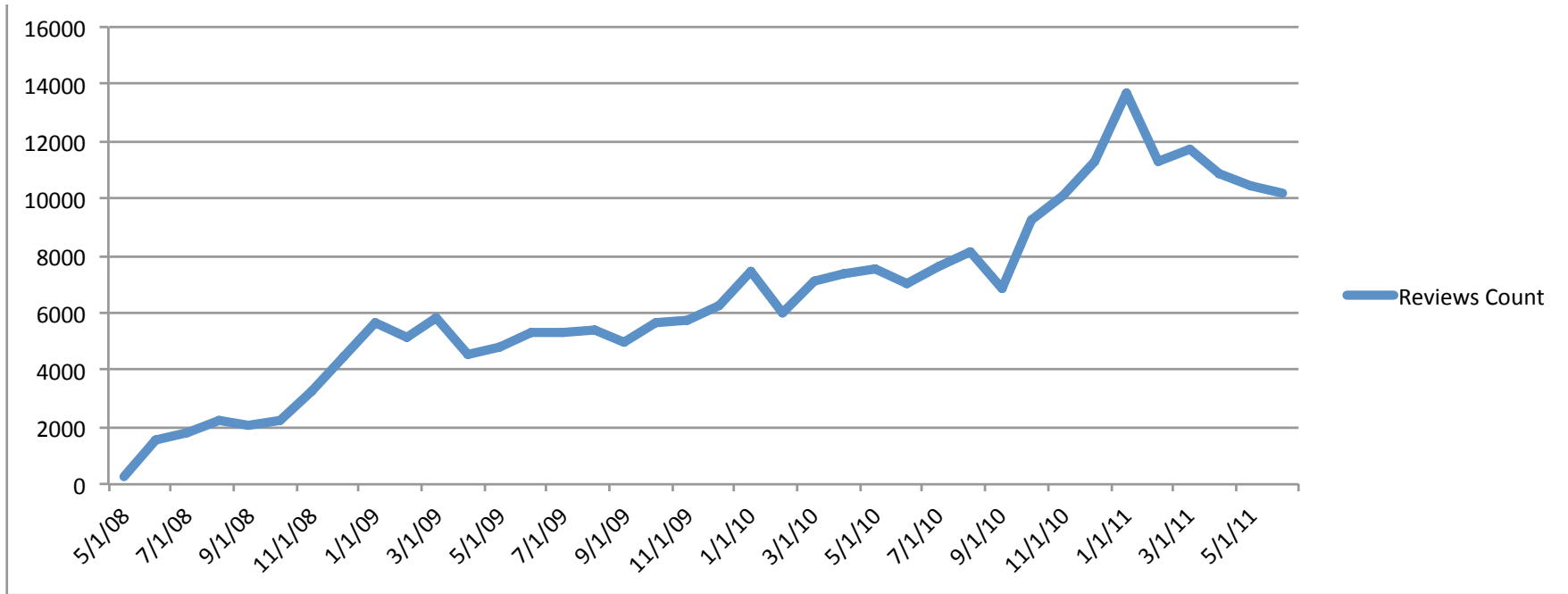
History (models)

- Public launch 29.05.2008
 - Started with the help of internal users who wrote 98 reviews
 - 50 reviews a day, 160 grades a day
- Public rating and “fast rating” 03.09.2009
 - Small impact on the number of reviews (10 – 15% growth, but partially it was because of the seasonality) – 200 a day
 - 7 times more grades, 2 500 a day

