

# ✓ Логистика для электронной торговли 2021

Генеральный партнер



# Партнеры исследования

Генеральный партнер исследования



## ПРЯМИКОМ

Партнеры исследования



# Содержание

1. Оценка рынка и общие цифры.....	4
2. Ключевые тренды и важнейшие события.....	19
3. Доставка разных товарных категорий.....	29
4. Сети ПВЗ и постаматов.....	51
5. Срочная доставка.....	66
6. Фулфилмент.....	82
7. Организация логистических процессов.....	92
8. Онлайн-покупатели: отношение к доставке.....	102

# Оценка рынка и общие цифры



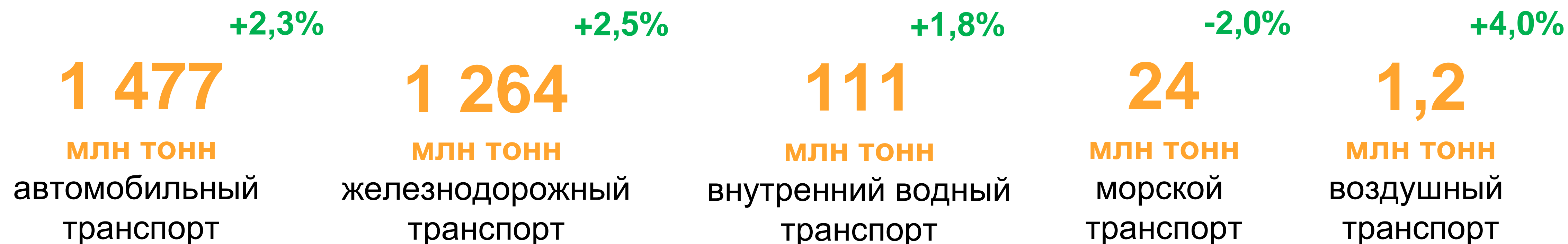
# Рынок логистики в России

5

Показаны данные по коммерческим перевозкам грузов всеми доступными на территории России видами транспорта.

Объем коммерческих грузоперевозок в 2021 году

Динамика 2021 к 2020



Источник: Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов

# Прогноз развития транспортного комплекса

6

В 2020 году наблюдалось замедление роста коммерческих перевозок грузов и грузооборота. В 2021 эти показатели возобновили рост, который, согласно прогнозу Министерства экономического развития Российской Федерации, сохранится и в последующие годы.

	2020	2021	2022	2023	2024	Рост 2024 к 2020
Объем коммерческих перевозок, млн тонн	2 823,0 -3,9%	2 899,3 2,7%	2 968,4 2,4%	3 031,6 2,1%	3 096,0 2,1%	<b>9,7%</b>
Коммерческий грузооборот, млрд тонно-километров	2 809,1 -2,1%	2 924,3 4,0%	3 006,6 2,8%	3 053,5 1,6%	3 098,9 1,5%	<b>10,3%</b>

