

# Логистика интернет-торговли: фулфилмент и доставка



**ТВОЯ** экспресс-доставка



# Критерии выбора логистической службы

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

## 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

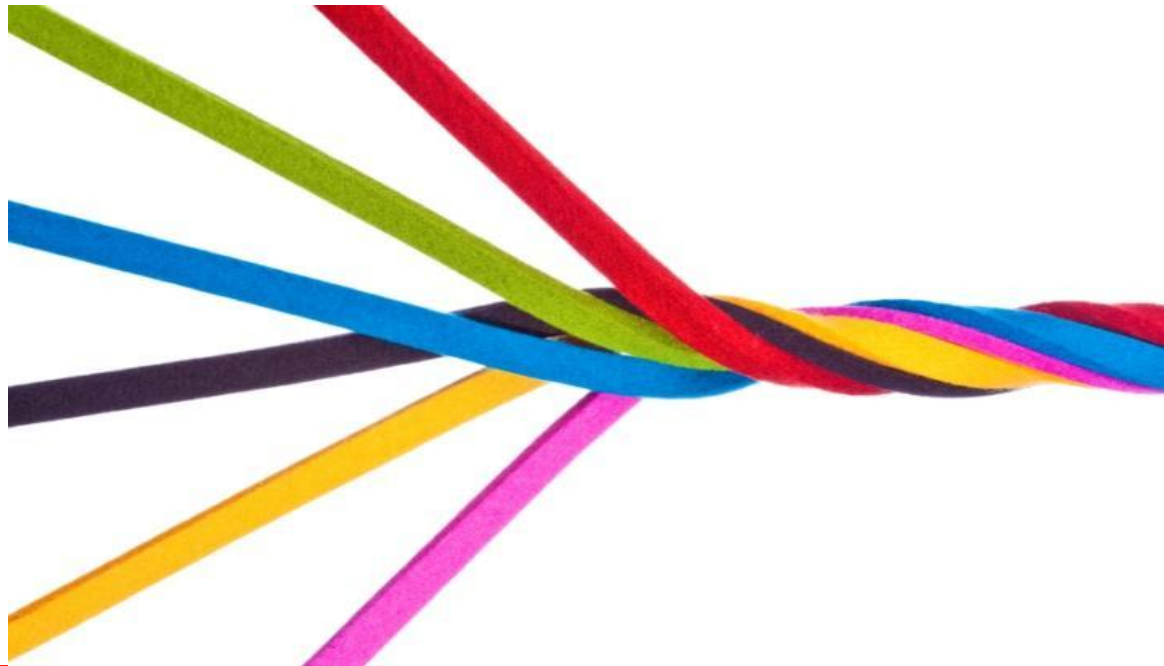
## Доставка

- 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



**2001**

**Год  
основания  
компании**



**25%  
роста  
ежегодн**



**28 тыс. отправлений  
ежедневно**



**100 тонн  
груза  
каждый**



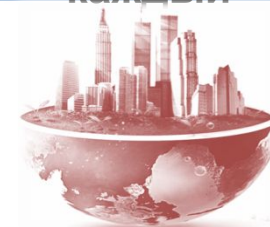
**4000  
штатных  
сотруднико**



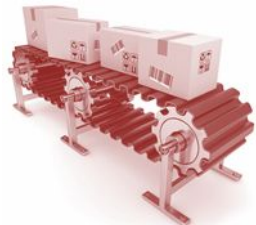
**1000  
собственных  
автомобилей в  
РФ**



**200  
филиалов  
по всей  
России**



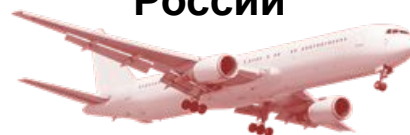
**6000 городов  
обслуживан  
ия**



**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**