

Логистика интернет-торговли: фулфилмент и доставка



ТВОЯ экспресс-доставка

Цена

Скорость



География

Качество

Технологии

Надежность

Правильно ли
расставлены
приоритеты?



Бизнес риски. Давайте посчитаем?

Среднее количество заказов – 1000 в месяц
Средний чек – 3 500 ₽

Компания А – 350 ₽

Компания Б – 300 ₽

(Экономия на стоимости доставки
50 000 ₽ в месяц)



Выручка одного дня: 115 500 ₽

Выручка за две недели: 1 617 000 ₽

Готовы ли вы рисковать выручкой ради такой экономии?



Бизнес риски. Давайте посчитаем?

Среднее количество заказов – 1000 в месяц
Средний чек – 3 500 ₺

Компания А возврат доставки – 5%
Компания Б возврат доставки – 15%

Выручка с компанией А: 3 325 000 ₺
Выручка с компанией В: 2 975 000 ₺



Готовы ли вы рисковать выручкой ради такой экономии?

Поставщик



Покупатель



Основные КРІ

- Доля отправок с нарушением сроков доставки
- Доля возврата недоставки
- Срок возврата денежных средств
- Срок и стоимость возврата невыкупленных заказов



Надежность партнера

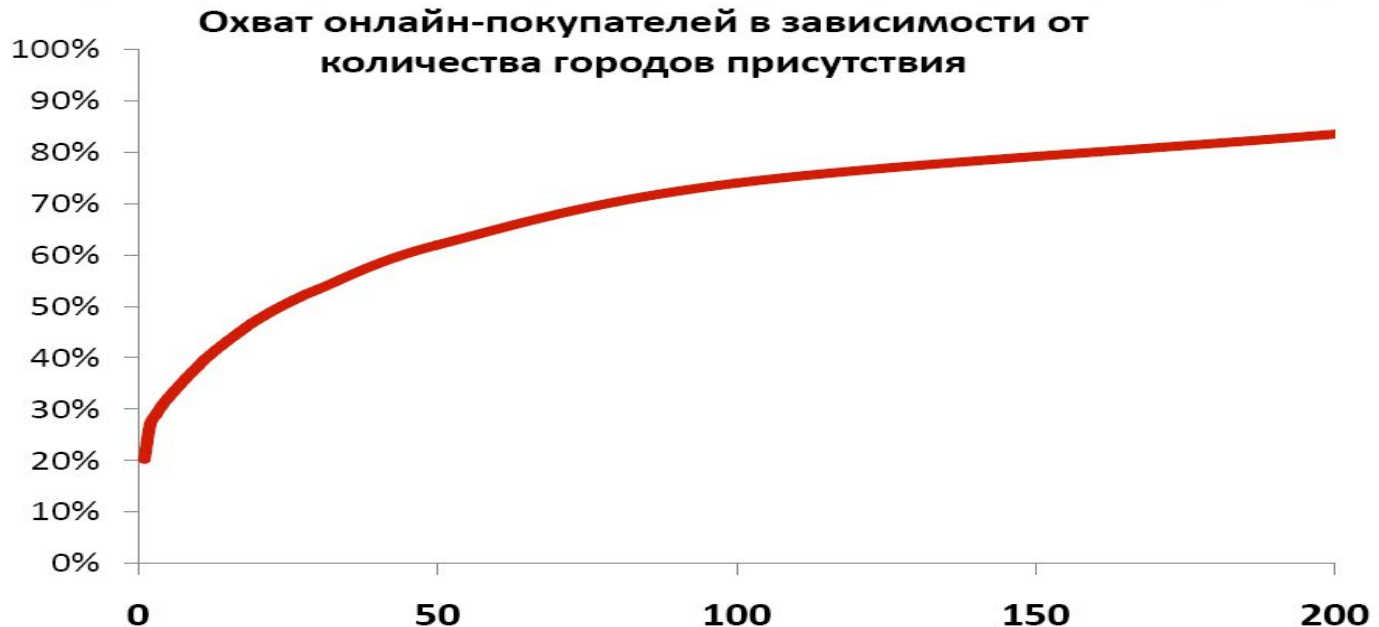
- Возраст компании и сила бренда
- Наличие лицензий и сертификатов
- Соблюдение норм законодательства
- Отзывы о компании





Географический охват

- Собственная филиальная сеть
- Регулярные децентрализованные маршруты



Технологии

- Возможность взаимной интеграция процессов на уровне IT
- Технологии «последней мили»
- Комплексные решения





Немного цифр

60% - лишь столько покупателей интернет-магазинов удовлетворены выполнением своих заказов.

25% покупателей не будут совершать повторные покупки.