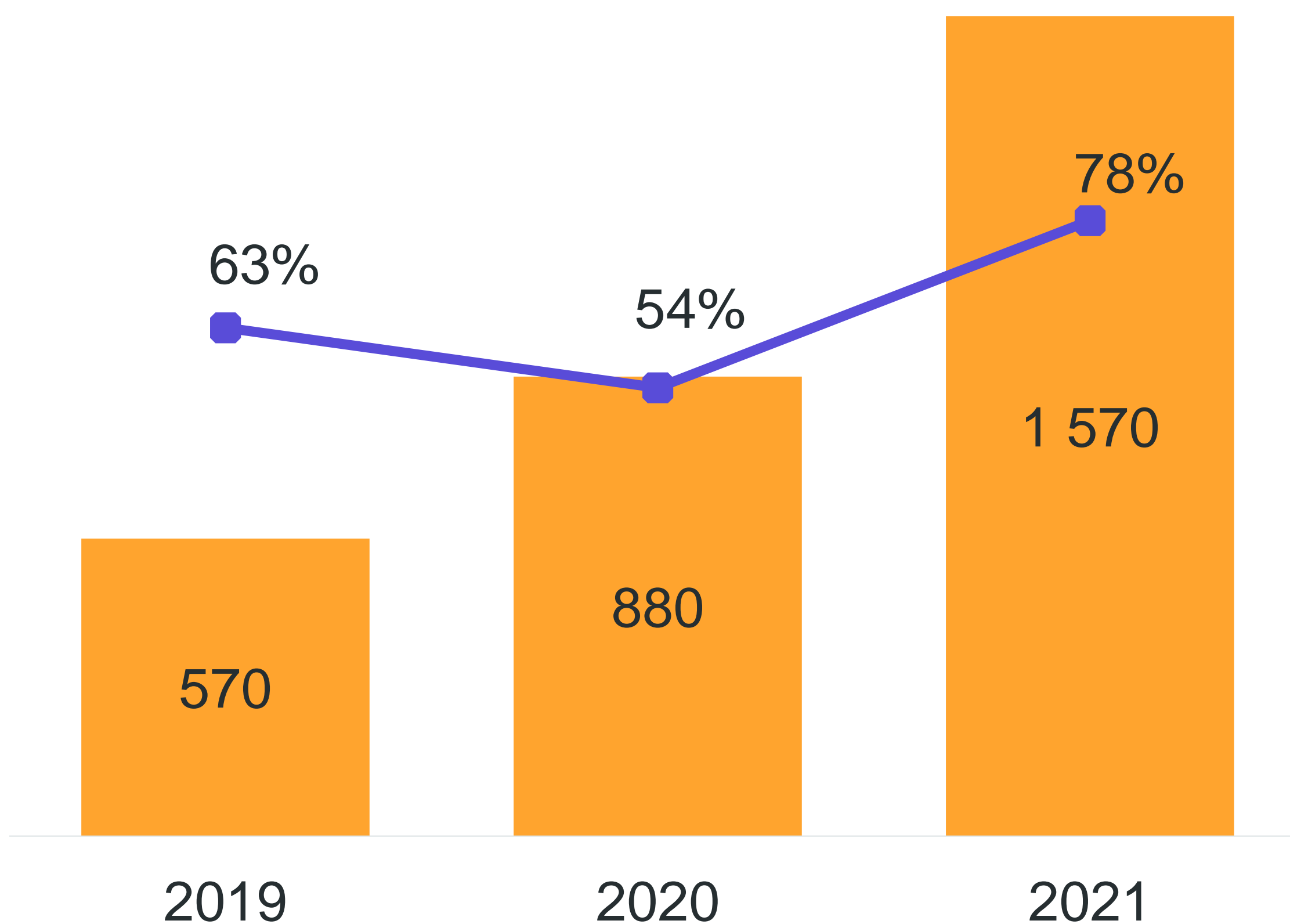
Источник: Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов

# Рынок логистики для eCommerce

В 2021 году доставлено **1 570 млн отправок**, рост относительно 2020 года составил **78%**.

■ Количество отправок, млн шт.

● Рост количества отправок



В отчете представлены оценки по количеству отправок, которые построены на основе данных по количеству онлайн-заказов интернет-магазинов и маркетплейсов и данных логистических компаний по количеству отправок или (для некоторых компаний) по количеству посылок. Данные по количеству отправок, представленные в данном отчете, сопоставимы с данными по количеству "посылок", представленными в отчетах за предыдущие годы

Количество отправок представлено с учетом C2C и MLM

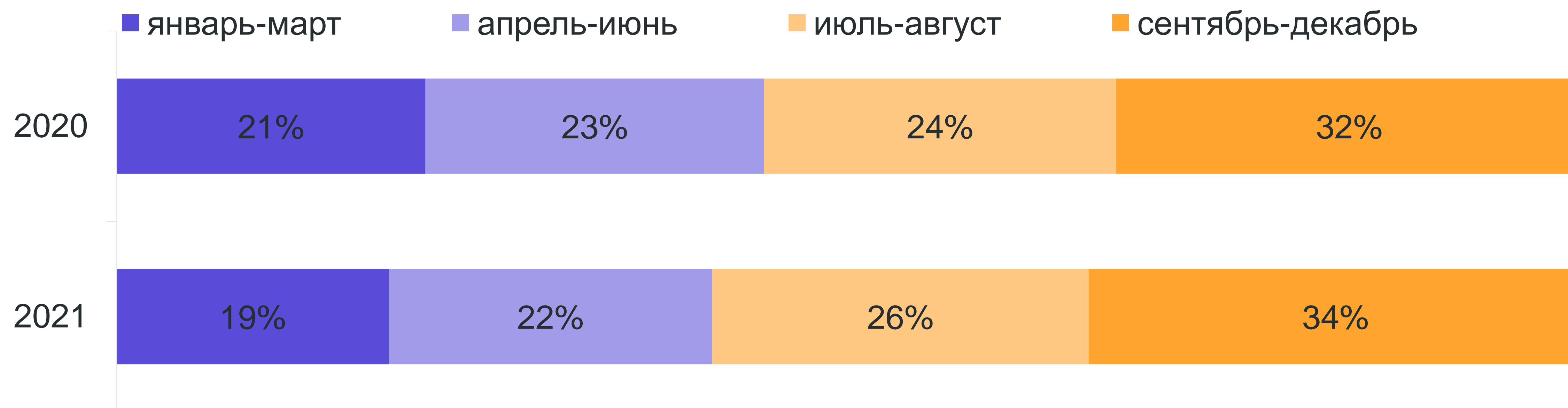
Источник:

Data Insight, январь 2022

# Рост доли отправок

Доля отправок, приходящихся на вторую половину года, выросла.

