

Последняя миля для интернет-торговли



Август 2021

DATA
insight

генеральный партнер


прямиком

СЛЕДИТЬ ЗА НАШИМИ ИССЛЕДОВАНИЯМИ МОЖНО РАЗНЫМИ СПОСОБАМИ:



logistics.datainsight.ru

Исследования рынка логистики для интернет-магазинов
и база логистических компаний



t.me/DataInsight

Свежие новости онлайн-рекламы и электронной торговли



datainsight.ru/dinews

Бесплатная рассылка новостей электронной торговли.
Выходит каждую неделю. Чтобы подписаться, заполните форму на сайте.

Присоединяйтесь к нам!

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР



ПРЯМИКОМ

ПАРТНЕРЫ



СОДЕРЖАНИЕ

НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ЛОГИСТИКЕ КОМПАНИИ DATA INSIGHT	5
ВСТУПЛЕНИЕ	7
1. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ	14
2. ХАРАКТЕРИСТИКА РЫНКА	17
Определения	18
Оценка рынка	19
Типы игроков	22
География	30
3. КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕНДЫ ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ	38
4. ПРОЦЕССЫ И УСЛУГИ ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ	49
Процессы и услуги последней мили	50
Организация последней мили	51
Взаимодействие логистических операторов и интернет-магазинов	56
Требования интернет-магазинов к логистам	59
Взаимодействие с конечными покупателями	63
5. ТАРИФЫ НА ДОСТАВКУ	68
6. ПРОФИЛИ КОМПАНИЙ	73
Характеристики служб доставки	74
Профили компаний	84
7. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	109
ПАРТНЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	111
АНАЛИТИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО DATA INSIGHT	114



Федор Вирин
партнер Data Insight

Исследования, которые мы делаем, — бесплатные и публичные. Они, безусловно, меняют рынок. Собственно, они для того и нужны — не просто описывать рынок, но развивать его, делать больше и лучше. Рынок логистики для интернет-магазинов для нас один из приоритетных. Именно логистика и составляет суть интернет-торговли, так что даже слова, что логистика — кровь электронной коммерции, не звучат слишком пафосно. Так и есть.

У нас регулярно выходят исследования по этому рынку (список вы найдете в конце), так что мы попросили нескольких безусловных экспертов в этой области стать нашими оппонентами и помощниками в создании исследования. Это и есть наш Наблюдательный совет. Люди, которые с нами спорят и соглашаются, никогда не стесняются нас критиковать (и всегда по делу), часто подсказывают новые и интересные направления. Люди, которые первыми скажут, что мы сделали хорошо и что мы сделали плохо. Именно это и есть наш Наблюдательный совет — не просто люди, мнение которых мы очень ценим, но люди, которых мы попросили быть нашими критиками.

НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ЛОГИСТИКЕ КОМПАНИИ DATA INSIGHT



Владислав Бакальчук
сооснователь Wildberries

Wildberries — крупнейший онлайн-ритейлер России, работающий на рынке 16 лет. География присутствия компании охватывает 15 стран: Россия, США, Германия, Франция, Италия, Испания, Беларусь, Казахстан и другие. Оборот Wildberries в 2020 году вырос на 96% и достиг 437,2 млрд руб. По данным на июль, 2021 г., ежедневно на Wildberries оформляется более 2 млн заказов. Компания насчитывает около 120 тыс. партнерских и собственных точек выдачи заказов.

Ассортимент Wildberries включает 14 млн SKU товаров от 130 000 российских и зарубежных брендов: одежда и обувь, аксессуары, бьюти-товары, детские товары, техника и электроника, товары для дома, ювелирные украшения, продукты питания, книги и многое другое. Свои товары через Wildberries продают свыше 230 тыс. компаний и предпринимателей, более 80% — это представители МСП. Около 50% товаров произведены в России.

Пять лет подряд Wildberries является крупнейшим интернет-магазином России по объему онлайн-продаж согласно данным аналитического агентства Data Insight. Wildberries входит в десятку крупнейших интернет-ресурсов России по посещаемости по данным SimilarWeb. Компания занимает 2-е место в рейтинге Forbes «30 самых дорогих компаний Рунета».



Леонид Гольдорт
генеральный директор CDEK

CDEK — международная курьерская компания с представительствами в 21 стране. С 2000 года открыто более 2800 подразделений в СНГ, Европе, Азии и Америке.

Оказывает услуги доставки документов и грузов для интернет-магазинов, частных и юридических лиц. До 280 000 посылок в день и миллионы в год. Разрабатывает специальные сервисы для удобства клиентов: возможность примерки, бесплатная интеграция, уведомления в мессенджерах.

Занимает лидирующие позиции в рейтинге франшиз Forbes.ru и Veboss.ru.



Надежда Романова
CEO PickPoint

PickPoint — логистический сервис полного цикла для доставки заказов из интернет-магазинов через сеть из более 14 000 постаматов и пунктов выдачи заказов на август 2021 года. PickPoint предоставляет весь пул сервисов от «первый мили» — этапа получения заказов со склада интернет-магазина, фулфилмент-оператора или из офлайн-магазинов ритейлера и до «последней мили» — выдачи онлайн-заказа получателю в каждом регионе России. Сервис PickPoint представлен в более 750 населенных пунктах, уникальная база пользователей насчитывает 14 млн человек. Через сеть PickPoint доставляют заказы своим покупателем более 10 000 онлайн-ритейлеров. Платформа PickPoint построена на базе собственных ИТ-решений, и включает в себя постаматы PickPoint, «Халва» и 5Post. Через систему PickPoint доступны пункты выдачи заказов «Ростелеком», VohBerry, Pick-UP.ru, сети магазинов Westfalika, салоны «Мегафон», «Ситилинк», «Мультифото» и другие.



Алексей Скатин
первый заместитель генерального
директора по электронной
коммерции Почта России

АО «Почта России» — лидер российского рынка логистики для электронной коммерции и крупнейший федеральный почтовый и логистический оператор. Выручка компании в 2020 году составила 211 млрд рублей.

На сегодняшний день доставкой Почтой пользуются крупнейшие компании интернет-торговли: Wildberries, OZON, «Детский Мир», «Яндекс.Маркет», AliExpress Россия, iHerb, Avon и другие. Свыше 35 000 активных корпоративных клиентов пользуются услугами доставки Почты России: до 42 000 почтовых отделений по всей России или курьерами на дом в 11 400 населенных пунктов.

В 2020 г. компания доставила 334,6 млн заказов. Средний срок доставки по всей стране снизился до 3,7 дней. За счёт запуска электронной оферты для компаний электронной торговли Почта России сократила время подключения к своим услугам до 30 минут и полностью перевела его в онлайн. Особую популярность в 2020 году приобрёл сервис для интернет-магазинов «Лёгкий возврат», позволяющий покупателям возвращать товары, доставленные любым способом легко и в любом отделении почтовой связи. Развитие цифровых интерфейсов получило высокую оценку у клиентов-получателей — свыше 30 000.000 человек установили мобильное приложение Почты России со средней оценкой в 4.8 баллов из 5 в Apple Store и Google Play.

Годовой отчёт Почты России.



Наталья Крупенина
ведущий аналитик
направления «Логистика»

ВСТУПЛЕНИЕ

Последняя миля – заключительный этап логистической цепи: доставка товара непосредственно до конечного покупателя.

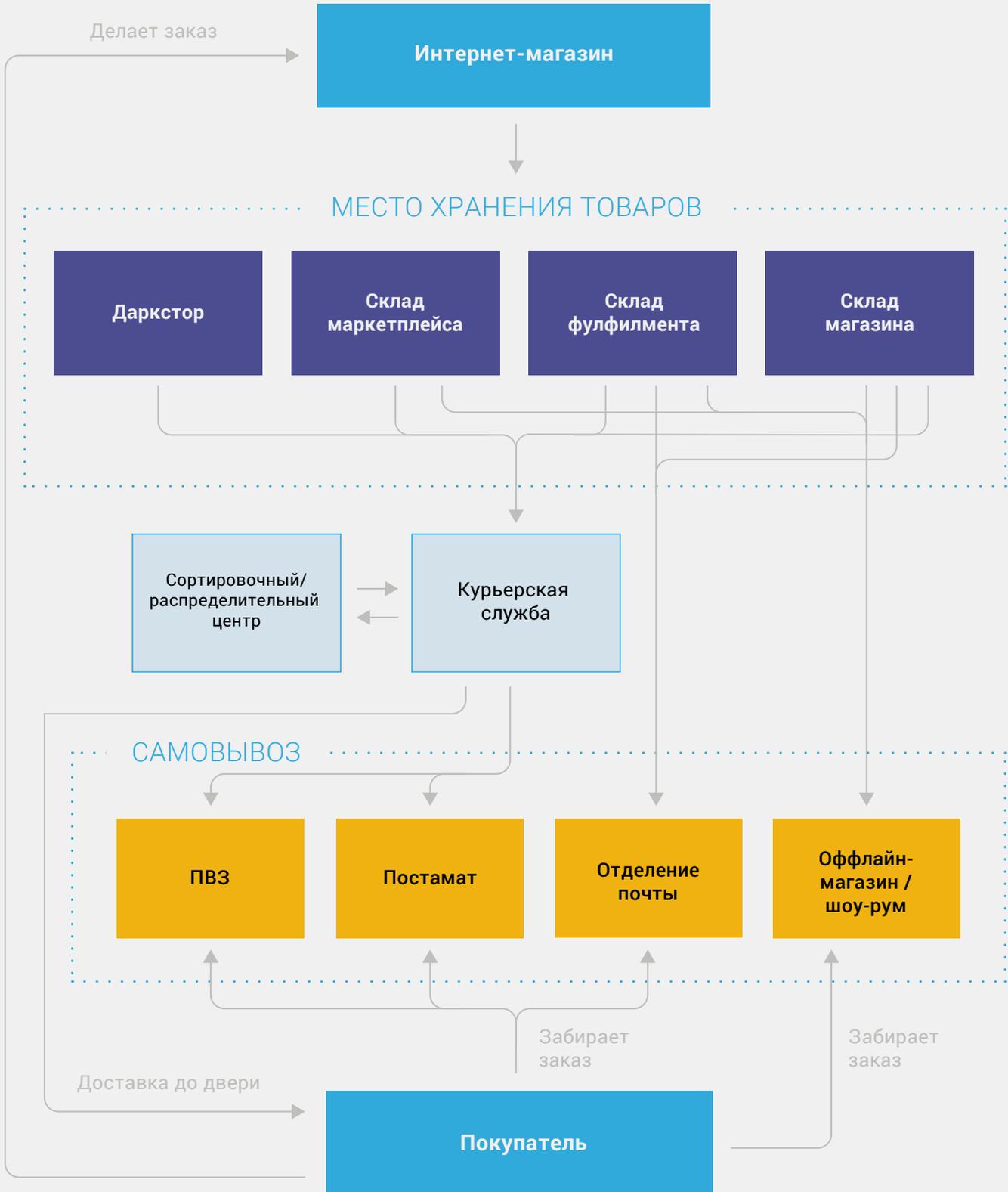
Традиционно последнюю милю осуществляли курьеры, доставляя заказанный товар из магазина или со склада до двери покупателя, либо Почта России. Сейчас вариантов стало больше. Конечные покупатели могут получать заказы через пункты выдачи и постаматы. Эти точки выдачи могут принадлежать либо логистической компании, либо самому магазину. Курьеры могут забирать товары не только со складов магазина или производителя, но также из мест промежуточного хранения – сортировочных центров или даркстортов.

Качество доставки важно – это последний и, как правило, единственный физический контакт с покупателем. От него во много зависит лояльность покупателя и его возможные повторные покупки. Согласно данным Pim Solutions, 67% продавцов сталкивается с теми или иными проблемами во время доставки заказов конечным покупателям¹, в том числе: недостаточно вежливое общение со стороны курьера, непунктуальность (опоздание или слишком ранняя доставка), отсутствие уведомлений о времени доставки.

Во всех исследованиях рынка логистики мы так или иначе касаемся последней мили. Однако, это первое исследование, посвящённое непосредственно ей. Его цель – показать, как устроен этот сегмент логистики: какие именно услуги требуются клиентам на этом рынке, и какие услуги предлагаются логистическими операторами, описать тренды, выделить типы основных игроков, рассмотреть особенности работы служб доставки, систематизировать тарифы и дать интернет-магазинам ориентиры при выборе партнеров. Важную часть исследования составили карточки компаний, в которых представлены параметры и характеристики, важные для выбора логистических партнёров.

¹ «Последняя миля в логистике интернет-магазина», 2019.

Рисунок 1. Устройство последней мили: основные участники процесса



Исследование использует несколько основных источников данных.

- **База логистических компаний, оказывающих услуги последней мили для интернет-магазинов.**

Она основана на данных Data Insight, базах курьерских служб Shopolog и Курьерофф, данных специализированных онлайн-ресурсов (E-pepper, New Retail, Логист). С помощью базы компаний мы можем показать размеры сегмента и важные характеристики игроков, а также — проанализировать ценообразование. Всего в базу вошло 119 активных курьерских служб, преимущественно из Москвы и Санкт-Петербурга².

- **Интервью с экспертами рынка — это интервью с представителями служб доставки и магазинов.**

Эксперты помогли нам сформулировать основные тренды и проблемы последней мили, рассказали об особенностях организации последней мили и поделились планами. Мы благодарим за помощь компании: 5Post, B2CPL, Boxberry, CDEK, Dalli, Dostavka Guru, DPD в России, Express RMS, Grastin, Hoff, Lamoda, Logsis, Ozon, PickPoint, Детский мир, Почта России, Прямиком, СберЛогистика, Яндекс.Доставка.

- **Тарифы на доставку.**

Мы использовали открытые тарифы компаний, выложенные на их официальных сайтах. В них не учитываются скидки, кроме того, стоимость услуг постоянно меняется, однако проведённый анализ даёт возможность сравнить разные компании между собой.

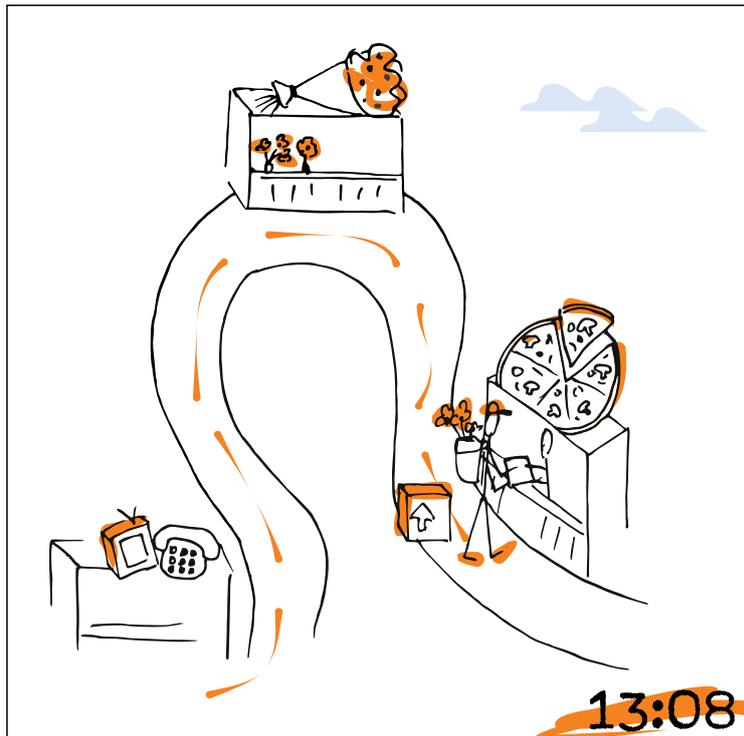
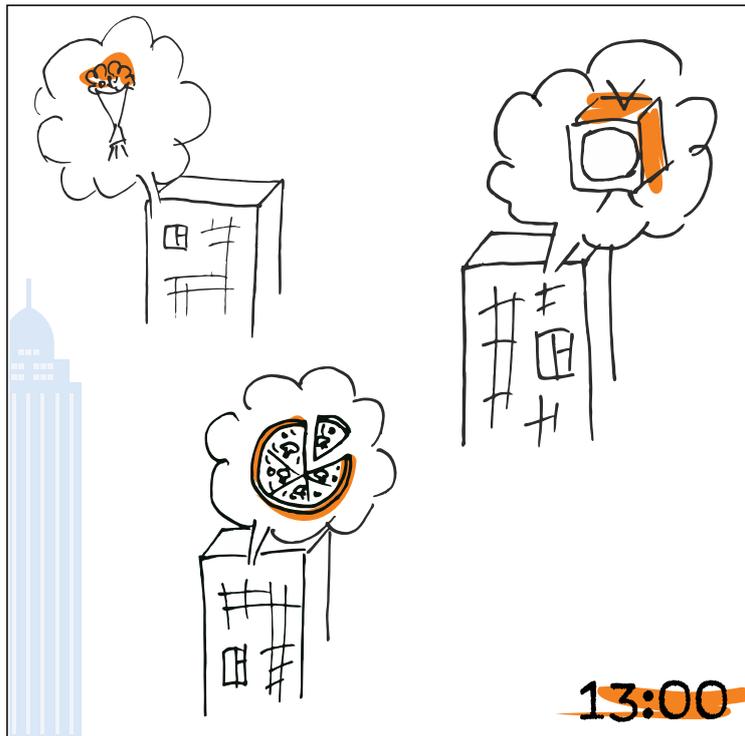
- **Анкеты служб доставки.**

Чтобы детально изучить работу логистических компаний, мы попросили их заполнить подробные анкеты. Они содержали вопросы об объёмах выполняемых заказов, численности сотрудников и транспортных средств, организации доставки, основных и дополнительных услугах, принципах ценообразования и другие. На основе анкеты мы сформировали карточки курьерских служб. В исследование включены карточки 24 компаний.

2 Более подробно принципы составления базы описаны в разделе [«Методология»](#).



ПРЯМИКОМ



- ✓ Доставка из магазинов и ресторанов от 15 минут
- ✓ Любые форматы, объемы и категории заказов
- ✓ Простое подключение за 1 день
- ✓ Доставка в 100+ городах для сетей и малого бизнеса



ПОСЛЕДНЯЯ МИЛЯ — ТОВАР САМ ДО ПОКУПАТЕЛЯ НЕ ДОЙДЁТ



«Последняя миля — это связующее звено, которое объединяет бренд с покупателем».

Игорь Шиянов, CEO Master Delivery

Раньше потребители тратили время на дорогу и ограничивали свой выбор ассортиментом конкретного магазина. Сегодня в интернете можно найти всё, что угодно, а товар привезут прямо домой. Такая «магия» стала доступна каждому благодаря технологичным сервисам доставки, таким как «Прямиком» от Master Delivery.

Регулятор стимулирует развитие индустрии и разрешает продавать онлайн всё больше категорий товаров, например, лекарства. Входят в обыкновение готовые блюда из ресторанов. Мгновенное получение желаемого — одна из привычек цифрового потребления. Именно поэтому наиболее востребован сегмент ультрабыстрой доставки за 10-15 минут.

Покупательский трафик перетекает из магазинов в службы доставки. Бренды стремятся стать ближе к своей аудитории и избавляются от всех возможных посредников на пути к покупке. Бизнес переходит на модель прямых продаж — Direct-to-consumer (D2C), что позволяет наращивать инвестиции в клиентский опыт.



Например, GAP в Великобритании теперь продает только онлайн, а Nike сделал прямые продажи своей основной стратегией.

Логистическая инфраструктура адаптируется: торговые центры сдают площади под micro-fulfillment, маркетплейсы открывают пункты выдачи, ритейл организует pick-up зоны, стартапы запускают дарк-сторы и дарк-китчены, а по улицам все чаще снуют курьеры. Но из-за растущего спроса e-commerce начинает испытывать дефицит мощностей, что ставит под угрозу темпы роста. Рынок доставки переходит от экстенсивной модели роста к интенсивной, когда технологии позволят решать больше задач тем же количеством людей и ресурсов.



Walmart открыл собственный центр микро-фулфилмента в своем магазине в Салеме, штат Нью-Гэмпшир.

И сама доставка на последней миле уже становится в большей степени ИТ-продуктом, состоящим из высоконагруженных систем, модулей маршрутизации, предиктивных алгоритмов и интерфейсов. Российский рынок состоит из множества независимых логистов, зачастую слабо цифровизованных, работающих по индивидуальным регламентам. Одна из целей сервиса «Прямиком» — выстроить единую технологическую и платформу для их работы, развиваясь по модели франчайзинга.

Цифровая платформа Master Delivery помогает в решении следующих задач:

- увеличение скорости доставки,
- минимизация ее стоимости,
- повышение качества сервиса.

Мы придерживаемся следующих принципов и направлений в нашей работе.

Курьер — современная и престижная профессия

Раньше у входа в магазин покупателя с улыбкой встречал продавец, в онлайн-торговле это делает курьер у двери квартиры. Таким образом курьер превращается из исполнителя в представителя бренда.

В повседневных обязанностях курьера множество операций: забрать заказ, доставить его в целости и сохранности, выдать клиенту, следить за скоростью выполнения действий, быть опрятным, контролировать состояние своего транспортного средства и т.д. Все процессы работы распланированы с точностью до секунд. Квалифицированного персонала катастрофически не хватает, и единственный путь решить этот вопрос — сделать профессию курьера более привлекательной с точки зрения соискателей и долгосрочно интересной с точки зрения уже трудоустроенных.

Курьероцентричность — один из приоритетов «Прямиком».



На сегодняшний день к сервису «Прямиком» подключено уже более 10 000 курьеров, каждый в среднем совершает 5 маршрутов в день.

В мобильном приложении сотрудник сам выбирает график работы и перерывов, а заканчивает смену в удобном для него районе. Система распределяет нагрузку таким образом, что не образуется простоев, за счет этого курьеры в день зарабатывают выше средних показателей по рынку.

Найм и удержание — самая трудоемкая бизнес-задача.

«Прямиком» помогает своим франчайзи с наймом и тренингом сотрудников. Курьеры проходят онлайн-обучение в приложении и после этого могут приступить к выполнению заказов.

У каждого курьера есть супервайзер, который оперативно подключается к процессу и решает возникшие сложности: находит нового исполнителя при форс-мажоре или помогает сориентироваться на месте получения и выдачи заказа.

В системе Master Delivery отслеживается эффективность курьерской работы по многим показателям, от количества жалоб до объема выполненных вовремя заказов, на основании этих данных курьеры получают премии и карьерные повышения. Многие курьеры «Прямиком» быстро вырастают до супервайзеров и надолго остаются работать в компании.

Стоимость, доступная каждому

Первоочередной вопрос, который волнует любой бизнес, — это финансовая эффективность. Курьерская служба всегда была одним из самых дорогостоящих видов доставки. Чтобы уменьшить издержки, магазины вводят ограничения для покупателей: устанавливают минимальную стоимость заказа, уменьшают зону доставки, дифференцируют стоимость для разных объемов. Любое ограничение снижает спрос.

В «Прямиком» процесс доставки оптимизирован алгоритмом группировки, который позволяет курьеру развезти до 20 заказов по маршруту своего следования. Система прогнозирует спрос и выделяет только необходимое количество курьеров. Таким образом стоимость доставки сокращается в 2 раза, что делает сервис доступным для бизнеса любого размера.

Мультикатегорийность — обязательная функция доставки

В электронной торговле стирается грань между категориями ритейла. В одной покупательской корзине могут лежать и мороженое, и цветы. Для доставки каждого продукта требуются особые условия и регламенты. Задача группировки для логистакратно усложняется, когда нужно объединить несколько разных заказов или лучшим образом спланировать несколько точек получения/выдачи на маршруте следования курьера.

В основе платформы Master Delivery — алгоритмическое ядро, эксплуатирующее state-of-the-art методы различных областей математики таких, как комбинаторика, теория графов, машинное обучение и др. Алгоритмы группируют заказы в реальном времени, учитывают товарное соседство доставляемых позиций и составляют маршруты наиболее эффективным образом, что выводит доставку на новый качественный уровень.

Простое подключение в течение дня

Доставка на последней миле до недавнего времени была роскошью, которую могли себе позволить только крупные сетевые игроки и некоторые магазины уникальных товаров. Организация собственной службы занимает месяцы и требует значительных вложений. Доставку от «Прямиком» можно подключить всего за один день.

Сервис легко настраивается под индивидуальные требования бизнеса, персонализировать можно всё: от сценария возврата товара до униформы курьера.

Контроль процесса доставки автоматизирован, при этом есть полный доступ к информации обо всех доставках через удобный интерфейс.

Delivery-as-a-service

Создание сервиса доставки на последней миле находится на стыке технологий и клиентского обслуживания. Сложные математические модели, продуманная цифровая архитектура и картография с геоинформатикой отражаются во впечатлениях получателей.

Мы описываем нашу бизнес-модель как delivery-as-a-service, обозначая ИТ-сущность компании и ее сервисную ориенти-

рованность. В команде Master Delivery работают программисты, UI/UX дизайнеры, продакт-менеджеры, инженеры, Data Science-специалисты. Каждый день совершаются открытия, формируется уникальная научно-техническая культура обмена знаниями, которая и привлекает таланты со всей страны. Менеджмент компании обладает многолетним опытом в логистике и разбирается в нюансах индустрии. За полгода коллектив вырос до 100 человек, в команде два кандидата наук.

Master Delivery видит свою миссию в трансформации рынка последней мили через создание единой технологической платформы и ее масштабирование по модели франчайзинга, а также в построении курьероцентричной системы.

Сервис «Прямиком» уже присутствует в 100+ городах России и в Риме, а к 2024 году планирует занять лидирующие позиции на российском рынке последней мили и продолжить экспансию в Европу.



В основе Master Delivery лежат принципы автоматизации процессов и алгоритмы логистики, поэтому наша платформа легко масштабируется, быстро адаптируется к потребностям любого бизнеса и обладает высокой отказоустойчивостью.

Мы создаем решение, которое в режиме реального времени собирает оперативную информацию, анализирует ее и на основе этого анализа создает и применяет максимально эффективное решение для доставки конкретного заказа. Такой подход позволяет улучшить метрики качества и скорости доставки, повысить производительность курьеров и исключить влияние человеческого фактора.