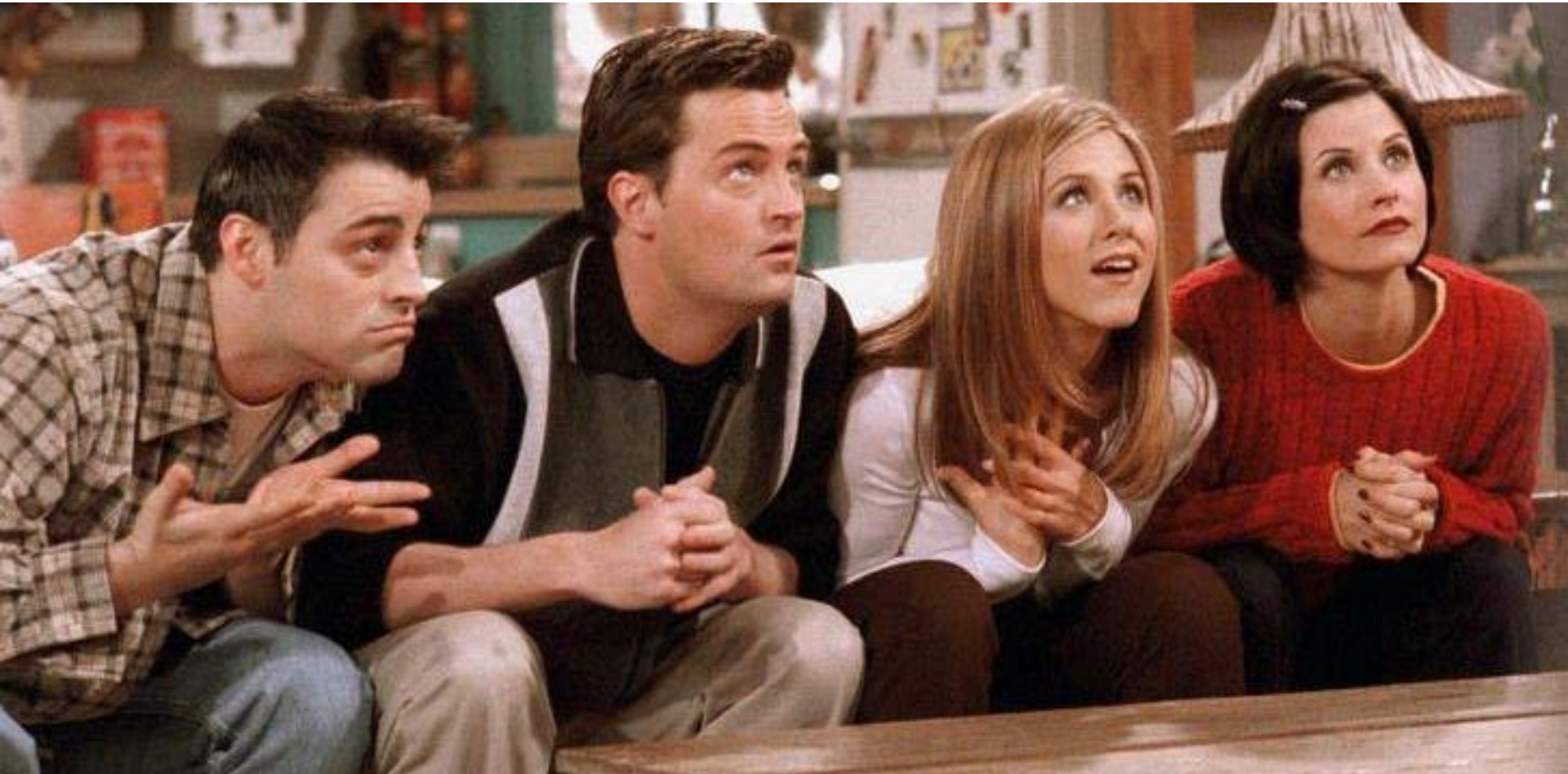
86% - такова доля исполненных заказов в общем объеме принимаемых, а в пиковые сезоны, например, в период рождественских праздников, эта цифра опускается до 60%

«Многие интернет-торговцы уделяют мало внимания созданию инфраструктуры обработки заказов и последующей доставки товаров». © PWC



О чем эти цифры?

Америка, 1999 год



Интернет-торговля – работа не только и не столько в интернете.

Генерация трафика



SEM, SMM, RTB, CPA, DM, PR, ATL, BTL

Конверсия
трафика в заказ



Юзабилити, Дизайн,
Мотивационные программы,
Пользовательские сервисы

Исполнение
заказа



Работа с наличием ассортимента,
хранение, комплектация, упаковка,
организация работы контакт-центра,
доставка, обработка возвратов.
Иными словами – фулфилмент.



Фулфилмент – комплекс бизнес-процессов интернет-магазина, направленный на исполнение заказа.

Сложнее, чем вы думаете...