Так во второй половине 2021 года было доставлено 60% от всех отправок за год, в 2020 — 56%.





# Объем рынка логистики: каналы доставки

9

	2020, млн отправлений	2020, % от всех отправлений	2021, млн отправлений	2021, % от всех отправлений	Прирост 2021/2020
Логистические компании	350	40%	400	25%	14%
до двери	140	16%	130	8%	-7%
в ПВЗ и постаматы	210	24%	270	17%	29%
Собственные службы магазинов	530	60%	1 170	75%	121%
до двери	160	18%	160	10%	0%
в ПВЗ и постаматы	370	42%	1010	65%	173%
Wildberries	299	33%	771	49%	158%
до двери	6	>1%	15	>1%	150%
в ПВЗ и постаматы	293	33%	756	48%	158%
Ozon	74	8%	226	14%	205%
до двери	15	2%	27	2%	80%
в ПВЗ и постаматы	59	6%	199	12%	237%
<b>Всего</b>	<b>880</b>		<b>1 570</b>		<b>78%</b>

Почта России включена в доли логистических компаний. Оценки Ozon Rocket и Ozon Express включены в долю Ozon.

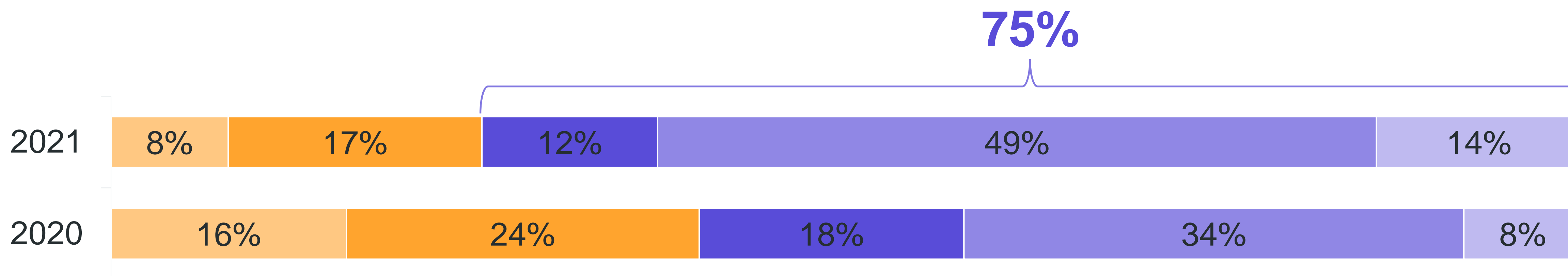
Источник:

Data Insight, январь 2022

# Рынок логистики: каналы доставки

10

49% отправок, доставленных в 2021, приходится на Wildberries, 63% — на Wildberries и Ozon, 75% — на собственные логистические службы магазинов.



