



MARKTPLAATS.NL

How Analytics Drives the Largest Commerce Site in the Netherlands

Dr. Natasha Zharinova
Finance Director

Agenda

- About the eBay Classifieds Group and Marktplaats.nl
- Analytics as a Driver for Customer Success
- Predictive Analytics
- Some Fun

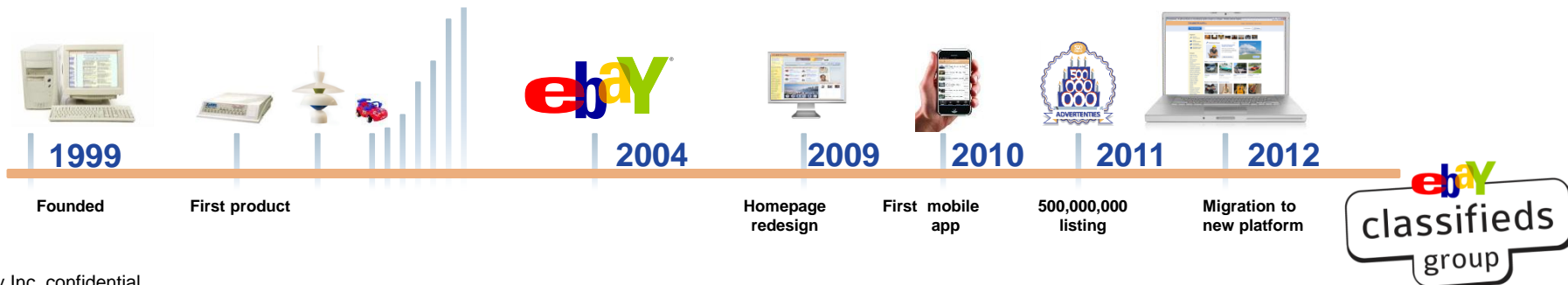
Marktplaats: no. 1 Classifieds Site in the Netherlands the 3rd largest eBay business in Europe



Some Marktplaats facts

- Founded in 1999, acquired by eBay in 2004, part of eBay Classifieds portfolio
- No.1 trading platform in the Netherlands **with 70% reach among** the internet population
- Largest Dutch website in March 2012
- Voted Most Popular Ecommerce Website for Cars in the last four consecutive years

Marktplaats timeline



Marktplaats – a Diverse, International, Fun and Innovative Organization

Marktplaats employees on Valentine's day

137 employees



19 Nationalities



36% women

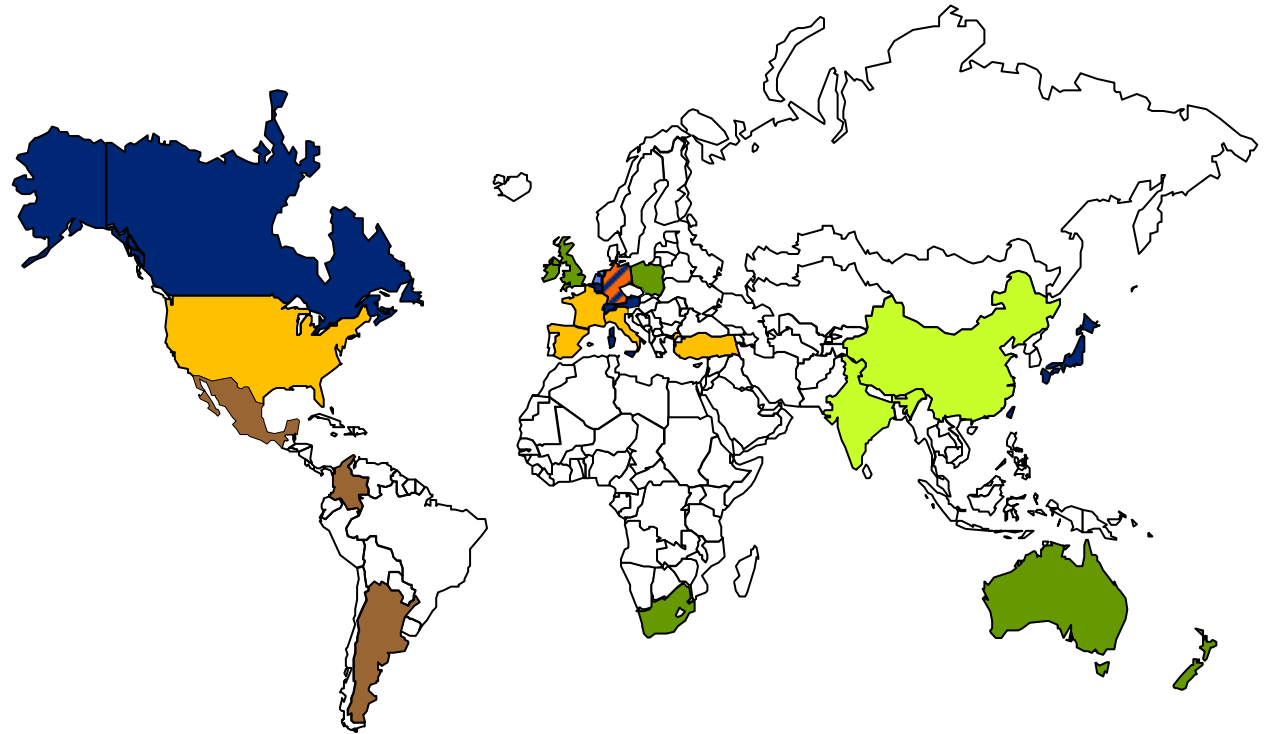


38% women in senior positions

eBay Classifieds Group (eCG): Local Classifieds at a Global Level

“The world’s great centres of innovation are usually networks of small start-ups.”

