8 800 555 54 45 www.spsr.ru

# Секреты правильной работы со службой доставки





# **Что отличает хороший интернет-** *магазин от всех остальных?*

- Красивый дизайн
- Удобный интерфейс
- Широкий ассортимент
- Низкие цены

Все это, безусловно, важно.

Но есть одна отличительная черта **действительно хорошего** интернет-магазина...





#### Хороший интернет-магазин доставляет заказанные товары



- Удобно
- Надежно
- Быстро
- В срок

И это делает клиента довольным.

Именно наличие удовлетворенных клиентов, которые делают покупки вновь и вновь, а так же рекомендуют это делать друзьям, отличает действительно хороший



#### Основные бизнес-процессы интернет-магазина



Довольный клиент

SEM, SMM, CPA, RTB... и много других технологий привлечения клиентов

Юзабилити, дизайн, мотивационные программы, пользовательские сервисы

Работа с наличием ассортимента, хранение товаров, комплектация заказов, упаковка, организация работы контакт-центра, работа с провайдерами услуг доставки, прием платежей.

Иными словами – фулфилмент



#### 6 процессов исполнения заказов

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





#### Логистика интернет-магазина



Скорость и качество исполнения заказа зависит от того, насколько эффективно сочетаются две составляющие логистических процессов интернет-магазина — складская и транспортная.

Чем лучше выстроены процессы интернет-магазина на складе, тем эффективней доставка.





#### Критерии выбора логистического партнера

## Цена

## Скорость

# География

## Качество

Технологии

Надежность

Правильно ли расставлены приоритеты?



#### Бизнес-риски выбора логистического партнера

Среднее количество заказов – 1000 в месяц

Средний чек – 3 500 р.

Средняя стоимость доставки:

Компания A – 350 p.

*Компания Б – 300 р.* 

(Экономия на стоимости доставки

50 000 р. в месяц)

Выручка одного дня: 115 500 р.

Выручка за две недели: 1 617 000 р.



Готовы ли вы рисковать выручкой ради такой экономии?



#### Бизнес-риски выбора логистического партнера

Среднее количество заказов — 1000 в месяц Средний чек — 3 500 р.

Компания A возврат недоставки – 5% Компания Б возврат недоставки – 15%

(Экономия на стоимости доставки 50 000 р. в месяц)

Выручка с компанией A: 3 325 000 р. Выручка с компанией Б: 2 975 000 р. THE STATE OF THE PRINCE WAS TO SHAPE THE PRINCE WAS TO

«Потерянная» выручка — 350 000 р. Расходы на логистику возвратных заказов — 45 000 р.

Готовы ли вы рисковать выручкой ради такой экономии?



#### 4 основных КРІ доставки интернет-магазина

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



#### Критерии выбора логистического партнера

#### Надежность

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

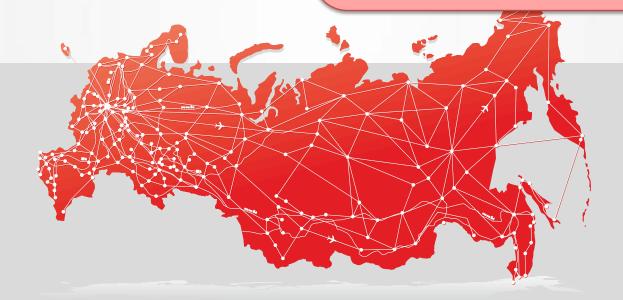




#### Критерии выбора логистического партнера

## География

- Собственная филиальная сеть
- Регулярные авто- и авиамаршруты
- Собственный парк автомобилей



### Критерии выбора логистического партнера

#### Технологии

- Интеграция процессов на уровне IT
- Технологии «последней мили»
- Оплата банковской картой
- Комплексные решения









**Год основания** компании



**25% роста** ежегодно



**26 000 отправлений** ежедневно



**100 тонн груза** каждый день



**4 000** штатных сотрудников



**1 000 автомобилей** собственных в РФ



**200 филиалов** по всей России



**6 000 городов** обслуживания



**15 центров** сортировочных



**240 наземных** автомаршрутов



**260 авиарейсов** регулярных



**Более 32 000 кв.м.** складских площадей





#### *Сортировочные* центры

Москва Санкт-Петербург Владивосток Екатеринбург Казань Краснодар Красноярск Нижний Новгород Новосибирск Пенза Ростов-на-Дону Самара Уфа Хабаровск

Ярославль

#### Филиалы

Абакан Архангельск Астрахань Барнаул Белгород Бишкек Благовещенск Брянск Владивосток Владикавказ Владимир Волгоград Вологда Воронеж Екатеринбург Иваново Ижевск Иркутск Казань Калининград Калуга Кемерово Киров Кострома Краснодар Красноярск Курск Липецк Махачкала Мурманск

Нижний Новгород Новокузнецк Новороссийск Новосибирск Норильск Омск Орел Оренбург Пенза Пермь Петрозаводск Петропавловск-Камчатский Ростов-на-Дону Рязань Самара Санкт-Петербург Саранск Саратов Смоленск Ставрополь Cvpzvm Сыктывкар Тамбов Тамбов Тверь