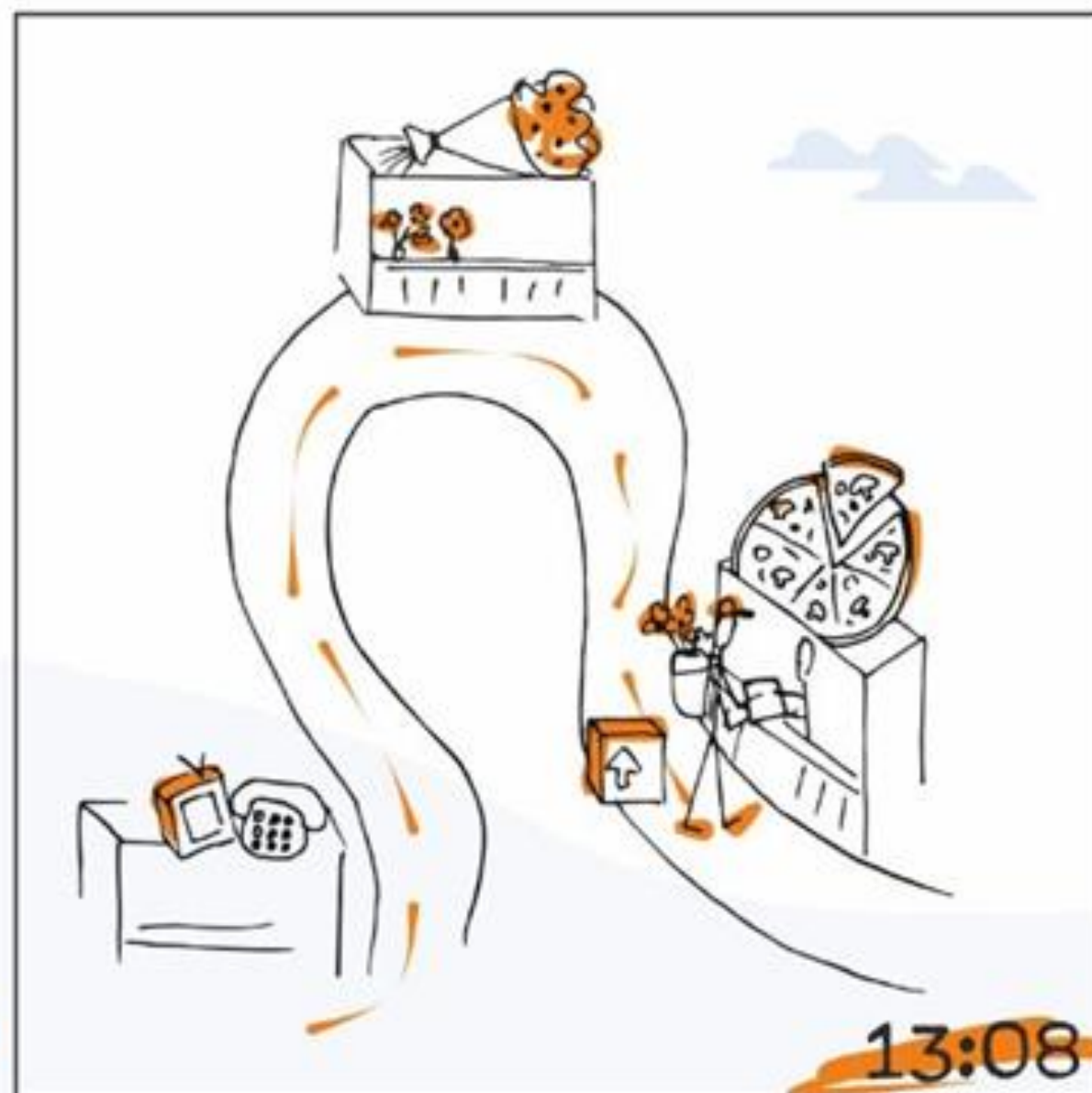
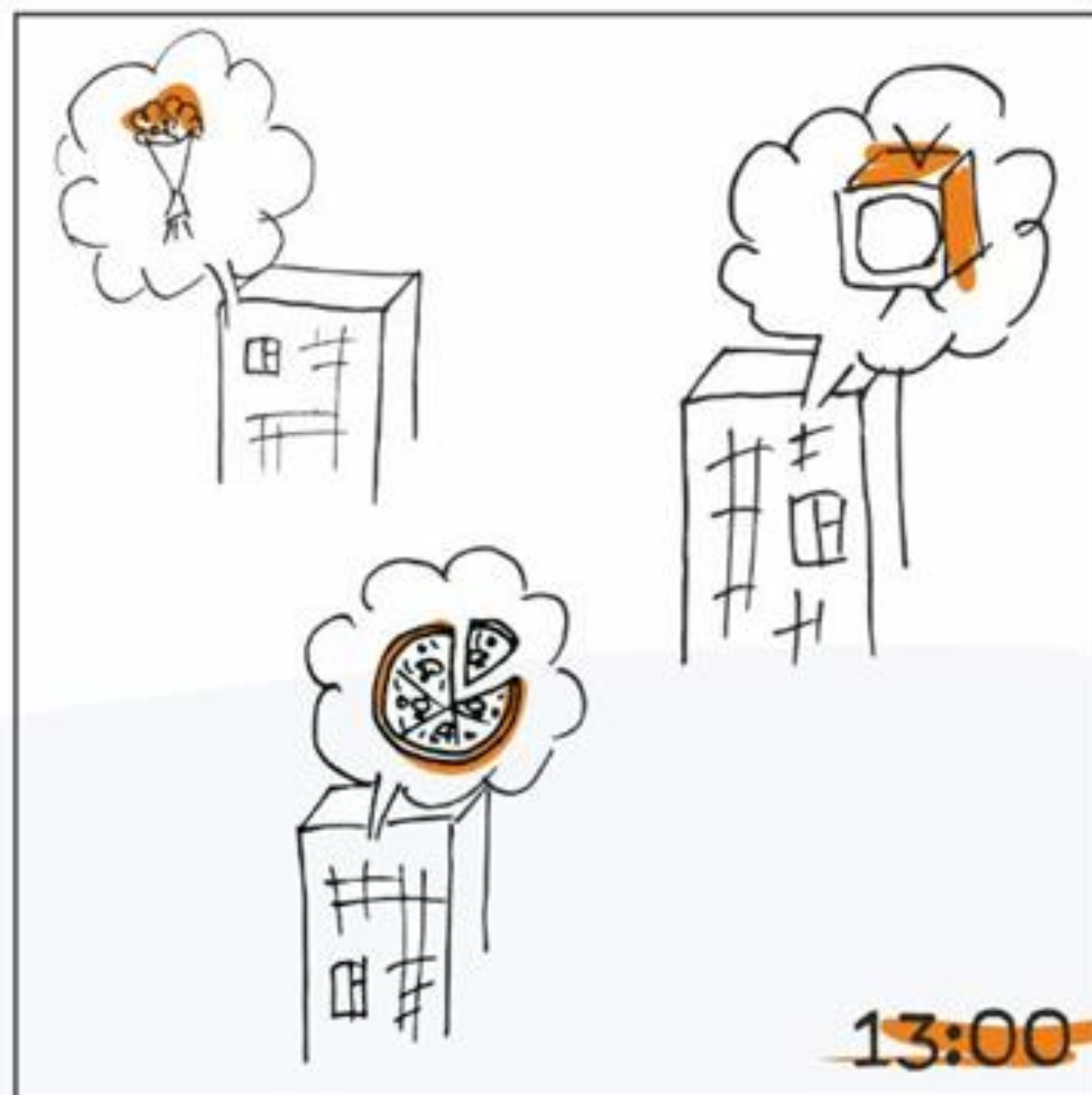
■ Логистические компании, до двери