- The Economist Jan 21, 2012

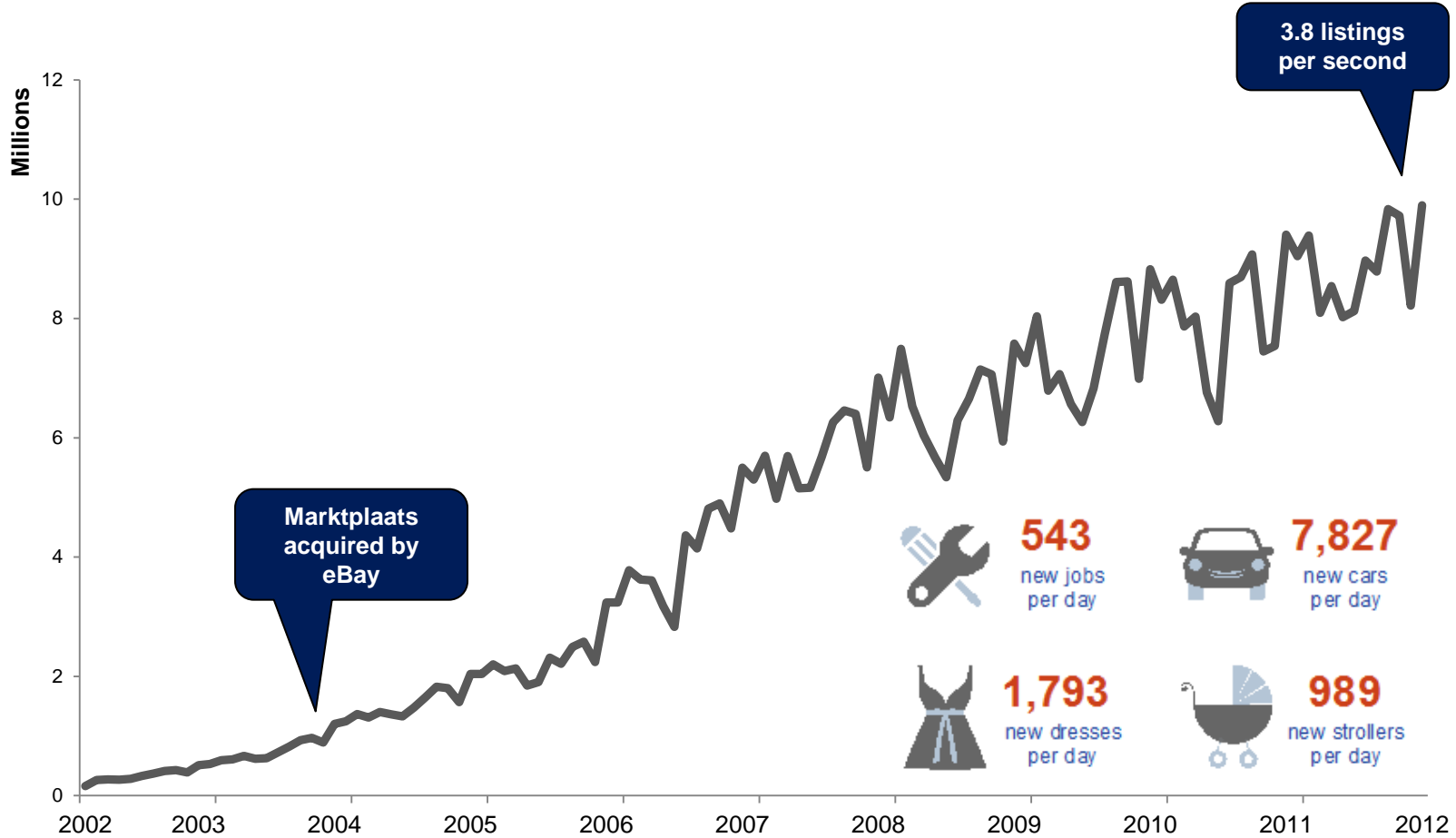


85M global unique visitors
6B page views a month
18.3M total live ads
25 countries



Marktplaats has Grown Monthly New Listings 5.5X since eBay Acquisition...

Monthly listings



... and Today Has 6,500,000 Live Listings

Marktplaats in March 2000

WWWMARKTPLAATS.NL Datum: 06-03-2000.

Hoofdmenu

Plaats van lees gratis advertenties van tweedehands en nieuwe producten of diensten.

29 groepen, 531 rubrieken, 21.585 advertenties, 27.500 opgevraagde pagina's per dag!

Nieuw: bieden op advertenties. [Klik hier](#) om een gratis advertentie te plaatsen.

Klik op een groep links of hieronder voor een overzicht van alle rubrieken of advertenties:

- Antiek/kunst/juwelen/horloges (416)**
 - Gezocht: Bronzen beeld gevraagd Prijs: -
 - Gezocht: BREITLING AEROSPACE Prijs: mail de prijs
 - Aangeboden: kluis Prijs: 850,-
 - Aangeboden: bijzart klok en een eiken standaard voor keu's +- 50 jaar ou Prijs: f.300,00
 - Aangeboden: boekje kunstschilder Donus Arts Prijs: 25,-
 - Gezocht: gezocht: ROLLEX Oyster Explorer en Submarine Prijs: Tot en met 1795,- per stuk
- Foto/toestel/fotografie/accessoires (257)**
 - Aangeboden: Sony Mavica FD83 (nog geen half jaar oud) Prijs: 1200,-
 - Aangeboden: Polaroid Prijs: f. 25
 - Gezocht: Gezocht: Nikon 35-70mm/2.8D-type objectief Prijs: -
 - Gezocht: Leica spullen gezocht Prijs: -
 - Aangeboden: dimesa digitale fotocamera Prijs: hoogste bid
 - Aangeboden: Tokina 600f8.0 minolta/nikon Prijs: 350,-
- Audio/versterkers/luidsprekers/cd-spelers (674)**
 - Aangeboden: Prod. Fliera Prijs: 11950
 - Aangeboden: CELESTION 300 Prijs: N.O.T.K.
 - Aangeboden: Sovtek audio buizen EL 84 Prijs: f. 45,00 (4 stuks)
 - Aangeboden: Interlinks MIT 330HE serie II Prijs: 425/350,-
 - Gezocht: Cyrus versterkers Prijs: -
 - Aangeboden: Audio-buizen KT88/KT67EL34 Prijs: 160/140/65
- Inrichting/banken/stoelen/kasten (730)**
 - Aangeboden: Bankstel Prijs: 200,-
 - Aangeboden: Oud grenen wand kast 180x180x80 Prijs: 750
 - Aangeboden: twee persoons bank Prijs: F200,-
 - Aangeboden: mooie eethoek Prijs: F225,-
 - Aangeboden: Grenen kast Prijs: f. 1000,-
 - Aangeboden: Computermeebel opmaat. Prijs: n.o.v.1
- Kinderen/baby's/peelgoed/wagens (433)**
 - Gezocht: bestuurbare auto (benzine) Prijs: rond de f 500,-
 - Gezocht: Camera Raiceaan Prijs: n.o.l.k.
 - Gezocht: Poppenhuis of bouwtekening Prijs: n.o.l.k.
 - Aangeboden: Wzkd precomputer 3000SL Vtech Prijs: 125
 - Gezocht: kinder-keukentje Prijs: n.o.l.k.
 - Aangeboden: Maxi cosi Prijs: f. 50
- Kleding/schoenen (164)**
 - Aangeboden: leger schoenen (kistjes) ex marine Prijs: f.125,00 per paar
 - Gezocht: Leren dames kleding Prijs: n.o.l.k.
 - Aangeboden: Zeer mooie witte bruidsjapon met sleep Prijs: f 950,-
 - Aangeboden: 'te huur' thema kleding Prijs: diverse prijzen
 - Aangeboden: Schitterende voor kl. trouwruj lange mouw /korte sleep Prijs: N.O.T.K.
- Motoren/speelers/brommers/accessoires (1415)**
 - Aangeboden: Net gezien? Kijk meteen! Met foto Prijs: 2750
 - Aangeboden: Honda HAWK 650 (NTV) Prijs: n.o.l.k.
 - Aangeboden: Tomos A35 Prijs: 900
 - Gezocht: onderdelen honda C310 Prijs: -
- Auto's/accessoires (3464)**
 - Aangeboden: mazda 323 formule 4 Prijs: 4500,-
 - Aangeboden: Mercedes 300 ce Scel. Prijs: f 17.500
 - Aangeboden: Daf 400 turbo Prijs: f6.500,-
 - Aangeboden: Space Wagon Prijs: 5900,-
 - Aangeboden: Citroen AX-GT valgen Prijs: f. 175,-
 - Aangeboden: GTV-6 onderdelen Prijs: nok
- Banen/personeel/werk/bv's (376)**
 - Gezocht: thuiswerk gezocht door snelle data-type Salaries: -
 - Gezocht: een STAGE plaats Salaries: n.o.l.k.