Михаил Майоров
CTO Master Delivery



«Прямиком» — это не только технологии, но и сервис. Мы написали уникальный алгоритм группировки заказов: он делает так, чтобы курьер за одну поездку доставлял больше заказов и больше зарабатывал.

Мы умеем контролировать каждый операционный этап доставки и информируем клиента о статусе автоматически. Наш сервис помогает оптимизировать работу курьера и минимизировать ошибки. Наш продукт можно настроить под любой вид доставки и добиться впечатляющих результатов по скорости и качеству доставки.

Артём Федотов
CPO Master Delivery

1

Основные выводы





ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Количество отправок с каждым годом растёт: по оценке Data Insight, **в первом квартале 2021 на рынке розничной электронной торговли было доставлено 290 миллионов посылок**. Прирост по сравнению с аналогичным периодом 2020 года составил 56%. Количество онлайн-покупок увеличивается, и доставку практически всего дополнительного объёма обеспечивают собственные службы интернет-магазинов.

В первом квартале 2021 доля собственных служб доставки магазинов выросла на 7 п.п. — 71% по сравнению с 64% в первом квартале 2020 года. **В первую очередь этот рост обеспечивается маркетплейсами Ozon и Wildberries:** по итогам первого квартала 2021 года их доля среди всех собственных служб доставки составила 72%, а годом ранее — 58%.

По доле заказов и продаж в 2020 году с большим отрывом ожидаемо лидируют Москва и Московская область — суммарно на них приходится 33% всех российских заказов и покупок. Меньше всего заказов было доставлено в республику Алтай (33 тысячи за 2020 год), а среди регионов с численностью населения от миллиона человек — в Чеченскую Республику (662 тысячи заказов).

Доставка до двери больше всего развита в Москве, однако по количеству ПВЗ на тысячу человек Москва уступает многим городам — за счёт крайне высокой плотности населения.

В 69 регионах из 85 средний чек в 2020 году был ниже показателей 2019 года. Сильнее всего он вырос в Ямало-Ненецком автономном округе, Чукотском автономном округе и Тамбовской области, а сильнее всего упал в Республике



В Q1 2021 **290 МЛН ПОСЫЛОК** ИЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ БЫЛО ДОСТАВЛЕНО ПОКУПАТЕЛЯМ

56%

ПРИРОСТ ПО СРАВНЕНИЮ С АНАЛОГИЧНЫМ ОТРЕЗКОМ 2020 ГОДА



В 69 РЕГИОНАХ РОССИИ СРЕДНИЙ ЧЕК В E-COMMERCE **В 2020 БЫЛ МЕНЬШЕ, ЧЕМ В 2019**

71%

ДОЛЯ **СОБСТВЕННЫХ СЛУЖБ ДОСТАВКИ МАГАЗИНОВ** В ПЕРВОМ КВАРТАЛЕ 2021 ГОДА

Северная Осетия, Республике Адыгея и Ставропольском крае. В подавляющем большинстве регионов (81 из 85) покупатель совершал в 2020 году гораздо больше покупок, чем в прошлом году, но на меньшую сумму.

Процессы, связанные с последней милей, усложняются. Курьерские службы вынуждены брать на себя новые задачи и заниматься дополнительными направлениями деятельности. Им необходимо развивать логистическую инфраструктуру, расширять сетку дополнительных услуг для покупателей, вкладываться в IT.

В 2020 году вырос спрос на срочную доставку. Это привело к появлению и быстрому развитию новых моделей доставки — доставка в ограниченном радиусе через сеть даркстортов и доставка по клику. Магазины и логисты стремятся развивать сотрудничество с оффлайн-сетями, открывают локальные склады, развивают собственные сети ПВЗ и даркстортов, из которых можно быстрее забрать заказ и доставить до клиента.

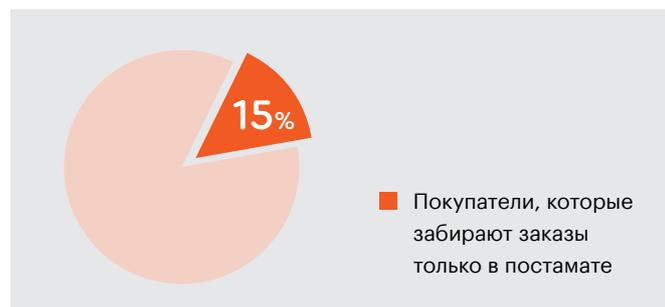
Самым популярным каналом остаётся доставка в ПВЗ и постаматы. Она обходится потребителям дешевле, чем доставка до двери.

Эксперты выделили ключевые требования интернет-магазина к партнёру по логистике: 1) гибкость и адаптивность, 2) скорость и пунктуальность, 3) наличие дополнительных услуг (примерка, частичные возвраты, доставка в выходные и другие), 4) работа в разных регионах, 5) способность представлять бренд магазина.

Первый постамат – автоматизированный терминал для выдачи онлайн-заказов без курьера, появился в нашей стране в 2010 году. Его установила компания PickPoint – крупнейшая на сегодняшний день сеть постаматов и пунктов выдачи в России.

Ежегодно покупательский спрос на получение онлайн-заказов через постаматы стремительно растет, удваивается от года к году. Особенно это стало заметным после пандемии, когда пиковую важность приобрела бесконтактная доставка.

Так, например, **15% покупателей** теперь готовы забирать заказы только в постамате, и не рассматривают другие виды доставки.

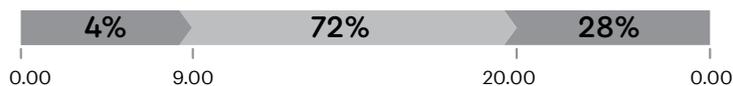


Вторым фактором, обеспечивающим рост популярности постаматов, является расширение географической представленности и плотность установки терминалов.

Сейчас сеть постаматов и пунктов выдачи PickPoint доступна в 750 населенных пунктах страны, и каждый месяц плотность установки постаматов внутри городов заметно растет. В мегаполисах расстояние между терминалами уже составляет всего 500 метров.

Помимо удобного расположения – «шаговой доступности», большинство постаматов работают

в расширенном временном режиме или 24*7, что востребовано у 32% покупателей. По нашим данным*, такие количество покупателей забирает заказы в вечерние или утренние часы.



Постаматы имеют не только популярность у населения, но и показывают высокую частотность заказов. Количество покупок на одного пользователя постаматов выше среднего по рынку, и в зависимости от региона составляет от 2 до 5 онлайн-заказов в месяц.

Округ	Количество заказов на 1 покупателя в месяц
ЦФО	3,27
Северо-Запад	2,69
Приволжье	3,10
Урал	2,01
Юг	2,77
Сибирь	3,77
Дальний Восток	4,32

Пользователи постаматов удовлетворены сервисом постаматов (NPS=86%), и готовы рекомендовать его своим друзьям и близким людям.

85% покупателей забирают заказ из постамата в тот же день, при этом выкупаемость заказов с наложенным платежом составляет **94%-95%** в зависимости от категории товаров.

PickPoint*

Подключая доставку PickPoint, вы получаете **+15%** к своему покупательскому трафику.

14 000 000

человек в нашей стране уже пользуются сетью выдачи PickPoint*

+ 250 000

уникальных пользователей ежемесячно приходит за посылками в PickPoint

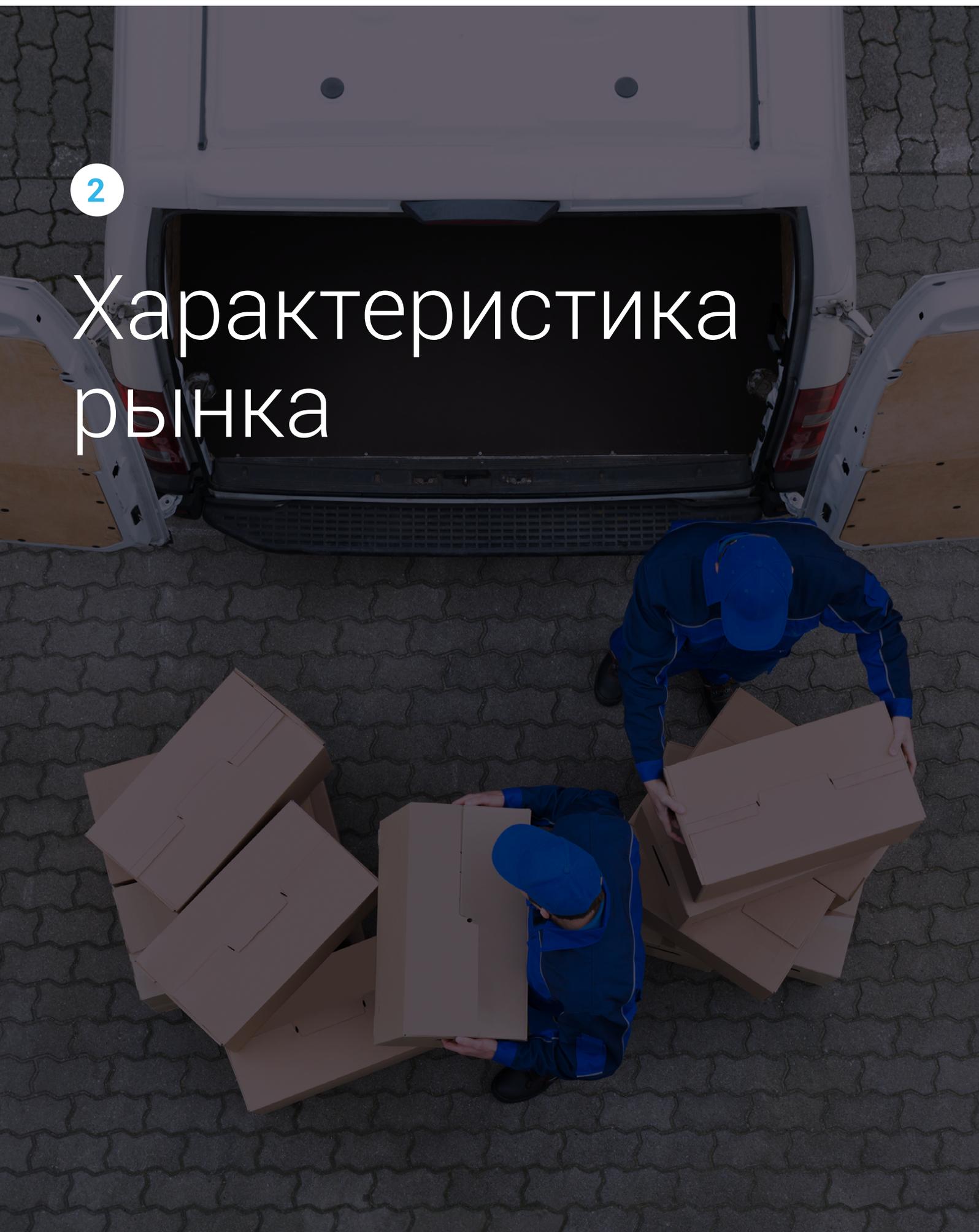
Доступны **основные CRM-системы** и ведущие компании-интеграторы

Акцептуйте оферту на сайте pickpoint.ru/sales и начинайте сразу работать

*Данные PickPoint по состоянию на июль 2021 года

2

Характеристика рынка





ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Даркстор — в этом исследовании под даркстором понимается помещение, оборудованное как супермаркет, но закрытое для покупателей. Площадь дарксторов, как правило, меньше, чем основных складов интернет-магазина — это даёт возможность располагать их в жилых районах. Дарксторы предназначены для быстрого сбора заказов и срочной доставки по ближайшим адресам.

Доставка по клику — модель, при которой доставка осуществляется в два этапа. Сначала магазин осуществляет доставку на адрес даркстора, а потом конечный покупатель в удобное для него время заказывает срочную доставку этого заказа себе до двери.

Канал доставки — способ, с помощью которого осуществляется доставка. Например, по почте, курьером до двери, в ПВЗ или постамат.

Короткая миля — последний этап доставки через даркстор, доставка товара до конечного покупателя из промежуточного места хранения (минисклада, даркстора, обычного магазина), расположенного на небольшом расстоянии от конечного покупателя.

Курьер — сотрудник магазина или логистической компании, который непосредственно осуществляет доставку товара. Он может забирать заказ со склада или из офлайн-магазина и везти конечному покупателю или в ПВЗ и постаматы, а также доставлять заказ из промежуточного места хранения — даркстора или минисклада.

ПВЗ (пункт выдачи заказов) — в классическом понимании отдельное помещение, специально оборудованное для выдачи заказов из интернет-магазинов. ПВЗ может использоваться одним оператором или магазином эксклюзивно (уникальный ПВЗ) или сразу несколькими компаниями. По мере развития самовывоза появились новые форматы ПВЗ.

Последняя миля — заключительный этап логистической цепи, доставка товара непосредственно до конечного покупателя. Последняя миля может использовать разные каналы: до двери при помощи курьера, ПВЗ, постаматы и другие точки самовывоза, почту.

Постамат (локер) — автоматизированный терминал для выдачи заказов. Постаматы могут быть расположены также в ПВЗ или рядом с ними.

Сортировочный (распределительный) центр — склад или другое специализированное здание, в котором уже собранные заказы группируются по разным направлениям доставки.

Фулфилмент — аутсорс складских операций, которые нужно произвести с товаром в интернет-торговле с момента его поступления на склад и до передачи в службу доставки.



ОЦЕНКА РЫНКА

По оценке Data Insight, **в первом квартале 2021 на рынке электронной коммерции было доставлено 290 миллионов посылок³**. Прирост по сравнению с аналогичным отрезком 2020 года составил 56%.



Развитие рынка ускорилось под влиянием новых трендов. В этом году увеличилось проникновение интернет-покупок в жизнь людей. И речь не только о молодежи – даже люди старшего возраста, которые раньше ничего не покупали онлайн, стали постоянно делать заказы на сайтах и в мобильных приложениях: наши коллеги из разных интернет-магазинов комментировали, что у них вырос процент категории людей 50+.

Леонид Зондберг

коммерческий директор бизнес-направления Электронная Коммерция «Почта России»

По данным Data Insight, доли собственных служб магазинов последние три года стабильно увеличиваются. Основным способ получения заказов стал самовывоз, доля доставок до двери сокращается.



По мере развития логистики для электронной коммерции, чтобы соответствовать вызовам рынка, логистические службы некоторых магазинов были преобразованы в отдельные компании и начали предлагать свои услуги также и другим магазинам, то есть вышли на открытый логистический рынок. Например, Ozon в конце декабря 2020 заявил о том, что готов предоставлять свои логистические услуги другим брендам, а в июле зарегистрировал отдельную компанию Ozon Rocket, которая сконцентрируется на развитии всего логистического направления Ozon.

В рамках этого исследования при сравнении долей разных способов доставки мы всё ещё условно относим подобные службы к собственной логистике интернет-магазинов: во-первых, из-за того, что их основным клиентом по-прежнему является определённый магазин, во-вторых, по причине организационных и технологических отличий от классических логистических компаний.

³ Оценка доставленных посылок включает в себя следующие каналы доставки – Почту России, логистической компанией до двери, логистической компанией в ПВЗ и постаматы и собственные службы магазинов. Учтены продажи материальных товаров российскими интернет-магазинами, в том числе – через сайты, мобильные версии сайтов, мобильные приложения, продажи магазинов на диване и MLM-компаний вне зависимости от каналов продаж. Данные не включают продажи готовой еды, импорт и экспорт, C2C-продажи, которые осуществляют частные лица через социальные сети или специализированные площадки. Для Wildberries и Озона учитывалось количество заказов, а не отправлений (в некоторых случаях они не совпадают)..

Рисунок 2. Количество посылок на рынке электронной коммерции, млн штук

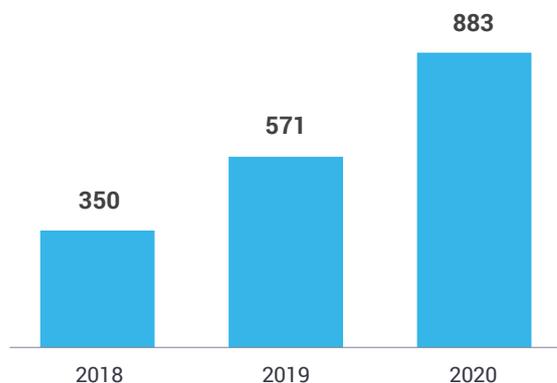
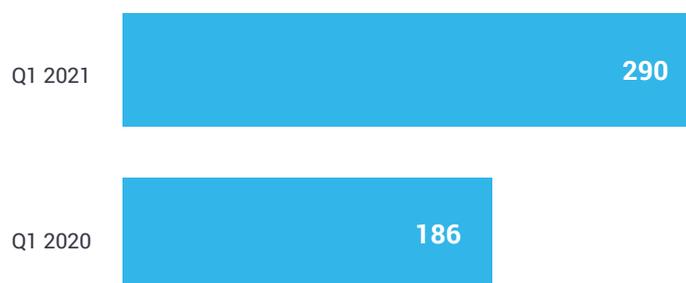


Рисунок 3. Количество посылок на рынке электронной коммерции в первом квартале, млн штук



В первом квартале 2021 доля собственных служб доставки магазинов выросла на 7 п.п. – 71% по сравнению с 64% в первом квартале 2020 года. В первую очередь этот рост обеспечивается маркетплейсами Ozon и Wildberries: по итогам первого квартала 2021 года их доля среди собственных служб доставки составила 72%, а годом ранее была 58%. **Логистические компании в первом квартале 2021 доставили на 25% больше посылок, чем за аналогичный период 2020 года.**

Рисунок 4. Доля Wildberries и Ozon среди собственных служб магазинов



ПОЧТА РОССИИ

Почта России – ведущий логистический оператор на рынке электронной торговли.

* на правах рекламы

Удобно покупателю

- Курьерская служба в > 11 000 населенных пунктов
- Собственная сеть почтоматов
- Пункты выдачи в шаговой доступности
- Доставка из почтового отделения на дом
- Срочная доставка от 15 минут
- Отслеживание на сайте или в мобильном приложении
- ★4,8 – рейтинг мобильного приложения по отзывам клиентов
- Легкий возврат товара

Выгодно продавцу

- Тарификация за физический вес
- Гибкая ценовая политика
- Электронный договор за 30 минут
- Онлайн-подключение к услугам
- От 1% – ставка за наложенный платеж
- Единое окно доставки для всех маркетплейсов и соцсетей
- Фулфилмент и весь комплекс услуг по комплектации заказов

Проще экспортеру

- Доставка в более чем 240 стран
- Электронная декларация
- Цифровое подтверждение 0% ставки НДС
- Специальные тарифы для ЕАЭС
- Вручение курьером или в отделении связи



Регистрируйтесь в Личном кабинете «Отправка» и начинайте доставлять заказы уже завтра!

otpravka.pochta.ru





ТИПЫ ИГРОКОВ

На российском рынке логистики для электронной коммерции активно несколько сотен логистических компаний разного профиля и размера. Задача этого раздела — описать распространённые типы логистических компаний и привести примеры.

Почта России



Почта России — один из самых крупнейших игроков на рынке, обладающий развитой инфраструктурой и возможностями доставлять заказы по всей стране. Почта не просто обладает самой широкой сетью (42 тысячи точек), они ещё и расположены принципиально иным образом, чем пункты выдачи других игроков, предпочитающих размещение в городах. В городах находится абсолютное большинство всех пунктов выдачи магазинов и логистических компаний (92%) и только около 27% почтовых отделений⁴. Сейчас Почта России предлагает разные каналы доставки — до отделений, до двери с помощью курьеров или почтальонов, в собственные постаматы и партнёрские пункты выдачи заказов.



Почта России хочет предлагать клиентам доставку по всем возможным каналам, и постаматы — это наше новое направление, новый продукт. Наш план — сделать максимально удобный сервис для любого запроса клиента: кому-то удобнее в ОПС получить, в отделении почты получить отправление, кому-то — вызвать курьера, кому-то — в метро, по дороге домой забрать свое отправление из постамата. Поэтому мы за такую вариативную «последнюю милю». Мы не хотим фокусироваться на чем-то одном, а хотим рынку предложить то, что клиентам интересно, разным клиентам из разных сегментов.

Леонид Зондберг

коммерческий директор бизнес-направления Электронная Коммерция «Почта России»

4 Исследование Data Insight «Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы», 2021.

Федеральные службы доставки



Крупнейшие логистические компании — например, Boxberry, CDEK, DPD в России — работают на всей (или почти всей) территории России. У них есть возможность доставлять большие объёмы заказов с помощью разных каналов доставки: курьером до двери, в ПВЗ и в постаматы.

Службы, специализирующиеся на определённом методе доставки

ПВЗ и постаматы



Сети ПВЗ и постаматов бурно развиваются последние несколько лет. По данным Data Insight, за 2020 год общие размеры сети ПВЗ и постаматов выросли на 47%, а суммарное количество точек выдачи, которые предлагают компании, увеличилось на 108% — то есть развиваются не только сети, но и партнёрства между логистическими операторами.



Трафик в пункты вернулся, и я верю в то, что в обозримом будущем в России будет плюс-минус так же, как сейчас в Европе. То есть через каждые 400-500 метров будет расположена точка выдачи заказов: пункт или локер или какой-то гибридный формат. Так что, думаю, сеть продолжит свое развитие.

Наталья Плетнева
директор по продажам DPD в России

Помимо количественного развития, пункты выдачи модифицируются — появляются новые места расположения и новые форматы. Традиционно пункт выдачи выглядел как небольшое помещение, специально оборудованное для выдачи заказов из интернет-магазинов. Сейчас появилась выдача заказов в отделениях сетевых организаций (например, Сбербанк), корнерах в ТЦ, на кассах и прилавках магазинов. Это позволяет гибко управлять потоком заказов: например, если постамат заполнился, новые заказы можно перенаправить на кассу.



У нас стоят постаматы в фитнес-центрах. Мы изучаем эту локацию, и, в принципе, она показывает неплохие результаты. Сейчас мы продолжаем отслеживать востребованность постаматов на АЗС, но там не очень интересные показатели – всё-таки у покупателей пока еще не сформирована привычка заезжать, заправляться, а заодно и забрать посылку. Хорошей локацией оказались рестораны быстрого питания. Например, постаматы в «Бургер кинге» достаточно популярны. Ранее в Москве мы тестировали размещение постаматов в библиотеках и культурно-досуговые центрах, но по трафику это оказалась не самая интересная локация.

Надежда Романова
CEO PickPoint

Наши пункты выдачи заказов и постаматы находятся в отделениях Сбера – это понятное местоположение, ведь каждый знает, где находится ближайшее отделение Сбера. А постаматы СберЛогистики преимущественно расположены в зонах круглосуточного обслуживания, поэтому получатель может забрать заказ в любое удобное для него время.

Мария Зайцева
заместитель генерального директора по коммерции компании «СберЛогистика»

Важнейший игрок в этом сегменте, сильно опережающий всех остальных, – 5Post, который использует попутную логистику и сеть магазинов «Пятёрочка». Кроме того, есть сети магазинов, которые осуществляют выдачу заказов в сотрудничестве с логистическими компаниями – например, Обувь России и Связной.



5Post начал работу на базе попутной логистики X5. Мы решили использовать уже созданную логистическую инфраструктуру торговых сети «Пятёрочка», которая позволила нам осуществлять доставку от распределительного центра к магазинам.

Виталий Дырдасов
управляющий директор 5Post

Доставка до двери



Другой важный метод доставки — до двери. Самовывоз более востребован у конечных покупателей, но доставка курьером до двери остаётся важной опцией. При наличии узкого интервала доставки и пунктуальности курьерской службы покупатель экономит время.

Есть сегменты, в которых доставка до двери всегда будет актуальна — в частности, доставка еды и цветов, суперсрочная доставка, крупногабаритные товары и товары премиум-класса. Кроме того, возможность заказать доставку с курьером важна для определённых аудиторий — например, для пользователей, мобильность которых ограничена, или для родителей маленьких детей.

Логистические операторы, которые специализируются на доставке до двери, как правило, также предлагают своим клиентам и доставку в ПВЗ и постаматы, однако она становится осуществимой благодаря партнерам. Среди важных игроков — B2CPL, Dalli Service, DPD в России, Dostavka.Guru, Logsis, Pony Express.



Сегодня спрос на курьерскую доставку в основном прирастает за счет регионов: количество заказов на 1000 человек из года в год увеличивается, в регионах продолжает идти насыщение рынка. Кроме того, аудитория интернет-магазинов расширяется за счет жителей отдаленных населенных пунктов. Если раньше подавляющее большинство заказов приходилось на агломерацию административного центра, то сейчас плотность заказов может быть практически равномерной по всему региону.

Матвей Козловский

директор по развитию и соучредитель B2CPL

Доставка до двери не исчезнет, потому что, несмотря на рост доли заказов до ПВЗ или постаматов, всегда будет какая-то часть клиентов, которые будут предпочитать доставку домой крупных партий грузов, чтобы самостоятельно их не перемещать с тех же ПВЗ или с рабочего адреса и прочее. Это возможность в комфортной обстановке принять, померить изделие, потому что мы порой работаем с интернет-магазинами сегмента fashion, и там объем изделий на примерку таков, что может занимать до часа. На ПВЗ, конечно, это трудно технически. Есть категория клиентов, которые не очень любят сами куда-то ходить, хотят, чтобы приезжали к ним, по этим причинам доставка до двери останется частью стандартного пакета услуг.

Александр Воронов

руководитель направления «Внутригородская логистика» CDEK



Доставка до двери перегнала по востребованности ПВЗ. Это стало возможно благодаря снижению тарифов на курьерскую доставку, более короткие часовые слоты и срочную доставку, которую, отвечая потребностям пользователей в локдаун, начали осуществлять интернет-магазины.