■ Собственные службы магазинов

■ Логистические компании, в ПВЗ и постаматы

■ Wildberries

■ Ozon



✓ Доставка  
из магазинов  
и ресторанов  
от 15 минут

✓ Любые форматы,  
объемы  
и категории заказов

✓ Доставка  
в 190+ городах  
для сетей  
и малого бизнеса

✓ Подключение  
к сервису  
за 1 день



“

**прямым**

**Мы стремимся, чтобы бизнес забыл, что такое доставка, и сконцентрировался на своих ключевых задачах.**

**Игорь Шиянов, CEO Master Delivery**

По данным **Data Insight** на декабрь 2021 года наиболее важные характеристики доставки для покупателей — это **скорость и стоимость**. Подавляющее большинство (88%) покупателей обращают внимание на условия доставки при оформлении интернет-заказов, а высокая стоимость доставки является основной причиной для отказа от покупки для 76% покупателей.

Стоимость доставки стала и одним из ключевых факторов выбора логистического партнера для продавцов: 64% опрошенных **Data Insight** магазинов назвали стоимость услуг логистов одним из трех решающих факторов для сотрудничества. При этом только 8% респондентов полностью довольны качеством работы логистического партнера.

**Значимость доставки в эпоху активного развития рынка онлайн-торговли стремительно растет.** Логистические компании развивают новые направления и услуги, но вывести доставку на качественно новый уровень способны только инновационные технологии.

# Готовая технология для доставки Master Delivery

Компания **Master Delivery**, развивающая бренд гиперлокальной доставки «Прямиком», появилась как venture builder проект глобальной корпорации **YUM!** (бренды KFC и Pizza Hut) и **BCG Digital Ventures** при участии ряда российских частных инвесторов в августе 2020. Первые заказы курьеры Прямиком доставили в последние дни 2020 года. По итогам 2021 года количество заказов превысило 3 млн, товарооборот составил более 5 млрд рублей. Ежедневно платформа обрабатывает свыше 25 тыс. заказов.

На январь 2022 года сервис вместе с франшизной сетью представлен в 190+ городах России, включая Москву, Санкт-Петербург и все города-миллионники. В числе клиентов – крупнейшие ресторанные и dark store сети.

**Master Delivery** развивает собственную логистическую AI-платформу, в ее основе – маршрутизатор, алгоритмы которого эффективно группируют заказы и строят оптимальные маршруты для доставки; предиктивный модуль на базе машинного обучения, оценивающий спрос со стороны покупателей и необходимые ресурсы для его удовлетворения. Компания фокусируется на разработке программного обеспечения, доставочные операции осуществляют независимые логистические компании, работающие по модели франшизы.



# Готовая технология для доставки Master Delivery

**Собственные технологические решения Master Delivery** на базе искусственного интеллекта и машинного обучения развиваются в 3 функциональных направлениях:

- доставка готовой еды;
- доставка продуктов и товаров повседневного спроса;
- доставка по требованию.

## Для доставки eFood

Важно время: еда должна быть доставлена горячей. Гиперлокальные алгоритмы eFood группируют не более 4 заказов на одном маршруте с учетом целевого времени доставки каждого заказа. Алгоритмы работают на живом потоке — заказы оперативно встраиваются в уже составленный маршрут.

## Для категорий eGrocery и FMCG

Не так важна скорость доставки, как точность попадания в указанный временной промежуток: человек ждет заказ в удобное для него время. В этом сегменте алгоритмы работают как на живом потоке, так и в формате планирования доставки в тот же день или на следующий день. Такой подход позволяет группировать до 20 заказов из разных категорий товаров на маршруте курьера.

## Внутригородская доставка по требованию

Это, в первую очередь, доставка между частными лицами и доставка для локальных магазинов с малым количеством заказов. Для доставки по требованию реализован механизм работы в 2 режимах: сбор и доставка заказов. Основными задачами алгоритмов при этом становятся группировка по геопризнаку с учетом временных окон и контроль количества курьеров внутри зон доставки.

Платформа **Master Delivery** построена на микросервисной архитектуре, любой из основных алгоритмов адаптируется под ключевые клиентские задачи в разных сегментах eCommerce. Оптимизация работы алгоритмов сокращает потребность в курьерах и уменьшает стоимость каждой отдельной доставки в 2 раза.



Собственная маршрутизация  
магазина

- 19 курьеров
- 1647 км общий пробег



прямоком

**74%**  
сокращение  
количества курьеров

**45%**  
уменьшение  
общего пробега



Алгоритмы маршрутизации  
и группировки Master Delivery

- 5 курьеров
- 900 км общий пробег

Кейс интернет-магазина: результат работы алгоритмов Master Delivery

# Мультикатегорийность: как бизнесу экономить на доставке

Для снижения стоимости доставки в **Master Delivery** используется комплекс инструментов:

- прогнозирование спроса
- распределение заказов в течение дня
- группировка заказов
- построение оптимального маршрута.

Предиктивный алгоритм платформы **Master Delivery** прогнозирует спрос на доставку по всей территории присутствия сервиса. В 9 случаях из 10 заранее известно, когда, где и сколько курьеров потребуется — это экономит время в пути к точке выдачи заказа.

Подключая к сервису Прямиком магазины с разными категориями товаров, компания обеспечивает курьеров работой в течение всего дня. В утренние и дневные часы курьеры могут доставлять продукты и товары повседневного спроса, а вечером – еду из ресторанов.

Группировка заказов на маршруте выполняется в автоматическом режиме. В процессе алгоритм учитывает расположение адресов на карте, целевое время доставки каждого заказа, допустимое соседство товаров, совокупный вес и объем заказов. Увеличение количества заказов на маршруте снижает стоимость доставки для торговых точек и дает курьерам возможность увеличивать заработок, доставляя большее количество заказов за меньшее время.



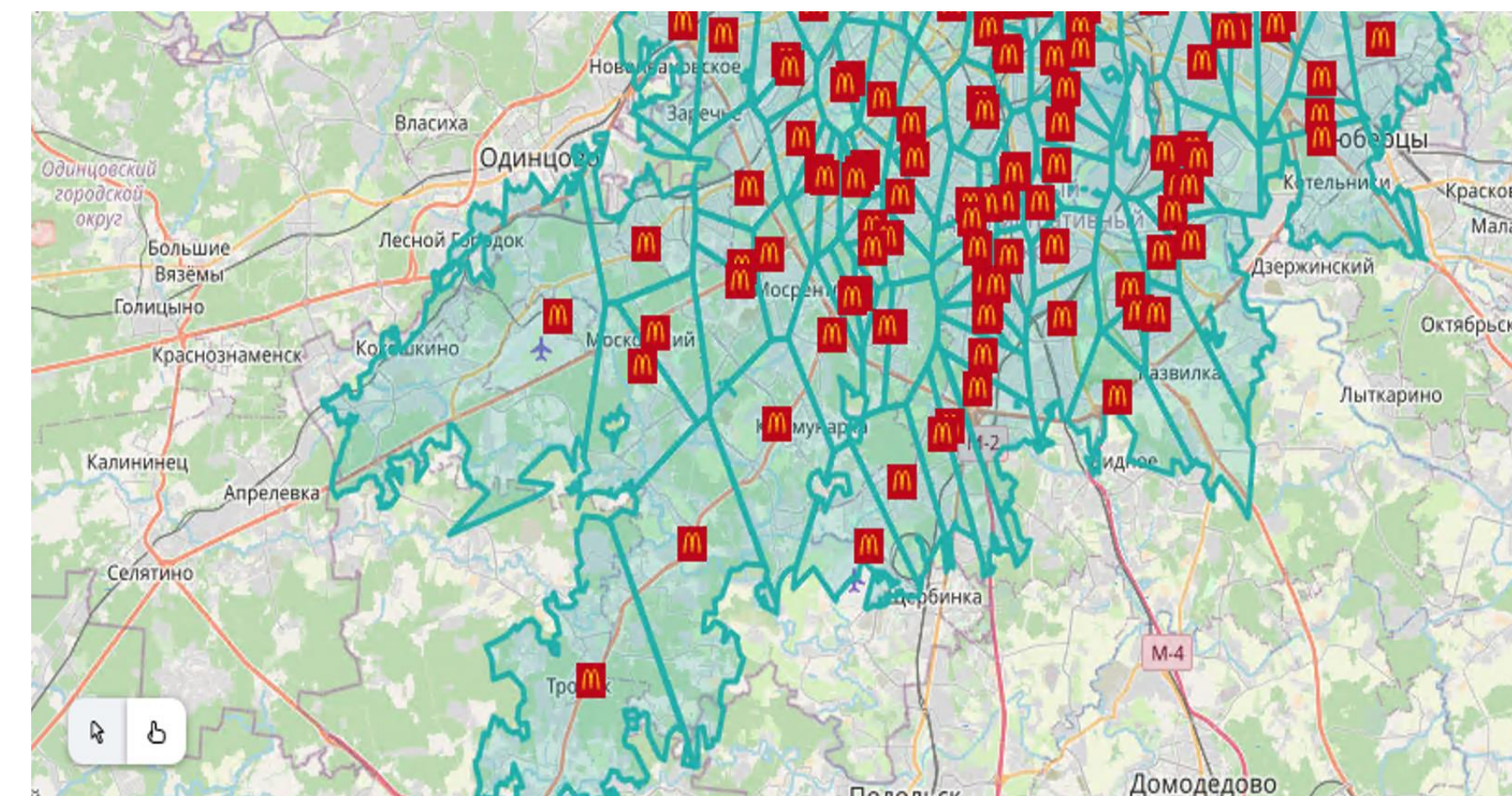


# Маршрутизация: как доставлять заказы быстрее

Работа алгоритмов группировки и маршрутизации опирается на картографическую подложку платформы Master Delivery: чем более точные карты используются для построения маршрутов, тем быстрее каждый клиент получит свой заказ.

Геоаналитическая команда **Master Delivery** разработала линейку геопродуктов на базе собственного движка маршрутизации. Геосервисы автоматизируют построение зон доставки, расчет маршрутов с учетом дорожных и погодных условий, определение времени и расстояния движения в процессе доставки единичных и групповых заказов. Функционал геоплатформы Web GIS позволяет провести и геомаркетинговый анализ территории для выбора оптимальных локаций размещения ресторана или магазина с точки зрения плотности населения, конкурентной среды и транспортной доступности.

Использование собственных картографических сервисов позволяет компании эффективно группировать заказы и сокращает время доставки в среднем на 6 минут. Для внешних пользователей геосервисы доступны в формате Web GIS платформы, API сервисов и WMTS сервиса предоставления картографической подложки.