Набережные Челны

Нальчик

Анадырь Томск Тула Апатиты Тюмень Армавир Улан-Удэ Биробиджан **Ульяновск** Братск Уфа) Бугульма -Великий Новгород Хабаровск Волгодонск Чебоксары Челябинск Елизово Чита Йошкар-Ола Южно-Сахалинск Каменск-Уральский Якутск Комсомольск-на-Амуре Ярославль Курган Кызыл Магадан Магнитогорск Находка Нерюнгри Нижневартовск Нижний Тагил Новочеркасск Новый Уренгой Ноябрьск Обнинск Орск Псков Пятигорск Салехард Серов

Сочи Старый Оскол Стерлитамак Таганрог Тольятти Уссурийск Ухта Ханты-Мансийск Череповец Черкесск



#### Комплексное решение для интернет-магазинов



SPSR EXPRESS представляет комплексное решение для интернет – магазинов!

**Продуктовая линейка Онлайн** соответствует потребностям клиентов в различных видах доставки и дополнительных сервисах.







Доставка по основным городам России в течение

24 часов

Сверхсрочная доставка интернет-заказов в любую точку России для требовательных клиентов и премиальных товаров.

- Бесплатный сбор отправлений
- География: более 6 000 городов
- Минимальный вес: 1 кг.
- Максимальный физ. вес места: 20,8 кг.
- Максимальные габариты: 50 \* 50 \* 50 см.
- Максимальное количество мест по одной накладной: 9
- Тип вложимого:

Печатная продукция; товары народного потребления (без техники или единичное количество); техника и электроника без ГСМ и без аккумуляторных батарей (АКБ)







Оптимальное сочетание цены и скорости доставки

Быстрая доставка с настраиваемыми параметрами и дополнительными опциями. Идеально подходит для небольших и начинающих интернет-магазинов.

- География: более 6 000 городов
- Минимальный вес: 1 кг.
- Максимальный физический вес 1 места: 31,5 кг.
- Максимальный объемный вес 1 места: 43,2 кг.
- Максимальный вес по одной накладной: 100 кг.
- Максимальные габариты: тах сторона ≤ 120 см.
- Тип вложения:

Документы и печатная продукция, медикаменты и БАДы, косметика и парфюмерия, продукты питания, техника и электроника с ГСМ, опасные грузы, товары народного потребления

#### Зебра Онлайн





От 199 руб.

«до двери» получателя.

От **99** руб. до пункта самовывоза Экономичная доставка интернет-заказов в разумный срок. Идеально подходит для онлайн-ритейлеров с небольшим средним чеком.

- География: более 5 000 городов
- Минимальный вес: 1 кг.
- Максимальный физический вес 1 места: 31,5 кг.
- Максимальный объемный вес 1 места: 43,2 кг.
- Максимальный вес по одной накладной: 100 кг.
- Максимальные габариты: тах сторона ≤ 120 см.
- Тип вложения:

Документы и печатная продукция, медикаменты и БАДы, косметика и парфюмерия, продукты питания, техника и электроника с ГСМ, опасные грузы, товары народного потребления



#### Дополнительные сервисы









- Оплата банковской картой
- Доставка в вечернее время и выходные дни
- Согласование даты и времени доставки по телефону
- Возврат сопроводительных документов Отправителю (Заказчику)
- Проверка комплектности / работоспособности
- Частичная доставка, примерка
- Оплата товара в момент вручения (COD)
- Страхование отправлений
- Хранение на складе не доставленных отправлений
- Дополнительная упаковка

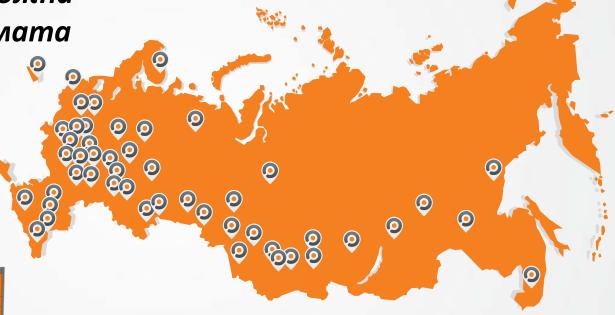


#### Доставка до постомата

С любым из продуктов новой линейки возможна доставка до постамата







Более 750 более 180 постаматов и пунктов выдачи городов России





## Фулфилмент-центр класса «А» общей площадью более 10 тыс.

**кв.м**, расположенный в ближайшем Подмосковье

#### Возможность работать с широким ассортиментом товаров —

одежда, обувь, электроника, товары народного потребления и другие

#### Комплексное логистическое решение

#### ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ:

- прием и обработка товара
- хранение товаров
- формирование (комплектация) заказов из товаров, находящихся на складе, по заданию
- формирование (комплектация) заказов из товарных партий, поступающих на склад;
- упаковка заказов
- доставка отправлений собственной курьерской службой с зоной охвата свыше 6 тыс. населенных пунктов
- обработка возвратов
- собственный Call-центр численностью более 200 операторов
- полная автоматизация всех бизнес процессов (IT интеграция по API)







Контакты:

