

Повышение эффективности доставки как источник дополнительной прибыли



ТВОЯ экспресс-доставка



Тренды 2014



Основные тренды он-лайн торговли в 2014 году

- Рост количества онлайн-покупателей будет происходить за счет регионов.
- Этот рост будет смещаться в сторону малых городов
- Большинство игроков делает ставку на «аутсорсинговую» общероссийскую доставку, а не на охват городов собственной доставкой
- **Доля региональных продаж интернет-магазинов в 2014 году составит не менее 50%**



Доставка

- аутсорсинг или

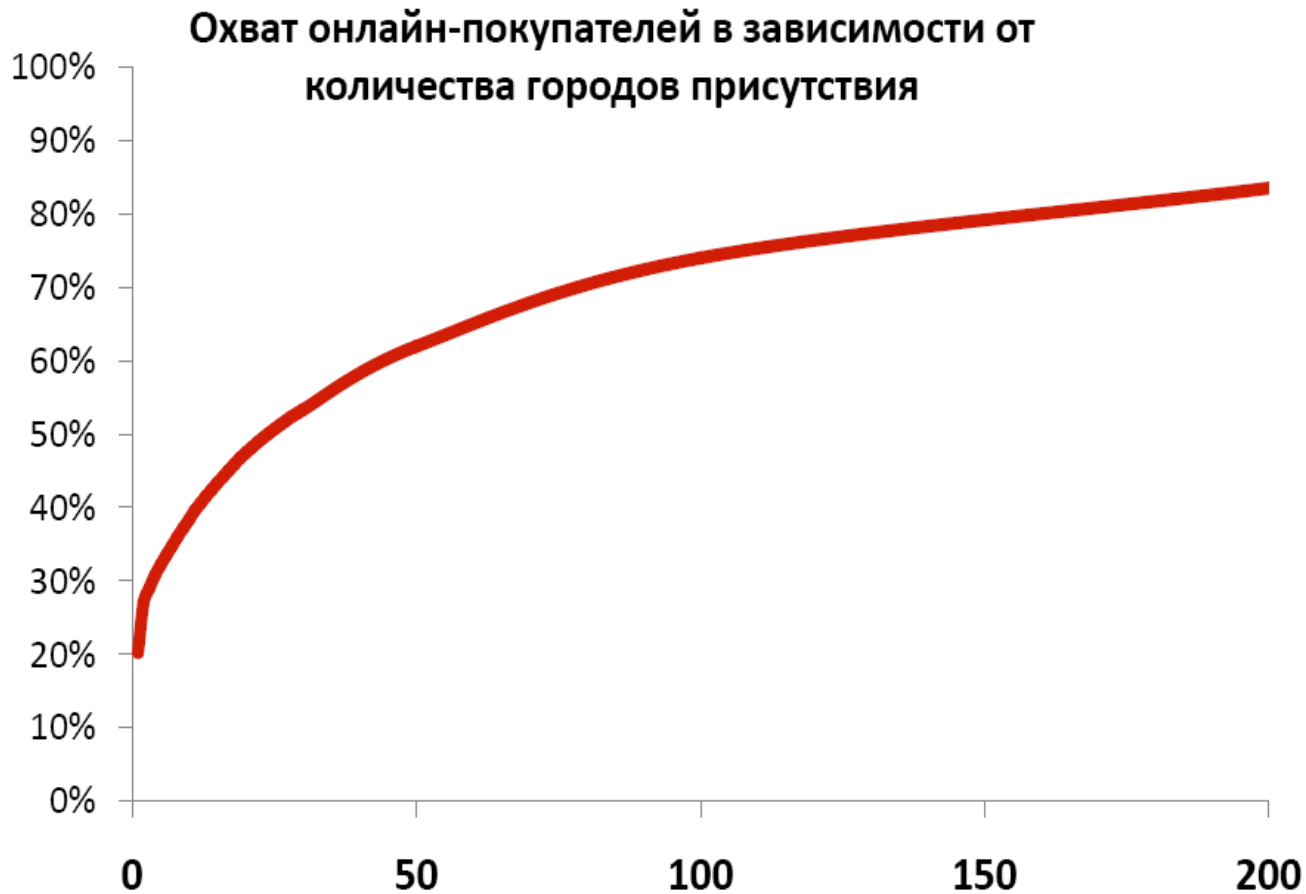
собственное развитие



Регионализация интернет-магазинов (данные по 140 крупным игрокам)



«Регионализация» интернет-магазинов идет значительно медленнее роста интереса к услугам e-commerce в регионах, что свидетельствует о большом потенциале роста при развитии направления региональных он-лайн продаж



Даже сеть из 100 городов позволит охватить лишь $\frac{3}{4}$ потенциальных покупателей



Почему аутсорсинг?

ДОВЕРИЕ

– сколько стоит доверие Покупателя?!

Сотрудничество с известными игроками рынка – повышает доверие Покупателя к Интернет магазину



Как минимизировать «замороженные» средства оборотного капитала?

➤ Быстрая доставка

«Next Day».

Доставка грузов и документов по Москве и центральной части России в режиме «**Next Day**».

«ВЕЧЕР и ВЫХОДНЫЕ»

Дополнительная возможность для доставки по Москве в вечерний интервал и выходные дни без дополнительных повышающих коэффициентов.



Как минимизировать «замороженные» средства оборотного капитала?

➤ **Минимальный % не выкупленных заказов**

Компания постоянно совершенствует процессы для снижения количества невыкупленных отправок.

Введены:

- новые операционные процедуры,
- изменена мотивация персонала.



Как минимизировать «замороженные» средства оборотного капитала?

➤ Быстрый возврат не выкупленных заказов

Контроль сроков хранения и возврата товара в каждом офисе.

Оптимальная тарификация возвратов

– тариф ниже прямого на 40-70%.

Ежедневный возврат товара на склад партнера.



Как минимизировать «замороженные» средства оборотного капитала?

➤ **Важно – быстрый возврат/перевод денежных средств**

Получение денежных средств интернет магазином после выкупа товара клиентом с минимальным временным шагом от 2-х (для Москвы) до 7 (для мелких населенных пунктов) дней.

Перевод Клиенту производится ежедневно.



Как минимизировать «замороженные» средства оборотного капитала?

➤ Быстрая доставка

Возможность доставки грузов и документов по Москве и центральной части России в режиме «**Next Day**». Дополнительная возможность для доставки по Москве в вечерний интервал и выходные дни без дополнительных повышающих коэффициентов.

➤ Минимальный % не выкупленных заказов

Компания постоянно совершенствует процессы для снижения количества невыкупленных отправок (введение новых операционных процедур, мобильных терминалов, изменение мотивации персонала).

➤ Быстрый возврат не выкупленных заказов

Оптимальная тарификация возвратов – тариф ниже прямого на 40-50%.
Возможность оптимизации и обеспечения ежедневного возврата товара на склад партнера (с прямой машиной забирающей груз).

➤ Важно – быстрый возврат/перевод денежных средств (НП)

Получение денежных средств интернет магазином после выкупа товара клиентом с минимальным временным шагом от 2-х (для Москвы) до 7 (для Владивостока) дней.
Перевод ДС производится ежедневно.



КТО МЫ?

Скорость

Оптимальные сроки доставки практически в любую точку России



Персональный подход

Гибкий подход к работе с каждым клиентом



Сохранность

Контроль прохождения груза на всем пути следования



Рациональные решения

Международные стандарты качества и оптимальные решения для Вашего бизнеса





СПСР-ЭКСПРЕСС: Факты



- ❑ 12 лет в России
- ❑ Крупнейшая среди экспресс-операторов в России собственная сеть обеспечивает единые стандарты качества на всем пути следования отправления от отправителя к получателю:
 - 200 филиалов и представительств по всей России
 - Более 6000 обслуживаемых населенных пунктов
 - Свыше 1000 единиц собственного и привлеченного автотранспорта
 - Более 4000 штатных сотрудников по всей России
 - 8 узловых центров по обработке отправок в России
- ❑ Современные сортировочные центры:
 - *Операционные площади – свыше 30 000 кв. м.*
 - *Ежедневный трафик – до 60 т.*
 - *Свыше 11,5 млн. обрабатываемых отправок в год*
- ❑ Наличие лицензии на оказание услуг почтовой связи дает дополнительные преимущества по защите перевозимых документов и грузов, в том числе и от представителей государственных структур.
- ❑ Уникальный опыт развития проектов для крупнейших компаний дистанционной торговли.
- ❑ Единая информационная система, охватывающая всю филиальную сеть, позволяет СПСР контролировать перемещение отправок на всех этапах доставки.



Факты:

- ✓ **ООО «СПСР – ЭКСПРЕСС»** - первая компания на Российском рынке, предложившая услугу «оплата товара при получении».

- ✓ **«Пеликан-Онлайн»** – это комплексная услуга для интернет-магазинов и компаний дистанционной торговли по доставке товаров (оплаченных заранее и оплачиваемых в момент вручения) наземным и/или воздушным транспортом в установленные сроки.

- ✓ **Удобные варианты доставки:**
 - От двери до двери / от терминала до двери получателя
 - До востребования (до пункта выдачи товаров)
 - До постамата «Pick Point»
 - В удобный интервал времени (09:00-13:00, 13:00-17:00, 17:00-21:00, 09:00-18:00)
 - В выходные дни



Кто мы? (Наш холдинг)

B2B | B2C DELIVERY SERVICE



Удобные и быстрые сервисы по доставке грузов по всей России CIS и за границу как с наложенным платежом так и без него.

FULFILLMENT



Решение в области хранения и комплектации заказов.

PICK POINT



Крупнейшая сеть «Постаматов» по всей России.

B2C INTERNATIONAL



Уникальное решение для иностранных интернет магазинов по доставке грузов в Россию как в режиме pre-payment так и в режиме COD.

KARTA NA DOM



Комплексное решение по доставке кредитных карт.



«Пеликан – Онлайн» как комплексное решение для интернет магазинов / компаний дистанционной торговли



«Пеликан-Онлайн» (характеристика)

ПЕЛИКАН-ОНЛАЙН
Экспресс-доставка покупок из Интернет-магазинов

Доставка в вечерние время и выходной день
Оплата получателем

Дополнительные опции: примерка, частичный возврат, демонстрация товара
SMS-информирование получателя
Более 1 100 населенных пунктов обслуживания

8 800 555 5445
www.spsr.ru

SPSR express
ТВОЯ экспресс-доставка

Индивидуальное решение по доставке покупок из Интернет-магазинов

- Минимальный тарифицируемый вес: 1 кг
- Максимальный физический вес одного места: 31.5 кг
- Максимальный объёмный вес одного места: 43.2 кг
- Максимальный физический вес партии по 1 накладной: 31.5 кг
- Максимальное количество мест: без ограничений
- Максимальное количество позиций при частичной доставке: 10 с учетом стоимости доставки
- Ограничения по габаритам: сумма сторон ≤ 180 см, длина одной стороны ≤ 120 см
- Максимальная стоимость товаров по одной накладной – 500 000 рублей
- Все отправления подлежат обязательному страхованию



«Пеликан-онлайн» (преимущества)

ПЕЛИКАН-ОНЛАЙН
Экспресс-доставка покупок из Интернет-магазинов

Доставка в вечернее время и выходной день
Оплата получателем

Дополнительные опции: примерка, частичный возврат, демонстрация товара
SMS-информирование получателя

Более 1 100 населённых пунктов обслуживания

8 800 555 5445
www.spsr.ru

SPSR express
ТВОЯ экспресс-доставка

Индивидуальное решение по доставке покупок из Интернет-магазинов

- Доставка в вечернее время и в выходные дни (суббота)
- Оплата получателем
- Дополнительные опции: согласование времени и даты доставки, проверка комплектности / работоспособности, примерка, частичный возврат, доставка ценностей, страховка
- SMS-информирование получателя
- Более 5 000 населённых пунктов обслуживания
- Выделение продукта в отдельное индустриальное решение



Удобство клиента – выгода для Вас!

- Частичная доставка
- **Примерка**
- Проверка комплектности
- **Проверка работоспособности**
- Возврат сопроводительных документов
- **Сбор у заказчика**
- **SMS информирование**
- **Согласование даты и времени доставки**
 - On-line
 - Прозвон контакт-центром СПСР





Инновации на этапе доставки

- ❑ **Автоматическое уведомление клиентов/партнеров о статусах доставки**
 - ❑ Максимальная информативность и открытость процесса доставки для всех сторон

- ❑ **Решение по доставке высокостоймых товаров по РФ**
 - ❑ Обрешечивание
 - ❑ GPS трекинг
 - ❑ Вооруженное сопровождение
 - ❑ Он-лайн мониторинг
 - ❑ Страхование



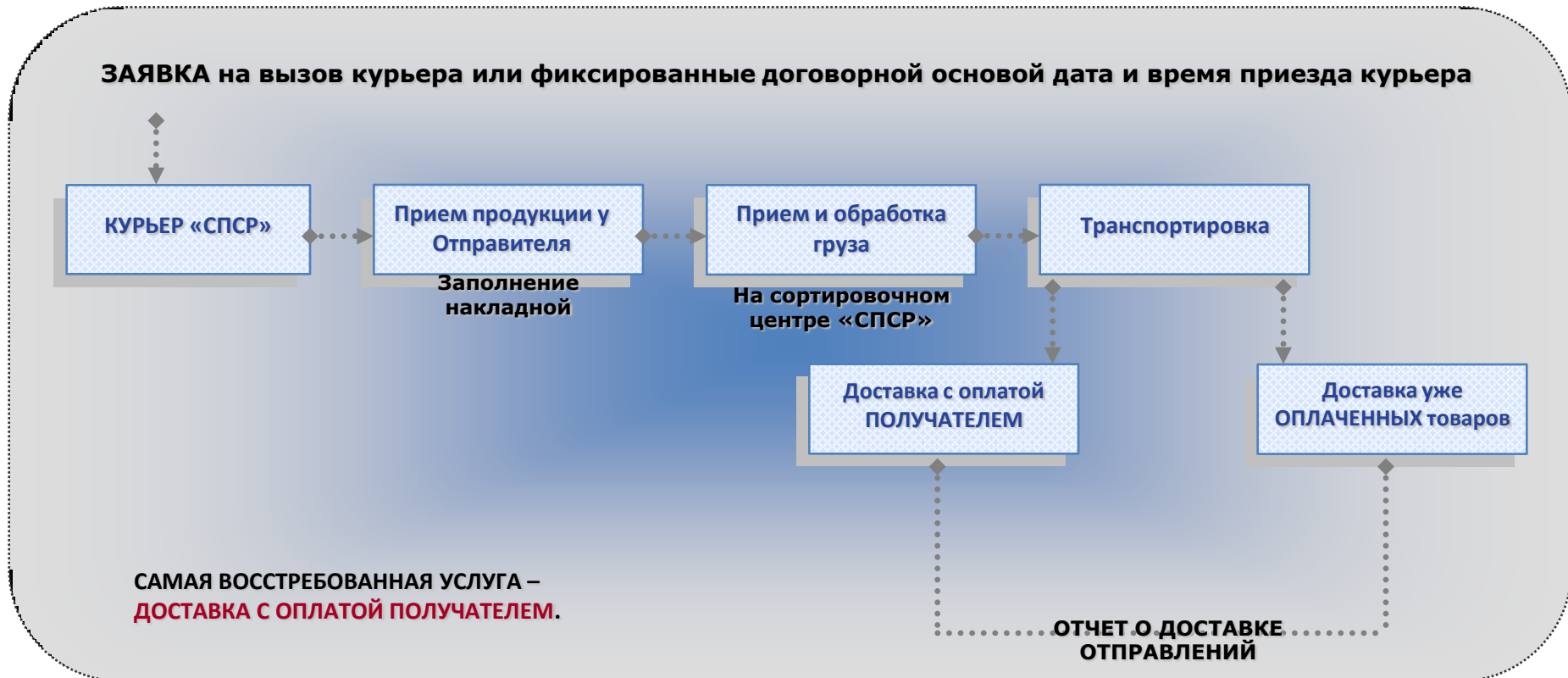
Как это работает?



Технология приема отправления со склада «Интернет-магазина».

Компания «СПСР» забирает товар со склада «Интернет-магазина» и доставляет Получателю.

- Прием отправления
- Курьер не является консультантом, но вручение товара сопровождается визуализацией (демонстрацией товара)





Процедура вручения товара Получателю. Взаиморасчет с Получателем.