53 seconds
per listing

Live listings: 15,000

Marktplaats Today

MARKTPLAATS.NL Home | Nieuw | Help en contact | Mededelingen | Veilig handelen

Plaats advertentie Plaats klus ^{Nieuw}

Inloggen
Maak wachtwoord aan
Mijn Marktplaats

Uitgelicht
Auto verkopen & Rolex winnen
Hoe veilig handelt u?

Marktplaats Aanbieding
Hotelaanbiedingen!

Antiek en Kunst
Audio, Tv en Foto
Auto's
Auto-onderdelen
Auto diversen
Boeken
Caravans en Kamperen
Cd's en Dvd's
Computers en Software
Contacten en Berichten
Dieren en Vakmensen
Dieren en Toebehoren
Doe-het-zelf en Verbouw
Fietsen en Brommers
Hobby en Vrije tijd
Huis en Inrichting
Huizen en Kamers
Kinderen en Baby's
Kleding | Dames
Kleding | Heren
Kussens
Moleren
Muziek en Instrumenten
Postzegels en Muntten
Sieraden en Tassen
Spelcomputers, Games
Sport en Fitness
Telecommunicatie

Home | Nieuw | Help en contact | Mededelingen | Veilig handelen

Telfort
Interactive TV
Internet en 23 Mbit/s en
Vast bellen
37,95
Info & bestel

Alle groepen... Postcode Alle afstanden Zoek
Zoek in titel en beschrijving Uitbreid zoeken

Marktplaats Aanbieding voor Landelijke Aanbieding

Hotel Hoogeveen: 3-daags arrangement voor 2
van € 238,00
voor € 119,00
50% korting
Kopen

3d 1u 33m 25s

Stoere kado's voor papa's

Nieuw

Manchetknopen Messenets Stropjassen Herenparfum

Meer Vaderdag

Het laatst door u bekeken

3.8 listings
per second

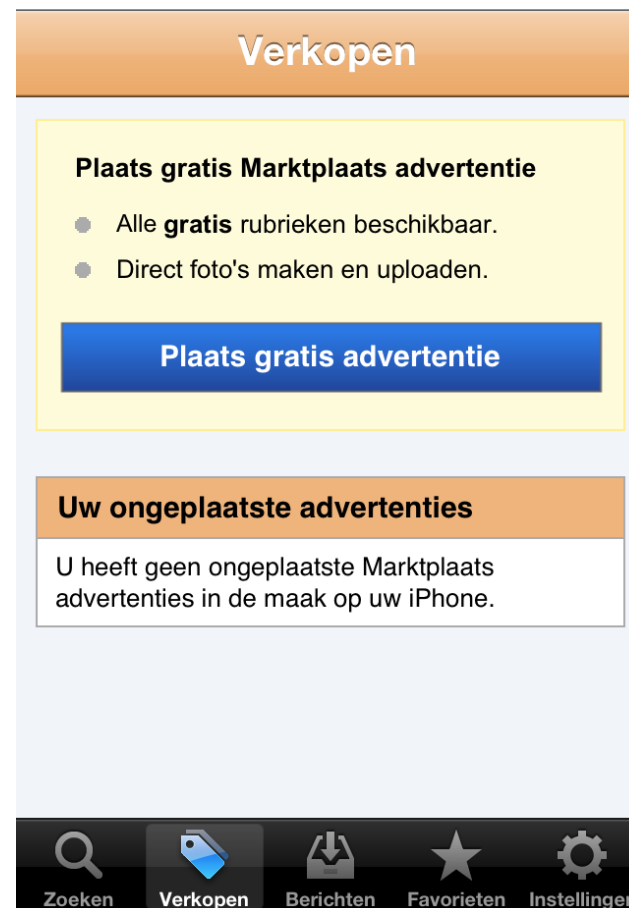
Live listings: 6,500,000

... as Well as Mobile Web and Smartphone Apps, downloaded 1.7M times!

m-web



apps



Agenda

- About the eBay Classifieds Group and Marktplaats.nl

- Analytics as a Driver for Customer Success

- Predictive Analytics

- Some Fun


Marktplaats: Serving Customers' Needs

- We partner with our clients to provide advice, not to simply sell products
- Meticulous data collection helps to understand customer behavior and translate it into action
- Behavioral targeting supports advertisers
- We help customers to get the best out of our products through customer lifecycle optimization
- Predictive analytics drives decision-making throughout the organization
- Near real-time analytics – mostly fun

Tips for Success at Marktplaats.nl

- Add a photo, preferably with people in it
- Specify an asking price (do not use “bidding”)
- Make your ad title specific and not too short

GEEN FOTO	De laatste der Mohikanen James Fenimore Cooper Te koop De laatste der Mohikanen Verfilm James Fenimore Cooper 223 blz	€ 2,50	Gisteren	0
-----------	---	--------	----------	---

	Nicco French The Red Room Nicco French The red Room Engelse taal Pas op voor prachtige dagen Het gaat soms fout op prachtige dagen Misschien komt dat doordat je onvoorzichtig wordt als het goed met je...	Bieden	Gisteren	0
---	---	--------	----------	---

	4 cd's van 538 (2x enkel+2 x dubbel cd) Ik heb nog wat originele cd s liggen die ik wil verkopen dit zijn 4 cd s van 538 538 greatest hits II 538 greatest hits 538 dance smash hits 1996 538 dance smash hits 2002 als u...	Gereserveerd	11 jun. '10	3
---	--	--------------	-------------	---

The fastest way to unload your stuff?

List it as “GRATIS”

(most popular search keyword)

Behavioral Targeting: ANWB “My First Car” – reaching active buyers

The screenshot shows the Marktplaats.nl website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Oriënteren', 'Zoeken', and 'Aankoop en overname'. The main advertisement is for ANWB's 'Mijn eerste auto' service, which offers advice and discounts for first-time car buyers. A prominent orange circle indicates a discount of 'v.a. 50% 30%'. Below the ad, there are sections for 'Exclusieve auto's op Marktplaats' and 'Krijg korting' with various offers like 'Tanken met korting' and '10% korting bij BURGER KING'. At the bottom, there are search filters for 'Klas een merk' and 'Mark'.

- 50% of the Dutch population buy their first car around the age of 22-24
- Marktplaats users searching for cars priced under € 5.000 are often the ones looking for their first car
- Via financial targeting on Marktplaats.nl visitors are guided to car-buying advice site of ANWB (Dutch automobile association)
- The platform offers advice on the cars, prices, insurance and roadside assistance options
- Results – 18% increase in ANWB membership in the target group

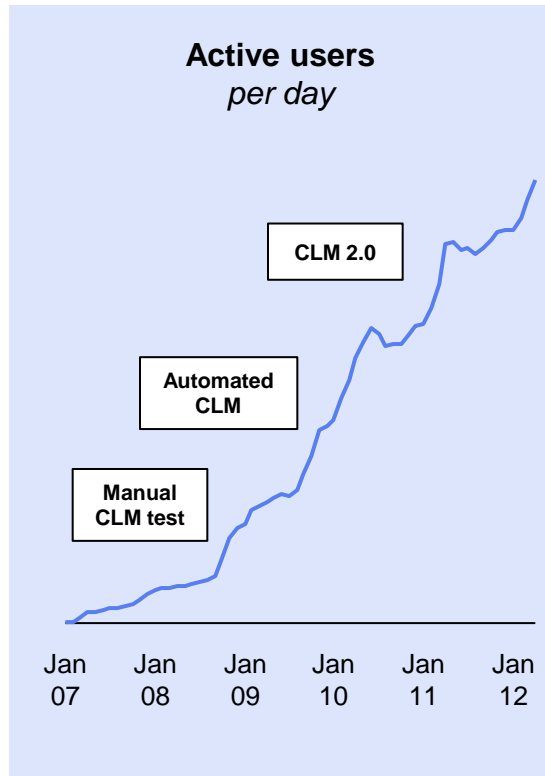


Admarkt – Advertising Engine for SMEs



Admarkt is a **self-service**, performance based lead-generation product
for **small** and **medium businesses**,
both online and offline
who **pay per click** on their ad

Admarkt CLM: Basis for User Growth and Success



2008: CLM pilot showed huge potential

- Main challenge was in manual processes

2008-2009: Built and launched automated CLM

- User segmentation
- Automatic DM scheduler
- Activation, development, win-back, reactivation campaigns

2010-present: Continue to extend CLM program with more interaction and feedback

- Extended campaigns
- Confirmation e-mails after contact
- Automated surveys

Admarkt CLM Results – Successful SME Users

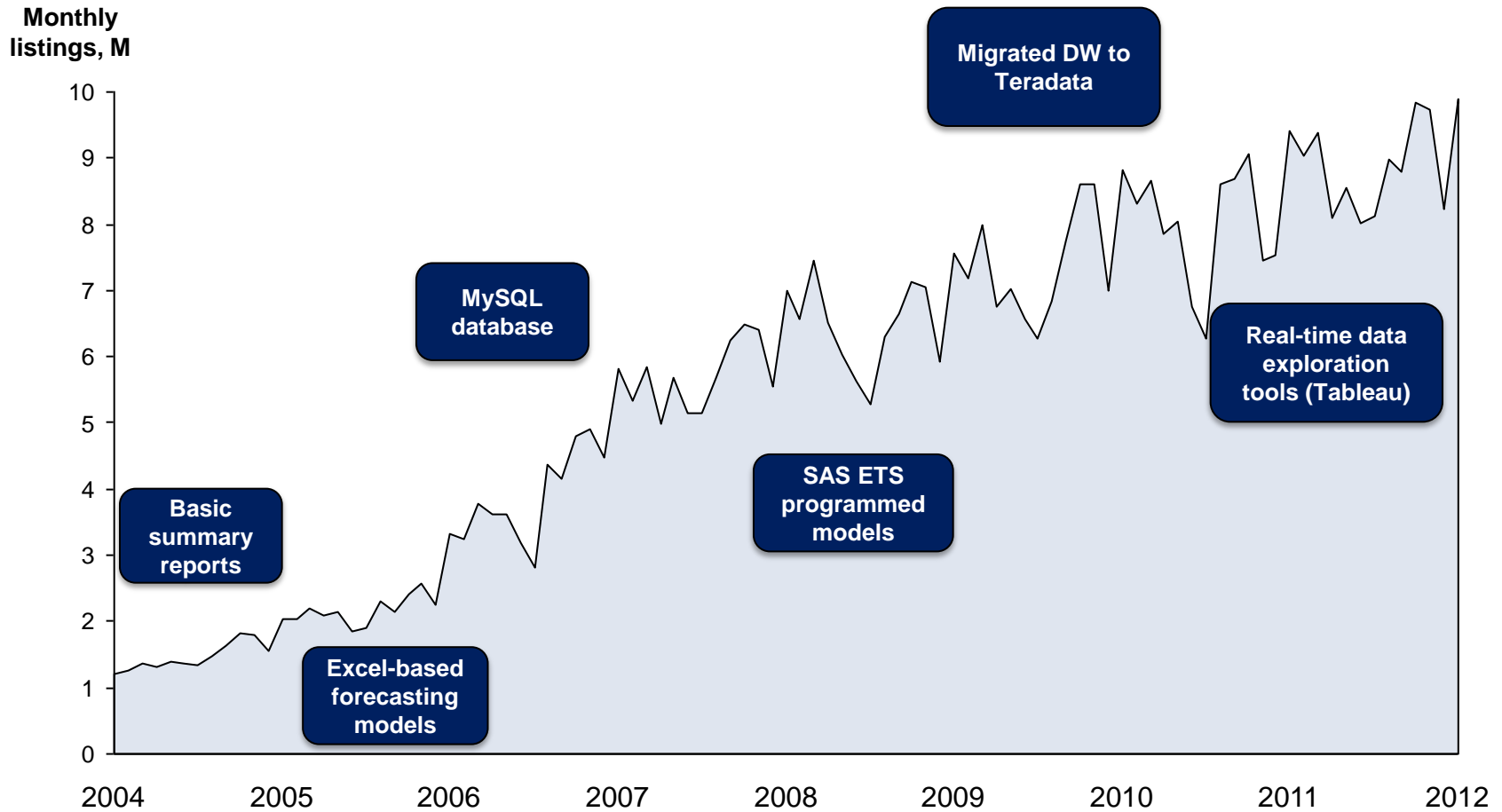


- Golden Award “Admarkt Success Stories: Zomerzoen – kids’ furniture showroom and webshop
- Revenues doubled between 2010 and 2011
- 90% of visitors to the showroom come via Marktplaats
- Around 40% of the revenues are attributable to Marktplaats ads

Agenda

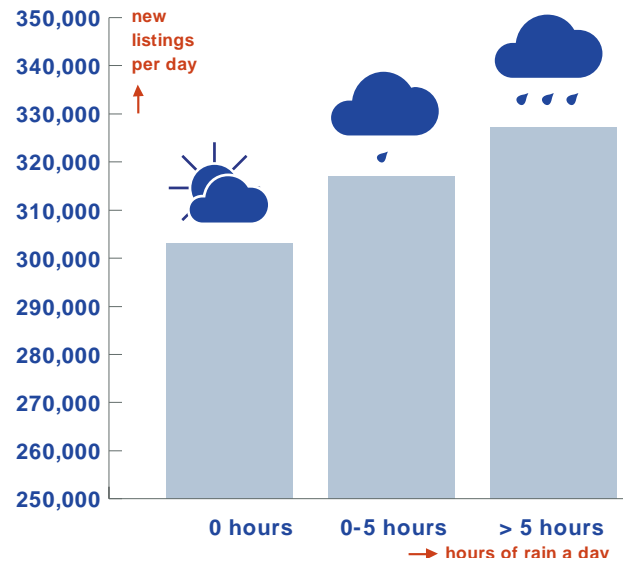
- About the eBay Classifieds Group and Marktplaats.nl
 - Analytics as a Driver for Customer Success
- Predictive Analytics
- Some Fun

Evolution of Analytics at Marktplaats.nl: Infrastructure



Predictive Analytics: Models Used

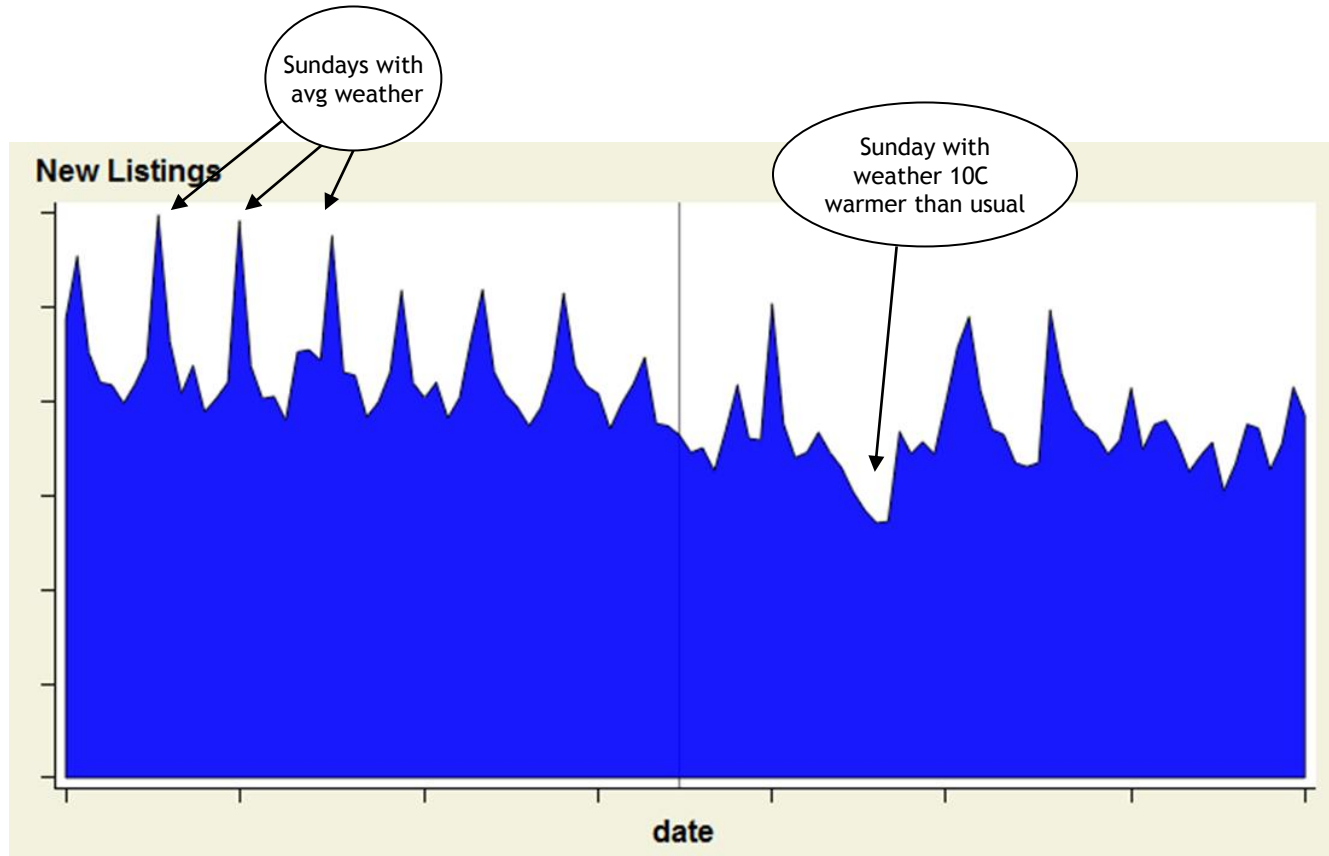
Marktplaats loves rainy weather



- Seasonal ARIMA's based on daily data
- Estimate effects of the day of the week, public holidays, vacation periods
- Weather (temperature, duration of precipitation) has statistically significant effects
- Use trend breaks to account for abrupt changes (both internal product changes and/or external market events)
- “Expert judgment” adjustment factors written into the model code to keep qualitative assumptions transparent

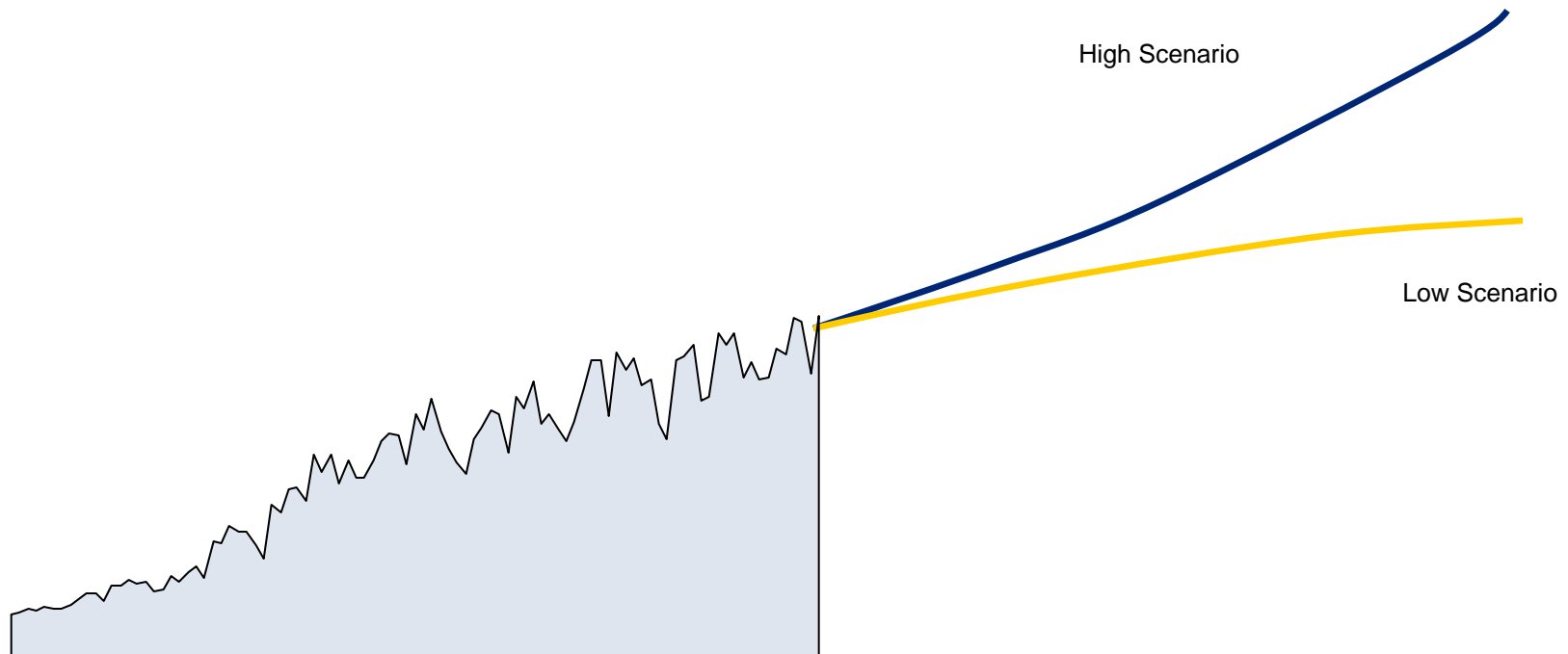
Effects of Weather on Listing Behavior: Sundays

Normally, Sunday is the busiest day of the week



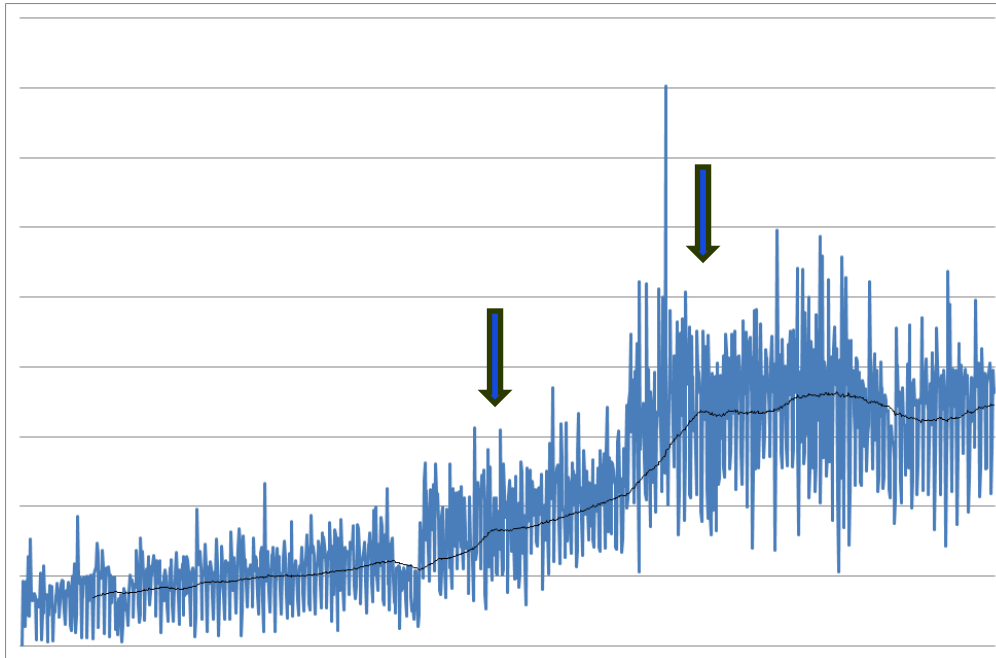
...unless the weather is great!

Predictive Analytics Challenges: Forecasting Long-Term Trends



- The data are very rich (possibility to drill down to individual listings and transactions)
- The length of the time series is relatively short
- Long-term trends not always identifiable from the past data
- Seasonal patterns estimates may be overly affected by idiosyncratic events

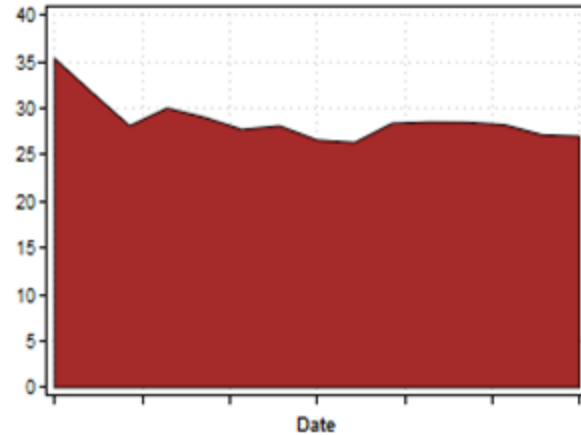
Predictive Analytics Challenges: Modeling Trend Breaks



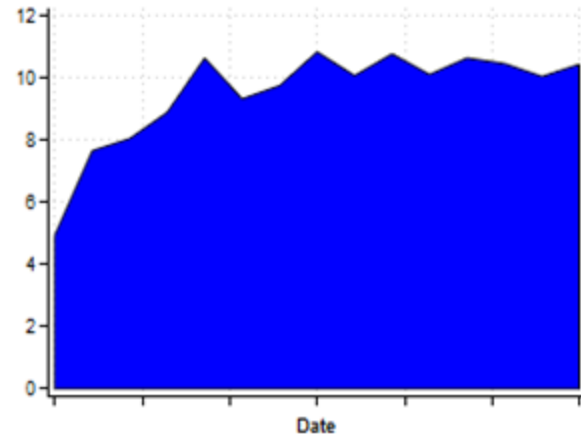
- Variance of the data are relatively large
- This makes it almost impossible to correctly identify the trend break through statistical estimation
- Solution – a combination of “expert-based” adjustments with manually imposed trend break points

Predictive Analytics Challenges: Cannibalization

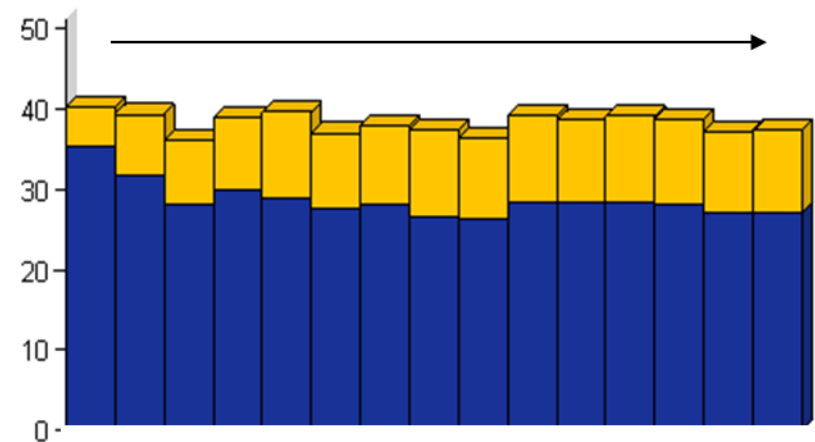
Revenues from Feature 1



Revenues from Feature 2



Total Feature Revenues



- Modeling approach depends on the purpose of the analysis
- Total revenue forecast or cannibalization analysis require different level of detail

Agenda

- About the eBay Classifieds Group and Marktplaats.nl
 - Analytics as a Driver for Customer Success
 - Predictive Analytics
- Some Fun

