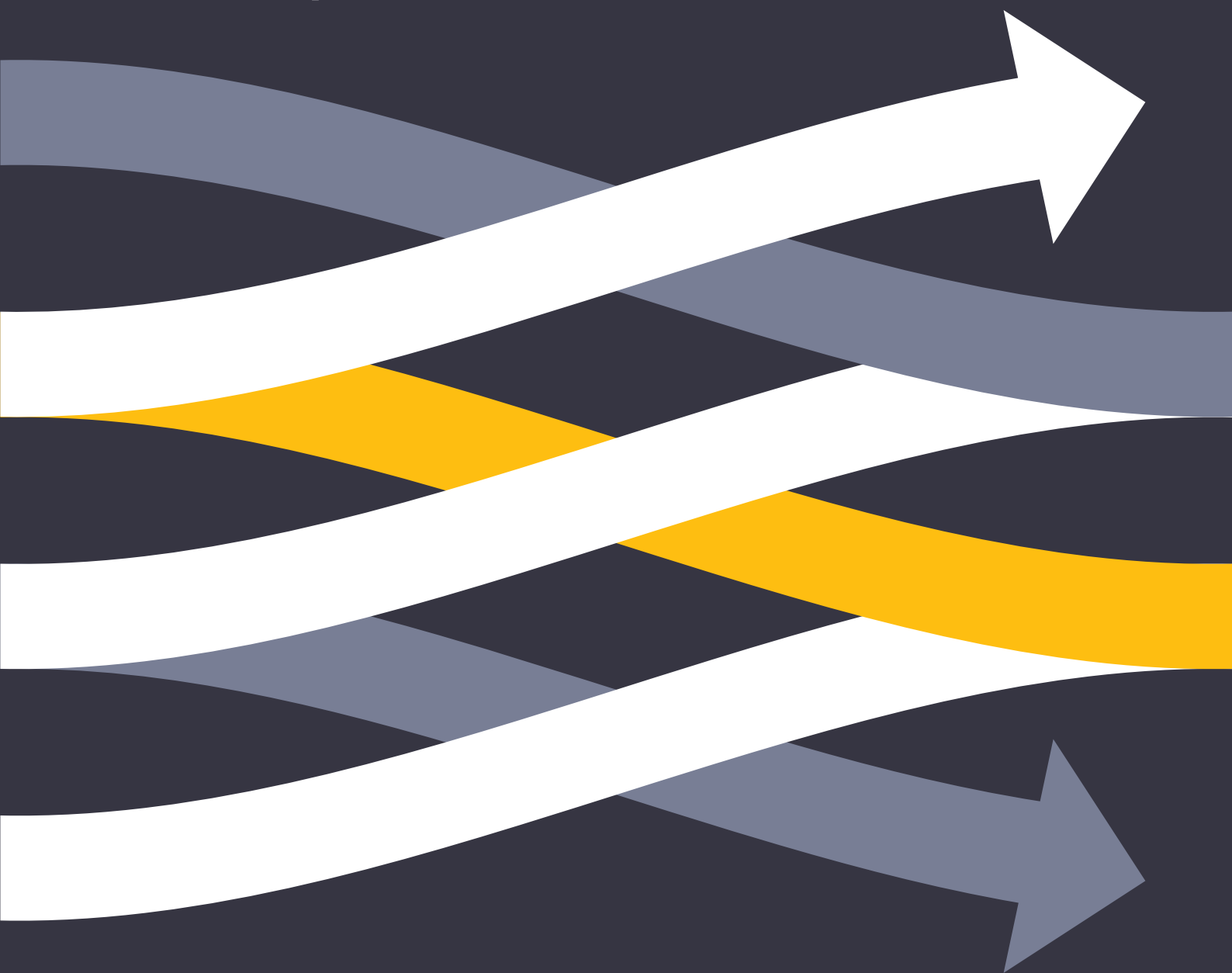


Доставка крупногабаритных товаров



Июль 2020

DATA
insight

генеральный партнер



DOSTAVKA
с любовью

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/ecomm_wekly

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

Присоединяйтесь к нам!

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЁР



ПАРТНЁР



СОДЕРЖАНИЕ

НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ЛОГИСТИКЕ КОМПАНИИ DATA INSIGHT	5
РОСТ КРУПНОГАБАРИТА – ДОЛГОСРОЧНЫЙ ТРЕНД	7
КРУПНОГАБАРИТНЫЕ ГРУЗЫ	9
ОЦЕНКА РЫНКА ДОСТАВКИ КРУПНОГАБАРИТНЫХ ЗАКАЗОВ	15
СПЕЦИФИКА ДОСТАВКИ КГТ	18
УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ДОСТАВКИ	27
ТОВАРНЫЕ КАТЕГОРИИ И КРУПНЕЙШИЕ МАГАЗИНЫ	29
ЛОГИСТИКА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ	35
ПРОФИЛИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ	39
ПАРТНЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	48
АНАЛИТИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО DATA INSIGHT	49

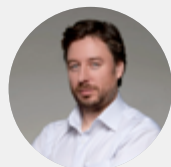
НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ЛОГИСТИКЕ КОМПАНИИ DATA INSIGHT



Федор Вирин
Партнер Data Insight

Исследования, которые мы делаем, в силу того, что они в большинстве своем бесплатны и публичны, безусловно, меняют рынок. Собственно, они для того и нужны, чтобы 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 (их перечень вы найдете в конце), так что мы попросили нескольких безусловных экспертов быть нашими оппонентами и помощниками в создании исследования. Это и есть Наблюдательный совет «Логистика». Люди, которые с нами спорят и соглашаются, никогда не стесняются нас критиковать (и всегда по делу) и часто подсказывают нам 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. С благодарностью.



Владислав Бакальчук
сооснователь Wildberries

Wildberries — крупнейший онлайн-ритейлер России, работающий на рынке 15 лет. География присутствия компании охватывает 7 стран: Россия, Польша, Словакия, Беларусь, Казахстан, Киргизия и Армения. Оборот Wildberries в 2019 году вырос на 88% и достиг 223,5 млрд руб., в 1 полугодии 2020 г. — на 110% до 178,7 млрд руб.

По данным на май, 2020 г., ежедневно на Wildberries оформляется 780 тысяч заказов. Компания насчитывает свыше 10,5 тыс. точек выдачи заказов: 7500 собственных пунктов выдачи (ПВЗ) и 3 000 партнерских постаматов. Ассортимент Wildberries насчитывает свыше 4 млн SKU товаров от 40 000 российских и зарубежных брендов: одежда и обувь, аксессуары, бьюти-товары, детские товары, техника и электроника, товары для дома, ювелирные украшения, продукты питания, книги, цифровые товары и многое другое. Около 50% товаров произведены в России.



Леонид Гольдорт
генеральный директор СДЭК

СДЭК — международная курьерская компания с представительствами в 14 странах. С 2000 года открыто более 1 800 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 Beboss.ru.



Сергей Малышев

генеральный директор Сберлогистика

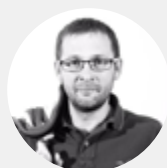
Сберлогистика — компания экосистемы Сбербанка, универсальная логистическая платформа федерального масштаба, развивающая собственную складскую инфраструктуру, курьерскую доставку и сеть пунктов приема и выдачи заказов во всех регионах России. Компания реализует технологичные логистические решения с едиными стандартами качества сервиса по всей стране и за рубежом для частных и корпоративных клиентов.



Надежда Романова

CEO PickPoint

PickPoint — логистический сервис полного цикла для доставки заказов из интернет-магазинов. На первую половину 2020 года, последняя мила PickPoint включает в себя 8500 постаматов и ПВЗ. Пользовательская база PickPoint насчитывает 11,5 млн человек. К сети PickPoint подключено более 10 тысяч онлайн-ритейлеров. PickPoint — пионер российского рынка постаматов, в 2010 году установивший первый в стране терминал.



Андрей Павлович

директор цепи поставок в Ozon

OZON — одна из крупнейших российских e-commerce площадок, на которой представлено более 2,5 млн. товарных наименований в 24 категориях: от книг и одежды до продуктов питания и товаров для здоровья. Ежедневно компания обрабатывает более 130 тысяч заказов, более 90% из которых доставляются точно в временной интервал, выбранный клиентом. Сегодня на OZON 2 млн. уникальных пользователей в день, а лояльная пользовательская база свыше 30 млн. человек.

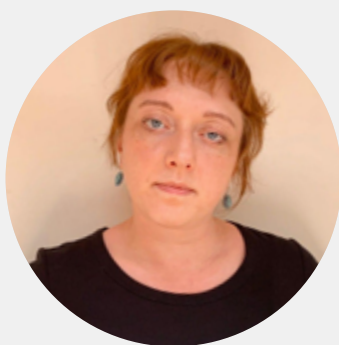


Алексей Скатын

*первый заместитель генерального
директора по электронной коммерции Почта России*

Почта России — федеральный почтовый оператор, входит в перечень стратегических предприятий РФ. Включает в себя 42 тыс. отделений по всей стране и объединяет один из самых больших трудовых коллективов — около 350 тыс. почтовых работников.

Ежегодно Почта России принимает около 2,5 млрд писем и счетов, и обрабатывает более 433,3 млн посылок.



Наталия Крупенина
ведущий аналитик
направления «Логистика»

РОСТ КРУПНОГАБАРИТА — ДОЛГОСРОЧНЫЙ ТРЕНД

Доставка крупногабаритных грузов — один из сегментов рынка, который сильно вырос за время пандемии, даже несмотря на то, что обычно на весну приходится сезонный спад для многих товарных категорий, связанных с крупногабаритными товарами.

Причины увеличения спроса на крупные товары таковы, что позволяют прогнозировать рост и в более долгой перспективе — после окончания основных ограничений, введённых в связи с эпидемией.

В апреле-мае 2020 многие люди оказались заперты у себя дома или на даче. Это повлекло рост спроса на товары для дома и дачи — в первую очередь, мебель и товары для ремонта. Людям понадобилось создавать дома рабочие места, приобретать спортивные снаряды, переоборудовать дополнительные пространства. Многие переехали на дачи и стали стараться сделать условия проживания там более комфортными.

Это долгосрочный тренд. Спрос на большее по площади жильё в городе и загородное жильё вырос. Люди будут продолжать приводить в порядок дачи и не бросят начатые ремонты. Это связано с покупками строительных материалов, мебели, техники.

Массовый отъезд жителей больших городов на дачи увеличил спрос на доставку товаров из интернет-магазинов в регионы. Люди столкнулись с заметно более низким качеством привычных услуг, однако спрос стабилен, и можно ожидать, что компании адаптируются к новым условиям.

Негативное влияние карантинных ограничений почти не затронуло крупногабарит. При доставке тяжёлых грузов самовывоз и так не распространён, так что закрытие многих пунктов выдачи никак не повлияло на процессы логистов и удобство покупателей.

Тем не менее, доставка крупногабаритных товаров остаётся одной из самых сложных областей логистики. На рынке отсутствует общее понимание того, что должна представлять собой доставка КГТ, к каким товарам она применяется и какие услуги в себя включает. Из-за этого, покупая шкаф или холодильник, люди не понимают, чего им ждать — по срокам, стоимости и организации самой доставки.

На рынок перевозок крупногабарита влияют важные сдерживающие факторы:

- Сложность масштабирования. Увеличение бизнеса практически не приносит прибыли.
- Отсутствие складских площадей в Москве, особенно внутри МКАД.
- Ярко выраженная сезонность, с весенним спадом, который нужно чем-то компенсировать. Из-за этого компаниям сложно специализироваться только на крупногабаритных товарах.

Данное исследование описывает рынок логистики крупногабаритных товаров. Мы выбрали 19 товарных категорий⁽¹⁾, для которых характерны товары большого веса и размера, и изучили условия доставки в 200-х крупнейших магазинах этих категорий⁽²⁾. Обобщив условия, мы выделили три типа крупногабаритных товаров.

Кроме того, в исследовании приводятся оценка рынка доставки крупногабаритных товаров, данные по крупнейшим магазинам и карточки логистических компаний. Также важной частью стали интервью с представителями интернет-магазинов и логистических компаний, которые позволили описать специфику этого рынка и основные тренды.

(1) Список категорий: Автозапчасти, Автоаксессуары и тюнинг, Безопасность, Игрушки, Инструменты, Мебель, Мототехника и аксессуары, Музыкальные инструменты, Оборудование для бизнеса, Сантехника, Спортивный инвентарь: велосипеды, лыжи, доски, Спортивные товары, Техника для дома (в том числе бытовая), Товары для детей, Товары для офиса, Товары для ремонта и строительства, Товары для туризма и активного отдыха, Шины и диски, Электроника и техника (в том числе компьютерная техника, но без бытовой).

(2) В основе исследования лежит топ российских интернет-магазинов по количеству заказов, составленный Data Insight. Это магазины, в которых совершают более 10 заказов в сутки. Суммарно они занимают около 80% рынка.

1

Крупногабаритные грузы





КРУПНОГАБАРИТНЫЕ ГРУЗЫ

На рынке нет единого понимания, что такое крупногабаритные грузы.

С формальной точки зрения, крупногабаритный груз — такой, который не может поместиться в стандартное транспортное средство. Например, строительная техника или промышленное оборудование. Для его доставки необходим спецтранспорт, кран и разрешение на перевозку. Однако на рынке электронной коммерции подобные грузы встречаются редко, и здесь крупногабаритными называют практически любые товары, к которым применяются ограничения или специальные условия доставки.

Все участники рынка — и магазины, и транспортные компании, и курьерские службы — пользуются разными определениями, поэтому сложно сравнивать их услуги и тарифы напрямую.

Чаще всего специальные условия для более тяжёлых товаров заключаются в увеличении цены. Товары делятся на группы по весу, и доставка более лёгких обходится дешевле. Например, в магазине Эльдорадо товары делятся на мелкогабаритные (до 5 кг) и крупногабаритные (более 5 кг), и доставка крупногабаритных по Москве стоит на 70% больше.

Ещё одно распространённое ограничение — на доставку в пункты выдачи заказов или постаматы. Для больших и тя-



Максимальный вес, после которого посылка считается крупногабаритом и действуют другие условия доставки



20 кг



31,5 кг



30 кг



30 кг



35 кг

жёлых грузов эта опция недоступна. Например, в постаматах Ozon ограничение по весу — 9,6 килограмм, по габаритам — 39x54x31 сантиметров, у PickPoint ограничение по весу 15 килограмм, а размер самой большой ячейки — 60x60x60 сантиметров. Пункты выдачи Voxberry различаются по типу грузоподъёмности, в зависимости от него они принимают посылки не тяжелее 15, 20 или 31 килограмма.

Другие возможные ограничения — отсутствие срочной доставки, более широкие интервалы по сравнению с доставкой лёгких заказов, обязательная предоплата, отдельная плата за подъём на этаж. Некоторые магазины просто не доставляют товары больше какого-то веса и габаритов в определённые регионы. Маркетплейсы могут предоставлять продавцам КГТ только часть возможностей, например, Ozon работает с крупногабаритом только по модели FBS (fulfillment by seller) — отгрузка товаров со склада продавца.

Всего те или иные ограничения по весу указаны в условиях доставки 88 из 200 изученных магазинов. Разброс очень большой. Самое сильное ограничение по весу среди изученных магазинов — это 1 килограмм, самое слабое — 1,5 тонны. Медианный вес, после которого начинаются ограничения, — 15 килограмм.

ТАБЛИЦА 1. Примеры условий доставки крупногабаритных товаров в магазинах разных товарных категорий (Москва)

	ИЗМЕНЕНИЕ СТОИМОСТИ ДОСТАВКИ	ПОДЪЁМ НА ЭТАЖ	ДРУГИЕ ОПЦИИ
	До 2 кг или 0,03 м³ — 290 руб. 2–30 кг или 0,03–0,2 м³ — 350 Свыше 30 кг или 0,2 м³ — 490		Не доступна срочная доставка
	До 15 кг — от 295 руб. 15–50 кг — от 450 руб. Свыше 50 кг — от 750 руб.		
		От 50 до 250 руб. за этаж, в зависимости от веса товара	Необходима оплата парковки
	Только для сейфов весом от 90 кг — бесплатная доставка не во всех городах	Только для сейфов весом от 90 кг — до 13 600 руб. за этаж, в зависимости от веса товара	Бесплатная сборка (от 6 000 руб.), вывоз упаковочной тары, монтаж мебели на стену.
	Для заказов от 50 кг — +100 руб. за каждые дополнительные 50 кг. Для заказов более 1,5 м в одном измерении + 100 руб.	Для заказов от 12 кг — до 750 руб. за этаж, в зависимости от веса. Подъём на 6 этаж только если есть лифт	
		Товары весом 25–50 кг поднимаются на этаж только если товар в упаковке проходит во все дверные проёмы	Товары весом более 50 кг доставляют- ся только до подъезда.
	Заказы весом более 20 кг не достав- ляются в пункты выдачи и курьерами. Возможна только доставка транспортны- ми компаниями.		
	Доставка товаров до 2 кг — 400 руб., каждый последующий 1 кг (округление в большую сторону) — 50 руб.		Срочная доставка возможна для това- ров массой до 7 кг.
		Менее 8 кг — бесплатно, 8 и более кг — 5 руб./кг, при отсутствии лифта — +2,5 руб./кг за этаж	Платное ограничение по времени.
	Зона доставки 1, 2: Для заказов больше 15 кг — стоимость доставки × 1,5; больше 30 кг — стоимость доставки × 2; больше 40 кг — стоимость доставки × 3. Зона доставки 3: За каждый 1 кг свыше 2 кг — 499 руб.		
	Для заказов от 20 кг — 550 руб.		
	Бесплатно, только курьером, минимальная сумма заказа 800 руб.	Бесплатно	

У логистических компаний, работающих с КГТ, под это определение попадают в среднем более тяжёлые отправления. Например, в предложении СДЭК по доставке крупногабаритных грузов для интернет-магазинов фигурируют заказы от 20 килограмм или с суммой измерений от 150 сантиметров. Для транспортных компаний крупногабарит — это ещё более тяжёлые грузы.

Отсутствие единых и прозрачных условий доставки является сдерживающим фактором на рынке КГТ. Покупатели не понимают, на что они могут рассчитывать в каждом конкретном случае, это часто является причиной негативного опыта и даже отказа от покупки.



Сервисные компании, как правило, специализируются на определенном сегменте бизнеса. Тарифы разрабатываются на основе запросов большей части клиентов. Большинству интернет-магазинов, работающих с IML, достаточно ограничения в 25 кг и 200 см по сумме трех сторон, что является стандартным отправлением. При этом, ограничения условны. Если отправление не проходит по указанным параметрам, клиент может согласовать доставку крупногабаритного товара с персональным менеджером. Конечно, если у вас не холодильник.

Анна Макушева
директор по маркетингу IML

Параметры крупногабарита в транспортных компаниях зависят от особенностей ее логистики, производства и ресурсов. Кроме того, для перевозки может потребоваться спецтехника, в том числе для погрузки/разгрузки (например, манипулятор), больше трудовых и временных ресурсов на подготовку груза к отправке и получению. В «Деловых Линиях» крупногабаритным называется груз одно место которого больше 100 кг, а одно из измерений (длина, ширина, высота) больше или равно 3 м. При разработке предложений используем понятия «негабаритный» или «тяжелый».

Александр Лашкевич
директор по взаимодействию с отраслевыми организациями ГК «Деловые Линии»

Обобщая различные условия доставки крупногабарита, можно определить три основных типа КГТ:

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

В рамках исследования мы рассматриваем особенности доставки всех трёх типов КГТ.



DOSTAVKA с любовью

1

ТОЧНЫЕ СРОКИ

- Гарантируем сроки или вернем деньги
- Сроки доставки одни из лучших на рынке
- Экспресс-рейсы без наценок
- При заборе груза машина уходит в тот же день. Доставка получателю – в день прихода машины на склад
- Отслеживание движения груза

2

ШИРОКАЯ ГЕОГРАФИЯ

Доставка более чем в 12 000 населенных пунктов, 180 городов в 5 странах: Россия, Казахстан, Беларусь, Армения, Киргизия

3

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Персональный менеджер,
который всегда на связи

КАК TOP DELIVERY ОТДАЛА НА АУТСОРСИНГ ГЛАВДОСТАВКЕ ТРАНСПОРТИРОВКУ ГРУЗОВ



Top Delivery – курьерская логистическая сеть доставки для интернет-магазинов по Москве и России, для которой особенно важны пунктуальность, оперативность и низкие тарифы. География Top Delivery включает в себя Москву, Санкт-Петербург и еще более 800 населенных пунктов в 40 регионах России.

Сотрудничество между ГлавДоставкой и Top Delivery началось в августе 2019 года. Основной задачей, поставленной перед нами, стало улучшение качества междугородних перевозок. Мы быстро поняли, что именно нужно клиенту: качество сервиса, высокий уровень клиентоориентированности и ответственная логистика (соблюдение сроков и условий). Первые тестовые отправки были сделаны в начале октября.

Запуск был не самым легким, сказалось наложение разных обстоятельств: от настройки новых процедур до необходимости состыковки графиков отгрузок. Но уже к началу сезона (ноябрь) мы запустили полноценный проект, который соответствовал требованиям Top Delivery.

Благодаря задачам и требованиям клиента мы заодно отработали некоторые бизнес-процессы, с которыми ранее просто не приходилось сталкиваться. Сотрудничество с Top Delivery помогло нам по-новому взглянуть на ценообразование и стать еще более гибкими для нашего клиента.

С объемами ноября-декабря справились! Мы получили от Top Delivery положительную обратную связь и успешно продолжаем партнерство. А с 2020 года еще и увеличиваем объемы доставляемых грузов. И с июля запускаем новый совместный проект: компания Top Delivery одной из первых воспользуется нашей новой услугой — доставкой крупногабаритных грузов до дверей клиента.

2

Оценка рынка доставки крупногабаритных заказов



ОЦЕНКА РЫНКА ДОСТАВКИ КРУПНОГАБАРИТНЫХ ЗАКАЗОВ

По оценке DataInsight, российские интернет-магазины отправили в 2019 году 24,07 млн заказов тяжелее 10 кг и 7,06 млн заказов тяжелее 30 кг.

Одна из особенностей крупногабарита — в том, что большая часть посылок занимает не одно место, а несколько — вплоть до 5–6. То есть один заказ разделяется на части и учитывается как несколько разных мест. Количество мест зависит от товарной категории, большое их количество особенно характерно для мебели и шин. Поэтому мы приводим два варианта оценки рынка: по количеству заказов, совершённых в магазинах крупногабаритных товарных категорий, и по количеству мест, соответствующих этим заказам.

Согласно оценке Data Insight, российские интернет-магазины в 2019 году отправили более 24,07 млн заказов тяжелее 10 килограмм⁽³⁾. Это составляет примерно 5% от всего рынка логистики для электронной коммерции. **Этому количеству заказов соответствует 53,95 млн грузовых мест. Доля заказов тяжелее 30 килограмм оценивается в 1,5% от рынка, то есть 7,06 млн.**

Для анализа рынка КГТ мы выделили категории, доля крупногабаритных заказов в которых превышает 1% от всех заказов. В оценке не участвует категория "Продукты питания", поскольку в этой категории действуют другие условия доставки.

Категории с наибольшей долей крупногабарита:

**95%**

ШИНЫ И ДИСКИ

**90%**

МЕБЕЛЬ

**75%**ТОВАРЫ ДЛЯ РЕМОНТА
И СТРОИТЕЛЬСТВА**70%**

СПОРТИВНЫЙ ИНВЕНТАРЬ

**50%**

ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ БИЗНЕСА

В каждой из выбранных категорий мы оценили долю доставок, содержащих КГТ. Оценка проводилась через опрос магазинов и курьерских служб. Полученная доля применена к общему числу заказов внутри категории по ТОП 3000 интернет-магазинов (около 80% всех заказов на рынке). Полученные значения проверялись на данных курьерских компаний.

Число заказов с КГТ учитывает B2C-заказы российскими покупателями в российских интернет-магазинах. Данные не учитывают трансграничные крупногабаритные товары и доставки, оформляемые на месте в офлайн-магазине после совершения покупки.

Наибольшее количество крупногабаритных заказов совершается в двух товарных категориях — мебель и автозапчасти. На них приходится 50% всех посылок тяжелее 10 килограмм. Среди других значимых для КГТ категорий есть как сравнительно небольшие, но преимущественно с тяжёлыми заказами — например, шины и диски, так и крупные категории, в которых заметна становится даже небольшая доля крупногабарита.

(3) Оценка включает в себя все магазины с более чем десятью заказами в сутки из 19 товарных категорий, которые мы отнесли к крупногабаритным, а также долю КГТ в крупнейших универсальных магазинах (например, Ozon).

Самые «тяжёлые» категории — с самой большой долей заказов с крупногабаритными товарами — это шины и диски (95%), мебель (90%), товары для ремонта и строительства (70%) и спортивный инвентарь: велосипеды, лыжи, доски (70%). Заметный вклад (по 5%) в крупногабаритные посылки вносят также категории, где доля тяжёлых товаров гораздо меньше,

но сами они больше — электроника и техника и товары для детей.

Поэтому мы приводим две оценки: по количеству заказов весом от 10 килограмм в 19 товарных категориях.

ТАБЛИЦА 2. Товарные категории с наибольшим количеством заказов⁽⁴⁾, вес которых превышает 10 кг⁽⁵⁾

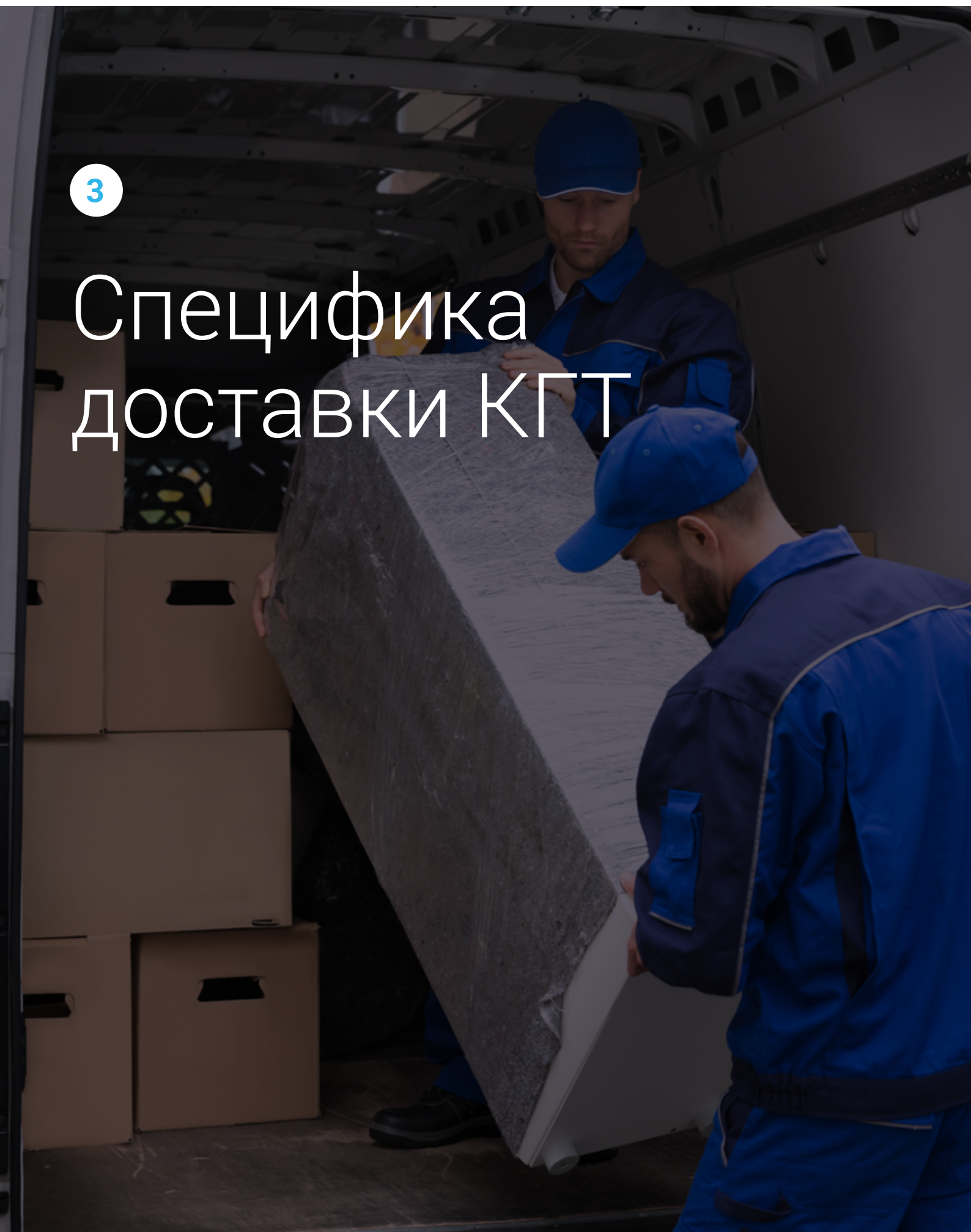
Товарная категория	Среднесуточное количество заказов за 2019	Заказы весом от 10 кг			
		Доля	Количество заказов в сутки	Доля от всех заказов более 10 кг	Количество мест
Автозапчасти	40 800	35%	14 300	23%	21 450
Мебель	15 900	90%	14 300	23%	57 200
Товары для ремонта и строительства	14 300	75%	10 700	17%	16 050
Шины и диски	6 300	95%	6 000	10%	24 000
Инструменты	23 900	20%	4 800	8%	4 800
Электроника и техника	152 100	2%	3 000	5%	3 000
Товары для детей	41 600	7%	2 900	5%	4 060
Техника для дома	6 400	15%	1 000	2%	1 100
Оборудование для бизнеса	1 600	50%	800	1%	1 600
Спортивный инвентарь	1 000	70%	700	1%	700
Сантехника	1 500	40%	600	1%	780
Товары для офиса	25 600	2%	500	1%	600
Игрушки	7 800	6%	500	1%	500
Автоаксессуары и тюнинг	1 500	25%	400	1%	600
Спортивные товары	5 000	5%	300	0,5%	360
Мототехника и аксессуары	700	30%	200	0,3%	300
Товары для туризма и активного отдыха	1 200	10%	100	0,2%	100
Безопасность	1 000	10%	100	0,2%	100
Музыкальные инструменты	600	15%	100	0,2%	100

(4) Таблица составлена на основе топ-3 000 российских интернет-магазинов. Это магазины, в которых совершают более 10 заказов в сутки. Суммарно они занимают около 80% рынка. Данные по каждой категории соответствуют суммарному количеству заказов во всех магазинах, которые входят в топ-3 000 и относятся к этой категории.

(5) Данные за 2018 год.

3

Специфика доставки КГТ





СПЕЦИФИКА ДОСТАВКИ КГТ

Доставка крупногабаритных товаров — одна из самых сложных областей логистики.

Так происходит по нескольким причинам:

1

К доставке КГТ не применим один из основных трендов последнего времени — доставка в большие пункты выдачи заказов и постаматы. Большие и тяжёлые товары не помещаются в ячейки постаматов, и значительная часть ПВЗ с ними также не работают. Для ПВЗ важно иметь возможность хранить достаточно большое количество заказов на ограниченной площади в течение по крайней мере нескольких дней, и выдавать крупные посылки невыгодно.

Исключение составляют терминалы транспортных компаний, однако самовывоз из терминала и из ПВЗ отличаются довольно сильно. Самые крупные



Качественно делать последнюю милю крупногабарита умеют далеко не все компании, и мало кто на этом специализируется. Базовые курьерские службы не всегда умеют возить КГТ — в силу того, что у них совершенно другая операционная платформа. Когда они пытаются делать какие-то решения для того, чтобы поднимать тяжёлые вещи в квартиру, получается не такой высокий показатель качества. У магазинов также есть возможность работать напрямую с частными предпринимателями. Тут возникает проблема с коммуникацией и soft skills. Не все умеют договариваться с получателями и даже просто быть вежливыми. И третий вариант работы — сотрудничество со специализированными компаниями. Здесь тоже есть разные подходы — некоторые перевозчики ориентируются на большие объёмы, они возят дешевле, но качество опять-таки страдает. Хорошее качество и готовность заключить SLA будут стоить дороже.

Сергей Яськин
коммерческий директор Global Delivery

сети терминалов на порядок меньше сетей ПВЗ, и выбрать удобно расположенный терминал возможно далеко не всегда. Кроме того, получить тяжёлый груз, дотащить его до машины, а потом самому поднять в квартиру покупателям тоже сложно, а в некоторых случаях — невозможно.

16% людей, которые предпочитают курьерскую доставку другим способом, назвали в качестве причины этого именно тяжёлые или объёмные заказы⁽⁶⁾.

В бытовом понимании, КГТ — это не только сравнительно редкие покупки бытовой техники, мебели или какого-либо оборудования. Это в том числе регулярные рутинные заказы домой и на работу — большие упаковки корма для животных, игрушки, расходные материалы для офисов.



Есть два направления. Для B2C пункты самовывоза для крупногабарита — действительно не очень хороший путь. Во-первых, ёмкость такого ПВЗ всё равно небольшая, он будет быстро загромождаться. Во-вторых, стоимость такой услуги не получится маленькой. При такой стоимости можно было бы сделать последнюю милю или хранить на терминале, если покупатель хочет забрать товар не сразу.

А вот для B2B пункты самовывоза — must have. Им нужны локальные небольшие терминалы для выдачи крупных партий товара дилерам или оптовым покупателям. По сути это минитерминал транспортной компании — точка в городе, откуда можно забрать одну-две паллеты.

Сергей Яськин

коммерческий директор Global Delivery

КГТ — это не только редкие покупки, но и рутинные заказы домой тяжёлых больших упаковок.

Примеры ответов на вопрос «Расскажите, пожалуйста, чем выбранный способ доставки (привёз курьер домой или в офис) для Вас удобнее, чем все остальные?»



Тяжёлый товар (например, мешок корма для животных). Мне, хрупкой девушке, удобнее, чтобы курьер довез и поднял до квартиры.

Не нужно нести домой тяжёлую посылку самостоятельно. Заказываю крупные товары, объёмные посылки с большим количеством товара.

Удобно в том случае, если масса купленного товара больше 9–10 кг.

Я заказывала стиральную машинку, большой телевизор, микроволновку, ионизатор. Я не смогла бы сама притащить домой крупногабаритную технику.

Общий вес доставляемых товаров для меня большой, самой носить тяжело, поэтому и заказываю курьерскую доставку.

(6) Данные о предпочтениях покупателей получены в рамках опроса покупателей для исследования «Мнения и ожидания» (<http://logistics.datainsight.ru/LogisticsOpinion2019>) в июле-августе 2019 года. Всего опрошено более 4 000 человек.

2

Доставка крупногабарита — комплексная услуга. Для неё становятся важны отдельные части процесса, о которых при обычной доставке не всегда задумываются. Нужно довести груз до нужного адреса, а потом донести его до удобного места в квартире. В случае обычных товаров это не вызывает никаких проблем, но при доставке КГТ для этого может понадобиться несколько человек. Кроме того, организатору доставки важно понимать ещё множество деталей: сможет ли грузовик подъехать к дому и припарковаться, есть ли бесплатная парковка, сколько в доме этажей, есть ли грузовой лифт и т.п.

Часто именно этот этап становится причиной многих проблем и недовольства покупателей. При оформлении заказа интернет-магазину нужно получить всю необходимую информацию от покупателя, который обычно не задумывается

о деталях — работает ли в его подъезде грузовой лифт, нужно ли подниматься по ступенькам до лифта. Если магазин предоставляет транспортной компании договариваться с покупателем самостоятельно, стоимость или условия доставки могут оказаться для него неожиданными. В самых плохих ситуациях — например, если товар не проходит в дверной проём — оформляется возврат.

Кроме того, из-за большого количества деталей по сравнению с доставкой обычных вещей для успешного аутсорса логистики КГТ становятся важны постоянные сотрудники транспортных компаний и курьерских служб, которые регулярно работают с конкретными магазинами. Они уже знакомы со спецификой заказов и понимают, что и как делать — это очень важно для магазинов.



Мы стремимся к максимальной простоте для клиента. Не забываем ему голову тем, как мы считаем что-либо, какие есть дополнительные услуги, которые тарифицируют транспортные компании — подъём, пронос и так далее. Мы просим его поставить галочки — этаж, наличие лифта, и показываем единую стоимость доставки, всё включено.

Евгений Ананьев

директор по дистанционной торговле «Максимум»

3

При доставке крупногабарита ко всем участникам доставки и к организации самого процесса предъявляются новые требования.

- Необходима машина, причём в разных ситуациях требования к ней отличаются. Кузов машины должен соответствовать габаритам товара (например, для холодильника или спортивного тренажёра высотой 2 метра нужна машина с соответствующей высотой кузовов и шириной ворот — 2 метра плюс запас на погрузку и разгрузку.
- Выполнять работу курьера в этом случае может не каждый. Как минимум, курьер должен быть способен поднять и нести 25–30 килограмм, а иногда — значительно больше. Иногда требуется несколько человек.
- При доставке между городами возрастает значимость правильной загрузки машины и защитной упаковки — чтобы уменьшить вероятность повреждения в пути.



Трудность в этой области — донести груз целым и не дать ему разбиться. Это может случиться в момент погрузки, упаковки или перевозки. Важно просчитать все риски, заранее оценить маршрут и предотвратить все, что подвергнет опасности груз. Мы обладаем серьёзной экспертизой, за которой скрывается 12-летний опыт, множество ошибок и их исправление. Вплоть до того, что мы определяем водителю фуры интервалы на маршруте, где необходимо снизить скорость и двигаться с предельной деликатностью. Наши дороги не везде идеальны, так что потеря товарного вида в пути — это основная наша проблема.

Владимир Лишневский

Главдоставка



Основная сложность при перевозке крупногабаритных товаров в составе сборного груза (LTL) связана с необходимостью найти баланс между затратами логистической компании и стоимостью услуги для клиента. Такая отправка требует более сложной упаковки, которая надежно защитит как сам груз, так и соседние с ним, а также длительное время на погрузо-разгрузочные работы. Но часто клиенты ради экономии не уделяют должного внимания подготовке к транспортировке, отправляют сборным грузом те товары, которые для гарантированной сохранности лучше перевезти отдельной машиной либо с резервированием большего пространства в кузове фуры.

Александр Лашкевич

директор по взаимодействию с отраслевыми организациями ГК «Деловые Линии»

4

Для КГТ актуальны дополнительные услуги, которые не относятся непосредственно к доставке, но тоже важны для покупателя. Например, вынос старой техники или мебели, подключение, сборка, утилизация упаковки. Особенно актуально это при покупке мебели, бытовой техники, сантехники, оборудования для дома и офиса. Сейчас в большинстве случаев покупатели договариваются о подключении и сборке отдельно, а проблемы со старой мебелью и упаковкой решают самостоятельно.

От логистов введение подобных услуг требует существенного увеличения ресурсной базы — в штате должны появиться не

только грузчики, но и сборщики, и технические специалисты. Также нужен другой подход к процессам, когда последняя миля заканчивается не вручением покупателю товара, а приведением его в рабочее состояние.

Пока есть достаточное количество магазинов, у которых реализована доставка только до подъезда, а подъёма на этаж нет, даже платного — соответственно, о дополнительных услугах пока даже речи не идёт. Есть даже магазины, доставка из которых возможна только до первого препятствия — шлагбаум, КПП и т.п.



Основная сложность — именно в конечном оказании услуг клиенту, когда требуется подъём на этаж. Логистика развита, доставка возможна во многие удалённые места. Но персональная доставка с подъёмом часто тяжело даётся транспортным компаниям. То есть проблема возникает даже не на последней миле, а на последнем этаже последней мили.

Александр Емельянов

руководитель отдела логистики, 220 ВОЛЬТ

5

Если магазин работает с несколькими транспортными компаниями, возрастает значимость технических решений, которые помогают магазину подобрать оптимального партнёра для каждого конкретного случая. Все транспортные и логистические компании рассчитывают стоимость по-своему: принимают размеры товара в разных единицах, опираются на разные параметры — например, кто-то рассчитывает стоимость в зависимости от веса, а кто-то от габаритов, по-разному учитывают упаковку, используют разное API. Кроме того, у всех есть сильные и слабые стороны. Магазины нужно уметь быстро принимать решение, кому отдать заказ, и показывать покупателю стоимость доставки — в идеале в момент заказа.

Небольшие магазины часто не могут позволить себе вложить много ресурсов в техническую интеграцию. Получается, что они не знают заранее стоимость доставки и не могут показать её покупателю ни при заказе, ни сразу после него. Им приходится давать покупателю примерный расчёт стоимости, потому что даже для одних и тех изделий итоговая стоимость может различаться. Например, у некоторых компаний для того, чтобы груз застраховали, необходима жёсткая обрешётка, которая может быть реализована по-разному. Размер упаковки влияет на объём груза и, соответственно, на итоговую стоимость доставки.



Ещё на этапе оформления заказа мы определяем логистический класс заказа. У нас их несколько: постаматы, МГТ, СГТ, КГТ. У каждого класса свои ограничения по габаритам, и у каждого подрядчика последней мили — свой допуск к тому или иному логистическому классу. Это позволяет на чекауте определить КГТ заказу правильного исполнителя.

К курьерским службам, работающим с КГТ, мы предъявляем простые, но важные требования:

- утром в день доставки предоставить покупателю контактные данные курьера. Многие получатели предпочитают ждать такой заказ в выходной или берут отгул и ждут дома. Им важно понимать, когда именно придет заказ, чтобы скоординировать действия с установщиком, строителем и т.д.
- обязателен подъем на этаж. Для этого экипаж машины должен состоять как минимум из двух сотрудников.
- разрешен осмотр заказа. Допустимо вскрыть транспортную упаковку, чтобы убедиться в комплектности и целостности товара.
- возможность доставки за черту города. Большой популярностью пользуется доставка КГТ, например, на дачи.

Дополнительные услуги, такие как установка или сборка пока недоступны, но мы ведём работу над тем, чтобы иметь возможность предлагать не только товары, но и услуги.

Руслан Зиганшин

руководитель управления логистики Goods

6

Достаточно часто КГТ — не только большие и тяжёлые товары, но и дорогие. В первую очередь, это касается бытовой техники, но и мебель, и спортивный инвентарь, и автозапчасти могут стоить дорого. Поэтому магазинам приходится страховать все перевозки и думать о том, как избежать хищений при доставке. Одна из возможностей решить эту проблему — терминальный контроль, видео процессов погрузки и разгрузки, которое позволяет понять, на каком этапе произошло хищение. Для этого в терминалах должны быть установлены камеры.

Магазины рекомендуют покупателям тщательно осматривать товары при получении, и только потом подписывать документы. Если что-то не так, приходится оформлять возврат и забирать товар — и это может вызывать дополнительные сложности.

Однако потребители делают это далеко не всегда. Контроль целостности доставленных товаров, таким образом, ложится на курьерскую компанию.

Комплексное решение по доставке КГТ для вашего e-commerce бизнеса



подъем в квартиру



подключение техники



сборка мебели
и тренажеров



приём наложенного
платежа



демонтаж приборов



вывоз и утилизация



* на правах рекламы



**Global
Delivery**
LOGISTICS

GLOBAL DELIVERY. ОТРАСЛЕВЫЕ РЕШЕНИЯ В ЛОГИСТИКЕ E-COMMERCE

Компания GLOBAL DELIVERY родилась в апреле 2017 года с амбициями стать лучшим сервисом по доставке крупногабаритных отправок. Быстро сняли розовые очки по старту в данном сегменте в классическом виде «газель + грузчик» (такие решения на рынке есть со времен палеолита) и пришли к модели оказания сервиса по доставке «под ключ».

Что мешает крупным логистическим компаниям доставлять крупногабарит? Помимо очевидных операционных препятствий в виде отсутствия необходимого автопарка, экипажей и необходимости разделять курьерские единицы по возможностям доставки?

Операционные платформы курьерских и транспортных компаний ориентированы на большие клиентские сегменты и это логично. С учетом сложности, масштабов и капиталоемкости данных платформ им противопоказано внесение отклонений, это банально дорого. Поэтому запуск клиента даже с небольшим набором требований, нестандартных для их процессов, это всегда внутренняя битва коммерции и операций. Решением обычно служит хлипкая надстройка, которую нельзя масштабировать или отказ от работы с клиентом.

“ Мы решили пойти другим путем, создаем гибкие платформы для нишевых сегментов. Доставка крупногабарита – базовая для нас услуга. Гибкость обеспечивается за счет индивидуальных операционных планов и фиксации требований в SLA. Операционное выполнение гарантируем за счет грузового автопарка, укомплектованного на 100% экипажами и необходимым грузоподъемным оборудованием, — рассказывает Иван Ишуткин, генеральный директор GLOBAL DELIVERY.

Кейс по доставке КГТ

Доставку тяжелых отправок с подъемом мы запустили совместно с топ-5 производителем бытовой техники.

Мы потратили 2 недели на создание индивидуального операционного плана, сбор требований от операций и коммерции заказчика.

Важными для них оказались следующие условия:

- Next day в Москву и Санкт-Петербург;
- Доставка в городах-миллионерах;
- Интервалы внутри дня и доставка в выходные;
- Подъем в квартиру без излишних правил и дополнительных сборов на месте. Если поднять в принципе возможно, то поднимаем;
- Приличный внешний вид транспорта и курьера. Бахилы must have;
- Холодильники должны ехать стоя. Для современных холодильников это не так важно, но получатели переживают;
- SLA по доставке в дату и интервал на уровне 98%;
- Классические доп. опции b2c доставки (эквайринг, проверка работоспособности, частичный выкуп и т. д.)

“ Уже после запуска мы провели мини-исследование ожиданий получателей от процесса доставки бытовой техники. Из порядка 1350 респондентов, мы получили следующую статистику:

- 32% получателей хотят установку в день доставки;
- 18% получателям требуется демонтаж старых приборов;
- 5% получателей готовы платить за утилизацию старых приборов.

Нам показалось интересным предоставить весь набор сервисов в формате одного окна для наших заказчиков, —

рассказывает Иван Ишуткин, генеральный директор GLOBAL DELIVERY.

В данном кейсе мы запустились в 2 этапа в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Казани, Краснодаре, Ростове-на-Дону, Самаре, Саратове. Добившись хороших показателей по базовой доставке с подъемом, стали оказывать дополнительные опции по демонтажу, подключению бытовой техники, утилизации демонтированной техники день-в-день с доставкой.

Положительной оценкой проделанной работы считаем то, что заказчик развивает d2c-канал через маркетплейсы только при условии сохранения своей логистики (то есть нас).

На этой платформе мы работаем с клиентами в таких сегментах как бытовая техника, спорттовары, мебель, электроника, инструменты, сантехника. Для каждого товарного сегмента мы предлагаем дополнительные опции, тем самым, помогая заказчику удерживать долгосрочные отношения с клиентом.

На доставке крупногабарита решили не останавливаться, а искать новые болевые точки в e-commerce.

Кейс по доставке заказов Click&Collect в Торговые Центры

Интересной для нас историей стало сотрудничество с топ-3 fashion брендом по пополнению стоков магазинов и доставке заказов Click&Collect в режиме экспресс.

С учетом ограничений по интервалам доставки в розничные магазины, расположенных в ТЦ, есть 3 основные модели пополнения стоков:

1. Нанять кучку ИП, ранним утром отгружать их со своего склада или со склада 3pl провайдера.
2. Отгружать ночью весь сток на склад партнера и кросс-доком в составе товаров других клиентов доставлять в ТЦ выделенными маршрутами.
3. Работать с классической курьерской компанией, которые первой доставкой будут отдавать курьеру торговые центры.

Вернемся к клиентскому кейсу. Заказчик работал по модели #1. Это классическая модель пополнения стоков, когда заказы розничных магазинов на поставку нового товара агрегируются и в оптимальном для логистов графике (2–3 раза в неделю) производится пополнение товаров и вывоз возвратов.

При этом существовала услуга Click&Collect из магазинов, объем заказов по которой не превышал 10%.

Для развития Click&Collect, клиент решил пойти на дополнительные затраты и протестировать ежедневную доставку онлайн-заказов в магазины малыми партиями, дав возможность получателям забирать свои заказы в розничных магазинах на следующий день начиная с 10:00 утра. Экспресс платформу с нашей помощью открыли в нескольких городах. Доля заказов по данной услуге быстро выросла с 10% до 60% в общей сумме заказов e-commerce. Цифры воодушевили.

Также приятным бонусом стала возможность обеспечивать магазины на ежедневной основе самыми ходовыми позициями и быстро вывозить возвраты. У магазинов повысился трафик целевых клиентов с возможностью апсейла, доля отказов от заказа снизилась на 7% (в магазине чаще всего есть нужный размер).

Статистика по заказам Click&Collect стала ярким маркером для оптимизации оффлайновой сети магазинов. Бренд закрыл существенную часть из них с низкой выручкой и малым количеством интернет-заказов.

Перетекание объемов из традиционных каналов доставки (курьерская доставка, ПВЗ, постаматы) в канал выдачи из магазинов позволило заказчику снизить общие логистические затраты.

В рамках этой операционной платформы мы обслуживаем в основном сегменты fashion и beauty в Москве и регионах. Уверены, что оптимальным вариантом для брендов является переход на ежедневное пополнение стоков малыми партиями и Click&Collect через кросс-док партнера, т. к. именно он обеспечивает качество 99% и минимизацию операций на складе заказчика и его логистов.

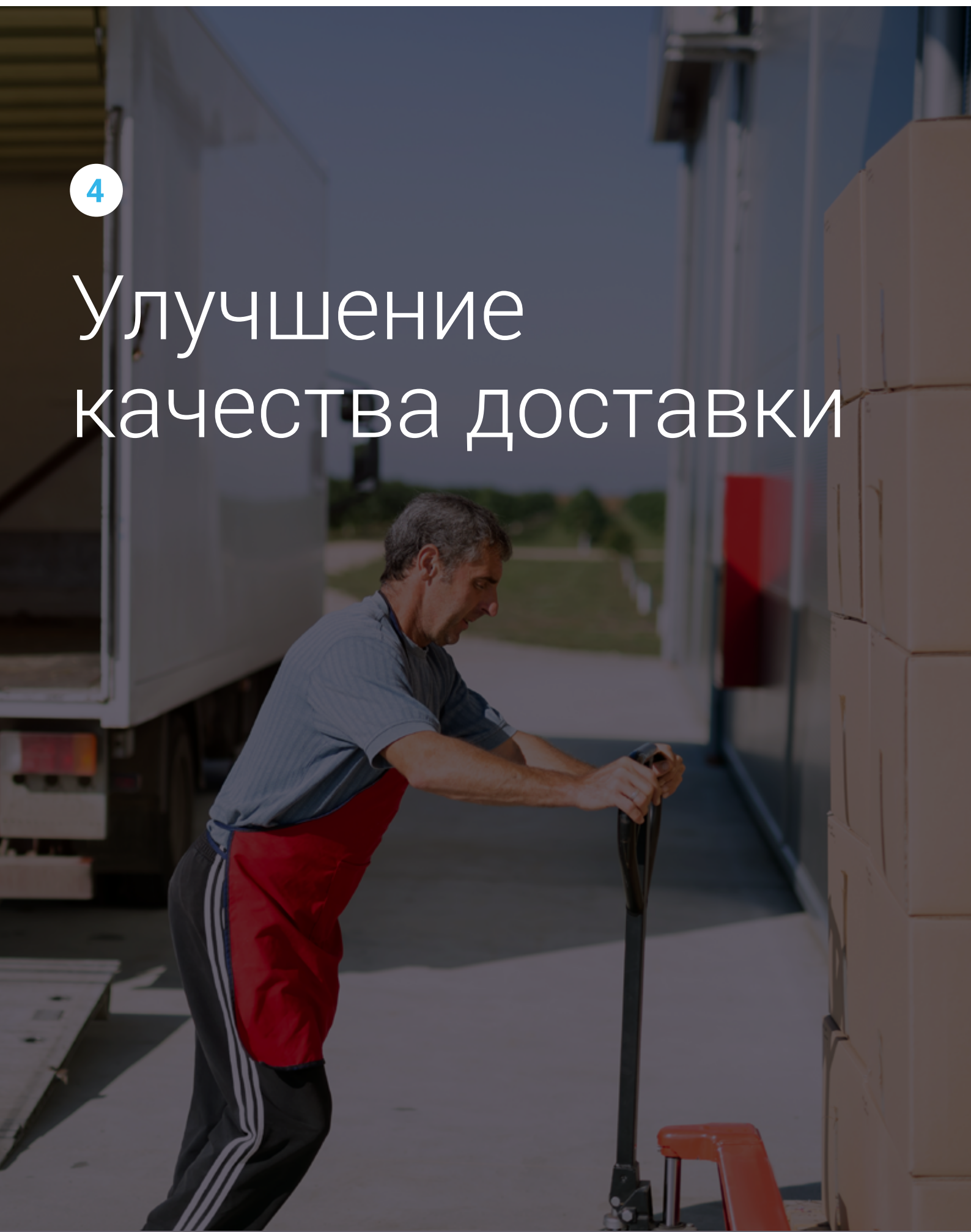
К марту 2020 года запущено еще несколько полноценных решений, которые уже работают и в которые мы верим:

- Пункты выдачи заказов весом до 150 кг. Работает как для b2c, так и для b2b получателей.
- Доставка под брендом – наши курьеры, в брендированной под заказчика форме и на брендированных авто. Качественный аутсорс доставки D2C канала.
- Последняя миля с терморежимом – курьеры с термоконтейнерами (от +2 до +8 °C) и хладоэлементами. Решение подходит для доставки фармацевтики, косметики, биоматериалов.

Работая с крупными брендами и интернет-магазинами, команда GLOBAL DELIVERY помогает им получить от логистики именно тот результат, который они хотят. Обычно это значительное улучшение конкретных бизнес показателей: конверсия, процент отказов и возвратов, удовлетворенность клиентов, снижение издержек, запуск новых сервисов. Все требования учитываются на старте и фиксируются в индивидуальном операционном плане. И давайте знакомиться, вам понравится ☺

4

Улучшение качества доставки





УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ДОСТАВКИ

В Москве и Санкт-Петербурге
качество доставки КГТ
за последнее время выросло,
хотя многие проблемы сохраняются.

Эксперты отмечают, что за последние год–два качество доставки крупногабаритных товаров существенно улучшилось. Это произошло благодаря двум разнонаправленным трендам.

С одной стороны, транспортные компании, которые до этого были ориентированы, в основном, на работу с юридическими лицами и доставку больших партий товара, учатся работать с физическими лицами — в том числе, с конечными покупателями интернет-магазинов. Они обучают водителей вежливо и приветливо общаться с конечными клиентами, начинают использовать упаковку, которая позволяет вести рядом совершенно разные грузы — потому что люди покупают большие и тяжёлые товары одновременно с мелочами.

С другой стороны, курьерские службы тоже начинают больше работать с крупногабаритом. У них появляются специальные предложения по доставке крупногабаритных товаров — без ограничения максимального веса или с большим ограничением, например 1000 кг.

Улучшение ситуации на рынке характерно пока для Москвы и Санкт-Петербурга. В остальных регионах России, в том числе в больших городах, доставка крупногабаритных грузов по-прежнему может быть сложной. Магазины отмечают проблемы с своевременным информированием, пунктуальностью доставки, возможностью оплаты картой, подъёмом на этаж.



Ключевая проблема российской логистики заключается в том, что основной поток операций до последнего времени шел через Москву. Грузопоток даже между крупными городами зачастую недостаточен для того, чтобы регулярные маршруты были экономически целесообразны для логистических компаний. Постепенно ситуация меняется вместе с развитием региональной складской инфраструктуры и инфраструктуры последней мили вслед за региональной экспансией крупных игроков рынка e-commerce. Также положительное влияние может оказать рост спроса на транспортировку сборных грузов от разных операторов между городами для консолидации и отправки прямого транспорта. Мы смотрим на этот рынок и расширяем географию как регулярных маршрутов, так и целевых перевозок под запрос в рамках продукта СберФрахт.

Сергей Малышев
генеральный директор Сберлогистики

Помимо географии, развитость доставки зависит от товарной категории. В категориях, изначально направленных на работу с юридическими лицами, или связанных с товарами, которые покупают сравнительно редко, логистика менее ориентирована на клиентов. Магазины не предлагают никаких дополнительных услуг, не дают возможность выбрать интервал, рассчитывают стоимость доставки уже после заказа — и это воспринимается как норма. И наоборот, в категориях, более близких к FMCG, где доставка в целом отлажена, доставка КГТ тоже перестала быть чем-то из ряда вон выходящим и по качеству и реализации почти не отличается от доставки обычных товаров.

Многим магазинам — как правило, крупным, удалось построить логистические системы, качество которых устраивает и их самих, и покупателей. Как правило, в их логистику вложено много ресурсов и система устроена достаточно сложно: система включает и собственную службу магазина (водители, машины, координаторы, IT), и транспортные компании, и курьерские службы, причём доставкой в разные регионы занимаются разные партнёры. У небольших магазинов таких ресурсов нет, и они испытывают больше проблем с доставкой.

5

Товарные категории и крупнейшие магазины



ТОВАРНЫЕ КАТЕГОРИИ И КРУПНЕЙШИЕ МАГАЗИНЫ

Крупногабаритные заказы наиболее актуальны для 19 товарных категорий. Ниже для каждой из них мы приводим профиль — общее количество заказов в категории, долю и количество крупногабаритных грузов, примеры, специальные условия доставки (если есть), количество магазинов, которые относятся к этой категории и отправляют не менее 10 заказов в сутки, и топ крупнейших магазинов.

Автоаксессуары и тюнинг

К категории относятся 37 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **1 500 заказов**. Примерно **25% из них (400) содержат крупногабаритные товары**. Здесь это некоторые запчасти, инструменты и оборудование.

Может быть необходима специальная упаковка, особенно для хрупких запчастей — палетный борт⁽⁷⁾ или деревянная обрешётка⁽⁸⁾.

Автозапчасти

К категории относятся 132 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **40 800 заказов**. Примерно **35% из них (14 300) содержат крупногабаритные товары**. Это некоторые запчасти, инструменты, шины и диски.

Безопасность

К категории относятся 11 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **1 000 заказов**. Примерно **10% из них (100) содержат крупногабаритные товары**. Это, например, различные тяжёлые элементы охранных систем и систем сигнализации. Например, источники питания, трансформаторы, шкафы, боксы.

(7) Палетный борт — деревянный полностью закрытый короб, высота может регулироваться. Один из самых надёжных видов упаковки — груз защищён со всех сторон, короб не прогибается и выдерживает давление.

(8) Обрешётка — жёсткий каркас из деревянных досок, подгоняется под размеры груза.

Игрушки

К категории относятся 45 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **7 800 заказов**. Примерно **6% из них (500) содержат крупногабаритные товары**. Это могут быть игрушки и игровые комплексы, игрушечный транспорт, спортивный инвентарь.

Мебель

К категории относятся 78 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **15 900 заказов**. Примерно **90% из них (14 300) содержат крупногабаритные товары**. Это почти любая корпусная и мягкая мебель — шкафы, комоды, кровати, диваны, кухни. Предметы мебели могут быть сравнительно небольшими — табуретки, вешалки — однако большая часть заказов в крупнейших магазинах оказывается тяжелее 10 кг.

Инструменты

К категории относятся 47 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **23 900 заказов**. Примерно **20% из них (4 800) содержат крупногабаритные товары**. К ним относятся некоторые инструменты, станки, различное оборудование.

Мототехника и аксессуары

К категории относятся 18 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **700 заказов**. Примерно **30% из них (200) содержат крупногабаритные товары**. Например, запчасти и комплектующие.



Мы стараемся возить максимально своими силами — дешевле, лучше, контролируем, управляемо. Однако для пикового спроса у нас есть несколько транспортных партнёров. Это именно транспортные компании — не курьерские службы, у них другой профиль и нет нужного подвижного состава, и не экспедиторы, которые собрали базу индивидуальных предпринимателей.

В целом оценка удовлетворительная. У нас проверенные партнёры, и перед запуском совместных проектов мы обговорили все условия. Важно, чтобы были адекватные водители, которые умеют общаться с людьми, были соответствующие машины, контроль сохранности товара. Можно сказать, что за последнее время магистральная перевозка улучшилась. Все грузы страхуются, в терминалах выполняется фото- и видеофиксация, транспортные компании грамотно подходят к размещению груза в машинах, стали использовать защитную упаковку. Стало проще найти хороших партнёров — по крайней мере, в Москве и Санкт-Петербурге, в регионах пока скорее дискомфортная ситуация.

Александр Емельянов
руководитель отдела логистики,
220 ВОЛЬТ

Музыкальные инструменты

К категории относятся 14 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **600 заказов**. Примерно **15% из них (100) содержат крупногабаритные товары**. Это и сами музыкальные инструменты, и различная техника — усилители, колонки. Доставка усложняется тем, что многие из них нужно перевозить с особой осторожностью. Для этой категории также может быть актуальна сборка — например, цифровых пианино.

Оборудование для бизнеса

К категории относятся 36 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **1 600 заказов**. Примерно **50% из них (800) содержат крупногабаритные товары**. Это может быть самое разное оборудование — от прилавков и витрин до верстаков и тележек.

Сантехника

К категории относятся 35 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **1 500 заказов**. Примерно **40% из них (600) содержат крупногабаритные товары**. Это ванны, раковины, душевые кабины, водонагреватели и многое другое, причём вес некоторых вполне ходовых позиций может превышать и 100 кг — например, чугунных ванн.

Спортивный инвентарь (велосипеды, лыжи, доски)

К категории относятся 20 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:

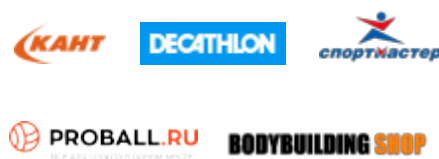


В сутки совершается около **1 000 заказов**. Примерно **70% из них (700) содержат крупногабаритные товары**. К этой категории относятся специализированные магазины, которые продают преимущественно крупногабаритные товары — велосипеды, лыжи, сноуборды. Однако здесь есть не только они — заказы могут содержать спортивную экипировку, аксессуары, запчасти.

В качестве дополнительных услуг могут предлагаться установка на велосипед аксессуаров и укомплектовывание светоотражателями.

Спортивные товары

К категории относятся 58 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **5 000 заказов**. Примерно **5% из них (300) содержат крупногабаритные товары**. В первую очередь, это тренажёры, велосипеды и силовое оборудование.

Техника для дома (в том числе бытовая)

К категории относятся 73 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **6 400 заказов**. Примерно **15% из них (1 000) содержат крупногабаритные товары**. Например, любая крупная бытовая техника — холодильники, стиральные и посудомоечные машины. Для этой категории актуальна установка и подключение техники, а также просто проверка работоспособности приборов — включить в розетку и посмотреть, работает ли он.

Товары для детей

К категории относятся 56 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **41 600 заказов**. Примерно **7% из них (2 900) содержат крупногабаритные товары**. Это, в том числе, детская мебель, игрушечный транспорт, спортивное оборудование.

Товары для офиса

К категории относятся 23 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **25 600 заказов**. Примерно **2% из них (500) содержат крупногабаритные товары**. Это могут быть сейфы, офисная мебель и техника. В этой категории тяжёлые заказы могут получаться не только из-за отдельных больших товаров, но и из-за заказов большого количества не таких крупных вещей — например, бумаги.

Товары для ремонта и строительства

К категории относятся 112 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **14 300 заказов**. Примерно **75% из них (10 700) содержат крупногабаритные товары**. Это строительные материалы, оборудование, инструменты, мебель. В зависимости от веса, объёма и габаритов заказа магазины подбирают подходящие машины — для некоторых заказов нужны пятнадцатитонные грузовики. Для разгрузки может использоваться манипулятор.



У нас можно купить и шампунь для ванны, и саму ванну. Можно купить постельное бельё, кровать, подушку и чашку с вилкой, а ещё паркет, на котором это всё будет стоять. У нас очень широкая товарная матрица. Поэтому могут попадаться совершенно дикие заказы — мешок цемента и чашечка. И это абсолютно для нас нормально.

Мы составляем это всё в один заказ, у нас не принято их дробить. То есть цемент и чашечку повезёт транспортная компания, потому что курьер с этим не справится — там может быть 250 килограммов. Мы комбинируем такие заказы в момент оформления, стараемся просчитать габариты, веса и понимаем, кому мы отдадим заказ уже в момент оформления. И из этого калькулируем стоимость доставки.

Когда в пиковые продажи нанимается аутстаф, бывает трудно объяснить людям со стороны, как это устроено. Чтобы они поняли, что к этим мешкам цемента где-то лежит и чашечка.

Евгений Ананьев

директор по дистанционной торговле «Максидом»

Товары для туризма и активного отдыха

К категории относятся 31 магазин (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **1200 заказов**. Примерно **10% из них (100) содержат крупногабаритные товары** — велосипеды, лыжи, доски.

Шины и диски

К категории относятся 45 магазинов (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **6 300 заказов**. Примерно **95% из них (6 000) содержат крупногабаритные товары**. В большинстве магазинов шины и диски доставляются только до подъезда, но водитель может помочь переложить товар в машину покупателя.

Электроника и техника (в т.ч. компьютерная, но без бытовой)

К категории относятся 84 магазина (более 10 заказов в день). Крупнейшие из них:



В сутки совершается около **152 100 заказов**. Примерно **2% из них (3 000) содержат крупногабаритные товары**. Например, большие мониторы, тумбы и стойки, колонки и аудио-системы.

6

Логистика интернет-магазинов





ЛОГИСТИКА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

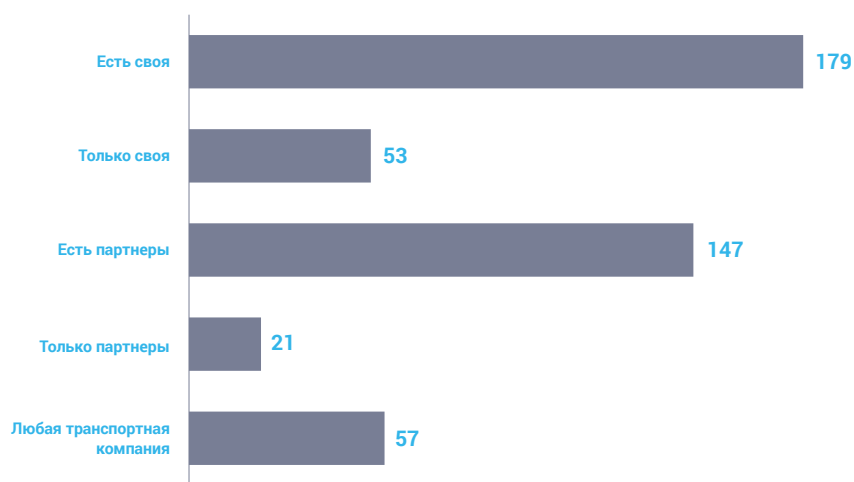
Большинство магазинов используют и свою службу доставки, и партнёров по логистике.

Мы изучили условия доставки 200 магазинов — по 10 в каждой из товарных категорий, для которых наиболее актуальна грузовая доставка.

Большинство из этих магазинов — 90% — располагает своей службой доставки. 29% обходятся только своими силами.

34% магазинов дают покупателю возможность выбирать самому и готовы отправить заказ любой транспортной компанией.

Магазины, использующие собственную и партнёрские службы доставки (количество магазинов)



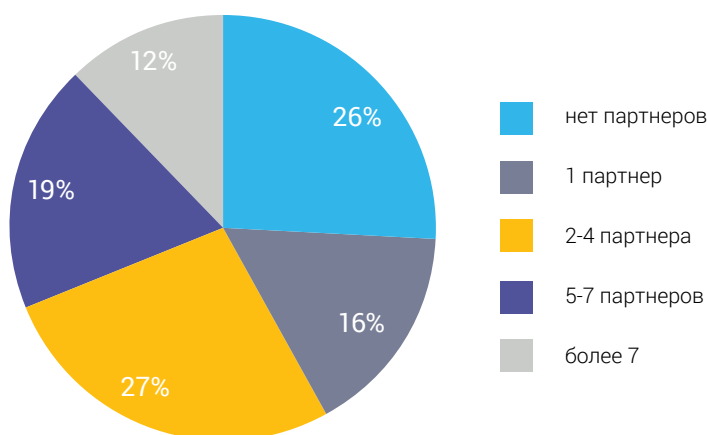
По сравнению с остальными интернет-магазинами, у магазинов их «тяжёлых» категорий в среднем больше логистических партнёров. Чаще всего у магазина от 2 до 4 постоянных партнёров, однако почти у трети магазинов (31%) пять или больше, а у 12% — более семи. Часто доставкой КГТ занимается другой партнёр или партнёры, чем остальных товаров.

Структура каналов доставки также отличается. Доставка по почте есть у 35% магазинов из «тяжёлых категорий» — это существенно меньше, чем в среднем по магазинам, у которых больше 100 заказов в день. Только у 5% есть доставка в постаматы — в большинстве случаев она не актуальна. Самовывоз есть у многих, однако в этом случае часто имеются в виду не широкие сети пунктов выдачи, благодаря которым можно забрать заказ в удобном месте, а склад или оффлайн-магазин.

Как правило, магазины, которые используют собственную и партнёрскую службы доставки, оценивают качество собственной доставки значительно выше. Большинство опрошенных поставили собственной службе 9 или 10 (по десятибалльной шкале), а партнёрской — от 6 до 8. Среди названных недостатков ключевые — проблемы с подъёмом на этаж, отсутствие сборки и установки, высокая стоимость услуг.

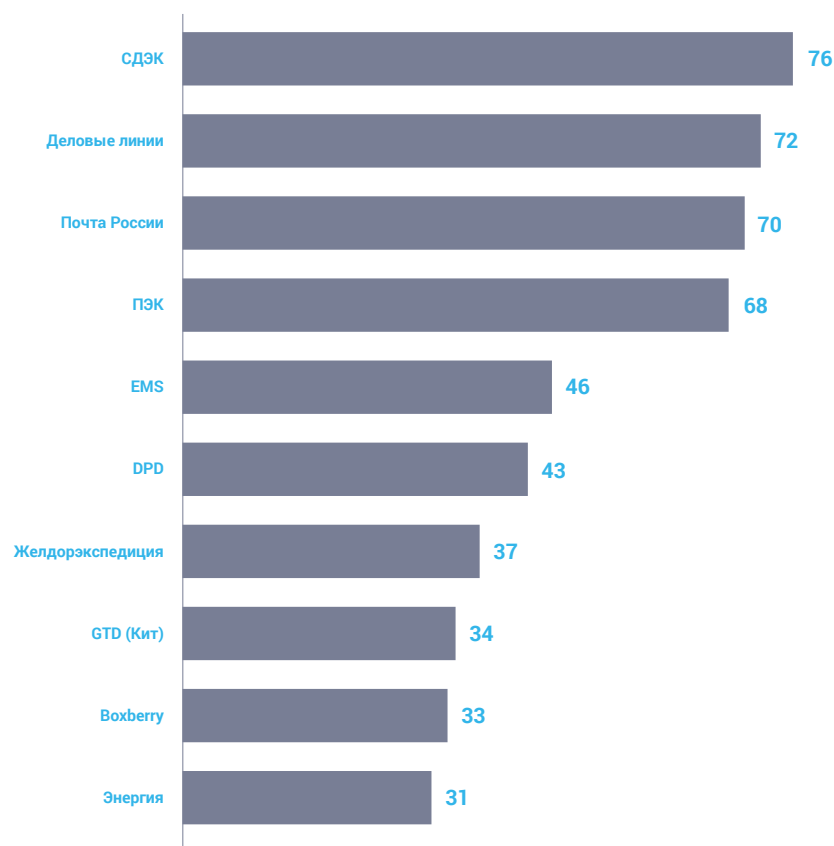
Небольшие магазины чаще сотрудничают с индивидуальными предпринимателями и агрегаторами ИП. Качество их услуг, в среднем, оценивают ещё ниже — от 5 до 7. Здесь среди проблем фигурируют более базовые вещи — сроки доставки, обязательность и коммуникационные способности водителей.

Магазины с разным количеством логистов-партнёров



Популярность логистических партнёров, топ-10

Генеральный партнер исследования



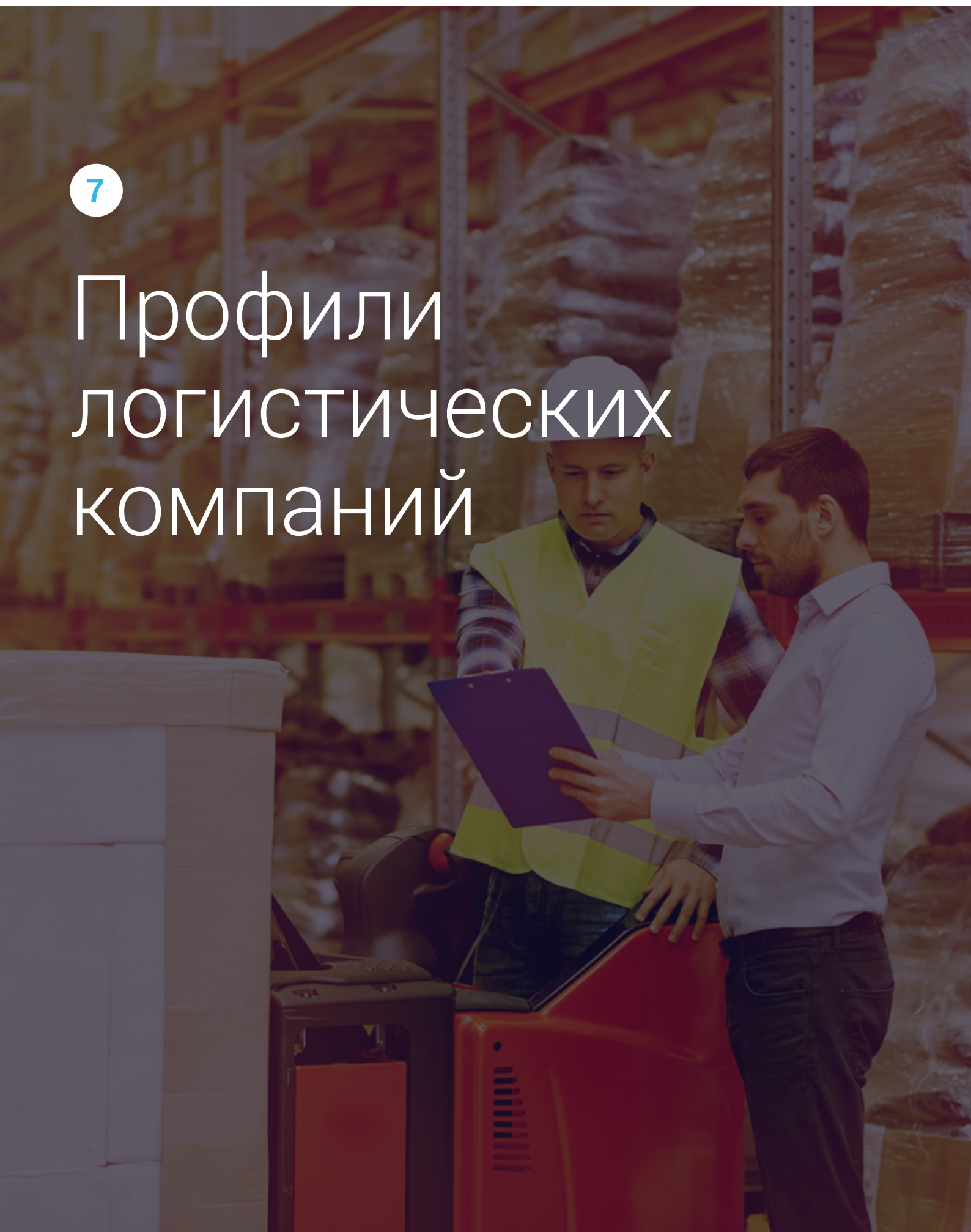
И ЕЩЕ



- 4** Перевозка крупногабаритного товара от 30 кг
- 5** Варианты доставки до ПВЗ или «до двери»
- 6** Доставка ко времени и подъем на этаж
- 7** Частичный выкуп входит в стоимость услуг
- 8** Прием наличных и безналичных средств, быстрый перевод
- 9** Доставка в выходные и праздничные дни без наценки
- 10** Возврат документов от получателя
- 11** Информирование о доставке удобным способом
- 12** Персональный менеджер 24 / 7
- 13** Современный, многофункциональный личный кабинет
- 14** API интеграция, интеграционные модули для CMS и CRM
- 15** Рассмотрение претензий до 7 дней, выплата до 7 дней.
Для претензий до 100 000 руб. выплата за 48 часов.