Процессы фулфилмента

1. Прием товара от поставщика
2. Хранение товара
3. Комплектация заказа
4. Упаковка заказа
5. Отправка заказа и прием платежей
6. Обработка возврата



Прием товара

- Прием по количеству
- Прием по качеству
- Снятие массо-габаритных характеристик товара
- Техническая фотосъемка
- Стикитирование



Хранение товара

- Поэкземплярный учет
- Палетное хранение
- Хаотичное хранение в динамических ячейках



Комплектация заказа

- Комплектация с мест хранения
- Кросс-докинг (комплектация из батча)



Упаковка заказа

- Гофрокороба или мягкая упаковка
- Нестандартная упаковка
- Доупаковка с применением различных материалов
- Подготовка сопроводительных документов





Отправка заказа и прием платежей

- Контроль доставки и возврата наложенного платежа



Обработка возврата

- Обработка возвратных отправок и сбор информации о причине возврата
- Работа по сценариям
 - Возврат недоставки
 - Клиентский возврат
 - Частичный возврат
 - Отказ
 - Порча/брак



Контакт-центр

- Прием заказов
- Upsale&cross-sale
- Телемаркетинг

Фулфилмент

- Забор товаров у поставщика
- Хранение товаров
- Комплектация/упаковка заказов
- Обработка возвратов

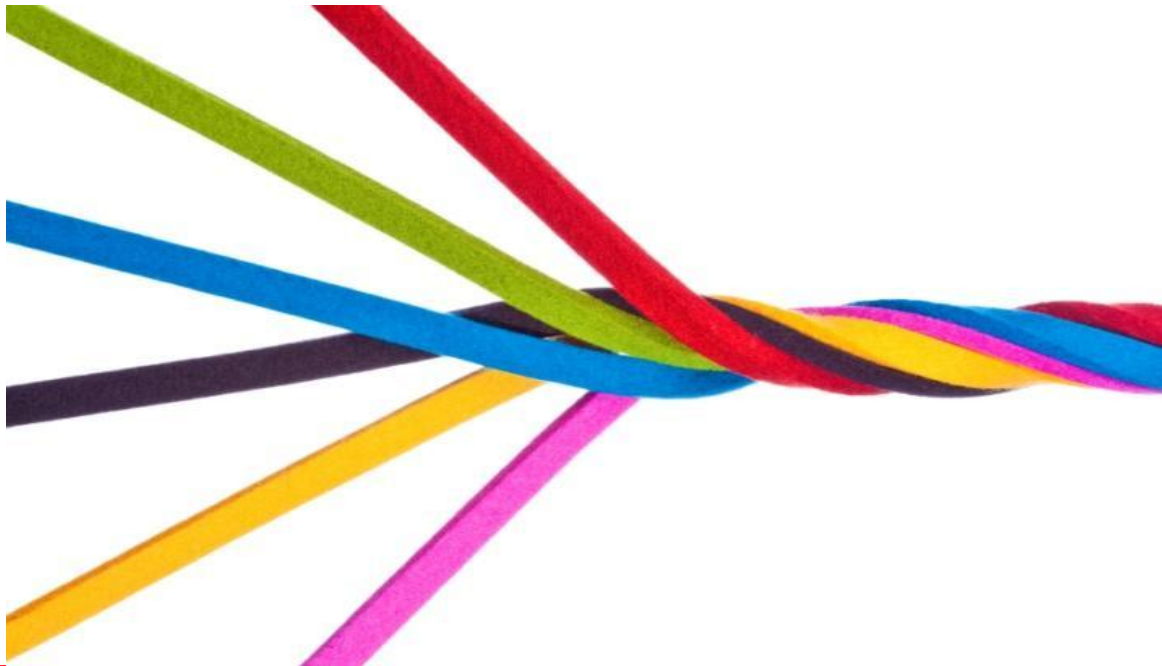
Доставка

- Доставка «до двери» или в постомат
- Прием наложенного платежа
- Частичный выкуп
- Примерка



Оmnиканальность – вызов для операторов логистического аутсорсинга:

- Классический ритейл
- Дистанционная торговля
 - Каталог
 - Телемагазин / DRTV
 - Онлайн ритейл
 - eCommerce
 - mCommerce
 - tCommerce





О компании

2001

**Год
основания
компании**



**25%
роста
ежегодн**



**28 тыс. отправлений
ежедневно**



**100 тонн
груза
каждый**



**4000
штатных
сотруднико**



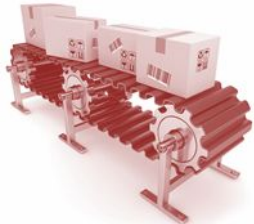
**1000
собственных
автомобилей в
РФ**



**200
филиалов
по всей
России**



**6000 городов
обслуживан
ия**



**15
сортировочных
центров**



**240
наземных
маршрутов**



**260
регулярных
авиарейсов**



**Более 20 000 кв.м.
складских
площадей**



Формула скорости Вашего бизнеса!



Алексей Жуков

Директор по маркетингу
SPSR-Express

zhukov_ae@spsr.ru

www.spsr.ru
8 800 555 54 45