Marktplaats as Barometer of the Dutch Society: Winter Fever

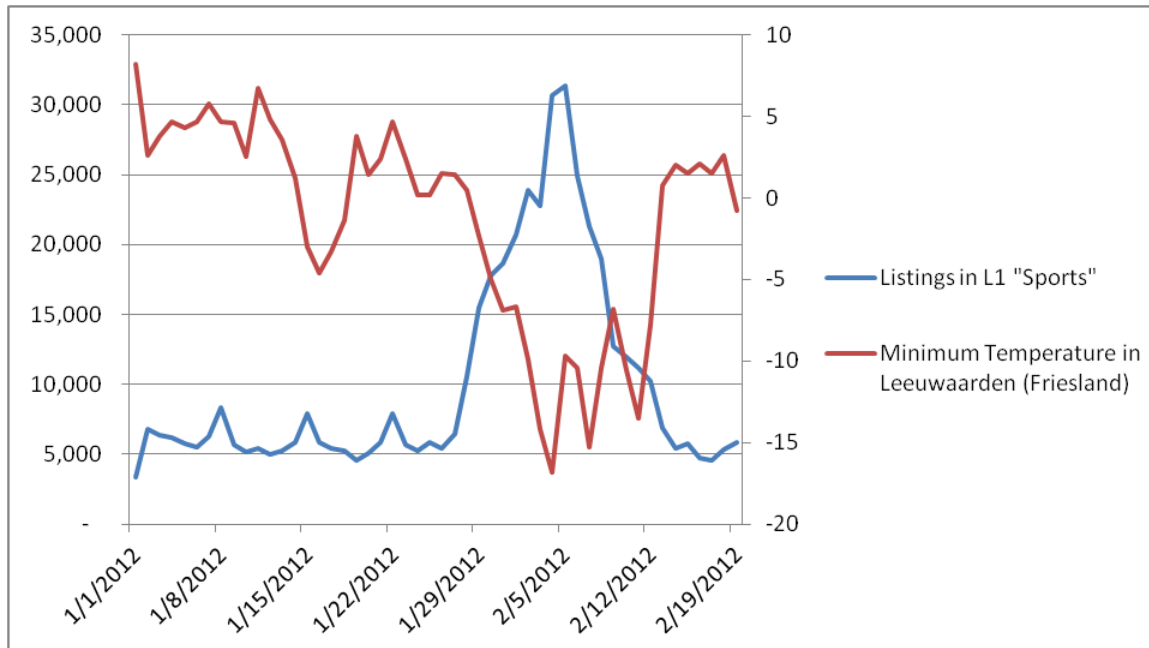


1966

Skating on the Keizersgracht in Amsterdam



2012

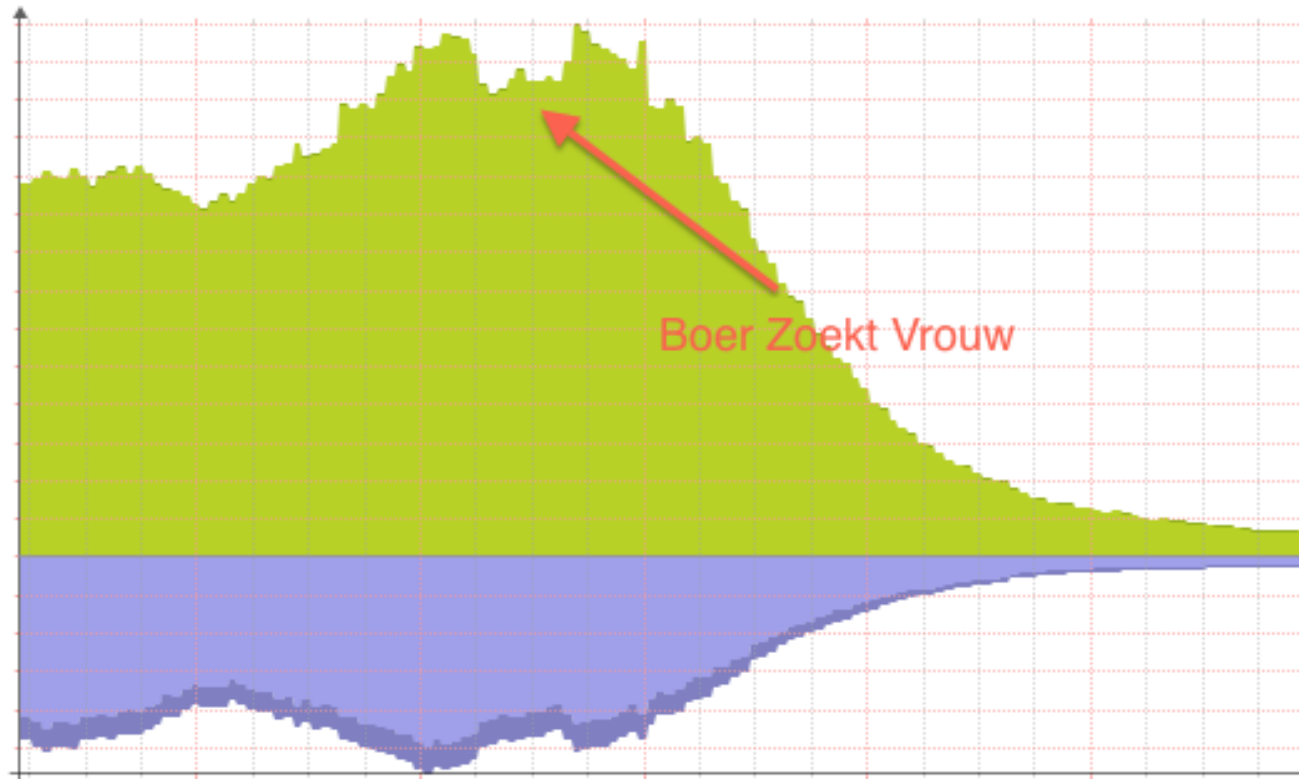


Searches for “skates” on Marktplaats.nl:

Jan 23, 2012 – 16,000

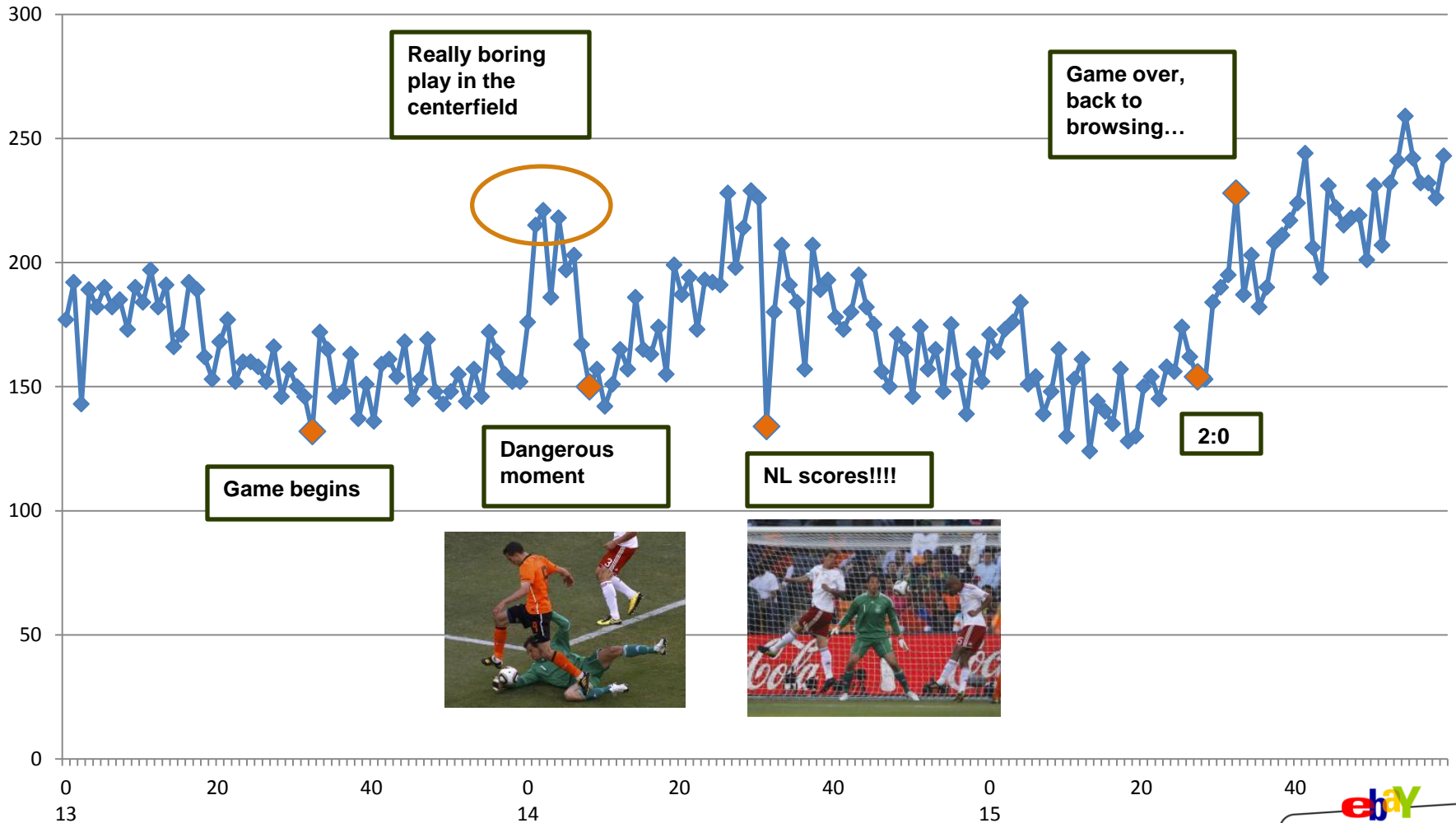
Feb 2, 2012 – 444,000

Marktplaats zoekt gebruikers...



Real Time Analytics: Effects of the WK game schedule on Marktplaats listing behavior

New listings per minute



Netherlands – Denmark, June 14, 2010, 13:30



Analytics and Empowered Decision-Making at Marktplaats.nl:

- **Ability to quantify future performance and plan for it**
- **Timely monitoring of performance and deviations from expectations**
- **Fast reaction time to correct problems**
- **Better user experience**
- **Higher ROI for our customers**
- **Equal playing field across the organization when it comes to data availability for decision-making**
- **Fantastic new ideas based on data-generated insights**

Analytics Power: Building the Future