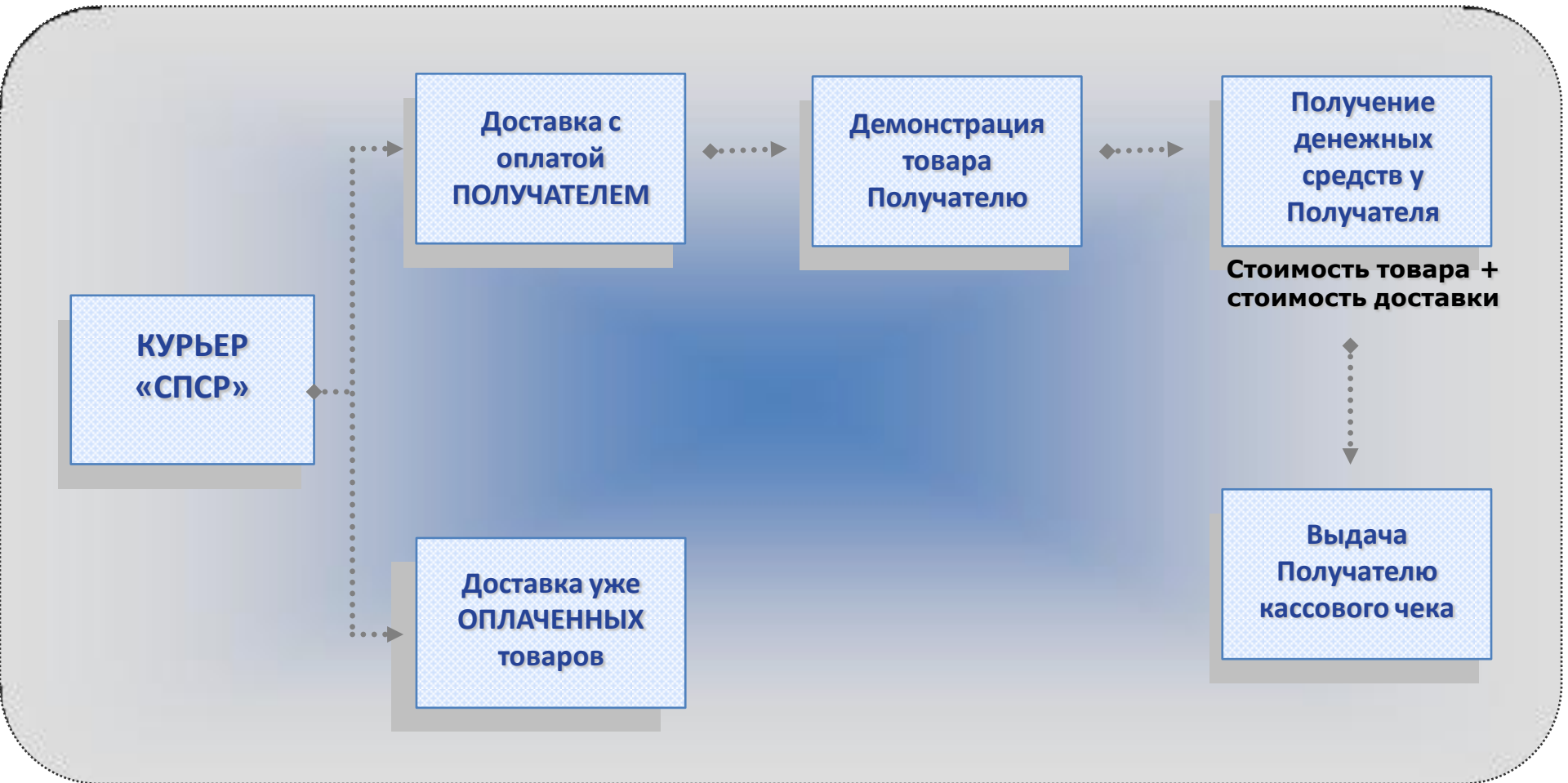




Схема возврата товара и денежных средств, полученных при доставке.

СХЕМА ВОЗВРАТА ПОЛУЧЕННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ДОСТАВКЕ

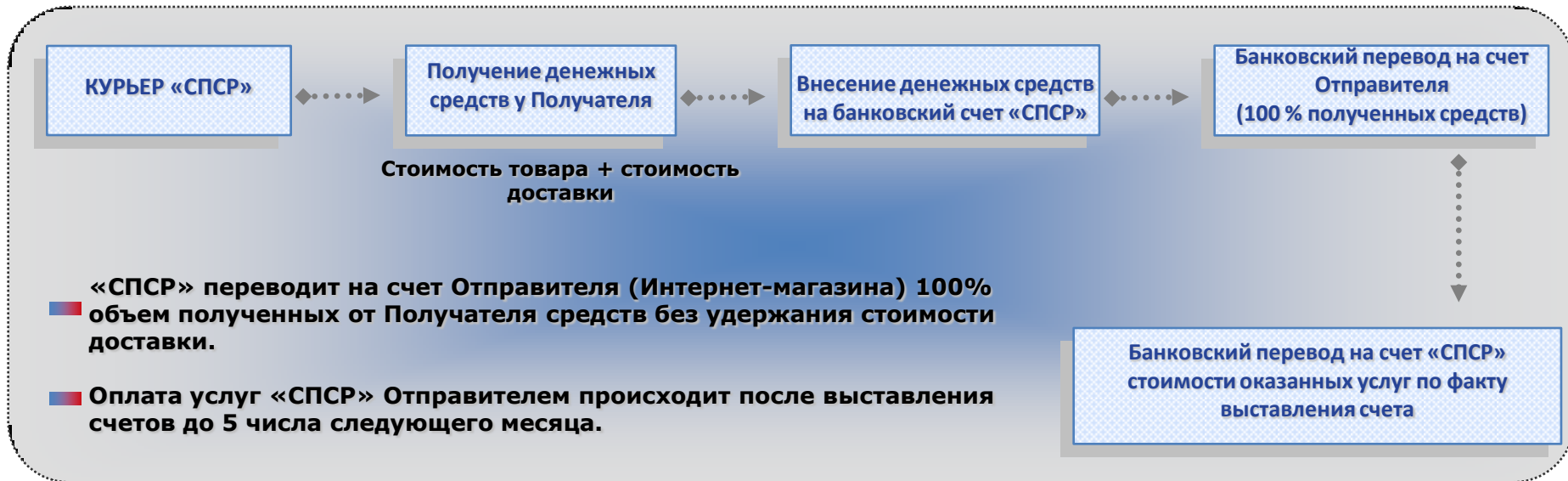


СХЕМА ОТКАЗА ОТ ТОВАРА





Некоторые из возможных опций доставки:



Доставка в выходные дни и вечернее время для Москвы



Новое окно доставки с 17-00 до 21-00



Субботняя и Воскресная доставка

Рабочая практика:

- Возможность сокращения транзитного времени (TAT)
- около 29% роста продуктивности
- возможность предоставления доп.сервиса клиентам ИМ

Доставка с «предварительным прозвоном» для Москвы и МО



Клиент

Оформление заказа



Склад ИМ

Передача информации по заказу



Контакт центр СПСР

Процесс согласования даты и времени доставки



Доставка Next Day



Доставка на следующий день после сбора на складе



Практика:

- 99% заказов прозвон в 1й день
- 74% согласовываются на доставку
- 36% запрашивают next day