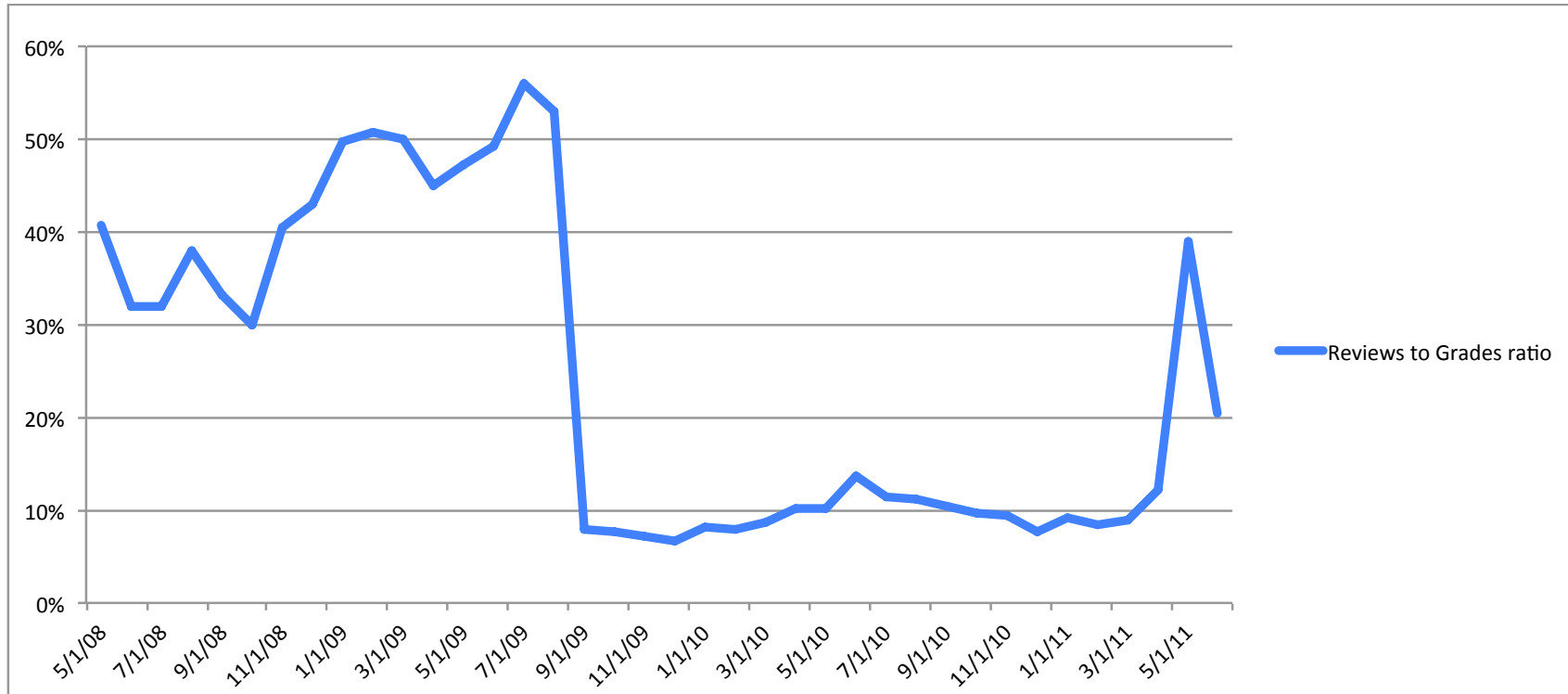
Model Reviews Trend



Moderated Reviews (models)



Reviews to grades ratio is growing (models)



Now (models)

- About 339 reviews a day, 1 650 grades a day
- About 2 033 930 grades, 247 463 moderated reviews
- 16% of Yandex.Market visitors read reviews, near 25% of model card visitors
- 34 255 models with rating (≥ 5 grades)
- Reviews is more popular feature then “all prices” (!)

Impact on sales (shops)

- Absence of rating can decrease sales on 30-35% (data from our clients)
- How bad rating influences sales (our statistics):
 - 4 and 5 stars are more clickable
 - 2, 3 stars and “no rating” are less clickable but not so much
 - 1 star clicks are 2 times smaller than all others

Prices play the most important role, however ratings play their role when the prices are about the same.