Наиболее сложным в этой «гонке вооружений» будет удержать баланс цены, скорости и качества, к которому клиенты также стали предъявлять более высокие требования. Если ещё год назад доставка была редким явлением, то сейчас превратилась в повседневное действие, поэтому те недочёты сервиса, которые при нерегулярном использовании не бросались в глаза, теперь стали очевидны

Полина Ковард
СМО «Чекбокса»

Срочная доставка

Отдельное направление — срочная доставка, то есть доставка в день заказа (от 25-30 минут до нескольких часов). Поскольку спрос на неё растёт, некоторые компании начали строить регулярные механизмы, которые позволяют реализовывать срочную доставку на потоке и при этом по сравнительно невысокой цене. Для этого на российском рынке используются две основные модели. Первая устроена аналогично таксопарку — большой штат сотрудников и центр, распределяющий заказы. Вторая подразумевает наличие промежуточной точки, из которой осуществляется доставка по небольшому району (короткая миля).

Большой штат курьеров

Dostavista **Gett.Delivery** **СИТИМОБИЛ** **Я Доставка**

Срочность доставки обеспечивается за счёт большого количества курьеров и программного решения, оптимальным образом распределяющего между ними заказы. Это гарантирует немедленную обработку любого поступившего заказа. Сложность заключается в том, что нужно поддерживать равномерную загруженность курьеров — или обеспечивать им достаточный заработок из другого источника. Поэтому по такой модели работают, в первую очередь, логистические системы, основанные на сервисах такси — Гетт, Ситимобил, Яндекс. Также эту модель использует Dostavista.



В прошлом году мы запустили формат доставки "по клику". Это важный формат для всего рынка. Работает она так: заказ заранее приезжает на городской мини-склад близко к конечному адресу, а покупатель потом сам решает, когда принять доставку. В удобный момент он нажимает кнопку в приложении, и к нему тут же выезжает курьер. Время ожидания сокращается до минимума. Мы видим, что этот формат понравился людям: по нашей статистике, покупатели, которые его попробовали, чаще возвращаются в магазин и заказывают что-то еще — снова с доставкой «по клику».

Роман Морозов
руководитель сервиса Яндекс.Доставка

Короткая миля (доставка с промежуточной точкой)



ВкусВилл



Яндекс Лавка

Другой способ организации срочной доставки подразумевает строительство сети промежуточных складов или дарксторов, которые можно размещать в жилых кварталах города. Каждый из этих складов обслуживает небольшую область, в границах которой курьеры могут доставлять заказы за 15–20 минут. В качестве таких промежуточных складов могут также офлайн-магазины, ПВЗ и постаматы.

Больше всего эта модель распространена в сегменте продуктов и FMCG, её используют, например, ВкусВилл, Самокат, Ozon.Express, Яндекс.Лавка.

Готовая инфраструктура позволяет также организовать доставку к точному времени, — когда покупатель делает заказ в интернет-магазине на адрес склада или даркстора, а потом заказывает моментальную доставку уже оттуда. Такую услугу в конце 2020 запустила Яндекс.Лавка — сначала для Яндекс.Маркета, а потом и для других магазинов. В 2021 году доставку к точному времени запустила «СберЛогистика».



В мае 2021 года мы запустили услугу «доставка по запросу» или «on demand», позволяющее покупателю самостоятельно выбрать удобный интервал доставки равный 15-30 минутам. Сейчас услуга предоставляется в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Казань, Кемерово, Краснодар, Нижний Новгород, Новосибирск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара, Уфа. Мы и далее будем активно расширять географию.

Мария Зайцева

заместитель генерального директора по коммерции компании «СберЛогистика»

Специализированные службы доставки

Специализированные службы доставки работают преимущественно с товарными категориями, для перевозки которых нужны какие-либо специальные условия или лицензии. Например, для доставки крупногабаритных товаров требуются специальные транспортные средства, дополнительные услуги (подъём на этаж, установка), несколько курьеров. Для перевозки продуктов или косметики необходимо обеспечить температурный режим. Такие услуги оказывают разные компании, однако есть те, которые специализируются только на них.

Доставка крупногабарита



DOSTAVKA
с любовью

У логистов нет единых и универсальных критериев при определении крупногабарита: некоторые компании делают упор на габаритах товара, некоторые учитывают вес товара. Есть три основные категории крупногабаритных товаров⁵:

- Груз, вес и габариты которого превышают возможности пешего курьера. То есть, для доставки необходим транспорт. Это заказы с весом более 5–6 килограммов или с габаритами, сумма которых превышает метр.
- Груз, который невозможно доставить в постамат или произвольный пункт выдачи. Это либо заказы с весом более 10 килограммов, либо те, у которых одно из измерений больше 55 сантиметров.
- Груз, который невозможно доставить в одиночку. То есть для подъёма на этаж нужен второй человек. Это заказы с весом более 30 килограммов.

С доставкой крупногабаритных товаров связано много специфики: их неудобно забирать из ПВЗ; может быть сложно поднять заказ на этаж; мало доставить заказ до двери, часто важно донести его до определённого места в квартире и так далее. Доставка крупногабарита сложнее для логиста и обходится конечным покупателям существенно дороже, чем стандартная доставка.

Доставка с температурным режимом



Доставка с температурным режимом актуальна для некоторых товарных категорий — еды, медицинских товаров, косметики и парфюмерии. При перевозке подобных товаров используется специальное оборудование, — это могут быть термобоксы для пеших курьеров или грузовики, оборудованные системами климат-контроля.

Доставка опасных грузов



К опасным грузам относятся некоторые довольно распространённые товары — например, пиротехника или аэрозоли. Их доставка подразумевает оформление необходимой документации и специальное оборудование транспортных средств.

5 Исследование Data Insight «Доставка крупногабаритных товаров», 2020.

Маркетплейсы



Отдельно можно отметить «последнюю милю» у маркетплейсов. Каждый из них — мощная логистическая система, которая даёт своим клиентам возможности, прежде недостижимые для маленьких и даже средних магазинов и селлеров. Например, именно благодаря маркетплейсам они получили доступ к большим сетям пунктов выдачи и возможность выйти в регионы практически без затрат.

Логистические системы маркетплейсов развиваются по-разному: некоторые делают ставку на организацию собственных служб, другие строят всё на аутсорсе. Однако во всех случаях речь идёт о сложных системах, которые создаются и поддерживаются силами маркетплейса. Доступ к этим системам маркетплейсы тоже открывают разный — логистика может быть доступна всем магазинам или открыта только для клиентов маркетплейса.



ГЕОГРАФИЯ

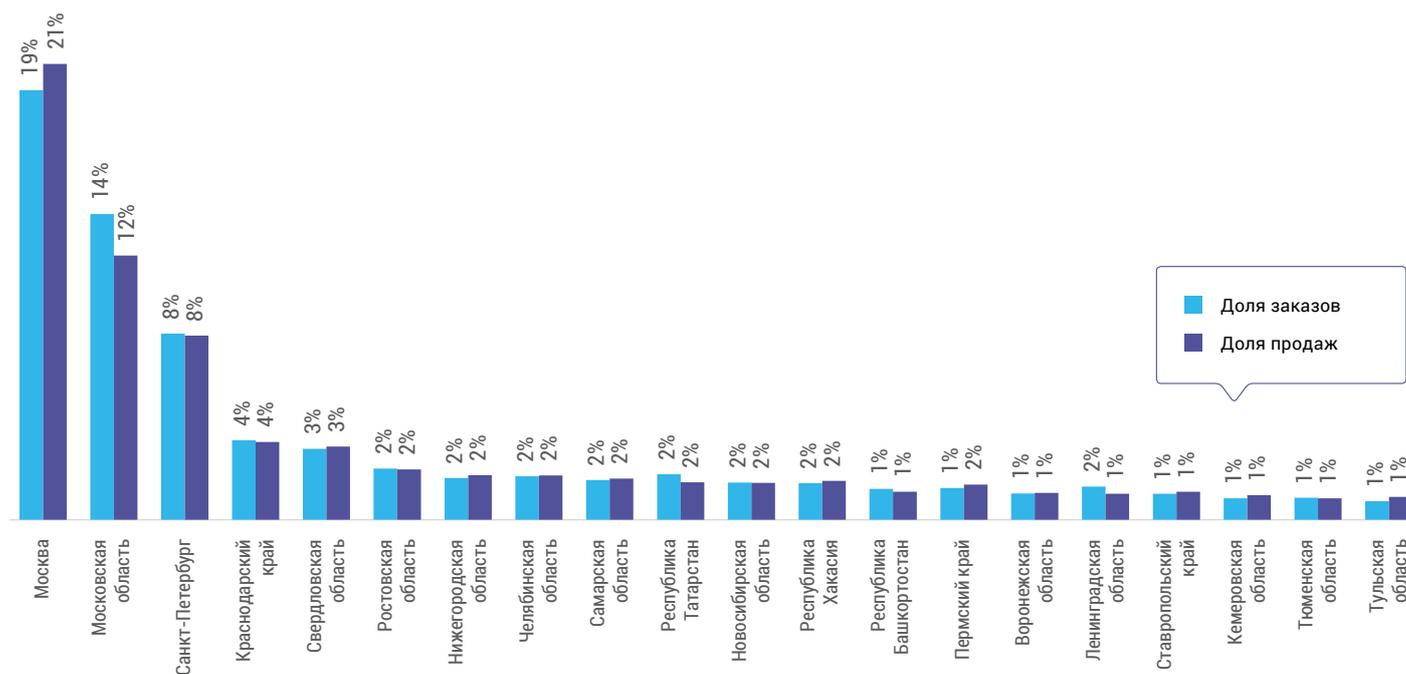
Распределение потока онлайн-заказов по регионам России, приведенное в этом разделе, основано на данных компании Pim Solutions – это информация о посылках интернет-магазинов, которые доставляют разные логистические и транспортные компании (например, CDEK, Pickpoint, Алгоком, DPD в России) и Почта России (без учета собственных служб магазинов).

По доле онлайн-заказов и объёму продаж между регионами в 2020 году с большим отрывом ожидаемо лидируют Москва и Московская область – суммарно на них приходится 33% всех российских заказов и покупок. Меньше всего заказов между регионами было доставлено в Республику Алтай (33 тысячи за 2020 год), а среди регионов с численностью населения от миллиона человек – в Чеченскую Республику (662 тысячи заказов).



PIM Solutions (ранее PimPay) –
IT и FinTech-компания, развивающая сервисы для интернет-магазинов по оптимизации финансов и логистики.

Рисунок 5. Топы регионов России по доле заказов и объёму продаж за 2020 год (доли от всех онлайн-заказов)



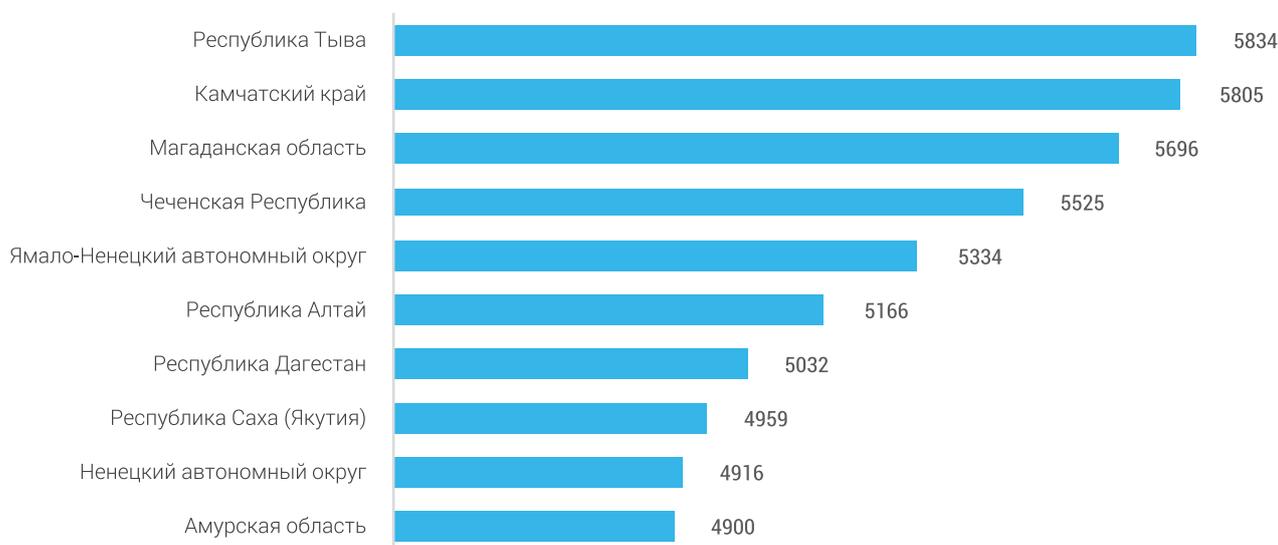
Источник: данные компании Pim Solutions

Учтены только те заказы, которые пересекали границы российских регионов. Заказы, отправленные из одного города в другой внутри одного региона, не учитывались.

Самое большое количество заказов на одного жителя в 2020 году пришлось на Ненецкий автономный округ — в 4 раза больше, чем в Москве. Такой высокий показатель может объясняться, с одной стороны, высоким уровнем зарплат жителей и низким разнообразием офлайн-продаж, а с другой стороны, вахтовой миграцией в Ненецкий автономный округ.

В 69 регионах из 85 средний чек в 2020 году был ниже показателей 2019 года. Сильнее всего он вырос в Ямало-Ненецком автономном округе, Чукотском автономном округе и Тамбовской области, а сильнее всего упал в Республике Северная Осетия, Республике Адыгея и Ставропольском крае. **В подавляющем большинстве регионов (81 из 85) покупатели совершали в 2020 году гораздо больше покупок, чем в прошлом году, но на меньшую сумму.**

Рисунок 6. Топ-10 регионов с самым высоким средним чеком, рублей

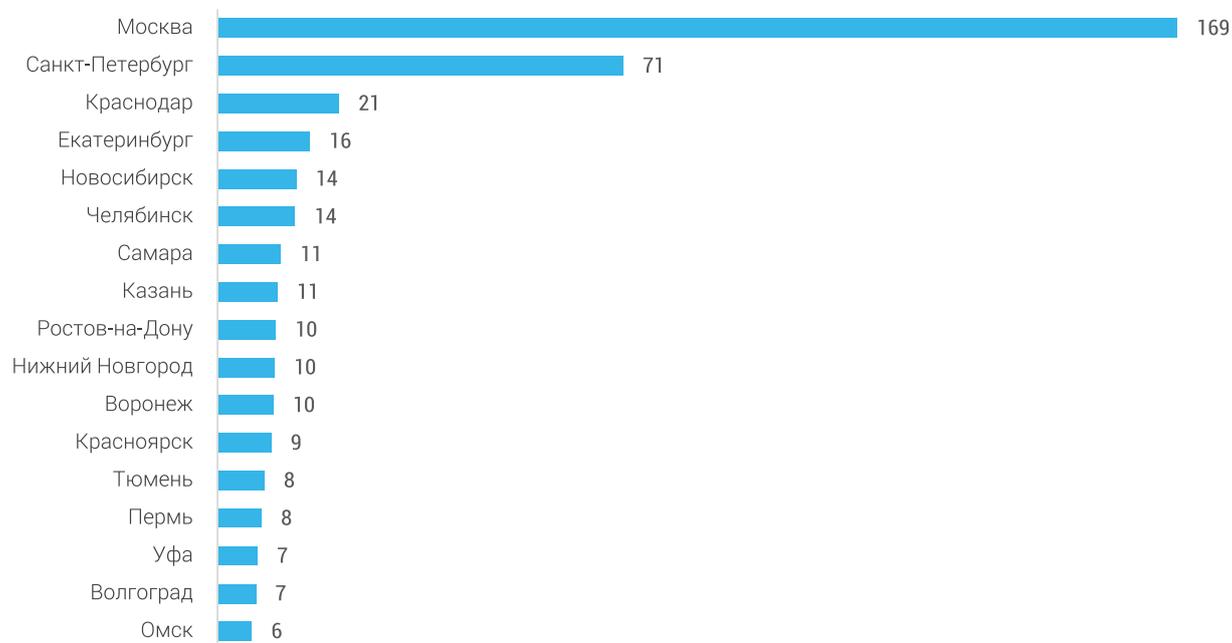


Источник: данные компании Pim Solutions

Учтены только те заказы, которые пересекали границы российских регионов. Заказы, отправленные из одного города в другой внутри одного региона, не учитывались.

Почти половину (48,5%) онлайн-заказов в 2020 году обеспечили жители 17 крупных городов России, 29% – Москва и Санкт-Петербург.

Рисунок 7. Распределение онлайн-заказов по крупным городам, млрд руб.

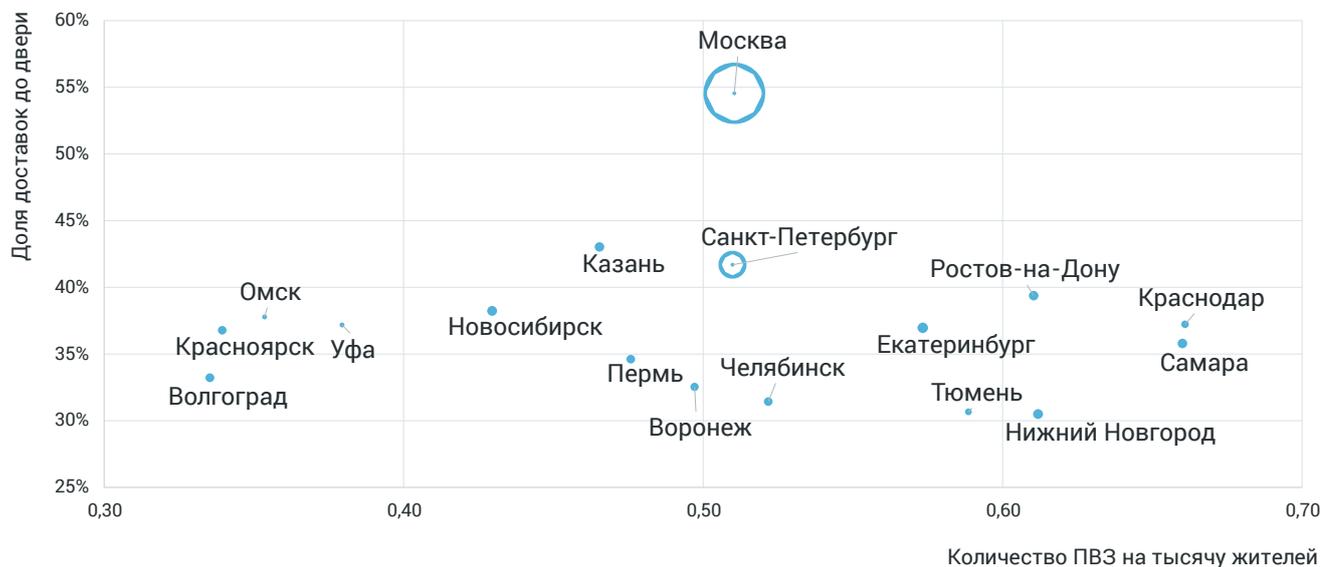


Источник: данные компании Pim Solutions

Учтены только те заказы, которые пересекали границы российских регионов. Заказы, отправленные из одного города в другой внутри одного региона, не учитывались.

Доставка до двери больше всего развита в Москве, однако по количеству ПВЗ на тысячу человек Москва уступает многим городам — за счёт крайне высокой плотности населения.

Рисунок 8. Доля доставки до двери и количество ПВЗ на тысячу жителей по крупным городам



Источник: данные компании Pim Solutions

Учтены только те заказы, которые пересекали границы российских регионов. Заказы, отправленные из одного города в другой внутри одного региона, не учитывались.

СБЕР ЛОГИСТИКА



13 тыс.

пунктов выдачи
и постаматов в
отделении Сбера



Доставка
на условиях
постоплаты

82

региональных
центра по
России



Более
120 тыс. м²
складских
площадей

24

часа возврат
наложенного
платежа



Пакетное
решение
для отправки
документов

24/7

поддержка
клиентов



Бесплатный
курьерский
сбор

8-800-100-7269 | sberlogistics.ru

ООО «СберЛогистика», 119334, г. Москва, ул. Вавилова, д. 24, корп. 1



СБЕРЛОГИСТИКА: КАК ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ БЫСТРО ОРГАНИЗОВАТЬ ДОСТАВКУ

Федеральный логистический оператор СберЛогистика (входит в Экосистему Сбера) предоставляет полный комплекс логистических услуг маркетплейсам и интернет-магазинам. У СберЛогистики собственная инфраструктура от Калининграда до Владивостока: курьерская сеть, пункты выдачи заказов и постаматы в отделениях Сбера (около 13000 собственных точек выдачи), автопарк, склады класса «А».

Воспользоваться сервисом просто – достаточно зарегистрироваться в личном кабинете на сайте компании, при этом не нужно заполнять никаких документов. А если ваш бизнес уже обслуживается в СберБанке, можно войти в личный кабинет по СберБизнес ID. Любой интернет-магазин может зарегистрироваться и отправлять товары покупателям с первого дня.

Для интернет-магазинов у СберЛогистики действуют два тарифа «СберКурьер» и «СберПосылка». «СберКурьер» – классическая курьерская доставка до двери клиента. «СберПосылка» – доставка товаров в пункт выдачи заказов и постаматы. Также компания предоставляет услуги фулфилмента, хранения на своих складских комплексах, грузоперевозки.



В этом году СберЛогистика запустила курьерскую доставку «по запросу» в любое удобное для клиента-получателя время. Услуга предоставляет возможность покупателю самостоятельно выбрать удобный интервал доставки равный 15-30 минутам.

Расширенная федеральная сеть постаматов и пунктов выдачи компании позволяет клиентам более эффективно планировать время и ресурсы для отправления заказов покупателей. А для автоматизации процесса покупок товаров от первого звонка клиента до самой покупки в СберЛогистике можно подключиться к CRM-системами: InSales, 1С-Битрикс, Retail CRM.



Большинство постаматов СберЛогистики находится в отделениях Сбера в зонах круглосуточного обслуживания рядом с банкоматами. Поэтому

СберЛогистика доставляет заказы крупных интернет-магазинов и маркетплейсов: СберМегаМаркет, iHerb, «Читай-город», Sunlight, «Детский мир» и др. Также логистическому оператору доверяют свои посылки ритейлеры поменьше, что подтверждает качественное предоставление сервиса.

В СберЛогистике уделяют особое внимание тому, чтобы доставка и получение заказов были легкими, удобными, простыми и в срок. Так как зачастую покупатели выбирают интернет-магазины именно с такой доставкой. Особенно если у интернет-магазина такой же ассортимент, как и у конкурентов, но товары доставляют за пару дней, покупатель скорее сделает заказ там, где быстрее.

Об опыте работы со СберЛогистикой рассказал Александр Белодедов, начальник отдела доставки омского интернет-магазина Plastik Auto:



Plastik Auto производит ремкомплекты для автомобилей. Это запасные части-пластиковые детали, которые специально подбирают для обслуживания и ремонта одно из узлов автомобиля. Если в машине ломается деталь, то обычно под замену идет целый узел, а в Plastik Auto можно купить отдельный элемент для определенного узла автомобиля. Интернет-магазин доставляет заказы покупателей не только по всей России, но и по миру.

Услугами СберЛогистики мы пользуемся для доставки товаров по России. Объемы нашего магазина достаточно большие, и мы следим за качеством доставки, поэтому тщательно подходим к выбору логистического оператора. В среднем наш интернет-магазин делает около 4000 отправок в месяц. Проанализировав заказы покупателей, мы видим, что одним из популярных способом доставки является СберЛогистика. Это связано с понятной и доступной локацией точек выдачи заказов, которые находятся в офисах Сбера по всей России.

В работе с логистическими операторами нам как отправителям важна возможность автоматизация процесса обработки заказов покупателей. У СберЛогистики есть такое решение – можно подключить специальный модуль на платформе InSales. Мы подключились и прочувствовали удобство. Теперь все заказы, оформленные клиентами на нашем сайте, попадают в личный кабинет, после чего мы их обрабатываем. С помощью модуля InSales мы можем отслеживать статус посылки и вести учет отправленных посылок. Также в СберЛогистике работают СМС-уведомления о статусе посылки, и клиент-получатель заранее узнаёт, где и как можно забрать посылку.

Мы рады сотрудничать с такой компанией, как СберЛогистика и уверены, что у нее большой потенциал к дальнейшему развитию.



Платформа InSales помогает предпринимателям создавать собственный интернет-магазин «под ключ», предоставляя необходимый функционал в виде разнопрофильных модулей. Один из таких – логистический модуль СберЛогистика. Для того, чтобы воспользоваться услугами доставки от СберЛогистики, интернет-магазину необходимо скачать модуль на сайте и пройти регистрацию в личном кабинете логистической компании. Предприниматели смогут в личном кабинете рассчитать стоимость и сроки доставки, исходя из веса и габаритов посылок, посмотреть карту пунктов выдачи заказов и постаматов, настроить оформление заказов с возможностью выбора оплаты на сайте или при получении и отправлять заказы клиентам по всей стране. При этом клиенты могут не только получить решения по логистике последней мили, но и передать свой товар на хранение и обработку.

Еще один сервис, который может быть полезен предпринимателям – услуги фулфилмента, когда логистическая компания берет на себя хранение, учет и доставку товаров. Специалисты СберЛогистики заберут товар у ваших поставщиков и разместят на одном из своих складов. Это особенно подходит средним и маленьким интернет-магазинам, когда нет возможности организовать свой собственный склад или попросту негде хранить товар. Если интернет-магазин находится, например, в Москве и доставляет заказы по всей России, то гораздо удобнее хранить товары в разных регионах. Так доставка до клиента будет быстрее и дешевле.