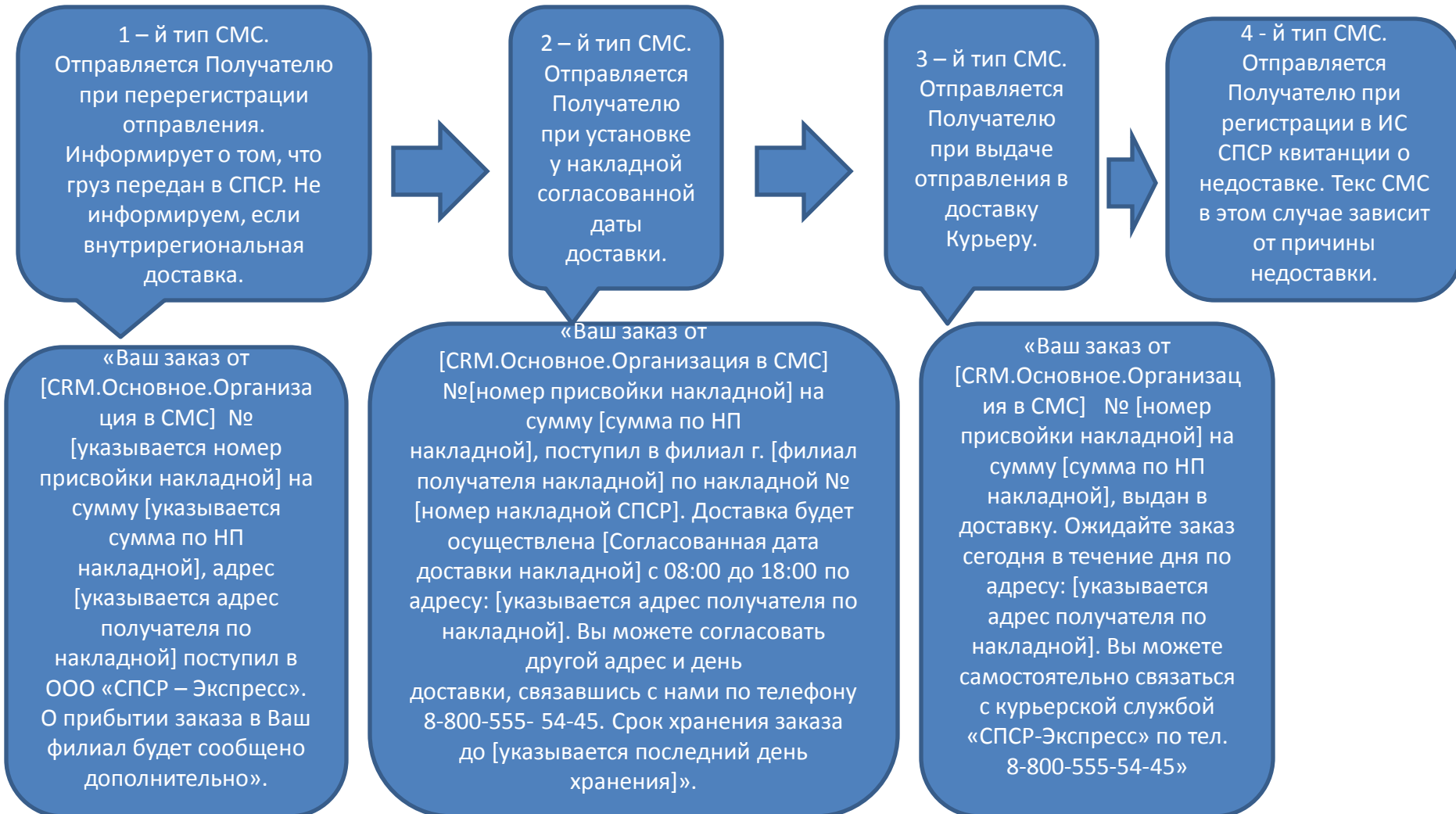


Агрессивная доставка – схема



До 15.00 + 1 Р.Д.
После 15.00 + 2 Р.Д.

Краткая схема описания процессов и текстов SMS – уведомлений по агрессивной доставке:

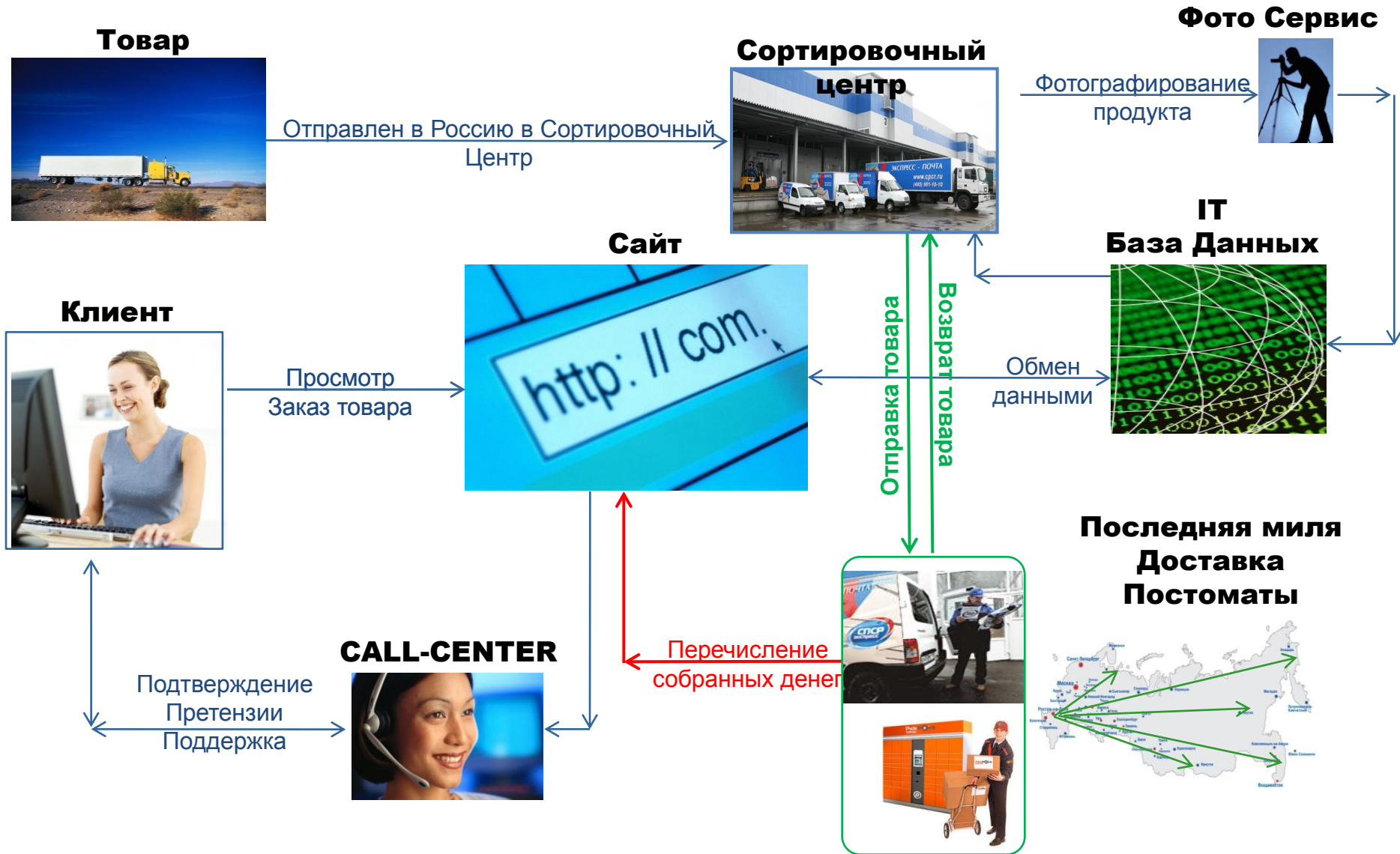




Инновации от заказа до доставки



Комплексное логистическое решение от СПСР

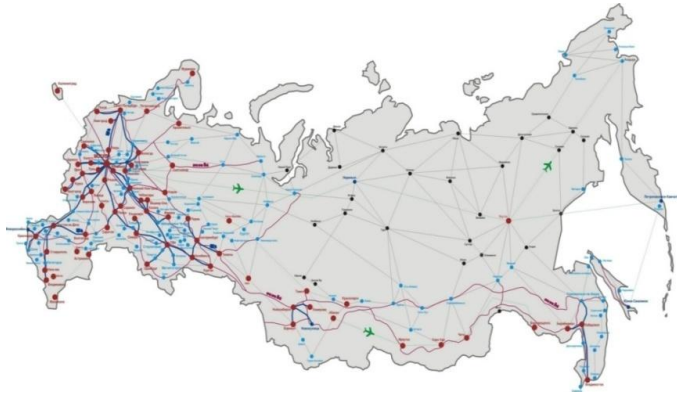


Он-лайн виджет для интернет - сайтов

- Транспарентность в выборе даты и времени доставки
- Связь с внутренней системой интеллектуального планирования
- Потенциальный уход от прозвонов
- Автоматическое согласование доставки
- Упорядоченность процесса доставки

Он-лайн кредитование

- Моментальный скоринг и принятия решения по кредиту
- Доставка кредита вместе с товаром из Интернет-магазина
- Возможность частичной доставки с оплатой в кредит
- Возврат документов в Банк



- **Покрытие:** Мы осуществляем доставку по всей России более чем в 4000 городов, поселков и деревень с помощью 200 филиалов!
- **Управление:** нет сторонних поставщиков, СПСР крупнейший частный оператор экспресс - доставки в стране.
- **Ориентирование на потребителя:** мы предоставляем решения и продукты с учетом потребностей наших партнеров, мы были первыми на рынке, кто начал работать с услугами Наложный платеж, Частичная доставка и другие.
- **Интеграция:** Полная IT и операционная интеграция с нашими клиентами является ключевым составляющим для успешного долгосрочного сотрудничества.
- **Постоматы:** мы предлагаем эту услугу в режиме 24/7/365 в 350 постоматах в 49 городах РФ. Средний срок поставки - 24 часов, среднее время получения - 3 дня. План: до конца 2012 г. +200 постоматов и 25 городов РФ.



Последняя миля / Постоматы



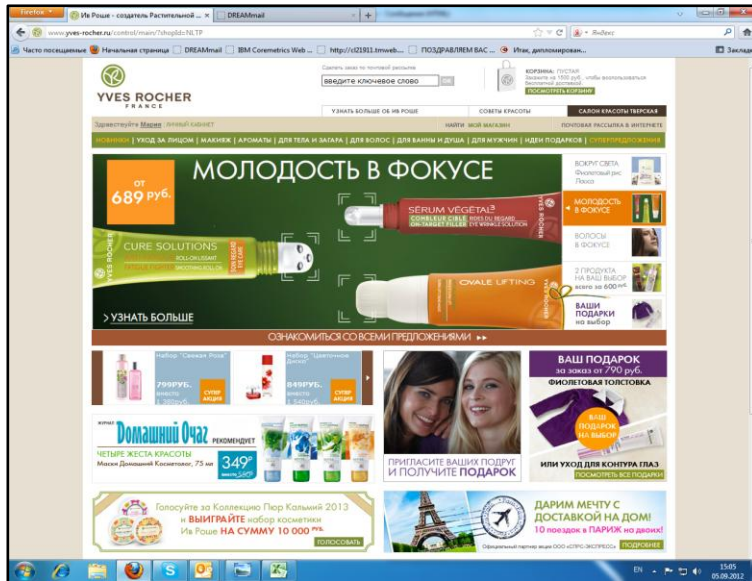



Кобрендинг с партнерами



Ив Роше: Лотерея «Мечта с доставкой на дом»

СПСР-ЭКСПРЕСС подарила 10 сертификатов на поездку в Париж на две персоны клиентам Ив Роше, сделавшим и оплатившим покупки на сайте yves-rocher.ru и заказавшим доставку через СПСР.





ПОИСК:

КОРЗИНА, ПУСТАЯ
Заказов на 3500р, чтобы воспользоваться специальной доставкой


[ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ](#)

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ ОБ ИВ РОШЕ

Личный кабинет | Вход или Регистрация | Подпишитесь на рассылку | Найти мой магазин

[НОВИНКИ](#) | [УХОД ЗА ЛИЦОМ](#) | [МАКИЯЖ](#) | [АРОМАТЫ](#) | [ДЛЯ ТЕЛА И ЗАГАРА](#) | [ДЛЯ ВОЛОС](#) | [ДЛЯ ВАННЫ И ДУША](#) | [ДЛЯ МУЖЧИН](#) | [ИДЕИ ПОДАРОКОВ](#) | [СУПЕРПРЕДЛОЖЕНИЯ](#)

ЛОТЕРЕЯ «МЕЧТА С ДОСТАВКОЙ НА ДОМ»



Официальный партнер акции ООО «СПСР-ЭКСПРЕСС»

Кто не мечтает увидеть Париж? Город, который вдохновляет, поражает и привлекает своей многогранностью и шармом...