7

Профили логистических компаний





Байкал Сервис

Основана в 1994 году.

Более 25 лет предоставляет авиаперевозки и автомобильные грузоперевозки по России и странам СНГ, складские услуги. Этот комплекс услуг позволяет заказчикам оптимизировать свои финансовые затраты на логистику, экспедирование грузов и время на принятие управленческих решений.

Форма регистрации на сайте: <https://lk.baikalsr.ru/lk/signup>

Телефон: +7 495 104-39-78

baikalsr.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
Беларуссия, Казахстан.



Срок подключения: в тот же день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



Возовоз

Основана в 2014 году.

Российская федеральная компания по перевозке сборных грузов. Мы разработали ряд удобных опций для того, чтобы можно было оформить заявку максимально просто и быстро. Клиенту достаточно зарегистрироваться в личном кабинете на нашем сайте и оттуда проводить все операции: рассчитать цену грузоперевозки, работать с документами, оформлять груз.

Телефон: +7 499 705-97-79

vozovoz.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны: нет.



Срок подключения: один день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



ГлавДоставка

Основана в 2008 году.

Экспедиционная компания с двенадцатилетней историей. С 2008 года берёт на себя организацию логистики для своих клиентов. Доставляет грузы в любую точку России, Казахстана, Беларуси, Киргизии и Армении независимо от того, есть ли в пункте назначения филиал ГлавДоставки.

Телефон: +7 800 600-11-00
glav-dostavka.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
Армения, Беларусь, Казахстан, Киргизия.



Срок подключения: в тот же день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



Global Delivery

Основана в 2017 году.

Сервисная компания по доставке крупногабаритных отправок и оказанию специальных сервисов: подъем на этаж, сборка мебели, подключение техники, вывоз и утилизация.

Среди клиентов крупные международные бренды и локальные интернет-магазины из сегментов Home Appliances, Fashion, Beauty, DIY, Furniture, Pharma.

Телефон: +7 495 646-88-20
global-delivery.ru



Доставка по России: Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Казань, Краснодар, Ростов-на-Дону.



Срок подключения: две недели с интеграцией.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



GTD (ТК Кит)

Один из лидеров по оказанию транспортно-логистических услуг на российском рынке. За годы работы накопили богатый опыт и зарекомендовали себя как надежный партнер в сфере автомобильных грузоперевозок.

Форма регистрации на сайте: cabinet.gtdel.com/get-access
Телефон: +7 495 108-17-70
moscow.gtdel.com



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
Армения, Беларусь, Казахстан, Киргизия.



Срок подключения: в тот же день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



ДЕЛОВЫЕ ЛИНИИ

Деловые линии

Основана в 2001 году.

Является одной из крупнейших транспортно-логистических компаний России. С 2001 года оказывает услуги по перевозке грузов организациям и частным лицам. Центральный офис расположен в Санкт-Петербурге.

Телефон: 8 800 100-80-00
dellin.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
Армения, Беларусь, Казахстан, Киргизия.



Срок подключения: в тот же день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



DPD

Основана в 1991 году.

Является признанным лидером российского рынка экспресс-доставки посылок и грузов и предлагает сервис на уровне современных мировых стандартов. DPD в России оказывает тысячам клиентам полный комплекс транспортно-логистических услуг и доставляет по всей территории России, в Армению, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, а также по всему миру.

Телефон: 8 800 234-45-95

dpd.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
весь мир.



Срок подключения: один день.

- ✓ До двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы

- ✓ Доставка по Москве в тот же день
- ✓ Доставка по Москве на следующий день
- ✓ Можно выбрать интервал доставки



ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ
Доставка грузов по России

Желдорэкспедиция

Основана в 1995 году.

Крупнейший транспортный оператор на рынке доставки сборных грузов по России и всему миру, а также экспресс – доставки. Региональная сеть компании представлена в 250 городах Российской Федерации, Республике Казахстан. Все филиалы обладают современной инфраструктурой и имеют хорошую транспортную доступность.

Телефон: +7 495 643-10-19

jde.ru



Доставка по России: Москва,
Санкт-Петербург, Нижний Новгород,
Казань, Краснодар, Ростов-на-Дону.



Срок подключения: день-два.

- ✓ До двери
- ✓ В ПВЗ
- ✓ В постаматы

- ✓ Доставка по Москве в тот же день
- ✓ Доставка по Москве на следующий день
- ✓ Можно выбрать интервал доставки



IML

Основана в 2008 году.

Один из лидеров рынка логистики для интернет-магазинов. Компания более 12 лет доставляет заказы всеми способами: курьерская доставка, пешие курьеры, пункты самовывоза приема и выдачи заказов, постаматы и предлагает услуги фулфилмента.

Телефон: 8 800 755-755-1
iml.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
Казахстан.



Срок подключения: до трёх дней.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



Мейджик-Транс

Основана в 2006 году.

Ведущая транспортно-экспедиционная компания, которая ведет свою деятельность с 2006 года. Оказывает полный спектр услуг по автомобильной доставке любых партий грузов, от одного килограмма до полных фур. Сегодня география «МейджикТранс» включает 360 городов доставки и 47 филиалов по всей России.

Форма регистрации на сайте: magic-trans.ru/personal/register/
Телефон: 8 495 232-48-11
magic-trans.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
нет.



Срок подключения: один день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



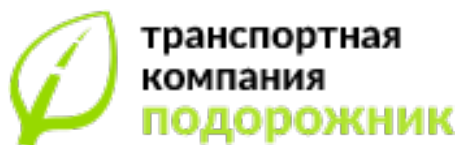
Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



Подорожник

Основана в 2005 году.

Сервис грузового такси. Помогает бизнесу заниматься продажами, принимая ответственность за логистику на себя. Помогает людям преобразовать трудоемкий и затратный переезд в комфортный процесс и ожидаемый результат.

Телефон: 8 800 500-66-31
podorojnik.ru



Работает в Москве и Московской области.
Доставка в другие страны: нет.



Срок подключения: один день.



Pony Express

Основана в 2015 году.

Крупнейший в СНГ универсальный логистический оператор. Сеть Pony Express насчитывает 60 экспресс-центров и 128 представительств. Компания осуществляет доставку почты и грузов по России, 13 странам ближнего зарубежья и 210 странам мира.

Форма регистрации на сайте: my.ponyexpress.ru
Телефон: 8 495 937-77-77
ponyexpress.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
весь мир.



Срок подключения: в тот же день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



ПЭК

Основана в 2001 году.

Помимо межтерминальной перевозки сборных грузов, компания обеспечивает транспортировку авто-, авиа-, железнодорожным и морским транспортом, оказывает услуги ответственного хранения и складской обработки, организует логистический сервис для интернет-магазинов. Ежегодно более 3 500 000 клиентов пользуются логистическими услугами «ПЭК»: частные лица, крупные производственные и торговые предприятия.

Форма регистрации на сайте: kabinet.pecom.ru/register

Телефон: +7 495 660-11-11

pecom.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
весь мир.



Срок подключения: в тот же день.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



СДЭК

Основана в 2000 году.

Оказывает людям и компаниям спектр услуг своевременной и гарантированной доставки, постоянно повышая уровень сервиса, внедряя новые технологии, эффективно используя внутренний потенциал и внешние ресурсы.

Форма регистрации на сайте: lk.cdek.ru/user/register

Телефон: + 7 495 797-81-08

cdek.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны:
весь мир.



Срок подключения: до трёх дней.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки



Энергия

Основана в 2005 году.

15 лет ежедневно перевозит сборные грузы. Разрабатывает оптимальные схемы перевозки сборных грузов и оказывает комплексный подход, что позволяет сократить стоимость и сроки транспортировки. Энергия – надежный партнер как для крупных компаний, так и для физических лиц.

Форма регистрации на сайте clients.nrg-tk.ru/user/register

Телефон: +7 495 648 67 00

nrg-tk.ru



Работает по всей России.
Доставка в другие страны: Армения, Беларусь, Казахстан, Китай, Киргизия, страны Евросоюза.



Срок подключения: три-четыре дня.



До двери



В ПВЗ



В постаматы



Доставка по Москве в тот же день



Доставка по Москве на следующий день



Можно выбрать интервал доставки

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЁР ИССЛЕДОВАНИЯ



ГлавДоставка – транспортно-экспедиционная компания с двенадцатилетней историей и большой сетью филиалов. С 2008 года мы перевозим грузы для клиентов в любую точку России, Казахстана, Беларуси, Киргизии и Армении.

ГлавДоставка насчитывает более 100 представительств по франчайзинговой модели, разработала и внедрила технологичную платформу для отслеживания грузов, а в 2020 году компания вышла на рынок e-commerce с новой услу-

гой – курьерская доставка крупногабаритных грузов для интернет-магазинов.

Перевозка крупногабаритного груза – это услуга, требующая особых знаний от исполнителя. Даже курьерские компании с большим опытом на рынке не всегда представляют, как доставить крупногабаритный груз для клиента в целости, в короткие сроки и без неприятных сюрпризов.

ПАРТНЁР ИССЛЕДОВАНИЯ



GLOBAL DELIVERY – сервисная компания по доставке крупногабаритных отправок и оказанию специальных сервисов: подъем на этаж, сборка мебели, подключение техники, вывоз и утилизация.

Основана в 2017 году. Среди клиентов крупные международные бренды и локальные интернет-магазины из сегментов Home Appliances, Fashion, Beauty, DIY, Furniture, Pharma.

Наши возможности:

- 7 полноценных филиалов (Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Казань, Краснодар, Ростов-на-Дону, Самара);
- Распределительный центр (Москва, ул. Котляковская) и фулфилмент А+ (г. Чехов);
- Собственный автопарк с экипажами из 2-х человек и такелажным снаряжением;
- Прием платежей + эквайринг. Полное соответствие 54 ФЗ;
- Все способы передачи заказов (WebApi, ЛК, реестры);
- Поддержка получателей через сайт, мессенджеры, по телефону.



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