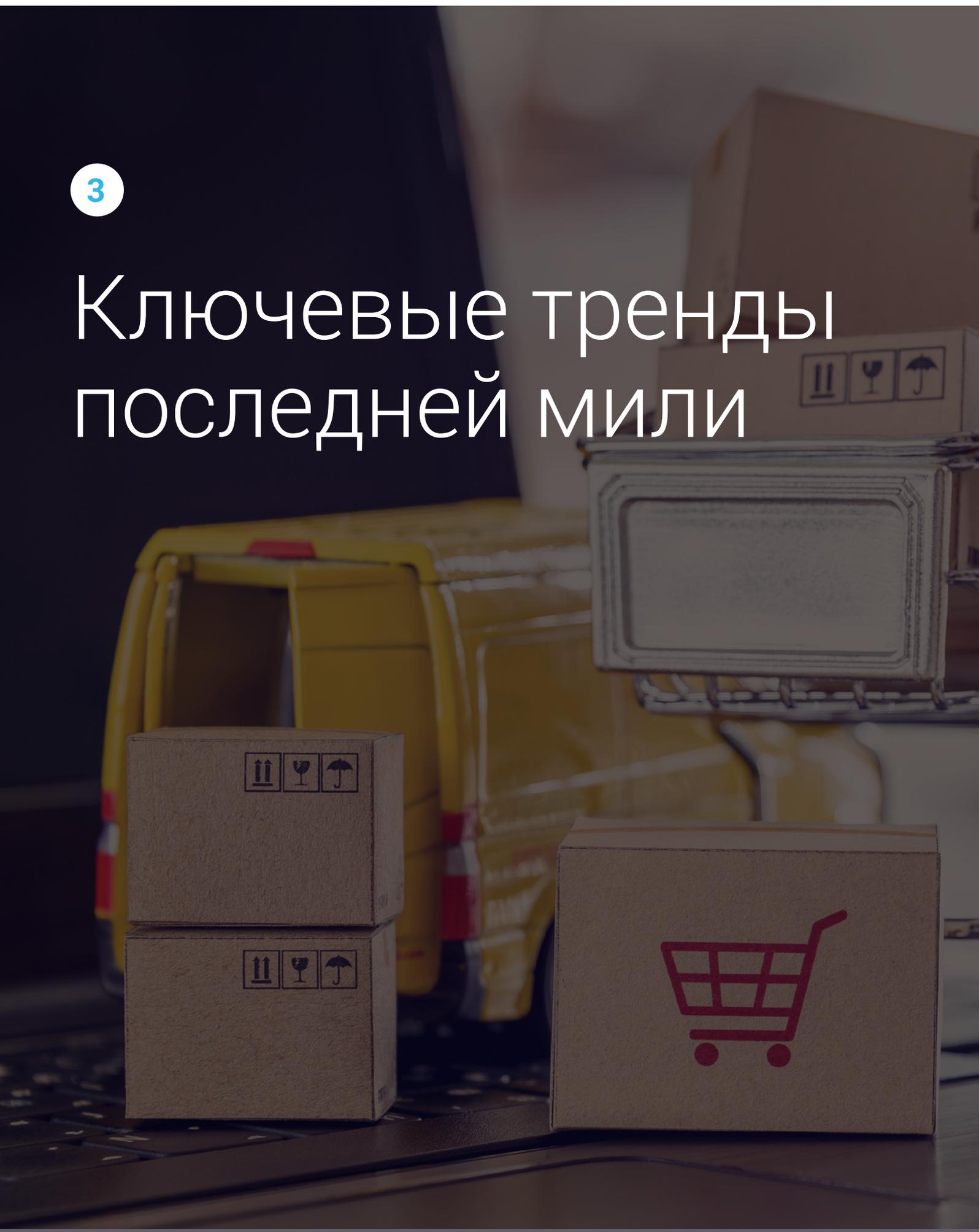


У СберЛогистики 5 складов: в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Ростове-на-Дону и Владивостоке. Общая площадь складских помещений – более 132 000 м².

СберЛогистика полностью закрывает логистические потребности бизнеса. Сосредоточьтесь на своем бизнесе, а доставку отдайте профессионалам.

3

Ключевые тренды последней мили





КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕНДЫ ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ

В 2020 году рынок e-commerce серьёзно изменился. На рынке появилось много новичков — компаний разного размера из разных сегментов, которым пришлось настроить онлайн-продажи, чтобы выжить: крупные оффлайн-бренды, розничные сети, рестораны. Например, в феврале 2020 года 48% компаний ресторанного бизнеса в Москве было подключено к онлайн-продажам, но уже в марте к ним присоединилось еще 18% компаний⁶. Число заказов в 2020 году выросло на 78%. Упала популярность наличных как способа оплаты. Доля покупок, оплаченных банковской картой на сайте интернет-магазина, выросла с 37% в 2019 году до 53% в 2020 году⁷. На крупнейших маркетплейсах Ozon и Wildberries в течение большей части 2020 года отсутствовала возможность оплатить заказ наличными. Появилась и стала привычной бесконтактная доставка.

Многие тренды 2021 года так или иначе связаны с теми изменениями, которые произошли в 2020 году.



Компании, открывающие собственную розницу или онлайн сталкиваются со множеством вопросов: где хранить товар, как надо комплектовать заказ, маркировать, что такое «Честный знак», куда передавать, принимать платежи с получателя наличными или картой, как обрабатывать возвраты и т.д. Передача заказа на доставку — это тоже процесс, который берет на себя либо склад клиента, либо фулфилмент-провайдер. И получилось так, что многие курьерские компании, мы это знаем и по себе, и по нашим ближайшим конкурентам, начали тоже расширять спектр своих услуг.

Алексей Вайсберг
директор по развитию Logsis

Покупатели стали относиться проще и спокойнее к интернет-магазинам, чаще делать предоплату, потому что удельный вес предоплаченных заказов растет. Стали больше платить не наличными деньгами, а банковскими картами. Сокращается процент платежей, совершенных наличными денежными средствами не только в Москве, но и в регионах.

Елена Шутюк
исполнительный директор Dostavka.Guru

⁶ «Значение доставки для ресторанного бизнеса», Data Insight.

⁷ «Более половины россиян покупают товары в интернете», исследование GFK и Яндекс.Маркета, 2020.

Усложнение рабочих процессов и структуры логистических компаний

Требования к логистическим партнёрам и, в частности, к последней миле со стороны магазинов и конечных покупателей постоянно растут. **Поэтому курьерские службы вынуждены брать на себя новые задачи, развивать дополнительные направления деятельности и нанимать специалистов** — или сильно отставать от конкурентов. Это приводит к тому, что структура компаний и внутренние процессы существенно усложняются. Логистические компании вступают в коллаборацию с ритейлерами, на площадках которых можно размещать ПВЗ или постаматы, или объединяются с фулфилмент операторами, что позволяет лучше контролировать все этапы логистической цепочки. Среди наиболее известных примеров подобного сотрудничества: покупка компанией Pickpoint сети постаматов Qiwi⁸.

Магазины требуют умения работать с разными каналами доставки и товарами разных сегментов, они ждут удобной технической интеграции, а также — индивидуального подхода, когда курьер может сообщить о магазине и других товарах. У 97% интернет-магазинов есть доставка до двери, 94% магазинов из Топ-100 и 90% остальных магазинов — возможность заказать доставку в ПВЗ⁹. Покупателям важны дополнительные логистические услуги — узкие интервалы доставки, возможность поменять адрес после заказа, примерка, подъём тяжёлых товаров на этаж и многие другие.



Достаточно заметен тренд необходимости предсказуемости действий курьера для клиента. Ранее, клиент заказывал доставку в интервале с 9 до 18 часов, ожидал, когда к нему придут, хорошо, если позвонят. Сейчас — это неширокие интервалы обслуживания, 1-3 часа, отслеживание местоположения курьера в клиентском приложении, необходимый звонок перед прибытием примерно за час. Клиенты хотят видеть и понимать, когда придёт курьер, выделяя минимальное время для ожидания. В ближайшей перспективе будет востребована возможность заказа доставки через 15-30 минут с момента запроса клиента.

Александр Воронов

руководитель направления «Внутригородская логистика» CDEK

Самое важное для покупателей при получении услуги: предсказуемость, лёгкость выбора, гарантия и управляемость. Именно поэтому мы уделяем особое внимание тому, чтобы процесс доставки и получения заказов был понятный, прозрачный и в срок. Выбирая доставку курьером, покупатель рассчитывает, что потратит минимум своего времени на получение заказа.

Мария Зайцева

заместитель генерального директора по коммерции компании «СберЛогистика»

8 «Qiwi продала свою сеть постаматов», 26 декабря 2019.

9 «Логистика для электронной торговли», 2020, Data Insight.

В результате работа логистической компании становится многокомпонентной:

- Нужно создавать инфраструктуру — сети пунктов выдачи и складов, чтобы обеспечить разные каналы доставки и увеличить скорость.
- Нужно развивать IT-службы и закупать оборудование, чтобы предоставлять клиентам удобную интеграцию с их внутренними системами и некоторые важные услуги, например разные способы оплаты или отслеживание курьера на карте.
- Нужно обучать курьеров, чтобы поддерживать необходимые стандарты обслуживания.

Поэтому многие магазины строят сложные системы, в которых за разные процессы отвечают разные партнёры. Это касается как непосредственной деятельности — часть заказов (например, срочные или в пиковое время) может выполняться через одних партнёров, часть (например, в другие регионы) — через других, так и сопутствующей — поиск и обучение сотрудников, развитие IT, строительство инфраструктуры.



Сопутствующий сервис становится обязательным условием доставки. Например, 4-5 лет не каждая курьерская компания могла предложить услугу примерки и частичного выкупа по всей России, а сегодня это обязательный сервис и без него ритейлер из фэшн-индустрии просто не сможет конкурировать с другими участниками рынка.

Матвей Козловский

директор по развитию и соучредитель B2CPL

Клиенты логистических операторов ожидают предоставления новых услуг вроде «удобного возвратного сервиса», доставки в течение часа или точная доставка, срочная доставка, доставка день в день; выполнение SLA на уровне 99,99% и так далее. Ужесточаются требования к качеству по той же цене.

Алексей Вайсберг

директор по развитию Logsis

Сейчас на этапе последней мили всё большее значение придают сервису. Клиенты стали строже относиться к соблюдению сроков доставки (просрочка не должна оставлять более 2% от общего объема грузов). Выкупаемость заказов держится на высоком уровне (до 98%). Для интернет-магазинов в доставке важны сервисные составляющие, такие как частичная выдача, возврат заказов, сохранность товара и вежливость курьеров, а также прозрачность на всем пути следования посылки (информацию о передвижениях груза интернет-магазин должен получать по API или в личном кабинете).

Алексей Бездеткин

коммерческий директор службы доставки Vohberry

Безусловно идет развитие качественного сервиса, покупатель значительно избалован сервисными функциями, и рост в этом направлении продолжается. Если брать города-конгломераты, Москву, Санкт-Петербург, то здесь различные логистические компании предлагают большое количество различных сервисов: частичный выкуп, примерка, временные интервалы доставки, оплата QR-кодами. При этом сервисные центры в регионах только начинают развиваться.

Роман Каплин

генеральный директор Dostavka.Guru

Один из ключевых вызовов заключается в необходимости постоянно развивать IT. Технические решения необходимы на каждом этапе доставки: при хоть сколько-нибудь большом потоке в ручном режиме невозможно эффективно управлять и контролировать движение заказов, строить маршруты и распределять посылки, принимать оплату и оформлять возвраты.

Кроме того, одна из важных характеристик, по которым логистическую компанию оценивают её клиенты — простота интеграции. Поэтому у большинства служб доставки это отдельное направление развития.

Стандартная работа ведется по API. Интеграция может происходить в обе стороны: и службы доставки подключаются по API к интернет-магазинам, и сами магазины могут подключиться к API службы доставки. Используются разные каналы передачи данных: личный кабинет, мобильное клиентское приложение, обработка входящих линий, есть модули интеграции Битрикс, CRM, агрегаторы курьерского трафика.

Помимо поддержки основной деятельности логистические компании используют анализ данных, чтобы определять приоритетные направления развития, вовремя находить проблемы и учитывать происходящие изменения.



Любая логистическая компания сегодня — это, прежде всего, IT-компания. Мы анализируем, что делают небольшие компании на рынке, которые работают в основном только в Москве и в Питере. Я точно вижу, что там очень слабый IT-продукт, поэтому наше преимущество — это умение работать с IT-продуктом.

Елена Шютюк

исполнительный директор Dostavka.Guru

Технологические решения и алгоритмы должны уметь предсказывать спрос на доставку в каждый час дня для конкретного адреса; определять необходимое количество ресурсов; оптимизировать маршрут и проводить группировку заказов в режиме реального времени; а также выдерживать строгий SLA на рынке, где счет идет на минуты. Привычный для всех формат next-day сегодня уже устарел, рынок перешел к same day / same hour модели.

Игорь Шиянов

генеральный директор ООО «Мастер Деливери»

Небольшим интернет-магазинам, которым тяжело интегрироваться в рамках API-решений, мы делаем интеграцию через личный кабинет, где они файлом могут загружать свои заказы, либо вбивать данные по каждому заказу.

Константин Якунин

генеральный директор ExpressRMS

У нас сейчас свыше пяти тысяч пунктов в 800+ городах России, мы входим в тройку самых крупных сетей. Поэтому, чтобы открывать новые точки, мы привлекаем big data, искусственный интеллект, анализируем геоданные. Существует порядка 20 параметров, по которым мы проводим анализ, чтобы понять, где лучше открыть пункт.

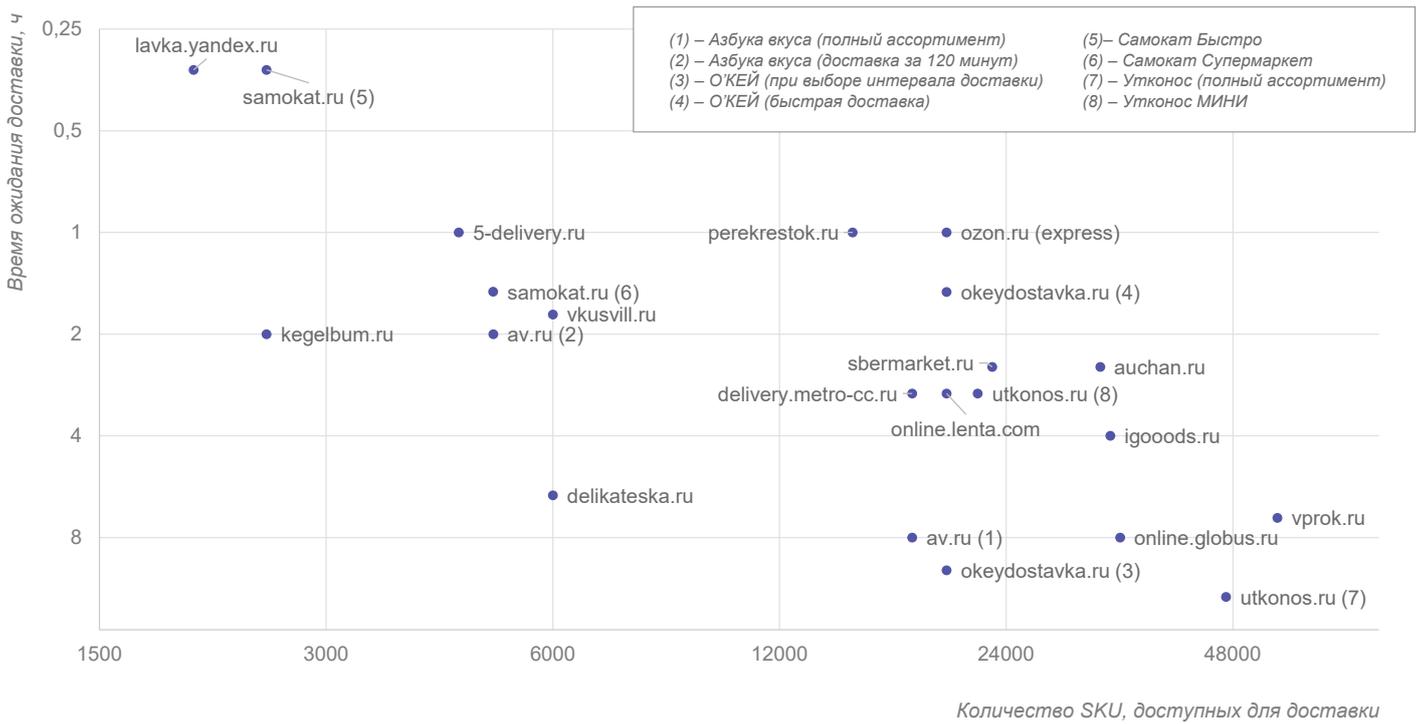
Наталья Плетнева

директор по продажам DPD в России

Ускорение доставки

Одно из следствий пандемии — быстрый рост спроса на срочную доставку, причем не просто в тот же день, а в течение нескольких часов. В первую очередь, он затрагивает сегмент еды и продуктов, лекарства, цветы и подарки. Например, Самокат и Яндекс.Лавка обеспечивают доставку продуктов

Рисунок 9. Карта предложений рынка eGrocery¹⁰



Когда пользователи привыкли, что какие-то товары можно получить через час после заказа и даже быстрее, стали меняться их ожидания и в других товарных сегментах. **Рост спроса привёл к появлению и широкому распространению новой модели работы: доставка в ограниченном радиусе через сеть даркстортов или других промежуточных объектов (короткая миля).**



Интерес к срочной доставке не ослабевает, он растёт. На сегодняшний день мы осуществляем срочную доставку детских товаров, дорогостоящей электроники, например, айфонов экспрессом за двухчасовые интервалы. Мы сейчас доставляем в двухчасовые, в трехчасовые и в четырехчасовые интервалы. Соответственно, сегодня срочная доставка суперактуальна.

Ольга Древаль
коммерческий директор Dalli

¹⁰ Ежемесячный бюллетень eGrocery, Data Insight, 2021.



На рынке появился устойчивый спрос на срочную доставку в день заказа. На рынке срочной доставки есть сильные игроки от которых мы и наши ближайшие конкуренты пока еще отстаем.

Вячеслав Цой
исполнительный директор *Grastin*

Всё больше компаний в доставке «последней мили» переходят на доставку за 30-90 минут. По опыту работы в 20+ сегментах E-commerce, мы видим, что как только одна компания в сегменте запускает срочную доставку, её примеру тут же следуют ближайшие конкуренты, а затем и вся отрасль. При этом «пионеры» внедрения экспресс-доставки становятся первыми в сегменте по приросту бизнеса, даже если до этого уступали конкурентам лидирующие позиции.

Мы в 2021 году стали предлагать крупным игрокам услугу полного аутсорсинга гиперлокальной логистики, достигая себестоимости в 150-170 рублей при доставке за 30-60 минут. Наши приоритеты едва ли когда-нибудь изменятся, они всегда будут заключаться в том, чтобы доставлять быстрее и дешевле одновременно.

Кирилл Евдаков
CEO «Чекбокса»

Будущее за быстрой доставкой. Помимо скорости, для бизнеса и его покупателей важен контроль — то есть возможность выбирать время и формат доставки. При этом у отправителя и получателя не всегда совпадают потребности. Бизнес хочет один раз передать в доставку сразу много посылок, и ему удобно использовать склады за пределами города. А покупатель не хочет ждать, пока курьер до него доедет по своему маршрутному листу, ему нужно знать заранее, во сколько принять заказ. И желательно, чтобы ради этого не приходилось менять свои планы. Мы освоили доставку в очень узкий интервал — всего 1–2 часа. И сейчас продолжаем экспериментировать с форматами.

Роман Морозов
руководитель сервиса *Яндекс.Доставка*

Мы реализуем проекты с постаматами на «средней миле», когда они становятся объектами для хранения небольших объемов заказов с последующей короткой и быстрой доставкой курьером на адрес покупателя. Также сейчас большой популярностью, в том числе из-за локдауна, у нас пользуется модель Ship-from-Store: мы стали больше и чаще забирать заказы непосредственно из офлайн-магазинов брендов и доставлять их покупателям через постаматы и пункты выдачи заказов.

Надежда Романова
CEO *PickPoint*

Срочная доставка у классических курьерских служб — достаточно дорогой продукт. Для заказчика он может стоить в два-три раза дороже, чем обычная доставка. При этом доставка в пределах одного города осуществляется не за пару часов, а на следующий день.

Предложение компаний, которые специализируются на срочной доставке, кардинальным образом отличается. Это доставка по городу в течение нескольких часов, и её стоимость сравнима со стоимостью стандартной доставки классических курьерских служб. Чтобы успешно конкурировать, логистам необходимо увеличивать скорость и предсказуемость доставки.

Проще всего делать это тем, кто уже обладает широкими сетями офлайн-магазинов, ПВЗ и постаматов. Они хорошо подходят для организации суперсрочной (в течение часа или даже быстрее) доставки самых популярных товаров. Благодаря тому, что товары находятся внутри небольшого жилого района, курьеры могут обеспечить очень высокую скорость доставки. Остальным приходится вкладываться в собственную инфраструктуру или объединяться с другими игроками.



Маркетплейсы начинают работать по системе Ship from Store. Схема работает следующим образом: когда клиент делает заказ у бренда, продавец отгружает товар не со склада, допустим, в Москве, а из магазина в Новосибирске. И, если клиент, например, находится в Иркутске, то из Новосибирска до Иркутска гораздо ближе, чем из Москвы до Иркутска. Благодаря такой схеме доставка для регионов стала действительно быстрее.

Наталья Плетнева

директор по продажам DPD в России

У нас один распределительный центр на четыре страны. В этом есть свои преимущества, потому что мы можем гарантировать доставку в назначенный день и в назначенное время любого заказа, оформленного на нашем сайте. Мы не делим один заказ на несколько: если клиент оформил его с доставкой в определенный промежуток времени, то он получит весь заказ целиком. У нас не бывает ситуаций, когда из-за особенностей работы внутренних систем приходится привозить заказ по частям в разные дни и в разное время. За счет этого мы гарантируем клиентам, что в выбранный на чекауте интервал, доставим полностью укомплектованный товар. Это наша особенность, которая позволяет предлагать максимально короткие сроки доставки.

Евгений Городков

руководитель управления собственной доставкой Lamoda

Дефицит курьеров и появление новых возможностей

Вопрос работы курьеров — один из принципиальных для логистов, поскольку от курьера зависит качество доставки и впечатления покупателя. В 2020 году компании впервые столкнулись с дефицитом курьеров — спрос на доставку вырос, и одновременно с этим многие граждане других стран были вынуждены покинуть Россию. В результате профессия курьера начала изменяться. Компании стараются сделать её более привлекательной и удобной, чтобы привлечь новых людей.



На первом этапе пандемии наблюдалась нехватка персонала, — компании, которые раньше нанимали мигрантов, стали нанимать граждан России. На пиковых нагрузках многие испытывали проблемы с персоналом. Сегодня ситуация на рынке труда улучшается.

Вячеслав Цой

исполнительный директор Grastin



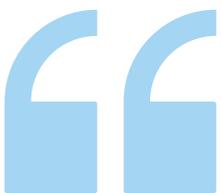
Жизнь курьеру надо упростить, жизнь курьеру надо сделать удобной: есть инструменты и приложения, и условия трудоустройства, обучения и поддержка курьера так, чтобы курьеру не приходилось решать каких-то сложных для себя задач, неудобных, чтобы он мог быть сконцентрирован исключительно на основной задаче — доставке.

Денис Водяников
генеральный директор Logsis

С учетом прогнозов по росту рынка электронной коммерции ему предстоит столкнуться с серьёзным дефицитом курьеров. Лидерами будут те, кто создаст курьероцентричные системы, адаптировав к ним организационные структуры и предложив курьерам привлекательные условия заработка и востребованные сервисы (финансовые и юридические услуги, партнерские предложения и тд).

Игорь Шиянов
генеральный директор ООО «Мастер Деливери»

Среди новых возможностей — планирование своей загрузки в течение рабочего дня, обеспечение достаточного дохода, появление карьерных перспектив. Яндекс осенью 2020 года объявил о возможности бесплатного обучения для курьеров¹¹ через Яндекс.Практикум — чтобы они могли получить новую, более престижную профессию. В июне 2021 Delivery Club в партнёрстве со Skillbox стал предлагать курьерам образовательные гранты¹².



С прошлого года у нас появилась собственная служба доставки. Решали прежде всего проблему качества. Аудитория Кофемании привыкла к исключительному сервису в ресторанах. У нас не просто перемещение еды до двери, а ресторанный сервис и забота о каждом, и к качеству доставку у наших гостей также высокие требования. В прошлом году во время локдауна мы временно сотрудничали с сервисом KidsWay — обычно они возят детей в школы, и во время ограничений тоже остались без работы. Этот опыт очень понравился и нам, и нашим гостям. Грамотные, хорошо разговаривающие курьеры получили очень хороший фидбэк от аудитории.

Теперь мы, конечно, комбинируем разные способы приема заказов и доставки, но стратегическую ставку делаем именно на свой магазин и свою доставку. По объёмам наших доставок он сейчас уже больше, чем агрегаторы.

Ренат Салихов
директор по цифровой трансформации, «Кофемания»

Также компаниям приходится больше вкладывать в обучение курьеров непосредственным обязанностям. Если раньше стандартный инструктаж занимал один-два дня, то теперь компании развивают школы курьеров. Например, у СДЕК будущий курьер сначала проходит курс теории и практики, затем — тестирование и аудит и только после этого привлекается к регулярной работе. Ламода называет собственных курьеров торговыми представителями — кроме того, что они занимаются доставкой заказов покупателям, они могут квалифицированно проконсультировать, помочь с выбором и, при необходимости, сразу перебронировать вещи.

¹¹ «Курьеры "Яндекс.Еды" смогут бесплатно освоить IT-профессии», 22 октября 2020.

¹² Delivery Club и Skillbox запустили образовательные гранты для курьеров, 17 июня 2021.

С другой стороны, если компании сохраняют сравнительно невысокие тарифы на доставку, им приходится сотрудничать с курьерами как с самозанятыми. Это подразумевает отсутствие оплаты отпусков и больничных, а также регулярных выплат в пенсионный фонд и фонд социального страхования. Согласно данным «Ромира»¹³, доля самозанятых доходит до 60% курьеров всех служб доставки. За последний год и Delivery Club, и Яндекс сталкивались с забастовками курьеров, протестующих против слишком низкой оплаты или задержки заработной платы.



У нас в компании существует отдельный корпоративный университет, проводящий курсы тренингов для курьеров и менеджеров, руководителей отделов доставки, тренинги проходят все новые сотрудники. Есть определенное расписание, с учетом расширения задач курьера: какие-то тренинги мы даем сразу, в первую неделю-две-месяц, какие-то мы даем чуть позже, но есть обязательный набор знаний для курьера по всем услугам, стандартам, правилам.

В этом году мы расширяем центр обучения, Школу курьеров, т.к. пришли к выводу, что ранее применявшаяся практика стажировки курьера 1-2 дня, с передачей многих знаний в процессе, недостаточна из-за специфики работы курьера в сравнении с другими должностями. Мы контактируем с курьером и можем воздействовать на него в очень короткое время утром и вечером – всё остальное время он находится вдали, на маршруте, и поэтому теперь для того, чтобы выпускать сотрудника более обученным, применяем системное обучение в Школе курьеров. Еще до выхода на работу сотрудник сначала проходит курс теории, потом курс практики, и только если у него получилось курс освоить, он проходит тестирование, аудит, после мы привлекаем его к регулярной работе.

Александр Воронов

руководитель направления "Внутригородская логистика" CDEK

Наша задача — сделать так, чтобы в любой момент времени в каждом районе города было достаточно курьеров, которые разберут все заказы. Подключаясь к платформе Яндекс.Про, исполнители становятся частью общей системы. При этом они сохраняют большую самостоятельность: выбирают, когда и где им начать брать заказы, сколько часов отработать. Для всех курьеров есть страховка на время выполнения заказов: если человек заболел или попал в экстренную ситуацию, мы поможем оформить все документы и получить компенсацию. Мы приглашаем получателей оставлять чаевые курьеру прямо в приложении Яндекс Go. Размер дополнительного вознаграждения удобно выбрать из предложенных вариантов — 5, 10, 15% — или внести сумму самостоятельно. В высокий сезон мы запускаем программы, которые помогают курьерам увеличить доход: тогда помимо оплаты за сами заказы исполнители получают гарантии и бонусы.

Роман Морозов

руководитель сервиса Яндекс.Доставка

¹³ ФНС попросили проверить сервисы доставки из-за массового перевода курьеров в самозанятые, 24 мая 2021.



DHL: БЕЗГРАНИЧНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ

Преимущества работы с DHL

- Большая экспертиза – нашими клиентами являются десятки тысяч интернет-магазинов по всему миру, ежедневно для них мы доставляем более 170 000 международных заказов.
- Географическое покрытие – обслуживание более 220 стран мира и более 10 000 населенных пунктов в России.
- Бренд DHL является всемирно известным. Предлагая доставку DHL на своем сайте, вы повысите доверие к бренду вашего интернет-магазина.

Экспресс-доставка интернет-заказов за границу

- ✓ высокая скорость доставки*: Европа: 1–2 рабочих дня; США, Китай, Австралия: 2–3 рабочих дня;
- ✓ таможенное декларирование в стране отправления и назначения;
- ✓ специальный сервис “On Demand Delivery” дает вашим клиентам выбор из 6 способов получения заказа;
- ✓ возможность оплаты пошлин и сборов в стране назначения за покупателя.

* Приведено транзитное время при отправке из Москвы.

Доставка интернет-заказов по России

Полный перечень услуг для покупателей интернет-магазинов:

- ✓ прием оплаты наличными и банковскими картами;
- ✓ возможность примерки и частичного выкупа;
- ✓ доставка в удобные временные интервалы;
- ✓ прием клиентских возвратов.

DHL Express Russia

Тел.: +7 495 956 10 00

express.dhl.ru

DHL eCommerce Solutions Russia

Тел.: +7 495 961 33 93

logistics.dhl.ru

Свяжитесь с нами уже сегодня и откройте для себя новые возможности для роста вашего бизнеса!



4

Процессы и услуги последней мили

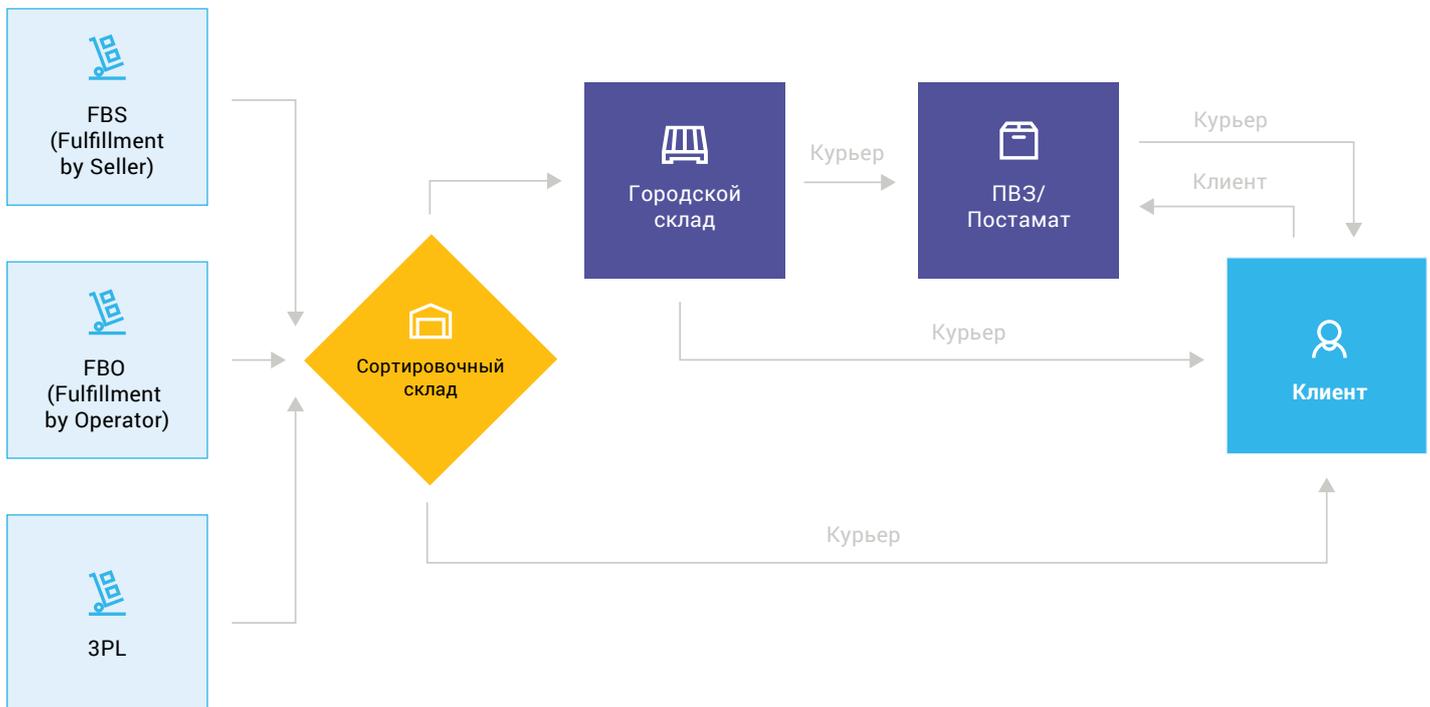




ПРОЦЕССЫ И УСЛУГИ ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ

Участники рынка, которые занимаются последней милей, включают в себя организацию собственной инфраструктуры (курьеры, транспортные средства, складская сеть, ПВЗ и постаматы), взаимодействие с интернет-магазинами или селлерами, взаимодействие с конечными покупателями. В наиболее общем виде процессы последней мили для всех участников рынка, включая маркетплейсы, логистов, собственные службы доставки магазинов может выглядеть следующим образом:

Рисунок 10. Процессы и услуги последней мили



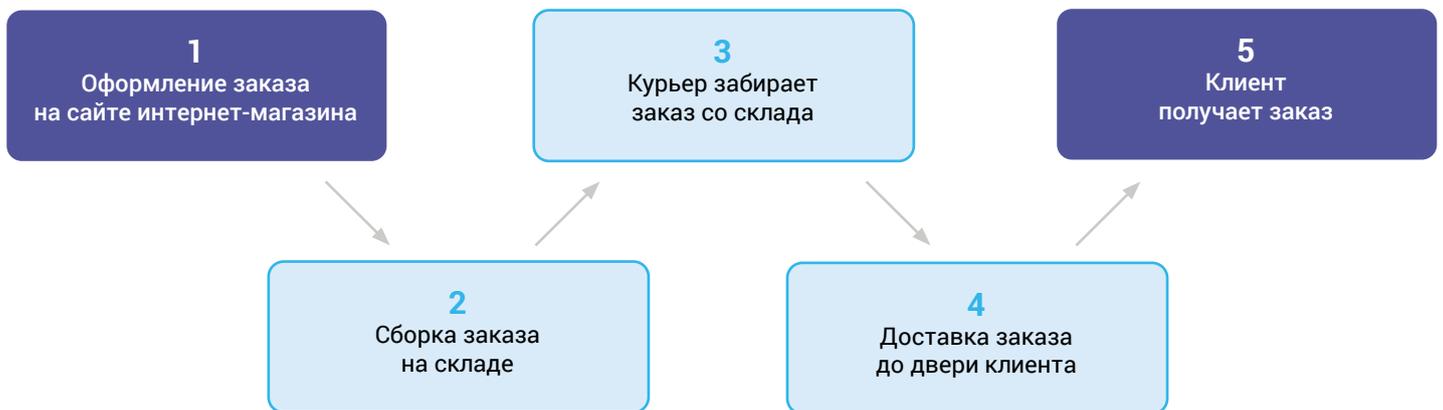
За последний год мы разнообразили логистические схемы. Весной запустили «модели интернет-витрины» Теперь продавцы могут использовать для доставки не только логистику Ozon, но и услуги сторонних перевозчиков (например, Почты России), и даже могут самостоятельно развозить заказы клиентам. Модель витрины позволяет, с одной стороны, выбирать тот вариант логистики, который более удобен и экономически эффективен для продавца. С другой стороны, —выходить на площадку продавцам специфических категорий товаров — это, например, крупногабаритные товары или специализированное оборудование, которые требуют сложной транспортировки и настройки.

Степан Гусамов
директор логистической платформы Ozon



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ

Традиционная доставка до двери



В наиболее простом варианте схема организации последней мили состоит из четырёх участников:

- покупатель,
- интернет-магазин — площадка, на которой покупатель делает заказ,
- склад, на котором хранятся товары интернет-магазина, и где происходит сборка заказа,
- курьерская служба, которая забирает собранный заказ на складе и доставляет его покупателю.

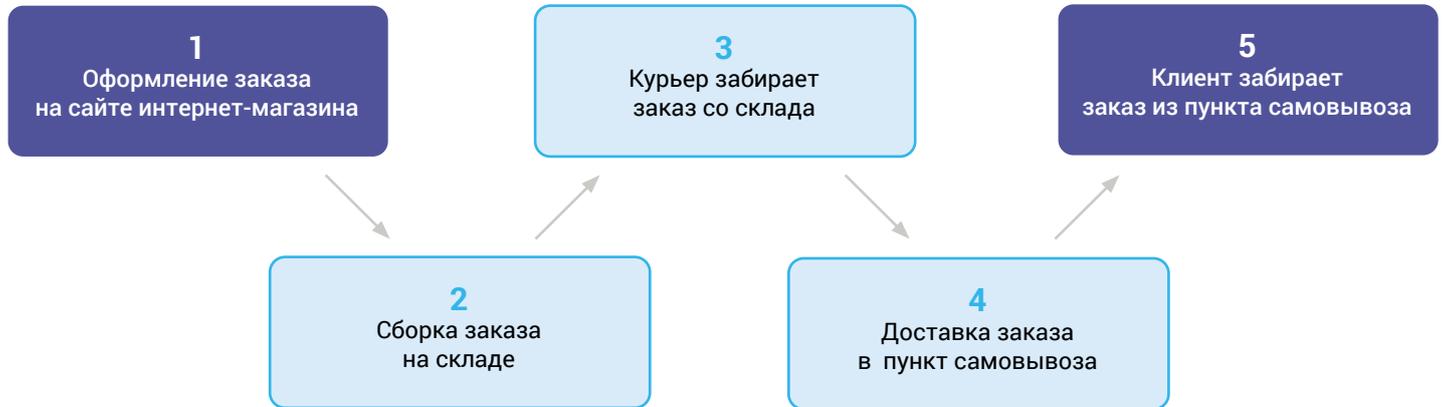
И склад, и курьерская служба в этой схеме могут находиться в структуре интернет-магазина или принадлежать партнёрским компаниям.



У нас есть два типа доставки: у нас часть курьеров — это классические курьеры, которые приезжают грузиться на склад, загружают маршрут свой полностью к себе в автомобиль и едут; и вторая история — это когда курьеры забирают заказы из магазинов, из торговых точек и везут сразу к получателю.

Ольга Древаль
коммерческий директор Dalli

Доставка самовывозом



При дальнейшем развитии доставки в электронной коммерции стала популярна другая схема. Она предполагает, что логистическая служба забирает товар на складе интернет-магазина, но доставляет его не непосредственно покупателю, а в пункт выдачи заказов или постамат. Дальше покупателю нужно самому прийти в это место и забрать свой заказ там. Таким образом появился новый участник: оператор пунктов выдачи или постаматов, то есть та компания, которая управляет сетью или сетями помещений и терминалов, где пользователи могут получить свои заказы. Этим может заниматься как та же компания, которая забирает собранный заказ на складе магазина, так и другая. Кроме того, у магазина могут быть собственные пункты самовывоза.

Несмотря на большую сложность инфраструктуры и затраты на обслуживание ПВЗ и постаматов, такая схема оказывается дешевле для покупателей. В 2019 году ПВЗ и постаматы стали самым популярным каналом доставки.



В части доставки в пункты выдачи заказов растет тренд на мультимодальные и мультифункциональные пункты выдачи. Такой формат пунктов выдачи – драйвер, вызов современности. Удобство заключается в том, что в одной точке можно одновременно выступить частным и корпоративным клиентом – получить или отправить заказ, воспользоваться услугами примерки, частички или отправить заказ своему покупателю. Приходя в такой пункт выдачи, клиент может получить дополнительные услуги, приобрести товар или заказать продукцию.

Мария Зайцева

заместитель генерального директора по коммерции компании «СберЛогистика»

Мы реализуем проекты с постаматами на «средней миле», когда они становятся объектами для хранения небольших объемов заказов с последующей короткой и быстрой доставкой курьером на адрес покупателя. Также сейчас большой популярностью, в том числе из-за локдауна, у нас пользуется модель Ship-from-Store: мы стали больше и чаще забирать заказы непосредственно из офлайн-магазинов брендов и доставлять их покупателям через постаматы и пункты выдачи заказов.

Надежда Романова

CEO PickPoint

Доставка через консолидационный центр



И доставка до двери, и доставка в ПВЗ или постамат могут включать в себя ещё одну или несколько точек — распределительных или консолидационных центров. Они важны при большом количестве разных направлений деятельности. При такой схеме работы заказы или товары с разных складов и от разных заказчиков собираются на общем складе, там сортируются и оттуда развозятся в разные конечные точки — в ПВЗ и постаматы, дарксторы или конечным покупателям.



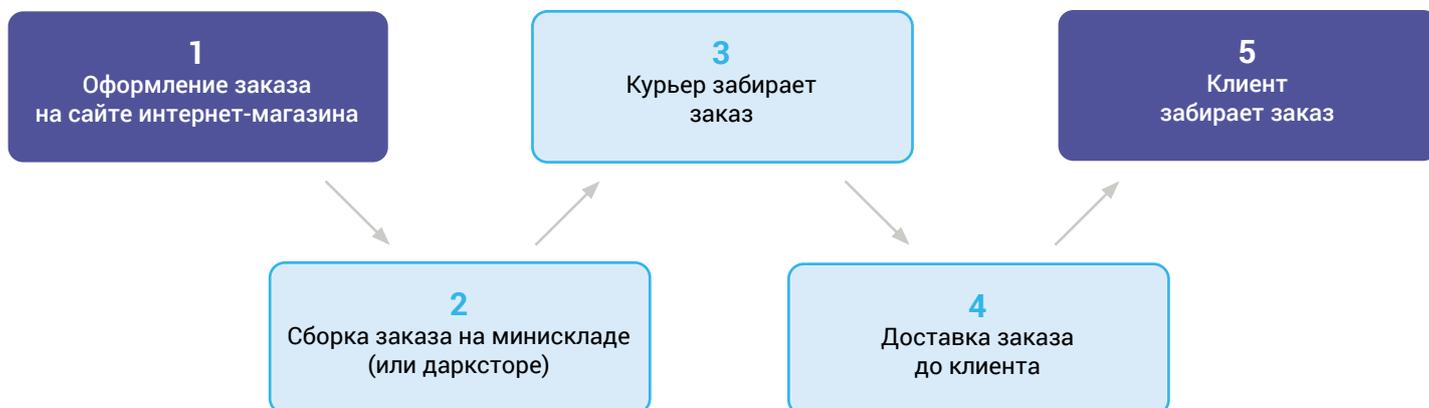
В рамках группы наших компаний действуют несколько компаний с разными направлениями деятельности: у нас есть фулфилмент, курьерская служба, которая обеспечивает курьерские доставки для B2C и для B2B. Мы обслуживаем и доставки документов, грузов, мелких образцов для юридических лиц. Поэтому самая эффективная схема, которую мы для себя нашли — это консолидация всех этих потоков в одной точке, и оттуда выезжают курьеры. Соответственно, туда привозятся все поставки от интернет-магазинов, и в течение ночи производится сортировка по маршрутам, и утром курьеры разбирают свои маршруты и разъезжаются из этой точки — это восток, это район Текстильщики — из этой точки по Москве.

Константин Якунин
генеральный директор ExpressRMS

Мы забираем со склада интернет-магазина определенный объем заказов, который далее проходит распределение на хабе по сателлитам. На сателлитах также происходит обработка и сортировка заказов до магазинов. С помощью попутной логистики «Пятёрочки» мы доставляем посылки в магазины, где уже торговая сеть осуществляет приемку, хранение и выдачу заказов покупателям.

Виталий Дырдасов
управляющий директор 5Post

Короткая миля



В последние годы набирает популярность короткая миля — схема, которая позволяет организовывать срочную доставку с помощью промежуточного места хранения.

Для неё, помимо больших обычных складов интернет-магазина, необходима сеть дарксторов или минискладов, которые будут располагаться в черте города, причём внутри жилых районов. Заказ собирается на одном из этих складов — в зависимости от местоположения покупателя, — а после этого курьеры доставляют его до двери. Вариантом этой схемы является сборка с полок, — когда вместо даркстора используется обычный магазин.



Огромное влияние на экспресс-доставку оказало открытие дарксторов. Правильный даркстор - это когда склад отгрузки находится в одной географической и близлежащей локации к адресу покупателя. Потому что, если у вас склад отгрузки в одном конце города, а доставку вам нужно обеспечить в другой конец города, то ни о каком экспрессе, никаких 2-х часах либо 40...15 минут на доставку речи быть не может. Залог успеха — это широкая географическая локация точек, налаженные процессы по определению оптимальной точки отгрузки, быстрые процессы по подбору и отгрузке товаров из них. Даркстором может служить как специализированный склад хранения, склад магазина или сам магазин, смотря какие есть возможности и ресурсы у компании.

Ольга Крылова
руководитель департамента сервисных услуг Hoff

Доставка по почте



Схема с организацией доставки по почте похожа на доставку в ПВЗ, где в качестве пункта выдачи используется почтовое отделение. Разница заключается в том, что для отправки заказов по почте требуется предпочтовая подготовка — взвешивание, упаковка и оформление документации по правилам Почты России. Эти операции осуществляет сама Почта. Также подобные услуги предоставляют операторы фулфилмента и специальные компании.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ОПЕРАТОРОВ И ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

Интернет-магазины используют три стратегии развития логистики: собственная курьерская служба, аутсорс и комбинирование собственной службы и партнёрских услуг.

Развитие собственных служб доставки — черта крупных игроков. Эксперты отмечают, что для небольших интернет-магазинов создание собственной логистики нецелесообразно. Для развития собственных служб доставки необходимо иметь большой объем заказов, иначе сложно создать качественную службу доставки.

Большие магазины часто выстраивают сложные схемы с участием разных партнёров и собственных служб.



Мы рассчитываем каждую модель доставки на предмет, что выгоднее делать самим или отдать на аутсорс, и принимаем решение по дальнейшим шагам. Например, мы делаем частично экспресс-доставку самостоятельно: особенно там, где можем сделать ее лучше партнеров. Мы оценили, что по нашей модели можно делать в определенном географическом ареале и с более высоким уровнем сервиса. Если при расчете, например, курьерской доставки, мы увидим, что будем делать эффективнее, то перейдем на самостоятельную модель. Здесь есть еще один важный момент: предложения наших партнеров по стоимости аутсорса и уровень сервиса. Если их уровень сервиса будет критически низко падать, и они им фактически не смогут управлять, то нам, конечно, несмотря на лучший тариф придется самостоятельно выстраивать свои мощности, потому что уровень сервиса — особенно значимый критерий, по которому конкурируют все компании.

Руслан Фахртдинов

директор транспортной логистики «Детский мир»

Крупные компании стараются развивать собственные службы доставки в основных городах, но даже они частично отдают объемы на аутсорс в сезон и активно подключают логистические компании в регионах, а малые компании все чаще используют аутсорс, как регулярный ресурс доставки по всей географии.

Александр Воронов

руководитель направления "Внутригородская логистика" CDEK



Сеть последней мили Ozon насчитывает больше 15 тыс. точек выдачи заказов (по состоянию на 30 июня 2021), с нами сотрудничает более 3,5 тыс. курьеров. Причем пункты выдачи заказов и постаматы в этом году мы начали развивать в комплексе. Любой партнер теперь может установить постамат в своей охранной зоне, начать закладывать в него клиентские заказы и получать дополнительно к основному доходу 2,5% от оборота каждого постамата. Сейчас около 30% нашей постаматной сети находится по управлению франчайзи.

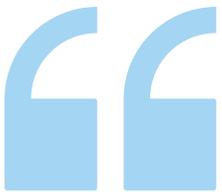
Станислав Кондратьев

директор по логистике и клиентскому сервису Ozon

Наиболее распространённый вариант для маленьких магазинов — это полный аутсорс. Обращение к партнерской доставке важно и нужно в следующих случаях:

- у интернет-магазина нет возможности доставлять товар через конкретный канал доставки, например ПВЗ или постамат;
- интернет-магазин не может доставлять товар в некоторые отдаленные точки страны;
- у интернет-магазина загружена собственная курьерская служба, и она не справляется с потоком заказов.

При сотрудничестве интернет-магазинов и логистических операторов приоритетны требования заказчиков — то есть, интернет-магазинов. Тем не менее у компаний есть свои требования к взаимодействию с интернет-магазинами: например, соблюдение сроков отгрузки, наличие документов на опасные грузы, корректная информация о получателе заказа, возможность быть постоянно на связи, стандартизация упаковки и оформления накладных, маркировка и штрихкодирование товаров. Как правило, все требования направлены на ускорение работы логистов.



Мы сотрудничаем с внешними службами доставки, чтобы клиенты Lamoda могли получить товары даже в самых отдаленных населенных пунктах. Это позволяет оптимизировать расходы: если наши торговые представители будут отвозить заказы на корпоративных автомобилях во все небольшие города и села — стоимость доставки будет существенно выше. Такая ситуация невыгодна ни нам, ни клиентам. Поэтому мы продолжаем развивать партнерскую сеть.

Евгений Городков

руководитель направления собственной доставки Lamoda Express



У нас на сегодняшний день есть две линии поддержки интернет — магазинов: первая линия — это клиентский центр, это 80% обращений типового характера из категории изменить сумму, контактные данные, адрес, время, дату, интервалы, то есть вся операционная деятельность, вторая линия поддержки — это аккаунт-менеджеры, которые ведут клиентов на уровне договоренностей, стратегических или тактических вопросов, мы ведем работу по повышению процентов выкупа или процентов доставляемости совместно с клиентами, разрабатываем стратегию или меняем условия.

Ольга Древаль
коммерческий директор Dalli

Желательно, чтобы заказы (отправления) были идентифицируемыми, в идеале — с этикеткой, которая позволяет считать по штрих-коду заказ, по адресным данным получателя, комментарии к заказу должны быть на этикетку нанесены, чтобы курьер мог использовать их как с точки зрения данных из мобильного приложения, так и с точки зрения информации на самой этикетке.

Константин Якунин
генеральный директор ExpressRMS

Все наши требования к клиенту ограничиваются нашими логистическими и складскими возможностями. Если клиент приходит, и он предлагает нам сделать то, что мы умеем: забрать, принять на склад, распределить на маршрут и отвезти до получателя, то никаких больше требований к нему нет, а дальше ему остается согласиться с тарифом.

Алексей Вайсберг
директор по развитию Logsis

В экосистеме Яндекса есть сервисы, для которых доставка — только часть продукта. Так устроены Еда, Лавка, Маркет. А у нас доставка — это весь продукт, мы занимаемся только ей. Сейчас мы просто предлагаем эффективную «последнюю милю» для бизнеса. Мы не размещаем товары на своей площадке, не помогаем искать клиентов. К нам обращаются, когда нет своих курьеров или их не хватает. Мы помогаем с доставкой мебели, медикаментов, продуктов, игрушек — чего угодно.

Роман Морозов
руководитель сервиса Яндекс.Доставка



ТРЕБОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ К ЛОГИСТАМ

На основе интервью с экспертами мы сформулировали наиболее важные и распространённые требования к партнёрам по логистике.

1 Гибкость и адаптивность

Логистический оператор должен уметь адаптироваться под изменяющиеся условия работы интернет-магазина. При необходимости доставить товар из одной новой локации в другую новую локацию, быть готовым к тому, что поток заказов у интернет-магазина может вырасти вдвое и втрое, и уметь быстро подключать новые ресурсы, быть в постоянном контакте с интернет-магазином.

Интернет-магазины ждут, что логистический оператор будет иметь возможности выхода к нескольким точкам продаж: уметь работать с маркетплейсами, на которых может торговать интернет-магазин, взаимодействовать с «Почтой России», разными пунктами выдачи заказов и постаматами.



Мы ожидаем от логистических компаний разумный баланс уровня сервис-цена, индивидуальный подход к нам как к заказчику и к нашему потребителю. Одним из важнейших требований интернет-магазинов к логистическому аутсорсу является гибкость и адаптивность. Если у нас сильно изменилась товарная матрица и количество заказов, то мы ожидаем, что наш партнер справится с любой товарной матрицей и большим количеством заказов: например, мы сегодня возили только подгузники, а завтра начали возить большие коляски – гибкость и адаптивность заключается в том, что партнер говорит: «да, мы видим, что у вас новый товар и выросло количество заказов, мы сейчас подготовили план действий, наняли дополнительных людей, закупили автомобили и теперь будем успешно доставлять и коляски в том числе». Важно, что они могут это сделать оперативно и эффективно.

Руслан Фахртдинов
директор транспортной логистики «Детский мир»



Клиенту важно, чтобы мы умели осуществлять доставку через разные каналы доставки. Чтобы каждый логистический оператор мог осуществлять и курьерскую доставку, причем желательно по самой широкой географии, чтобы через эту же логистическую компанию он мог доставлять по всей России в пункты выдачи заказов и желательно не в одну сеть, а в несколько разных, чтобы через эту же компанию он мог работать с Почтой России, чтобы через нее же он работал с постаматами и тоже от разных постаматных сетей, и всё это через 3 точки входа, каждая из которых умеет делать некий плюс-минус аналогичный набор сервисов, который как-то отличается по SLA, тарифам и так далее.

Алексей Вайсберг
директор по развитию Logsis

2 Скорость и пунктуальность

Согласно опросу покупателей, проведённому летом 2021 года в рамках исследования срочной доставки, больше половины активных покупателей (тех, кто совершил хотя бы один онлайн-заказ за последний месяц) в течение последнего месяца использовали доставку в тот же день. Представление о том, что такое срочная доставка, меняется¹⁴. Почти половина (48%) покупателей считают срочной доставку в пределах двух часов после заказа. Поэтому скорость доставки – важный критерий, определяющий удовлетворённость логистической компанией. Интернет-магазины хотят, чтобы логистическая компания могла доставить заказ как можно быстрее и чтобы при этом их клиент остался доволен сервисом.



Основное, что требуется всем интернет-магазинам – это, конечно же, скорость, точность доставки и при этом высокий уровень клиентского сервиса, – когда клиент принял заказ, выкупил его и остался при этом доволен.

Евгений Городков
руководитель направления собственной доставки Lamoda

3 Дополнительные услуги

Среди наиболее ожидаемых опций для интернет-магазинов – доступность примерки, частичная выдача, доставка в выходные, возможность оплаты несколькими способами, выбор временного интервала, возможность поменять адрес, выбор точного времени доставки, возможность поменять адрес. Также интернет-магазинам важно, чтобы их клиенты имели возможность управлять заказами без участия оператора. В некоторых случаях наличие дополнительных услуг определяется спецификой товара, например подъём на этаж крупногабаритных товаров.

¹⁴ Исследование Data Insight «Рынок срочной доставки», 2021.



Большая часть нашего ассортимента – это крупногабаритная мебель, поэтому подъем/ занос по умолчанию должен быть, как неотъемлемая часть услуги. Просто доставить и выгрузить мебель у подъезда покупателя – не допустимо. У экипажа должен быть хэлпер (помощник/грузчик) – т.е. сотрудник, который будет помогать водителю/экспедитору заносить крупногабаритную мебель в квартиру/дом покупателя. Второй немаловажный фактор – это сборка в день доставки. Необходимо чтобы несложную по конструктиву мебель водители умели собирать в момент доставки, например диваны.

Ольга Крылова

руководитель департамента сервисных услуг Hoff

Если говорить про города с насыщенной плотностью, в первую очередь про Центральные Федеральные Округа, то доставка в вечернее время становится все более актуальной. У нас процент доставок в вечернее время растет за счет предоставления качественного сервиса благодаря отдельным рейсам. В компаниях, где нет вечерних маршрутов, курьер пытается закончить работу раньше, в 6-7 часов вечера, когда большинство людей еще не вернулись с работы. Если же есть отдельный вечерний маршрут, доставка осуществляется в согласованный интервал. Поэтому доля вечерней доставки у нас значительно возросла за последние 3 года и тенденция роста сохраняется.

Роман Каплин

генеральный директор Dostavka.Guru

4 Работа в разных регионах

Интернет-магазины ждут, что логистическая компания – сама или с помощью заключённых партнёров – обеспечит доставку в разные города и регионы. Для масштабирования компании привлекают к сотрудничеству региональных предпринимателей.



У нас одна из самых больших сетей брендированных пунктов выдачи заказов. Год назад мы усовершенствовали нашу программу поддержки франчайзи, перешли на новую, более справедливую систему вознаграждения и начали усиленно работать над стандартами качества. В результате уже больше 2,5 тыс. предпринимателей по всей стране выбрали нас своими бизнес-партнерами, а больше 70% клиентов выбирают ПВЗ, как основной канал доставки для себя.

Станислав Кондратьев

директор по логистике и клиентскому сервису в Ozon

5 Способность представлять бренд

Важное требование, из-за сложности соблюдения которого многие магазины всё-таки вкладываются в собственную логистику. Курьерская служба осуществляет непосредственный контакт с покупателями, и интернет-магазинам важно, чтобы она могла их представлять. От сотрудников логистической компании ждут не только знания, какой заказ из какого магазина они передают клиенту, но и что они будут носить брендированную одежду и смогут проконсультировать покупателей.



У нас есть разработанный brand book и техническое задание по тому, как должны выглядеть автомобили доставляющие товары Hoff, курьеры на доставке и сборщики мебели. Не менее 70% автопарка должны быть оснащены логотипами нашей компании (брендированный кузов а/м), 100% сотрудников доставки и сборки должны быть в форменной одежде Hoff.

Ольга Крылова

руководитель департамента сервисных услуг Hoff



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОНЕЧНЫМИ ПОКУПАТЕЛЯМИ

Логистическая компания взаимодействует с конечными покупателями тремя способами:

- непосредственный контакт при передаче заказа с сотрудником пункта выдачи или курьером,
- оповещения о статусе заказа и перемещениях курьера,
- разрешение проблем через службу поддержки или горячую линию.

При передаче заказа покупателю всё зависит от людей: курьеров и сотрудников ПВЗ. Поэтому многие логисты и магазины работают только со своими курьерами — по крайней мере, в тех регионах, где это возможно.



У нас заказы по Москве и Московской области курьер забирает в Москве с центрального склада, в Петербурге — аналогично, региональные тоже начинают свой путь отсюда. В Москве, Московской области, Санкт - Петербурге и Ленинградской области «последнюю милю» на аутсорсинг мы не отдаем никому. Нам отдают, а мы — нет.

Денис Воденников
генеральный директор Logsis

Системы информирования клиентов постоянно развиваются. Для этого используются звонки по телефону (с течением времени — всё реже), смски, информация в личном кабинете на сайте или в мобильном приложении, сообщения в различных мессенджерах. Кроме того, особенно при срочной доставке, покупателям важно отслеживать перемещения курьера на карте.

Последнее важное звено в коммуникации с клиентом — работающая служба поддержки. Многие интернет-магазины отмечают, что это одна из распространённых проблем при работе с логистическим партнёром — неспособность службы поддержки решить возникшую проблему и успокоить расстроенного клиента. Отлаживание этих процедур со стороны логистов — ещё одно ближайшее направление развития.



Для обратной связи мы используем Customer Service Index. CSI – это эмоциональная обратная связь клиентов, получателей и корпоративных клиентов о том, как мы выполнили свою услугу, будь то самовывоз из отделения или постамаат, или курьер. Мы не просто отслеживаем динамику, но и разбираем все жалобы, работаем над тем, чтобы не было повторений. У всех региональных сотрудников и менеджеров в штаб-квартире есть KPI, связанный с качеством, с обратной связью от клиентов по оценке нашего сервиса. Ну, а если говорить о том, что еще мы измеряем: совместно с корпоративными клиентами мы оцениваем долю выкупа, смотрим, как наше качество, наш продукт по доставке влияет на желание получателей выкупать или не выкупать определенные товары.

Леонид Зондберг

коммерческий директор бизнес-направления Электронная Коммерция «Почта России»

В среднесрочной перспективе рынок доставки будет представлять из себя множество децентрализованных независимых участников, работающих на базе единых стандартов и технологической платформы. Все будут интегрированы со всеми.

Игорь Шиянов

генеральный директор ООО «Мастер Деливери»



Надежная доставка для интернет-магазинов



Единая служба доставки для интернет-магазинов:
в отделения, курьером, в отделения Почты России.



Отправка заказов в день подключения.
Просто зарегистрируйтесь на сайте boxberry.ru



Широкая география: все регионы России, Казахстан,
Армения, Беларусь, Киргизия.



Оперативное перечисление денежных средств:
ежедневно, еженедельно, подекадно.



Удобный личный кабинет и API-сервисы. Модули
для популярных CMS.

Простое подключение в личном кабинете на сайте boxberry.ru



ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ ХОТЯТ ПРОЗРАЧНОСТИ НА «ПОСЛЕДНЕЙ МИЛЕ»

«Последняя миля» — самый близкий к конечному получателю этап логистики. Во многом именно от него зависит то впечатление, которое останется у клиента от покупки в интернет-магазине. Поэтому логисты стараются учесть здесь и требования ритейлеров, и ожидания потребителей от сервиса. Какой стала «последняя миля» сейчас, рассказывает директор службы доставки Vohberry Вадим Ибрагимов.



Около трети продавцов сейчас не готовы платить за дополнительные услуги при курьерской доставке. Они ожидают, что все сервисные опции будут включены в стандартный пакет.

Большинство клиентов в Москве и Санкт-Петербурге ожидают доставку до адреса на следующий день после заказа. Этот срок считается стандартным, но есть тренд на его сокращение. У Vohberry, например, срок доставки по Москве — от 12 часов: заказы, преданные на московский терминал до 23:00, отправляются к получателям уже на следующее утро.

В Москве и Санкт-Петербурге доставка осуществляется ежедневно, при этом клиенту предоставляется возможность выбора коротких интервалов. Так, у Vohberry в столице курьеры работают ежедневно с 09:00 до 22:00, а в Санкт-Петербурге в будние дни — с 10:00 до 22:00, в выходные — с 10:00 до 20:00. Клиент может выбрать для себя удобный интервал, минимальный составляет 3 часа.

Самовывоз из отделений

Рост этого вида доставки — устойчивый тренд последних лет. Он очень быстро восстановился после локдауна. Это удобный способ доставки для тех, кто не хочет ждать курьера. В регионах его популярность растет за счёт доступной цены. Учитывая то, что сроки доставки в пункты выдачи, сейчас достаточно короткие, курьерская доставка теряет преимущество и в скорости.

Курьерская доставка

По данным Vohberry, большинство интернет-магазинов используют сторонние курьерские службы. Это касается доставки как в регионы, так и по Москве и Санкт-Петербургу. При этом порядка 70% онлайн-ритейлеров подключают сразу несколько логистических партнеров для транспортировки товаров в регионы России.

Сети самовывоза активно растут. Так, у Vohberry сейчас уже порядка 4250 точек во всех регионах России. Заметны две тенденции при увеличении покрытия. В крупных и средних городах пункты выдачи открываются в разных районах, чтобы обеспечить максимальную шаговую доступность для покупателей. География же присутствия прирастает зачастую отдаленными или небольшими населенными пунктами. Это связано с тем, что в основном большие и средние города давно включены в сети. В целом такой подход закрывает потребность клиентов в недорогой доставке и в наличии в шаговой доступности пунктов выдачи, что позитивно сказывается на количестве выкупаемых заказов.

Важные детали

Одним из самых важных критериев качественной доставки сегодня остается соблюдение сроков. Региональные покупатели готовы ждать дольше, чем столичные, но они рассчитывают на указанное время, и просрочка здесь не менее критична, чем в Москве. У Vohberry сейчас более 95% заказов доставляется в заявленные сроки.

Независимо от способа доставки, интернет-магазинам на этапе «последней мили» важен сервис: все больше ритейлеров используют частичную выдачу, подключают возвраты, отмечают как преимущество доброжелательность персонала (курьеров и операторов в пунктах выдачи).

Предприниматели хотят простоты информационного обмена и прозрачного пути следования посылки, особенно в самом его конце. Для этого логисты «прокачивают» собственные IT-продукты. Vohberry предоставляет клиентам возможность отслеживать заказы и управлять ими как в личном кабинете, так и по API. Готовые решения Vohberry для интернет-магазинов позволяют автоматизировать взаимодействие со службой доставки, контролировать посылки, документы и финансы. Наличие собственного IT-подразделения внутри компании позволяет модифицировать IT-продукты под запросы интернет-магазинов и проводить доработки существующих сервисов на основании клиентского опыта.

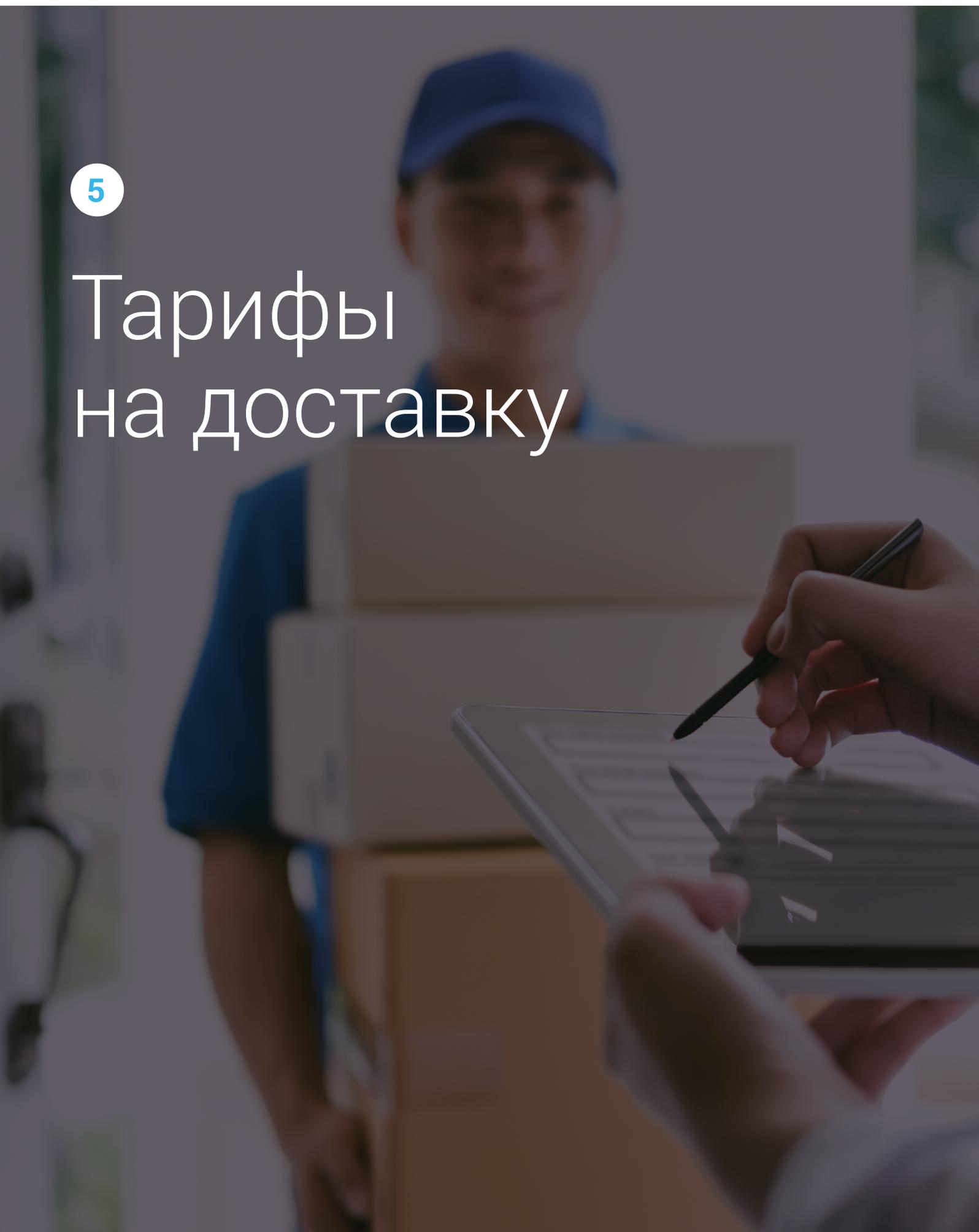
Перспективы

В краткосрочной перспективе самовывоз продолжит рост и станет наиболее востребованным способом доставки в регионах. Такая конкуренция подстегнет трансформацию сервиса курьерской доставки: она будет ускоряться, а интервалы постепенно уменьшатся до столичных. В долгосрочной перспективе доля курьерской доставки заметно вырастет в крупных городах, где сейчас активно развивается доставка продуктов на дом. При этом оба способа должны будут соответствовать все более высоким ожиданиям клиентов. То, что раньше было преимуществом, станет стандартом обслуживания.

Логисты в таких условиях будут больше тяготеть к партнерствам на разных уровнях, усиливать IT-команды и развивать сервис.

5

Тарифы на доставку





ТАРИФЫ НА ДОСТАВКУ

Чтобы сравнить стоимость доставки у разных компаний, мы взяли открытые тарифы (то есть без применения каких-либо скидок) и рассчитали стоимость отправки для трёх разных посылок с типичными характеристиками по двум направлениям и с помощью двух разных каналов доставки:



1. Небольшая дорогая посылка (например, электроника).
Вес: 215 г, габариты: 76.8x165.3x9.4 мм, цена – 22 000.
2. Крупногабарит (например, мебель).
Вес: 39 кг, габариты: 600x950x450 мм, цена: 9 000.
3. Средняя посылка без дополнительных условий доставки (например, одежда или игрушки).
Вес: 1,5 кг, габариты: 300x350x100 мм, цена: 1 500.



Направления: по Москве (внутри МКАД), Москва – Новосибирск.



Каналы доставки: до двери и в ПВЗ (самовывоз).

Доставка в пункты выдачи заказов обходится потребителям дешевле, чем доставка до двери.

Дешевле всего забирать крупногабаритные товары из терминалов транспортных компаний – однако этой возможностью пользуются скорее бизнесы, для конечных покупателей это неудобно.

Среди компаний, тарифы которых мы изучили, отправлять небольшие дорогие товары до двери оказалось выгоднее всего через компанию 4biz, а в ПВЗ – через B2CPL. Наиболее низкие тарифы на доставку крупногабарита до двери – у On-Time и B2CPL. Доставлять обычные посылки до двери дешевле всего через 4biz и Достависта, а в пункты выдачи – через Pickpoint и Voberry.

Таблица 1. Тарифы на доставку в черте Москвы

Компания	Посылка 1: электроника		Посылка 2: крупногабарит		Посылка 3: одежда	
	до двери	ПВЗ	до двери	ПВЗ	до двери	ПВЗ
Медиана, рублей	316	201	1791	1248	283	194
4biz	53%	81%			59%	78%
B2CPL	67%	45%			80%	
Boxberry	106%	117%			82%	69%
CDEK	87%	67%	128%	178%	112%	85%
Dalli	79%				103%	
Dostavka.Guru	84%	72%			90%	142%
DPD в России	148%	176%	64%	32%	159%	134%
Grastin	73%				88%	
Gtd			88%	127%		
Hermes	268%				93%	
IML	225%	362%			122%	142%
Major	307%	455%			343%	471%
On-time	87%	77%			97%	80%
PickPoint		82%				88%
Pony Express			120%			
Top Delivery	84%	83%	75%	100%	103%	100%
ГлавДоставка			131%	94%		
Деловые линии			109%			
Достависта	94%				68%	
КСЭ	128%	132%	100%		143%	137%
ПЭК	358%	425%			310%	294%
СберЛогистика	113%	133%			91%	87%
Фокс-Экспресс	127%				201%	
Яндекс. Доставка			72%			

Зеленым цветом выделены тарифы ниже медианы,
красным цветом — тарифы выше медианы.

Таблица 2. Тарифы на доставку из Москвы в Новосибирск

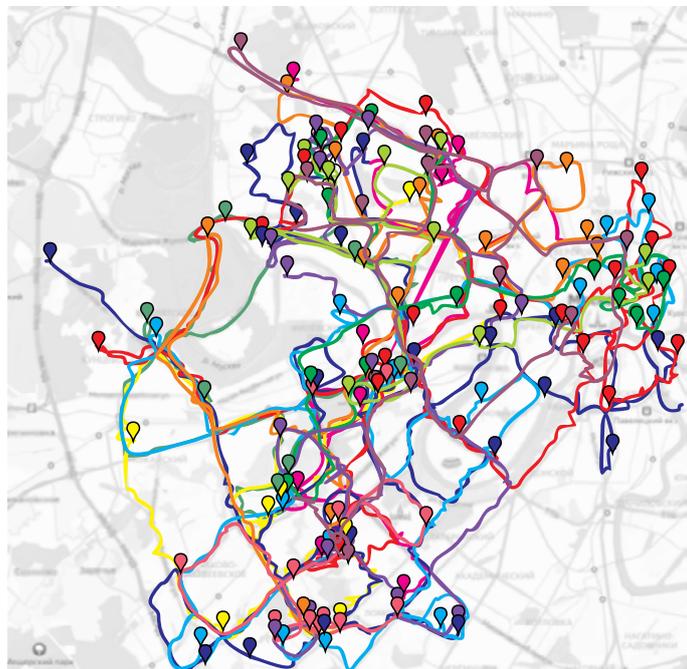
Компания	Посылка 1: электроника		Посылка 2: крупногабарит		Посылка 3: одежда	
	до двери	ПВЗ	до двери	ПВЗ	до двери	ПВЗ
Медиана, рублей	730	600	2635	2223	482	513
B2CPL	51%		22%		83%	
Boxberry	73%	63%			89%	54%
CDEK	100%	98%	88%	91%	199%	158%
Dostavka.Guru	49%	42%	100%	109%	53%	69%
DPD в России	102%	102%	87%	82%	164%	122%
Hermes	148%				80%	
IML	109%	119%			100%	78%
Major	242%	184%	103%	86%	367%	216%
PickPoint		41%				58%
Top Delivery	34%		38%		52%	
КСЭ	137%	140%	242%	270%	208%	164%
ПЭК	187%	191%	119%	121%	224%	168%
СберЛогистика	69%	60%			85%	51%
Фокс-Экспресс	88%		442%		270%	

Зеленым цветом выделены тарифы ниже медианы,
красным цветом — тарифы выше медианы.



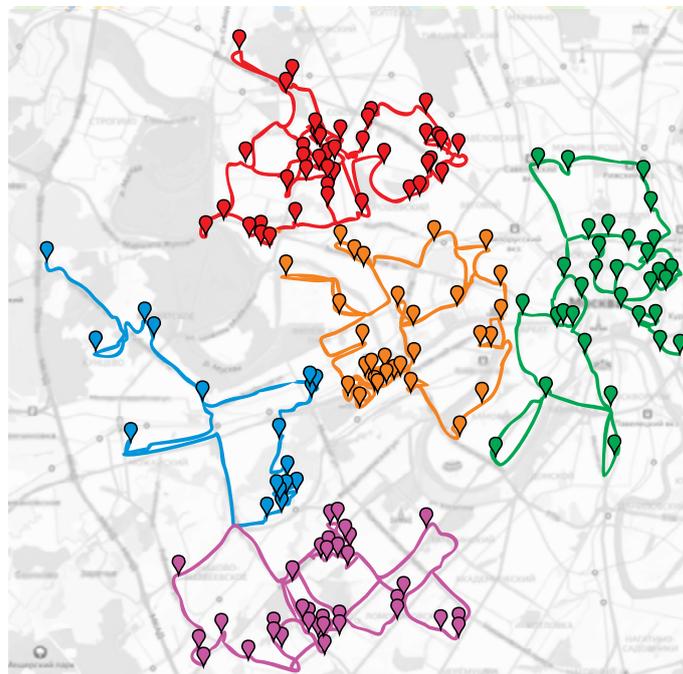
ПРЯМИКОМ

Кейс интернет-магазина



Собственная маршрутизация
магазина

- 19 курьеров
- 1647 км общий пробег



Алгоритмы маршрутизации
и группировки Прямиком

- 5 курьеров
- 900 км общий пробег

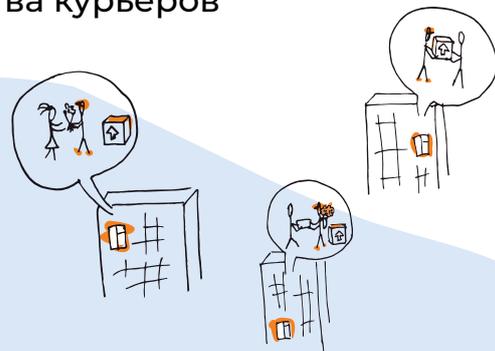
Результаты

45%

уменьшение
общего пробега

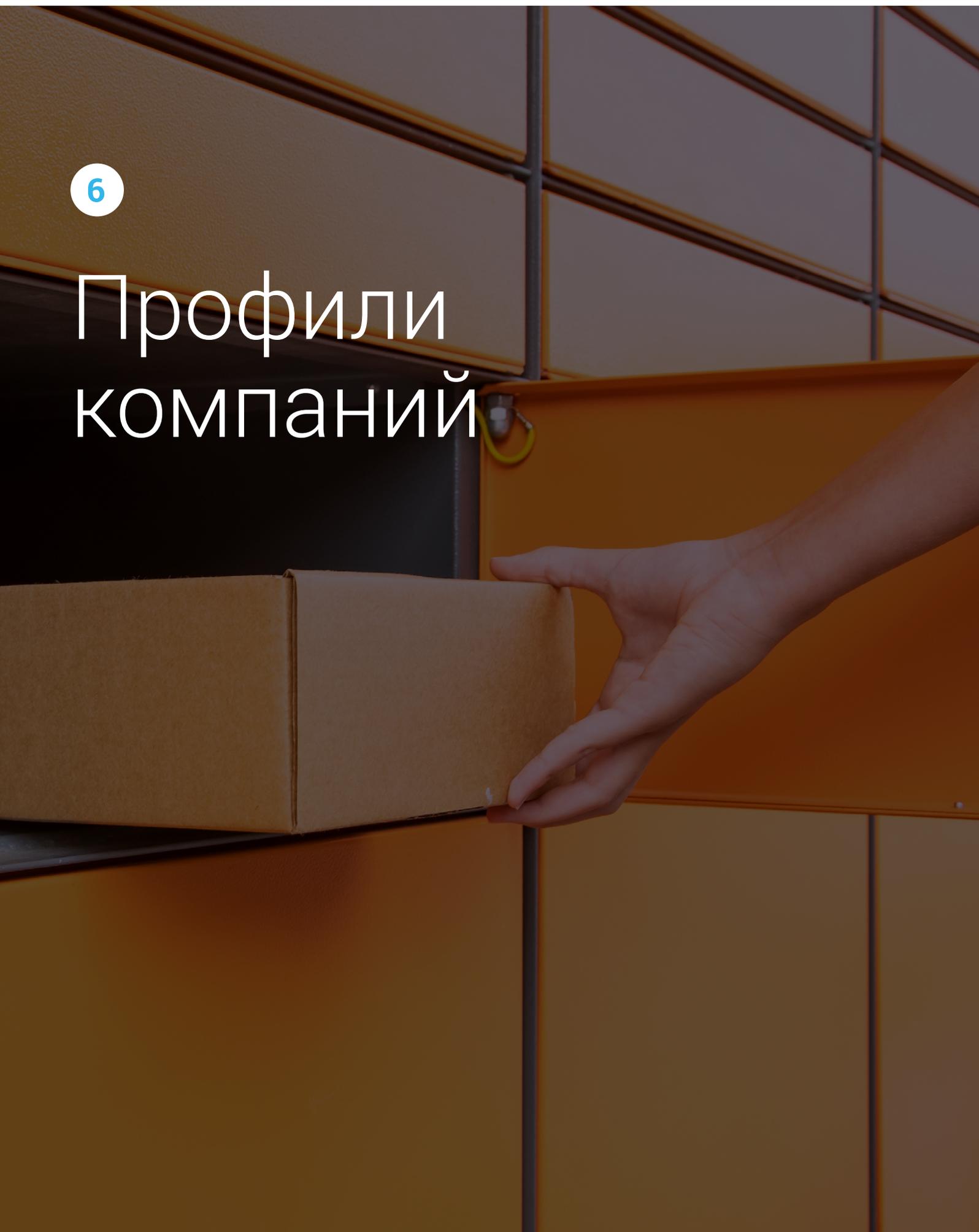
74%

сокращение
количества курьеров



6

Профили компаний





ХАРАКТЕРИСТИКИ СЛУЖБ ДОСТАВКИ

В исследование включены карточки 24 служб доставки. В них представлена подробная информация о каждой компании:

- общие данные о компании (описание деятельности, ссылка на сайт и почту для интернет-магазинов, процент выкупаемости и год основания направления);
- модели ценообразования;
- основные каналы доставки;
- регионы, в которые доставляет компания;
- места, откуда курьер забирает заказ;
- предлагаемые клиенту дополнительные услуги;
- стоимость стандартной доставки по Москве;
- товарные категории, с которыми работает служба доставки;
- информация о маркетплейсах, с которыми работает компания;
- IT-сопровождение.

В каждом из пунктов указана информация, которая наиболее интересна интернет-магазинам при выборе логистического оператора.

Товарные категории

Важно понимать, есть ли у оператора опыт работы с определенной товарной категорией, особенно если подразумевается какая-либо специфика — необходимы лицензии, специальная упаковка, температурный режим.

Все проанализированные компании работают с косметикой и парфюмерией, одеждой и обувью, товарами для детей и товарами для дома. Сложнее всего найти компанию, которая занимается доставкой крупной бытовой техники.

Таблица 3. Товарные категории в логистике

Товарная категория	Доля операторов, которые работают с ней прямо сейчас
мелкая бытовая техника	100%
одежда и обувь, аксессуары (в том числе детские)	100%
товары для детей (кроме детской одежды и обуви), игрушки	100%
товары для дома	100%
канцтовары, товары для офиса	96%
косметика, парфюмерия	96%
техника для дома и портативная электроника (ТВ, компьютеры, смартфоны, аудиовидео)	96%
украшения, часы	96%
интим-товары	92%
книги	92%
сувениры, подарки	92%
товары для дачи	92%
товары для спорта, туризма, рыбалки и охоты	92%
диски с играми, кино, музыкой	88%
инструменты	88%
товары для животных	88%
товары для хобби и рукоделия	88%
лекарства, товары для здоровья	83%
автозапчасти и автоэлектроника	79%
музыкальные инструменты	79%
продукты питания	79%
товары для ремонта и строительства (кроме инструментов)	71%
товары для курения	58%
шины и диски	58%
мебель	54%
крупная бытовая техника	46%

Таблица 4. Товарные категории, с которыми работают службы доставки

Есть клиент	4biz	5Post	B2CPL	Boxberry	CDEK	Dalli	Dostavka.Guru	DPD в России
Автозапчасти и автоэлектроника			+	+	+	+	+	+
Крупная бытовая техника			+		+	+	+	+
Мелкая бытовая техника	+	+	+	+	+	+	+	+
Диски с играми, кино, музыкой	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструменты	+		+	+	+	+	+	+
Интим-товары		+	+	+	+	+	+	+
Канцтовары, товары для офиса	+	+	+	+	+	+	+	+
Книги	+	+	+	+	+	+	+	+
Косметика, парфюмерия	+	+	+	+	+	+	+	+
Лекарства, товары для здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+
Мебель	+		+	+	+	+	+	+
Музыкальные инструменты	+	+		+	+	+	+	+
Одежда и обувь, аксессуары	+	+	+	+	+	+	+	+
Продукты питания	+	+	+	+	+			
Сувениры, подарки	+	+	+	+	+	+	+	+
Техника для дома и электроника	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для дачи	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для детей	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для дома	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для животных	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для курения			+		+	+	+	+
Товары для ремонта и строительства	+		+	+	+	+	+	+
Товары для спорта и туризма	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для хобби и рукоделия	+	+	+	+	+	+	+	+
Украшения, часы	+	+	+	+	+	+	+	+
Шины и диски	+		+		+	+	+	+

ПРОДОЛЖЕНИЕ Таблица 4. Товарные категории, с которыми работают службы доставки

Есть клиент	Express RMS	FulEx	GarantBox	Grastin	Hermes Russia	Logsis	PickPoint	Pony Express	SDT	Take'nGo
Автозапчасти и автоэлектроника	+	+	+	+	+	+	+			+
Крупная бытовая техника						+			+	
Мелкая бытовая техника	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Диски с играми, кино, музыкой			+	+	+	+	+	+	+	+
Инструменты		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Интим-товары	+	+	+	+	+	+	+		+	+
Канцтовары, товары для офиса		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Книги		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Косметика, парфюмерия		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Лекарства, товары для здоровья	+		+	+		+	+	+	+	
Мебель						+		+	+	
Музыкальные инструменты			+	+	+	+	+	+		+
Одежда и обувь, аксессуары	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Продукты питания	+	+	+	+		+	+	+		+
Сувениры, подарки		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Техника для дома и электроника	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для дачи		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для детей	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для дома	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для животных		+	+	+	+	+	+	+	+	
Товары для курения	+			+	+				+	+
Товары для ремонта и строительства		+	+		+			+	+	
Товары для спорта и туризма		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Товары для хобби и рукоделия		+	+	+	+	+	+	+	+	
Украшения, часы		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Шины и диски					+	+		+		

ПРОДОЛЖЕНИЕ Таблица 4. Товарные категории, с которыми работают службы доставки

Есть клиент	Курьерист	Мастер Деливери	Почта России	Сберлогистика	Чекбокс	Яндекс.Доставка
Автозапчасти и автоэлектроника		+	+	+	+	+
Крупная бытовая техника		+	+	+		+
Мелкая бытовая техника	+	+	+	+	+	+
Диски с играми, кино, музыкой		+	+	+	+	+
Инструменты		+	+	+	+	+
Интим-товары	+	+	+	+	+	+
Канцтовары, товары для офиса	+	+	+	+	+	+
Книги		+	+	+	+	+
Косметика, парфюмерия	+	+	+	+	+	+
Лекарства, товары для здоровья	+	+	+	+		+
Мебель		+	+			+
Музыкальные инструменты		+	+	+	+	+
Одежда и обувь, аксессуары	+	+	+	+	+	+
Продукты питания	+	+	+	+	+	+
Сувениры, подарки		+	+	+	+	+
Техника для дома и электроника		+	+	+	+	+
Товары для дачи		+	+	+	+	+
Товары для детей	+	+	+	+	+	+
Товары для дома	+	+	+	+	+	+
Товары для животных		+	+	+	+	+
Товары для курения		+	+		+	+
Товары для ремонта и строительства		+	+	+	+	+
Товары для спорта и туризма		+	+	+	+	+
Товары для хобби и рукоделия		+	+	+	+	+
Украшения, часы	+	+	+	+	+	+
Шины и диски		+	+	+	+	+

Модели ценообразования

Среди опрошенных нами компаний распространены несколько моделей ценообразования:

- оплата за каждый доставленный заказ (с учетом ограничений по габаритам и весу),
- оплата за один килограмм веса посылки,
- пакетный тариф с фиксированной стоимостью определенного количества заказов,
- комбинированные тарифные сетки, как с фиксированной стоимостью доставки, так и с оплатой за сложность и расстояние.

Регионы доставки

Ключевой показатель, от которого зависит, с какими регионами магазин сможет работать.

Таблица 5. Логистические операторы по регионам доставки

	Мск и МО	СПб и ЛО	ЦФО	СЗФО	ПФО	ЮФО	СКФО	УФО	СФО	ДФО
4biz	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5Post	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
B2CPL	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Boxberry	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
CDEK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Dalli	+	+								
Dostavka.guru	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
DPD в России	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Express RMS	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
FulEx	+									
GarantBox	+	+	+	+	+		+	+	+	+
Grastin	+	+								
Logsis	+	+								
PickPoint	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Pony Express	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
SDT	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Take'n'Go	+									
Курьерист	+	+								
Мастер Деливери	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Почта России	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Сберлогистика	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Каналы доставки

Большинство логистических операторов работают со всеми каналами — до двери, в ПВЗ и постаматы, Почтой России.

Таблица 6. Логистические операторы по каналам доставки

	Курьером до двери	В ПВЗ	В постаматы	Почтой России	Из ПВЗ до двери
4biz	+	+	+	+	
5Post		+	+		
B2CPL	+	+	+	+	+
Boxberry	+	+	+	+	+
CDEK	+	+	+	+	+
Dalli	+	+	+		
Dostavka.guru	+	+		+	
DPD в России	+	+	+		
Express RMS	+	+	+	+	
FulEx	+	+	+	+	
GarantBox	+	+			+
Grastin	+	+		+	
Logsis	+				
PickPoint		+	+		+
Pony Express	+	+	+	+	+
SDT	+	+	+	+	+
Take'n'Go	+				
Курьерист	+			+	
Мастер Деливери	+	+	+		+
Почта России	+	+	+	+	+
Сберлогистика	+	+	+	+	+
Чекбокс	+				
Яндекс.Доставка	+				+

Дополнительные услуги

Самые распространенные дополнительные услуги — бесконтактная доставка, примерка, возможность поменять адрес и доставка в выходные.

Наименее представленной дополнительной услугой является выбор точного времени доставки.

Кроме того, логистические компании добавляли в анкету другие дополнительные услуги: смена типа доставки, доставка до маркетплейсов, премиальная доставка, продление срока хранения товара, доставка с ограничением возраста 18+, реверс документов и так далее.

Рисунок 12. Дополнительные услуги логистических операторов, %



Помимо этих услуг некоторые компании предлагают смену типа доставки, премиальную доставку, продление срока хранения товара, доставку с ограничением возраста 18+.

Таблица 7. Дополнительные услуги у логистических операторов

	4biz	5Post	B2CPL	Boxberry	CDEK	Dalli	Dostavka Guru	DPD
Выбор временного интервала	+		+	+	+	+	+	+
Выбор точного времени доставки				+	+			
Срочная доставка			+	+	+	+	+	
Доставка крупногабарита			+	+	+	+	+	+
Доставка в выходные	+		+	+	+	+	+	+
Примерка	+	+	+	+	+	+	+	+
Упаковка			+	+	+	+	+	+
Бесконтактная доставка	+		+	+	+	+	+	+
Оплата при доставке	+	+	+	+	+	+	+	+
Частичный возврат			+	+	+	+	+	+
Подъем на этаж тяжелых грузов	+		+	+	+	+	+	+
Возможность поменять адрес	+	+	+	+	+	+	+	+

	Express RMS	FulEx	GarantBox	Grastin	Logsis	PickPoint	Pony Express	SDT
Выбор временного интервала	+	+	+	+	+	+	+	+
Выбор точного времени доставки	+		+			+	+	+
Срочная доставка	+	+	+	+	+	+	+	+
Доставка крупногабарита		+	+	+	+		+	+
Доставка в выходные	+	+	+	+	+	+	+	+
Примерка		+	+	+	+		+	+
Упаковка	+	+			+		+	+
Бесконтактная доставка	+	+	+	+	+	+	+	+
Оплата при доставке	+	+	+	+	+	+	+	+
Частичный возврат	+	+	+	+	+		+	+
Подъем на этаж тяжелых грузов	+	+	+		+		+	+
Возможность поменять адрес	+		+	+	+	+	+	+

ПРОДОЛЖЕНИЕ Таблица 7. Дополнительные услуги у логистических операторов

	Take'nGo	Курьерист	Мастер Деливери	Почта России	Сберлогистика	Чекбокс	Яндекс.Доставка
Выбор временного интервала	+	+	+	+	+	+	+
Выбор точного времени доставки	+		+	+	+		+
Срочная доставка	+	+	+	+	+	+	+
Доставка крупногабарита			+	+	+		+
Доставка в выходные	+	+	+	+	+	+	+
Примерка	+	+		+	+	+	
Упаковка				+	+		
Бесконтактная доставка	+	+	+	+	+	+	+
Оплата при доставке		+	+	+	+	+	+
Частичный возврат	+	+	+	+	+	+	
Подъем на этаж тяжелых грузов			+	+	+		+
Возможность поменять адрес	+	+	+	+	+	+	+

Сотрудничество с маркетплейсами

Маркетплейсы стремятся найти новые методы для оптимизации собственной работы, одной из важных составляющих этого является взаимовыгодное сотрудничество логистических операторов и маркетплейсов. Среди проанкетированных компаний наиболее интенсивное сотрудничество — с четырьмя маркетплейсами: Wildberries, Ozon, СберМегаМаркет и Яндекс.Маркет. CDEK, кроме того, что является логистическим оператором, имеет собственный маркетплейс.

Таблица 8. Сотрудничество логистических операторов с маркетплейсами

	5Post	B2CPL	Boxberry	CDEK	Dostavka Guru	DPD	Express RMS	FulEx
Wildberries		+			+	+	+	+
Ozon		+	+		+	+	+	+
Яндекс.Маркет	+			+	+	+	+	+
AliExpress	+			+	+	+	+	+
СберМегаМаркет	+		+	+	+	+	+	+
Lamoda			+		+	+	+	+
Kupivip							+	+
CDEK.Маркет				+			+	

	Grastin	Logsis	PickPoint	Pony Express	SDT	Почта России	Сберлогистика	Яндекс. Доставка
Wildberries	+			+	+	+	+	+
Ozon	+			+	+	+		+
Яндекс.Маркет	+		+	+	+	+	+	+
AliExpress			+		+	+	+	
СберМегаМаркет		+	+		+	+	+	
Lamoda			+	+		+		
Kupivip			+			+		
CDEK.Маркет								
Детский мир		+	+			+		



ПРОФИЛИ КОМПАНИЙ

4biz.....	85	Hermes Russia.....	97
5Post.....	86	Logsis.....	98
B2CPL.....	87	PickPoint.....	99
Boxberry.....	88	Pony Express.....	100
CDEK.....	89	SDT.....	101
Dalli.....	90	Take'n'Go.....	102
Dostavka.Guru.....	91	Курьерист.....	103
DPD в России.....	92	Мастер Деливери.....	104
ExpressRMS.....	93	Почта России.....	105
FulEx.....	94	Сберлогистика.....	106
GarantBox.....	95	Чекбокс.....	107
Grastin.....	96	Яндекс.Доставка.....	108



4biz.ru
ssn2@4biz.ru

Служба доставки для интернет-магазинов и омниканального ритейла. Мы умеем работать и с московскими покупателями, и с региональными. Плюсы - плотная сеть доставки, привлекательная цена, быстрый возврат средств, стабильно высокое качество в течение всего года, быстрая доставка в регионы, персональный менеджер.

📅 Год основания: **2013**

👤 Выкупаемость: **97,3%**

📦 Модель ценообразования:
 – **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
 – **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьеров (для магистралей)

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✗ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	от 125 рублей ПВЗ от 219 рублей курьер
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	от 125 рублей ПВЗ от 208 рублей курьер
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	от 125 рублей ПВЗ от 186 рублей курьер
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	от 125 рублей ПВЗ от 169 рублей курьер
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	от 125 рублей ПВЗ от 169 рублей курьер

Работа с маркетплейсами

n/a



5Post — это логистический сервис, который доставляет заказы из интернет-магазинов и маркетплейсов на кассы и в постаматы в магазинах «Пятерочка».

fivepost.ru
Fivepost@x5.ru

📅 Год основания: **2019**

👤 Выкупаемость:
98,2%

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ❌ Курьером до двери
- ✅ В ПВЗ
- ✅ В постаматы
- ❌ Почтой России
- ❌ Из ПВЗ до двери
- ✅ На кассы магазинов «Пятерочка»

Регионы доставки

- ✅ Москва и МО
- ✅ Санкт-Петербург и ЛО
- ✅ ЦФО
- ✅ СЗФО
- ✅ ПФО
- ✅ ЮФО
- ✅ СКФО
- ✅ УФО
- ❌ СФО
- ❌ ДФО

Места забора заказов

- ✅ Собственный склад
- ✅ Склады партнёров
- ✅ Наш сортировочный центр
- ✅ Сортировочный центр партнёров
- ❌ Непосредственно из магазина
- ❌ От производителя товара
- ❌ Из даркстора

Технологии

- ✅ API
- ✅ Личный кабинет для клиентов
- ✅ Мобильное приложение
- ❌ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🌿 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ❌ Выбор временного интервала
- ❌ Выбор точного времени доставки
- ❌ Смена типа доставки
- ❌ Срочная доставка
- ❌ Доставка крупногабарита
- ✅ Доставка в выходные
- ❌ Примерка
- ❌ Упаковка
- ✅ Бесконтактная доставка и получение в постамате
- ✅ Оплата при доставке
- ❌ Частичный возврат
- ❌ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✅ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	от 165 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	от 165 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	от 165 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	от 148,5 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами





Логистический оператор, осуществляющий доставку по всей России, фулфилмент и колл-центр для B2B и B2C компаний в электронной коммерции.

b2cpl.ru
sales@b2cpl.ru

Год основания: **2008**

Выкупаемость: **91,5%**

Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✓ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка, доставка день в день
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	✗
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	210 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	155-180 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	135-155 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	120-135 рублей

Работа с маркетплейсами

WILDBERRIES

OZON



boxberry.ru

С 2010 года работает на российском рынке доставки. В России около 4250 отделений в 678 городах, курьерская доставка в 1600 населенных пунктах. Экспорт в страны СНГ (Казахстан, Беларусь, Киргизия, Армения), США и Европу. Предпочтовая обработка грузов, клиентские возвраты, все виды выдачи, IT-продукты для автоматизации работы интернет-магазина. Доставка посылок для физических лиц. Бесплатный возврат товаров в британский интернет-магазин Asos. Партнер по доставке «ВКонтакте», Avito, «Юлы», «Ярмарки Мастеров» и других площадок.

📅 Год основания: **2010**

👤 Выкупаемость: **97%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**
- **Пакетный тариф**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✓ Смена типа доставки
- ✗ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка, возврат документов
- ✓ Бесплатная упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка, доставка 18+
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес
- ✓ SMS-оповещение

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	190 рублей ПВЗ 290 рублей курьер
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	190 рублей ПВЗ 290 рублей курьер
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	190 рублей ПВЗ 290 рублей курьер
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	190 рублей ПВЗ 280 рублей курьер
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	190 рублей ПВЗ (возможны индивидуальные условия) 270 рублей курьер

Работа с маркетплейсами

OZON

lqmoda

СБЕР
МЕГА МАРКЕТ



cdek.ru

Международная логистическая компания CDEK — единственная в России, которая развивается по модели франчайзинга. Представлена более чем 3000 офисами в 25+ странах мира, имеет 26 собственных филиалов. CDEK — один из крупнейших партнеров компаний Аэрофлот и S7. Охватывает все группы доставки, является одним из лидеров в отрасли B2C в России. Осуществляет более 300 000 доставок ежедневно.

📅 Год основания: **2000**

👤 Выкупаемость: **95%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✗ Контроль местоположения курьера
- ✓ Курьерский робозвонок

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✓ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес
- ✓ Реверс документов при доставке
- ✓ Фото документов получателя
- ✓ Электронный архив сканов подписи получателей
- ✓ Доставка с ограничением возраста 18+
- ✓ Оформление документов при доставке электронной подписью на экране смартфона

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	355 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	345 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	345-335 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	335-320 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами





dalli-service.com
sale@dalli-service.com

Курьерская служба, специализирующаяся на доставке заказов e-commerce в Москве и Санкт-Петербурге, а также в Московской и Ленинградской областях. Ответственный подход к логистике и безукоризненное качество — неизменные ориентиры компании с 2013 года.

📅 Год основания: **2013**

👤 Выкупаемость: **96,7%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Пакетный тариф с фиксированной стоимостью определённого количества заказов**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✗ ЦФО
- ✗ СЗФО
- ✗ ПФО
- ✗ ЮФО
- ✗ СКФО
- ✗ УФО
- ✗ СФО
- ✗ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет клиента и личный кабинет покупателя
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	290 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	225 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	210 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	185 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	специальный тариф

Работа с маркетплейсами

n/a



3PL оператор для интернет-магазинов.

dostavka.guru
sale@dostavka.guru

📅 Год основания: **2015**

👤 Выкупаемость: **84,5%**

- 📦 Модель ценообразования:
- **Оплата за каждый доставленный заказ**
 - **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
 - **Тариф в зависимости от количества заказов**
 - **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера
- ✓ Трекинг заказов

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	149 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	149 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	149 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	149 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	149 рублей

Работа с маркетплейсами





dpd.ru
ecom.dpd.ru

DPD в России — крупнейший в России коммерческий логистический оператор, предлагающий все варианты доставки: курьерскую, получение в пункте выдачи или постамате. Сеть пунктов DPD Pickup насчитывает 5000+ точек в 800+ городах РФ. Клиентам предлагается доставка в 35 000 населенных пунктов России и стран ЕАЭС, а также по 200 странам мира. Благодаря сервису Predict покупатели интернет-магазинов заранее знают дату доставки.

📅 Год основания: **1991**

👤 Выкупаемость: **95%**

📦 Модель ценообразования:
– **Оплата за каждый доставленный заказ**
– **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери
- ✓ Ship from Store

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✗ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🌿 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✓ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	от 215 руб. без НДС
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	от 215 руб. без НДС
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	от 215 руб. без НДС
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	от 215 руб. без НДС
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	от 215 руб. без НДС

Работа с маркетплейсами





www.expressrms.ru
sale@expressrms.ru

ExpressRMS – фулфилмент-оператор, который интегрирован с курьерской службой, оказывающий весь спектр услуг для интернет-магазинов и компаний дистанционной торговли по приему товаров от поставщиков, хранению, комплектации заказов, подготовке для отправки в службы доставки, а также на площадки маркетплейсов Wildberries, Ozon, Яндекс.Маркет, СберМегаМаркет и др. как по схеме FBX, так и по схеме FBS.

📅 Год основания: **2013**

👤 Выкупаемость: **94%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✗ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✗ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	315 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	315 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	299 рублей за 5 кг
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	280 рублей за 5 кг
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	Индивидуально

Работа с маркетплейсами





fulex.pro

Служба доставки и фулфилмент для интернет-магазинов. В нашем распоряжении полностью оборудованный склад класса "А", собственный автопарк, штат курьеров. Доставку по Москве и Области мы осуществляем собственными мощностями, доставку в любой населённый пункт Российской Федерации - силами наших партнёров.

Год основания: **2019**

Выкупаемость: **96%**

Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- ✉ автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✗ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✗ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	190 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	

Работа с маркетплейсами



KUPIVIP.RU



garantbox.ru
office@garantbox.ru

Сервис срочной курьерской доставки для бизнеса и частных лиц. Основное направление работы - экспресс-доставка в день заказа внутри города, но есть возможность заказать междугороднюю доставку. География представительств насчитывает 22 региона в РФ и странах СНГ. Основным принципом работы компании является оказание услуг на высоком уровне.

📅 Год основания: **2016**

👤 Выкупаемость: **7%**

📄 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Пакетный тариф с фиксированной стоимостью определённого количества заказов**
- **Разработанная тарифная сетка, как с фиксированной стоимостью доставки, так и с оплатой за сложность и расстояние**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✗ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✗ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✗ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✗ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	140–500 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	140–500 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	140–450 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	140–340 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	140–290 рублей

Работа с маркетплейсами

n/a



Логистический оператор, занимающийся курьерской доставкой для интернет-магазинов.

grastin.ru
msk@grastin.ru
spb@grastin.ru

📅 Год основания: **2012**

👤 Выкупаемость: **96%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Пакетный тариф с фиксированной стоимостью определённого количества заказов**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✗ ЦФО
- ✗ СЗФО
- ✗ ПФО
- ✗ ЮФО
- ✗ СКФО
- ✗ УФО
- ✗ СФО
- ✗ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✗ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✗ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	от 230 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	от 230 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	от 170 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами

WILDBERRIES OZON Яндекс Маркет



Логистический оператор и федеральная сеть пунктов выдачи Hermes Russia

www.hermesrussia.ru
8 (800) 3509543

📅 Год основания: **2009**

👤 Выкупаемость: **90%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✗ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✗ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	235 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	235 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	235 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	235 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	235 рублей

Работа с маркетплейсами

n/a



Логистический оператор для интернет-магазинов.
Доставка по всей России с 4-часовыми интервалами.

logsis.ru
info@logsis.ru

📅 Год основания: **2015**

👤 Выкупаемость: **98%**

📦 Модель ценообразования:
– **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✗ В ПВЗ
- ✗ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✗ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✗ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	330 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	270 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	230 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	210 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	180 рублей

Работа с маркетплейсами





pickpoint.ru
new@pickpoint.ru

PickPoint – логистический сервис полного цикла для доставки заказов из интернет-магазинов через сеть из более 14 000 постаматов и пунктов выдачи заказов на август 2021 года. PickPoint предоставляет весь пул сервисов от «первой мили» – этапа получения заказов со склада интернет-магазина, фулфилмент-оператора или из офлайн-магазинов ритейлера и до «последней мили» – выдачи онлайн-заказа получателю в каждом регионе России. Сервис PickPoint представлен в более 750 населенных пунктах, уникальная база пользователей насчитывает 14 млн человек.