Moderating reviews

[Телефоны](#) / [Сотовые телефоны](#)

Vertu Signature M Design Rose Gold Pink Sapphires

[Описание](#) [Где купить](#) 1 [Отзывы](#) 3 [Обсуждение](#) 19 [Похожие товары](#)



Цена:

3 041 194 p.

[Добавить в Список покупок](#)

[Опубликовать в Желаниях на Я.ру](#)

[Добавить к Сравнению](#)

[основные](#) [все характеристики](#)

Стандарт GSM 900/1800/1900

Вес 202 г

Размеры (ШхВхТ) 42х122х16 мм

Интернет WAP, GPRS

Слот карт памяти отсутствует

[Отзывы](#) · [Написать отзыв](#)

yakushenko-en

20 февраля, 23:50

★☆☆☆☆ ужасная модель

Достоинства: НЕ ДОРОГО

Недостатки: Продал квартиру, почку и селезенку

Комментарий: Бриллианты не порадовали - банку с огурцами не режут! Зарядка в комплект не входит!!! И еще контракт впарили с балансом 0 рублей на счету. Короче ХАЛЯВА не прошла ... Никогда больше не куплю Vertu, почек больше нет и квартиры тоже.

Отзыв полезен? [Да](#) 95 / [Нет](#) 10

Moderating reviews

- Main goal: Yandex.Market should present only real and relevant reviews
- We pre-moderate all shop and model reviews
- Fraudulent, short reviews and reviews containing obscene words are automatically rejected

Criteria for moderators

- Should relate to the subject
- No CAPS LOCK
- No links to other sites

For models:

- No remarks of specific shops

For shops:

- No shop comparison in text
- No personal information about shop employees



Moderating shop reviews

- 71% of shop reviews which pass to moderators through different filters are accepted
- 15% of shop reviews are rejected automatically (less 0,4% contain obscene vocabulary)

Moderating model reviews

- 62% of model reviews which pass to moderators through different filters are accepted
- 7% of model reviews are rejected automatically

Reviews number forecast (shop)

- 1 writer on 167 readers (0.6%)
- 1 grade on 73 readers (1.4%)
- 1 grade on 768 clicks on shop offers (0.13%)
- 1 moderated review on 1676 clicks on shop offers (0.06%)

Reviews number forecast (shops)

- 1 writer on 354 readers (0.3%)
- 1 grade on 30 readers (3.3%)

How to increase number of grades

- Banners on shop side: 3-4% grades and reviews
- Grades from Yandex.Market letters: about 10-11% of grades and reviews
- Publishing grades on Ya.ru

Usefulness of reviews

- 15.04.2009 launched usefulness
- 25.05.2009 launched sorting by usefulness

Yandex reviews usefulness

$$\frac{useful + 1}{numvotes + 2} - \frac{1}{2 * (numvotes + 2)}$$

useful – number of votes that rate review as useful

numvotes - number of all votes that rate reviews usefulness

The main point: usefulness = share of
useful – error

Error = half of confidence interval

Usefulness usage (shops)

- 63% consider shop reviews useful
- 6.6 times more users score usefulness than shop itself
- 15 times more usefulness scores than moderated reviews

Usefulness usage (models)

- 71% of those who vote consider model reviews useful
- 3.2 times more users score usefulness than model itself
- 37.8 more usefulness scores that moderated reviews

Positive and negative grades

- Shops – 62% positive (49% - 5), 32% negative (24% - 1)
- Models – 82% positive (68% - 5), 12% negative (8% - 1)

Fighting with fraud

ЭХТИЁТ БОШЕД!
МИНАХО!



Fighting with fraud



Здравствуйте, гость (Авторизация | Регистрация)

► WmForum.net.ru - форум с оплатой за сообщения > Общее > Предложения о работе > Предлагаю работу

🕒 15 Wmr - 1 сообщение, не больше 20 секунд...

👤 5starlinG

📅 27.10.2008, 18:28

Сержант



Предложение для всех (кому интересно пишем в асю 27434889два или в личку)

Единственное условие почта (аккаунт) на яндексе, которому минимум полгода....

Оплата за размещение отзыва 15 WMR...

40 WMR - 1 сообщение (вам нужен только старый аккаунт на женском форуме)

Увеличить посещаемость? без проблем! самый дешевый прогон по социальным закладкам



Отзывы о магазине Технопарк

Суммарная оценка качества: ★★★★★

Написать свой отзыв

Сортировать: ▾ [по дате](#)

Пользователь скрыл свои данные

вчера, 13:38

Ужасный магазин, полное разочарование :-((

+ [подробные оценки](#)

Недавно заказала стиральную машину итальянскую. Привезли, но совсем другую. Извинились, сказали, что случайно, т.к. на складе переучёт. Переоформили заказ на другой день. Когда приехали в следующий раз, то даже машину уже не поднимали, а пришел представитель и заявил, что опять привезли не то. Будьте осторожны и внимательны, т.к. создается впечатление, что делается это специально, в надежде, что заказчик не обратит внимание на соответствие всех букв и цифр на продукции и в накладной. Вот мне заявили, что продают Итальянскую машинку, а впарить пытались оба раза так сказать "не итальянскую" по той же цене, причем в накладной все было правильно.

☞ [ответ магазина](#)

Отзыв полезен? Да 15 / Нет 7

Информация о продавце

ООО Общество с ограниченной ответственностью
"ТЕХНОПАРК-Центр"

ОГРН 1077746045607

Юридический адрес: 123001, г. Москва,
ул.Большая Садовая д.10

Зарегистрирован на Маркете: 26 октября 2005

Фильтр по оценкам [любые](#)



☀ [Проблемы при покупке в интернет-магазинах](#)

Магазин Технопарк

вчера, 18:44

Здравствуйте, уважаемые компания Телелюкс(Васко) и её владелец Владимир Ахлыстин. Спасибо за оценку нашей работы. Советуем Вам в следующий раз нанимать людей, которые умеют писать без ошибок. Не стоит экономить на попытках улучшить свое бедственное положение. Несколько фактов Пользователь Onua2006 негативный отзыв о нас 22.04 позитивный о телелюкс 13.02 Пользователь katy100 негативный отзыв о нас 22.04 (перепечатка негативного отзыва на Телелюкс) позитивный о телелюкс 29.12 Отзыв о стиральной машине от 23.04 перепечатка отзыва на телелюкс от 08.03 С уважением, интернет-магазин Технопарк

Пользователь скрыл свои данные

вчера, 20:47

Здравствуйте магазин Технопарк! Меня зовут Артем, я занимаюсь нестандартным продвижением товаров и услуг сети Интернет. Я регулярно фабрикую положительные и негативные отзывы магазинам на проекте Яндекс.Маркет в качестве бесплатной демонстрации своих возможностей. В т.ч. для вашего магазина я сделал несколько негативных и несколько положительных отзывов. Промо-тексты часто копирую с других магазинов - поражает ваша осведомленность, никто ранее не вычислял источник. Гарантирую, что для оплаченных отзывов в рамках нашей работы будут созданы уникальные тексты. Если заинтересованы в нашей дальнейшей совместной работы - напишите контактные данные.

Fighting with fraud

- Usage of a lot of factors
- Positive and negative factors
- Factors with different probability

*Key to success: use maximum amount of information
and constantly improve fraud protection system*

What are the factors that we use?

I won't tell you.

Which would you use?

Fraud numbers

- 39% in shops
- 11% in models

These is the percentage of grades which our filters found fraudulent and blocked

Conclusions

- Reviews is one the most helpful instruments for making purchasing decision
- Currently promotion of shop with the help of reviews is much more popular than promotion of models by vendors/shops
- Fraud is really a great problem, but seems that fraud protection is able to keep aggregate average ratings not very far from the truth
- Social connections can help to verify particular reviews in the future.

Thank you for your attention!

Questions?