Для большинства Париж становится той точкой планеты, которую надо обязательно посетить, хотя бы раз в жизни.




Только в Париже, сидя за столиком в кафе, попивая ароматный кофе, приходит осознание того, что настоящая жизнь открывается именно здесь, в неспешной прогулке по уютным улочкам и кварталам, вдоль Сены...

Компания Ив Роше с радостью дарит уникальный шанс осуществить Вашу мечту!

Станьте участником розыгрыша 10 путевок* в Париж на двоих!

[ПРИСТУПИТЬ К ПОКУПКАМ](#)

КАК ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ЛОТЕРЕЕ? НЕТ НИЧЕГО ПРОЩЕ!

-  Сделайте заказ на сайте www.yves-rocher.ru в период с 01 сентября 2012 по 30 ноября 2012 года.
-  Оформите курьерскую доставку заказанной продукции на дом с помощью ООО «СПСР-ЭКСПРЕСС».
-  Таким образом, Вы автоматически становитесь участником лотереи «Мечта с доставкой на дом».

Перечень городов доставки, стоимость доставки в соответствующий город, сроки доставки указаны на сайте Организатора www.yves-rocher.ru

Разыгрываются:	Дата розыгрыша:	Период оформления заказов на сайте:	Публикация результатов на сайте не позднее:
3 путевки	10 октября 2012 г.	заказы с 1 по 30 сентября	19 октября 2012 г.
3 путевки	09 ноября 2012 г.	заказы с 1 по 31 октября	18 ноября 2012 г.
3 путевки	10 декабря 2012 г.	заказы с 1 по 30 ноября	18 декабря 2012 г.
1 путевка	11 декабря 2012 г.	все заказы с 1 сентября по 30 ноября, кроме вытравших.	20 декабря 2012 г.

[Ознакомиться подробнее с условиями лотереи «Мечта с доставкой на дом»](#)

Вас ждет Париж! Удачи!

[ПРИСТУПИТЬ К ПОКУПКАМ](#)

* Каждая путевка (поездка) включает в себя: оформление виз на два лица, оформление страховок на два лица, оплату на 2 (две) персоны перелета эконом - классом по маршруту Москва-Париж-Москва, проживание на 2 (две) персоны в Париже в отеле категории не менее 3 (трех) звезд с завтрашним сном не более 10 (десяти) календарных дней. Поездка должна быть осуществлена не позднее 30 апреля 2013 года.

** В розыгрыше принимают участие заказы, оформленные с доставкой заказанной Продукции с помощью курьерской доставки, осуществляемой ООО «СПСР-ЭКСПРЕСС», либо оформленные с доставкой заказанной Продукции в терминалы «ПОСТАМАТ», осуществляемую ООО «Сеть Автоматизированных Пунктов Продажи».



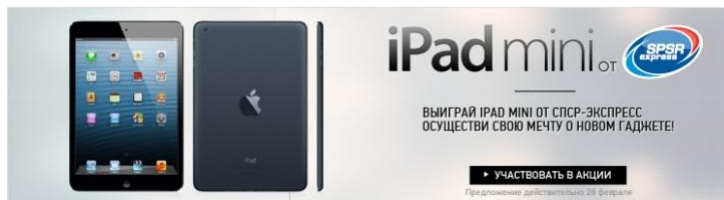
Ламода. Акция на сайте.

Призовой фонд:

- 5 Apple iPad mini Wi-Fi 16GB

Механика акции:

- Каждый совершивший заказ на сайте Lamoda.ru в период 15-28 февраля 2013 года получает возможность выиграть один из 5 Apple iPad mini Wi-Fi 16GB
- Пять участников акции, выкупившие товар заказанный с доставкой через СПСР-ЭКСПРЕСС на максимальную сумму в период проведения акции получает один из пяти Apple iPad mini Wi-Fi 16GB



lamoda.ru
мода с доставкой

Более 500 000 товаров

Помощь | Личный кабинет | Выйти

КОРЗИНА (0) 0 руб.

8 (495) 785-72-82 заказ по телефону 24/7

Женщинам Мужчинam Детям Бренды Спорт Премиум Красота Дом Новинки Скидки

БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
быстро по всей России

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА
на весь ассортимент

БЕСПЛАТНАЯ ПРОВЕРКА
перед покупкой

Выиграй iPad mini от СПСР-ЭКСПРЕСС
Осуществи свою мечту о новом гаджете!

для ЖЕНЩИН: ОДЕЖДА, ОБУВЬ

для МУЖЧИН: ОДЕЖДА, ОБУВЬ

ПРОМО-КОД: 150213

КАК ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В АКЦИИ:

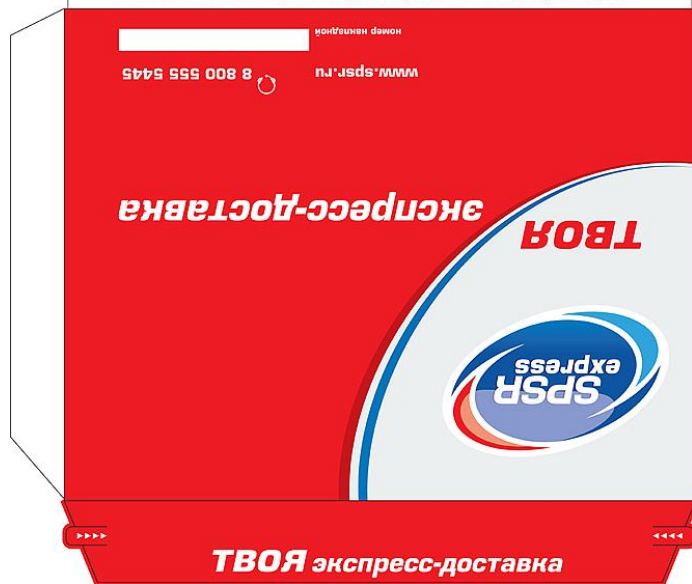
1. Сделайте заказ на Lamoda.ru до 28 февраля
2. Введите промо-код «150213» в корзине при оформлении заказа
3. При звонке оператора выберите способ доставки курьерской службой "СПСР Экспресс"
4. Вы становитесь одним из претендентов на победу!
5. Пять участников акции, выкупившие заказ на наибольшую сумму, получат iPad Mini.