📅 Год основания: **2010**

👤 Выкупаемость: **94%**

📦 Модель ценообразования:
– **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**

Каналы доставки

- ❌ Курьером до двери
- ✅ В ПВЗ
- ✅ В постаматы
- ❌ Почтой России
- ✅ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✅ Москва и МО
- ✅ Санкт-Петербург и ЛО
- ✅ ЦФО
- ✅ СЗФО
- ✅ ПФО
- ✅ ЮФО
- ✅ СКФО
- ✅ УФО
- ✅ СФО
- ✅ ДФО

Места забора заказов

- ✅ Собственный склад
- ✅ Склады партнёров
- ✅ Наш сортировочный центр
- ✅ Сортировочный центр партнёров
- ✅ Непосредственно из магазина
- ✅ От производителя товара
- ✅ Из даркстора

Технологии

- ✅ API
- ✅ Личный кабинет для клиентов
- ✅ Мобильное приложение
- ✅ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✅ Выбор временного интервала
- ✅ Выбор точного времени доставки
- ❌ Смена типа доставки
- ✅ Срочная доставка
- ❌ Доставка крупногабарита
- ✅ Доставка в выходные
- ❌ Примерка
- ❌ Упаковка
- ✅ Бесконтактная доставка
- ✅ Оплата при доставке
- ✅ Частичный возврат
- ❌ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✅ Возможность поменять адрес
- ✅ Продлить срок хранения

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	165 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	165 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	150 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	135 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	120 рублей

Работа с маркетплейсами





ponyexpress.ru

Универсальный логистический оператор. 28 лет компания успешно реализует проекты в области почтовых услуг и экспресс-доставки, грузоперевозок и складской логистики, динамично развивает трансграничное и мультимодальное направление, специализируется на создании промышленных решений для разных секторов экономики.

📅 Год основания: **1992**

👤 Выкупаемость: **97%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**
- **Пакетный тариф**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✗ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✗ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✗ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка, возврат документов
- ✓ Бесплатная упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка, доставка 18+
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес
- ✓ SMS-оповещение

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	450 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	450 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	450 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	450 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	450 рублей

Работа с маркетплейсами

WILDBERRIES

OZON

Я Маркет

lamoda



Сервис внутригородской курьерской экспресс-доставки.

takengo.ru
sales@takengo.ru

📅 Год основания: **2016**

👤 Выкупаемость: **XX%**

📦 Модель ценообразования:
– **Оплата за каждый доставленный заказ**
– **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✗ В ПВЗ
- ✗ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✗ Санкт-Петербург и ЛО
- ✗ ЦФО
- ✗ СЗФО
- ✗ ПФО
- ✗ ЮФО
- ✗ СКФО
- ✗ УФО
- ✗ СФО
- ✗ ДФО

Места забора заказов

- ✗ Собственный склад
- ✗ Склады партнёров
- ✗ Наш сортировочный центр
- ✗ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✗ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	375 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	375 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами

n/a



courierist.ru
info@courierist.ru

Курьерская служба доставки день в день, оказывающая услуги интернет-магазинам в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде. Компания обеспечивает доставку в день заказа как с единого склада, так и из розничных магазинов. При доставке предоставляется полный спектр услуг - от частичного выкупа до фискализации продаж и приёма оплаты банковскими картами.

📅 Год основания: **2014**

👤 Выкупаемость: **99%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✗ В ПВЗ
- ✗ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✗ ЦФО
- ✗ СЗФО
- ✗ ПФО
- ✗ ЮФО
- ✗ СКФО
- ✗ УФО
- ✗ СФО
- ✗ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	295 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	295 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	295 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	285 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	275 рублей

Работа с маркетплейсами

n/a



pochta.ru

АО «Почта России» — крупнейший федеральный почтовый и логистический оператор страны, входит в перечень стратегических предприятий Российской Федерации. Почта России — лидер российского рынка логистики для электронной коммерции. На сегодняшний день доставкой Почтой пользуются крупнейшие компании интернет-торговли: Оператор доставляет посылки по каждому адресу страны: до 42 000 почтовых отделений по всей России или курьерами на дом в 11 400 населенных пунктов. В 2020 г. компания доставила 334,6 млн посылок.

📅 Год основания: **2002**

👤 Выкупаемость: **94%**

📦 Модель ценообразования:
– **Оплата за физический вес посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера
- ✓ Виджет пунктов выдачи и стоимости доставки
- ✓ Интеграция с популярными CMS

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🌿 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ SMS-оповещение
- ✓ Объявленная ценность
- ✓ Курьерский сбор
- ✓ Бесконтактная доставка, доставка 18+
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Бесплатная упаковка
- ✓ Доставка возврата
- ✓ Опись вложения
- ✓ Легкий возврат
- ✓ Проверка комплектности
- ✓ Предпочтовая подготовка
- ✓ Уведомление о вручении

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	100 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	100 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	100 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	100 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами





SAAS-платформа для управления доставками на последней миле

masterdelivery.ru
partners@masterdelivery.ru

📅 Год основания: **2020**

👤 Выкупаемость: **93%**

- 📦 Модель ценообразования:
- **Оплата за каждый доставленный заказ**
 - **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
 - **Оплата за километраж**
 - **Спецусловия**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✗ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✗ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✗ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📷 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✓ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✗ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	индивидуально
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами

n/a



sberlogistics.ru
help@sblogistica.ru

Федеральная логистическая компания Экосистемы Сбера предоставляет полный комплекс логистических услуг для частных и корпоративных клиентов, включая доставку курьером, через постаматы и пункты приема и выдачи посылок, а также грузоперевозки, складские услуги и фулфилмент.

📅 Год основания: **2019**

👤 Выкупаемость: **93%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждое отправление в зависимости от направления доставки, веса и габаритов посылки**
- **Скидки за объём**
- **Пакетное предложение**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🌿 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧰 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки (доставка "по запросу клиента" или on demand)
- ✗ Смена типа доставки
- ✗ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✗ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	205 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	205 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	205 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	185 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	165 рублей

Работа с маркетплейсами





zao-sdt.ru
sales@dsserv.ru

СДТ (Сервис Дистанционной Торговли) — крупнейший фулфилмент-оператор. Компания оказывает весь спектр услуг для eCommerсе: прием товаров от поставщиков, ответственное хранение товаров, обработка заказов, доставка и услуга самовывоза, отгрузка заказов в Почту России и курьерские компании, прием платежей и обработка возвратов.

📅 Год основания: **2010**

👤 Выкупаемость: **XX%**

📦 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за килограмм веса посылки**
- **За операции**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы
- ✓ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✓ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✓ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✗ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 💿 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🔧 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✓ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✓ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес
- ✓ Международная доставка

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки

Работа с маркетплейсами



✓ чекбокс

Платформа экспресс доставки.

checkbox.ru
 adelya@checkbox.ru
 (Аделя Акбаш, менеджер по развитию)
 +7 926 120 04 057

📅 Год основания: **2019**

👤 Выкупаемость: **не раскрывают**

📦 Модель ценообразования:
 – **Фиксированная оплата за каждый заказ со скидкой за объём**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✗ В ПВЗ
- ✗ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✗ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✗ ЦФО
- ✗ СЗФО
- ✗ ПФО
- ✗ ЮФО
- ✗ СКФО
- ✗ УФО
- ✗ СФО
- ✗ ДФО

Места забора заказов

- ✗ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✗ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 🚗 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🎸 инструменты
- ♂ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍴 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✗ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✗ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✓ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✓ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес
- ✓ Бесплатное страхование заказа

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	400 рублей
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	400 рублей
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	300-375 рублей
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	200-275 рублей
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	150-200 рублей

Работа с маркетплейсами

n/a

Я Доставка

delivery.yandex.ru

Яндекс.Доставка помогает бизнесу быстро отправлять заказы клиентам. Основная услуга — экспресс-доставка по городу: покупатель получает посылку через час-два после того, как оформил заказ. Курьер забирает посылку в среднем за 10 минут, и доставку можно отследить в реальном времени прямо с телефона. С Яндекс.Доставкой работает 20 000 компаний и более 100 000 предпринимателей. Мы проектируем сервис так, чтобы одинаково хорошо встраиваться в рабочие процессы малого бизнеса и крупных сетей.

📅 Год основания: **2019**

👤 Выкупаемость: **100%**

📄 Модель ценообразования:

- **Оплата за каждый доставленный заказ**
- **Оплата за каждый заказ со скидкой за объём**
- **Пакетный тариф с фиксированной стоимостью определённого количества заказов**
- **Оплата за килограмм веса посылки**

Каналы доставки

- ✓ Курьером до двери
- ✗ В ПВЗ
- ✗ В постаматы
- ✗ Почтой России
- ✓ Из ПВЗ до двери

Регионы доставки

- ✓ Москва и МО
- ✓ Санкт-Петербург и ЛО
- ✓ ЦФО
- ✓ СЗФО
- ✓ ПФО
- ✓ ЮФО
- ✓ СКФО
- ✓ УФО
- ✓ СФО
- ✓ ДФО

Места забора заказов

- ✗ Собственный склад
- ✓ Склады партнёров
- ✗ Наш сортировочный центр
- ✓ Сортировочный центр партнёров
- ✓ Непосредственно из магазина
- ✓ От производителя товара
- ✓ Из даркстора

Технологии

- ✓ API
- ✓ Личный кабинет для клиентов
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Контроль местоположения курьера

Товарные категории

В настоящий момент есть клиенты в категориях:

- 📦 автозапчасти и автоэлектроника
- 📺 крупная бытовая техника
- 📺 мелкая бытовая техника
- 📀 диски с играми, кино, музыкой
- 🔧 инструменты
- ♂️ интим-товары
- 📁 канцтовары, товары для офиса
- 📖 книги
- 💄 косметика, парфюмерия
- 🏠 лекарства, товары для здоровья
- 🛋️ мебель
- 🎵 музыкальные инструменты
- 👕 одежда и обувь, аксессуары
- 🍷 продукты питания
- 🎁 сувениры, подарки
- 📺 техника для дома и портативная электроника
- 🏡 товары для дачи
- 👶 товары для детей
- 🏠 товары для дома
- 🐾 товары для животных
- 🔥 товары для курения
- 🏠 товары для ремонта и строительства
- 🚴 товары для спорта и туризма
- 🧩 товары для хобби и рукоделия
- 💎 украшения, часы
- 🛞 шины и диски

Дополнительные услуги

- ✓ Выбор временного интервала
- ✓ Выбор точного времени доставки
- ✗ Смена типа доставки
- ✓ Срочная доставка
- ✓ Доставка крупногабарита
- ✓ Доставка в выходные
- ✗ Примерка
- ✗ Упаковка
- ✓ Бесконтактная доставка
- ✓ Оплата при доставке
- ✗ Частичный возврат
- ✓ Подъем на этаж тяжелых грузов
- ✓ Возможность поменять адрес
- ✓ Заказ курьера с термосумками
- ✓ Возможность проставлять несколько точек забора груза
- ✓ Курьер, работающий с тяжелым грузом

Стоимость доставки по Москве (для посылки весом 5 кг)

Для любого магазина	индивидуально
Для магазина с не более чем 10 заказами в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого 10–100 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого 100–1000 заказов в сутки	индивидуально
Для магазина, у которого больше 1000 заказов в сутки	индивидуально

Работа с маркетплейсами

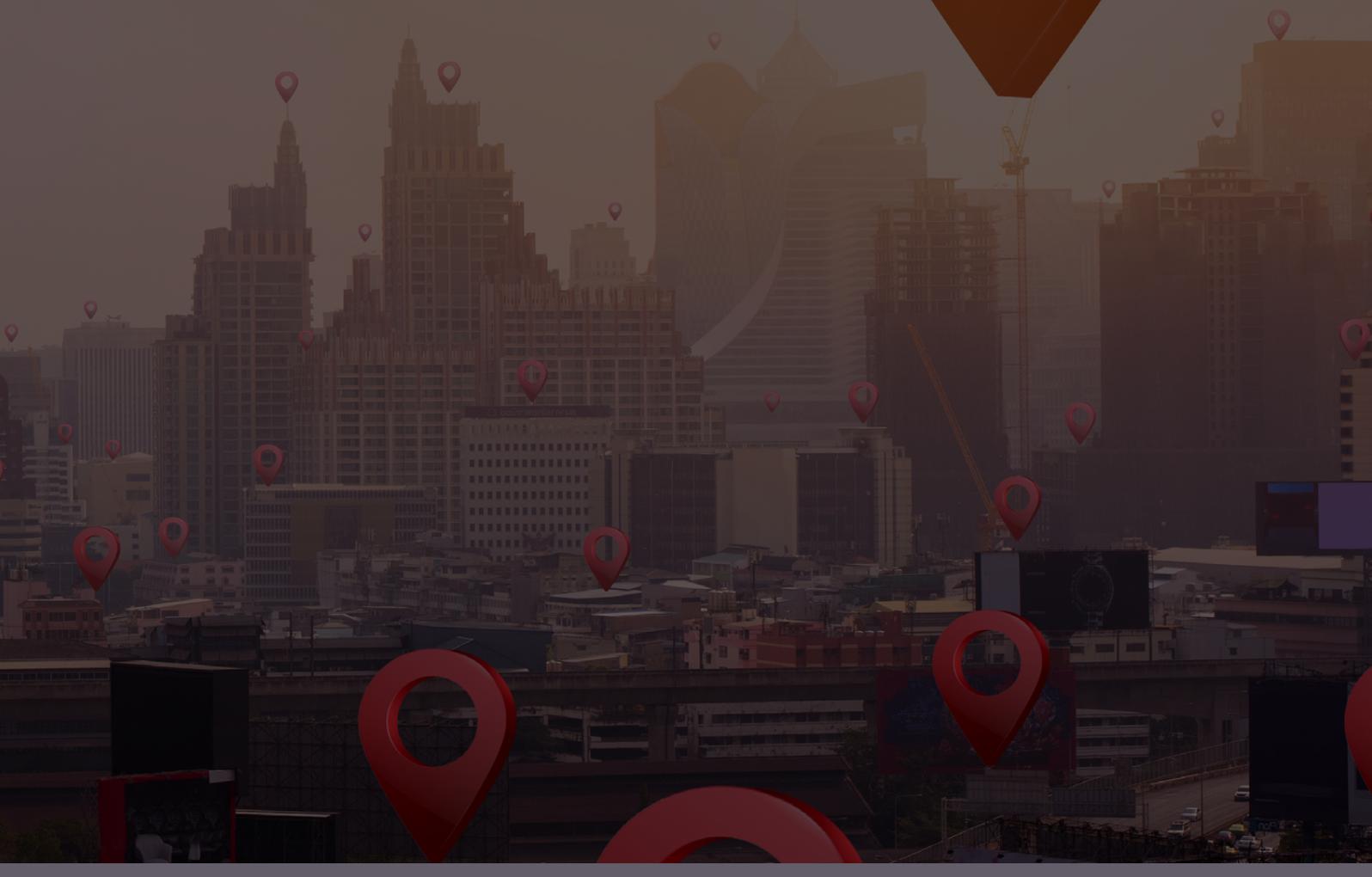
WILDBERRIES

OZON

Я Маркет

7

Методология исследования





МЕТОДОЛОГИЯ

Один из источников, на основе которых построено исследование последней мили, – это база данных служб доставки. База служб доставки включает в себя следующую информацию: контакты для связи, наличие специальных предложений для интернет-магазинов, регионы работы и информацию о наличии тарифов на сайте. Для того, чтобы та или иная служба доставки попала в нашу базу данных, мы применили следующие критерии:

1. Службы доставки должны иметь предложения по «последней миле» для интернет-магазинов или с площадок объявлений,
2. Они должны работать с конечными покупателями

Кроме того, в базу данных могут быть включены фулфилмент-операторы, если у них есть возможность оформить доставку без предоставления других услуг, вроде хранения товара на складе и т.д.

Для того чтобы удостовериться в надежности полученной базы данных, мы обзвонили каждую службу доставки и уточнили актуальную информацию. В ходе обзвона часть компаний исключалась из выборки в силу разных причин: прекратили работу, не работают с интернет-магазинами, не осуществляют деятельность в Москве или Санкт-Петербурге и т.д. Обзвон гарантирует, что в выборку попадут только те компании, которые нам нужны.

В базу данных включена информация с актуальными телефонными контактами организации, ссылка на сайт, информация о регионах доставки и информация о наличии тарифов на доставку на сайте.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР ИССЛЕДОВАНИЯ

Прямиком — служба доставки онлайн-заказов для магазинов, ресторанов, маркетплейсов и частных лиц. Проект компании Мастер Деливери.

Прямиком — молодой амбициозный международный проект, который делает доставку на последней миле быстрой, выгодной и предсказуемой.

Прямиком доставляет мультикатегорийные заказы разных форматов в любом количестве и объеме. Сервис использует собственную технологическую платформу с предиктивным алгоритмом, который заранее прогнозирует, где и сколько курьеров потребуется. Снижение стоимости доставки достигается за счет группировки заказов разных категорий и равномерной загрузки курьеров в течение всего дня.

Цель Прямиком — стать оператором первого выбора в России по доставке на последней миле к 2023 году.

Сервис доставки Прямиком запущен в 2021 году и работает по модели франчайзинга. По состоянию на июнь 2021 года представлен в 100+ городах России, включая Москву и Санкт-Петербург, а также в Риме. К концу 2021 года планируется расширение до 150 российских городов и продолжение международной экспансии.



ПАРТНЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

С 2010 года работает на рынке доставки. Сейчас региональная сеть Vohberry насчитывает 4000 отделений в 650 городах. Услуга курьерской доставки предоставляется в 1600 населённых пунктах.

Vohberry доставляет товары российских и зарубежных интернет-магазинов, посылки физических лиц. Компания осуществляет бесплатный возврат товаров в британский интернет-магазин Asos, а также является партнером по доставке социальной сети «ВКонтакте», Avito, «Юлы», «Ярмарки Мастеров» и других площадок-классифайдов. В 2020 году Vohberry запустила доставку в страны СНГ: Казахстан, Беларусь, Киргизию.

Компания обеспечивает интернет-магазинам быстрое подключение и оперативный перевод денег за выданные заказы, бесплатно предоставляет готовые it-решения для интеграции. Vohberry занимается предпочтительной обработкой: оформлением документов и упаковкой грузов, отслеживанием наложенного платежа и возвратов, при необходимости розыском и переадресацией отправок. Обработка грузов на терминале для отправки почтой занимает не более 24 часов.

Более 6700 российских и зарубежных интернет-магазинов регулярно отправляют заказы с Vohberry.



Компании DHL Express и DHL eCommerce Solutions входят в группу Deutsche Post DHL и, обладая всеми преимуществами бренда DHL, предлагают клиентам передовые технологии и качественные решения в области международной экспресс-доставки и электронной торговли.



В сфере электронной торговли выбор логистического партнера играет исключительную роль. Доставка является единственной возможностью для личного взаимодействия между интернет-магазином и клиентом и всегда запоминается покупателю. Крайне важно, чтобы процесс отправки заказов и их доставки клиентам был максимально удобным. Компания DHL, являясь международным лидером в области логистики и экспресс-доставки, способна обеспечить поддержку всего процесса для покупателей интернет-магазинов.

Клиентами DHL являются десятки тысяч интернет-магазинов по всему миру, для которых ежедневно доставляются более 170 000 международных заказов. Сеть DHL охватывает более 220 стран мира. Широкая география доставки «от двери до двери» по России и всему миру и передовые логистические решения позволяют интернет-магазинам выходить на рынок международной онлайн-торговли и доставлять заказы клиентам быстро и просто.

PickPoint – логистический сервис полного цикла для доставки заказов из интернет-магазинов через сеть из более 14 000 постаматов и пунктов выдачи заказов на август 2021 года. PickPoint предоставляет весь пул сервисов от «первой мили» – этапа получения заказов со склада интернет-магазина, фулфилмент-оператора или из офлайн-магазинов ритейлера и до «последней мили» – выдачи онлайн-заказа получателю в каждом регионе России. Сервис PickPoint представлен в более 750 населенных пунктах, уникальная база пользователей насчитывает 14 млн человек. Через сеть PickPoint доставляют заказы своим покупателем более 10 000 онлайн-ритейлеров. Платформа PickPoint построена на базе собственных ИТ-решений, и включает в себя постаматы PickPoint, «Халва» и 5Post. Через систему PickPoint доступны пункты выдачи заказов «Ростелеком», VoxBerry, Pick-UP.ru, сети магазинов Westfalika, салоны «Мегафон», «Ситилинк», «Мультифото» и другие.



АО «Почта России» — лидер российского рынка логистики для электронной коммерции и крупнейший федеральный почтовый и логистический оператор. Выручка компании в 2020 году составила 211 млрд рублей.



На сегодняшний день доставкой Почтой пользуются крупнейшие компании интернет-торговли: Wildberries, OZON, «Детский Мир», «Яндекс.Маркет», AliExpress Россия, iHerb, Avon и другие. Свыше 35 000 активных корпоративных клиентов пользуются услугами доставки Почты России: до 42 000 почтовых отделений по всей России или курьерами на дом в 11 400 населенных пунктов.

В 2020 г. компания доставила 334,6 млн заказов. Средний срок доставки по всей стране снизился до 3,7 дней. За счёт запуска электронной оферты для компаний электронной торговли Почта России сократила время подключения к своим услугам до 30 минут и полностью перевела его в онлайн. Особую популярность в 2020 году приобрёл сервис для интернет-магазинов «Лёгкий возврат», позволяющий покупателям возвращать товары, доставленные любым способом легко и в любом отделении почтовой связи. Развитие цифровых интерфейсов получило высокую оценку у клиентов-получателей — свыше 30 000.000 человек установили мобильное приложение Почты России со средней оценкой в 4.8 баллов из 5 в Apple Store и Google Play.

[Годовой отчёт Почты России.](#)

СберЛогистика – федеральная логистическая компания Экосистемы СберБанка предоставляет полный комплекс логистических услуг для частных и корпоративных клиентов, включая доставку курьером, через постаматы и пункты приема и выдачи посылок, а также грузоперевозки, складские услуги и фулфилмент.



Компания располагает собственной инфраструктурой на базе отделений СберБанка, собственными курьерской службой, автопарком и складами класса «А» в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Ростове-на-Дону и Владивостоке. Общая площадь складских помещений – более 130 000 м². Сеть постаматов и пунктов выдачи заказов СберЛогистики по всей России составляет 13000+ собственных точек, из них более 8000 постаматов. Сервис доступен в 26000 населённых пунктах.

Продукты СберЛогистики интегрированы в каналы продаж СберБанка и во все цифровые платформы, включая мобильное приложение СберБанк Онлайн для частных клиентов и личные кабинеты корпоративных клиентов банка в СберБизнес Онлайн.

Мы одинаково бережно доставляем посылки и письма как ведущих маркетплейсов, интернет-магазинов, предприятий различных сфер бизнеса, так и частных клиентов, индивидуальных предпринимателей и самозанятых.

Доступные способы доставки — «СберКурьер» (классическая доставка курьером) и «СберПосылка» (доставка в пункты выдачи заказов в отделениях банка и постаматы, установленные преимущественно в зонах круглосуточной работы Сбера).

Мы делаем логистику конкурентным преимуществом для бизнеса и удовольствием для людей. Мы ценим время наших клиентов, партнеров и свое собственное, поэтому держим слово, общаемся просто, работаем быстро и качественно.



АНАЛИТИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО DATA INSIGHT

Основанная в 2010 году, компания специализируется на исследованиях интернета и в интернете.

Наша ключевая компетенция — анализ неоднородной информации, поиск источников, сопоставление различных данных, порой несовместимых. Все данные, которые мы выпускаем на рынок, проверяются различными методиками таким образом, чтобы получить непротиворечивые результаты.

Ключевые направления исследований:



Электронная коммерция, включая материальные товары, туристические и образовательные услуги, поведение потребителей в интернете и в мобильном интернете.



Сервисы и услуги для электронной коммерции, инфраструктура и экосистема интернет-торговли.



Стартапы и инвестиции в интернет-стартапы, инвестиционные фонды.



Интернет-реклама, сервисы для интернет-рекламы, технологии интерактивной рекламы, поведение аудитории интернета.

НАШИ КЛИЕНТЫ:



Услуги, которые мы оказываем:



Исследование для интернет-компаний, инвестиционных компаний, сервисов и пр. по запросу

Примеры исследований уточните у нас напрямую или приходите с задачей, а мы подумаем, как ее решить



Предоставление готовых отчетов по различным сегментам

Список существующих отчетов Вы можете уточнить у нас на сайте или по телефону



Презентационные исследования

Исследования/контент-продукты для информационной поддержки компании и запускановых продуктов



Консультации интернет-проектов

Консультируем на разных стадиях по вопросам стратегии развития, маркетинга, технологиям



Мониторинг новостей

Следим за новостями электронной коммерции, интернет-рекламы, технологических стартапов



+7 (495) 540-59-06

a@datainsight.ru

www.datainsight.ru

дополнительные контакты - www.datainsight.ru/contacts

ИССЛЕДОВАНИЯ DATA INSIGHT ПО ЛОГИСТИКЕ



Фулфилмент
для электронной
торговли



Доставка
в пункты выдачи
заказов и постаматы



Рынок
срочной
доставки



В 2021 ГОДУ ТАКЖЕ ВЫЙДУТ
"Фулфилмент 2021",
"Логистические услуги для интернет-магазинов:
мнения и ожидания клиентов",
"Логистика 2021"