ПРОМО-КОД: 150213

Определение Победителей Акции - 29 марта 2013 года
Все Победители будут уведомлены посредством электронной почты.
[Читать полные условия акции](#)



Партнерская программа СПСР-Бонус



В рамках программы **СПСР-Бонус** мы предлагаем нашим партнерам: размещение рекламного модуля на фирменных конвертах СПСР-ЭКСПРЕСС.



Партнерская программа СПСР-Бонус




Клуб распродаж товаров для мам, детей и малышей

- Более 500 поставщиков детских товаров и товаров для мам;
- Гарантия лучшей цены;
- Скидки до 70%;
- Ежедневные распродажи.



1. Зайдите на www.mamsy.ru.
2. Получите **300 бонусных рублей** на счёт при регистрации на Mamsy!
3. Для получения бонусных рублей укажите промо-код «СПСР».


ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В КЛУБ
spsr-bonus.ru




СКИДКИ, ПОДАРКИ, КУПОНЫ!
на все товары в лучших Интернет-магазинах!

НАДЕЖНАЯ ДОСТАВКА
покупок по всей территории России

УНИКАЛЬНЫЕ АКЦИИ для **online** ШОПИНГА



ВЫ ПОКУПАЕТЕ — МЫ ДОСТАВЛЯЕМ
www.spsr-bonus.ru



ТВОЯ экспресс-доставка

Р/SPSR



ПРЕИМУЩЕСТВА КУРЬЕРСКОЙ ДОСТАВКИ СПСР-ЭКСПРЕСС

- 1 Кратчайшие сроки доставки
- 2 Без почтового сбора
- 3 Доставка лично в руки в удобное для Вас время и место
- 4 SMS-уведомление о доставке и отслеживании посылки
- 5 Скидки и купоны от крупнейших интернет-магазинов на spsr-bonus.ru

КАК ЗАКАЗАТЬ

- 1 Заказывайте Ваши любимые продукты Ив Роше
- 2 Выберите услугу Доставка на дом
- 3 После оформления заказа представитель курьерской службы SPSP-EXPRESS свяжется с Вами и уточнит удобное для Вас время и адрес доставки
- 4 Получайте заказ на дом. Оплата производится наличными представителю службы SPSP-EXPRESS

Узнайте, осуществляет ли Ив Роше доставку СПСР в Вашем регионе
☎ +7 (495) **787 76 72**

8 800 555 54 45 ВЫ ПОКУПАЕТЕ — МЫ ДОСТАВЛЯЕМ! www.spsr.ru

В рамках программы **СПСР-Бонус** мы предлагаем нашим партнерам: раздачу **рекламных листовок** с нашими курьерами

КартаНаДом – проект по доставке кредитных карт.
Работает с 40 ТОПовыми банками РФ.

План по доставке кредитных карт в 2013г. - более **500 000 шт.**

Предлагаем возможность вручения подарочных сертификатов и скидочных купонов физическим лицам получателем кредитных карт в момент их вручения.

Преимущества:

- большой пул платежеспособных клиентов с хорошей кредитной историей
- ко-брендинг с ведущими банками России





Нам доверяют:



SHOPOTAM
EX. EBAYTODAY

ASOS
discover fashion online

BOSCO

modnique

next

MARY KAY®

STYLEPIT®

KUPIVIP.RU



Light thebox

sapato.ru
ВСЯ ОБУВЬ ОНЛАЙН

mamsy®

ebay™

oysho

Massimo Dutti

OTTO

GROUPON®

LACOSTE

L'ORÉAL®



Управление репутацией



eDost.ru

Выбор оптимальной службы доставки по России и за рубеж



- Отдел качества СПСР
- Обработка жалоб от клиентов Yves Rocher
- Работа в CRM клиента (ЛаМода)
- Положительное влияние на рейтинг компаний (Яндекс Маркет)



- Ежедневный мониторинг более 20 сайтов

Горячая линия
8-495-988-80-02

Красная кнопка на сайте СПСР



Activka



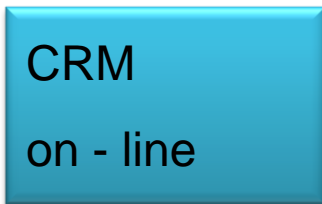
Управление репутацией совместно с ключевыми клиентами



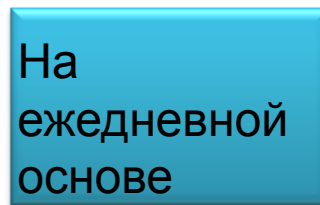
ЛаМода



Ив Роше



CRM
on - line



На
ежедневной
основе

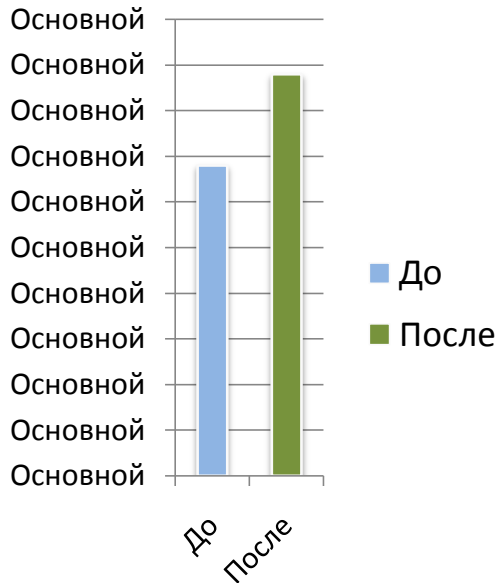


Результаты первого квартала работы с Ключевыми клиентами

ЛА Мода

Ив Роше

Средняя оценка



Рейтинг магазина ?



на основе 1289 оценок покупателей и данных службы качества Маркета

Отзывы с оценкой: любые

★☆☆☆☆ 569 отзывов

★★☆☆☆ 188 отзывов

★★★☆☆ 198 отзывов

★★★★☆ 487 отзывов

★★★★★ 2037 отзывов

- Обработка запроса в режиме on-line
- Решение 9 проблем из 10 в день поступления запроса;
- Повышение лояльности Клиентов;
- Повышение Качества обслуживания;

Спасибо за внимание!



ТВОЯ экспресс-доставка