Пример построения и стыковки геозон для доставки с помощью Web GIS

# Прямиком для бизнеса

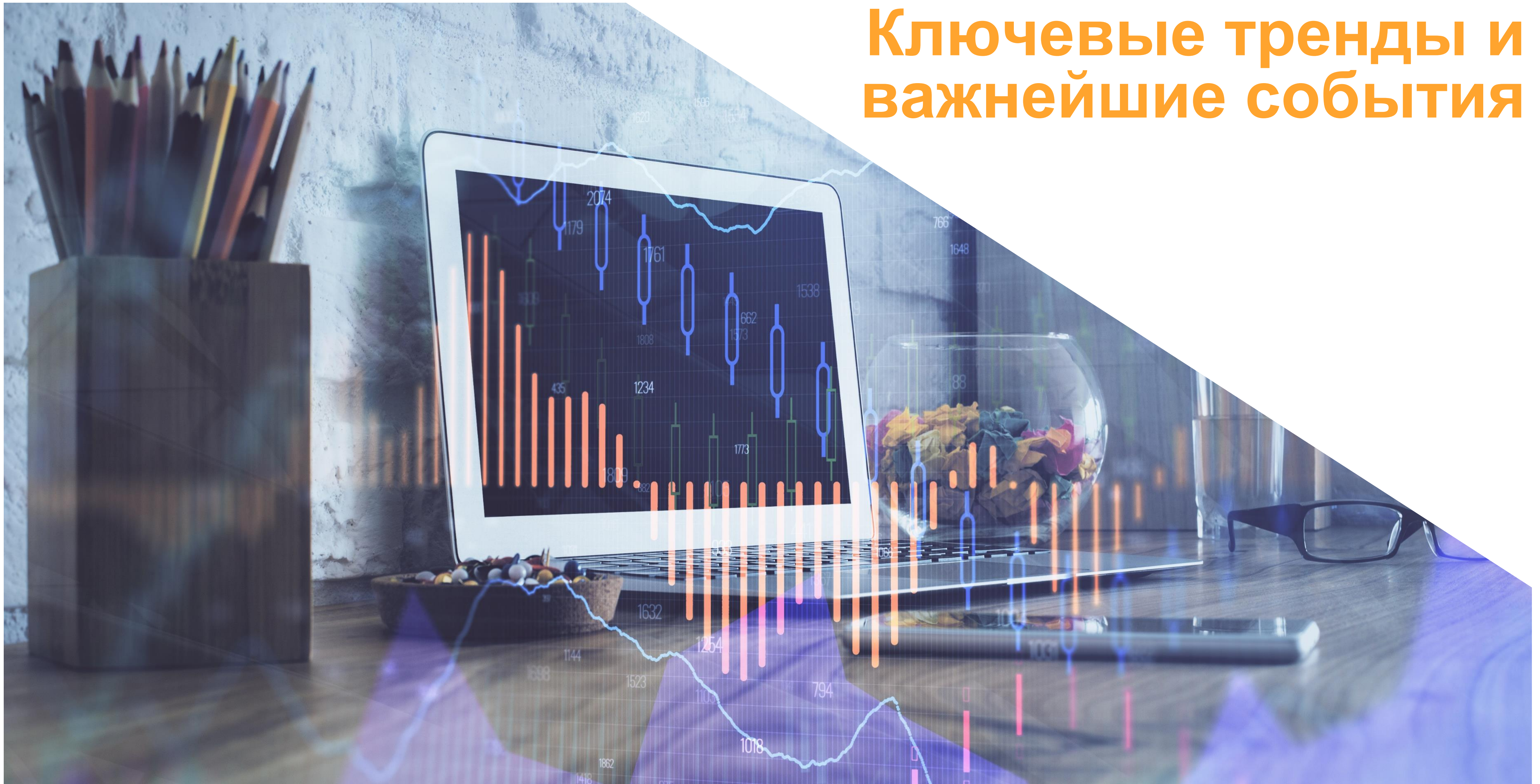
**Master Delivery работает по модели delivery-as-a-service**, предоставляя продавцам услугу аутсорсинга доставки: от цифровой системы управления онлайн-заказами до их доставки получателям. Подключить сервис может любая компания за 1-2 дня — Прямиком работает с бизнесом любого размера, от локальных ресторанов до глобальных торговых сетей.

Компания представлена в 14 странах мира: с основным брендом в России, Германии, Италии, Испании и других европейских странах, через франшизную сеть – в США и странах СНГ. Сервис адаптирован для работы на 6 языках, это позволяет быстро масштабироваться в любой точке мира. Российские технологии доставки действительно пользуются большим спросом в мире и во многих случаях значительно опережают свои зарубежные аналоги.

Дальнейшее развитие рынка eCommerce будет сопровождаться повышением уровня автоматизации всех процессов, в том числе и в доставке. Технологии на базе искусственного интеллекта будут брать на себя всё больше задач: от поддержки пользователей и контроля физического состояния курьера до использования роботов и создания специальной инфраструктуры. Сегодня Master Delivery делает уверенные шаги на пути к самой короткой последней миле.



# Ключевые тренды и важнейшие события



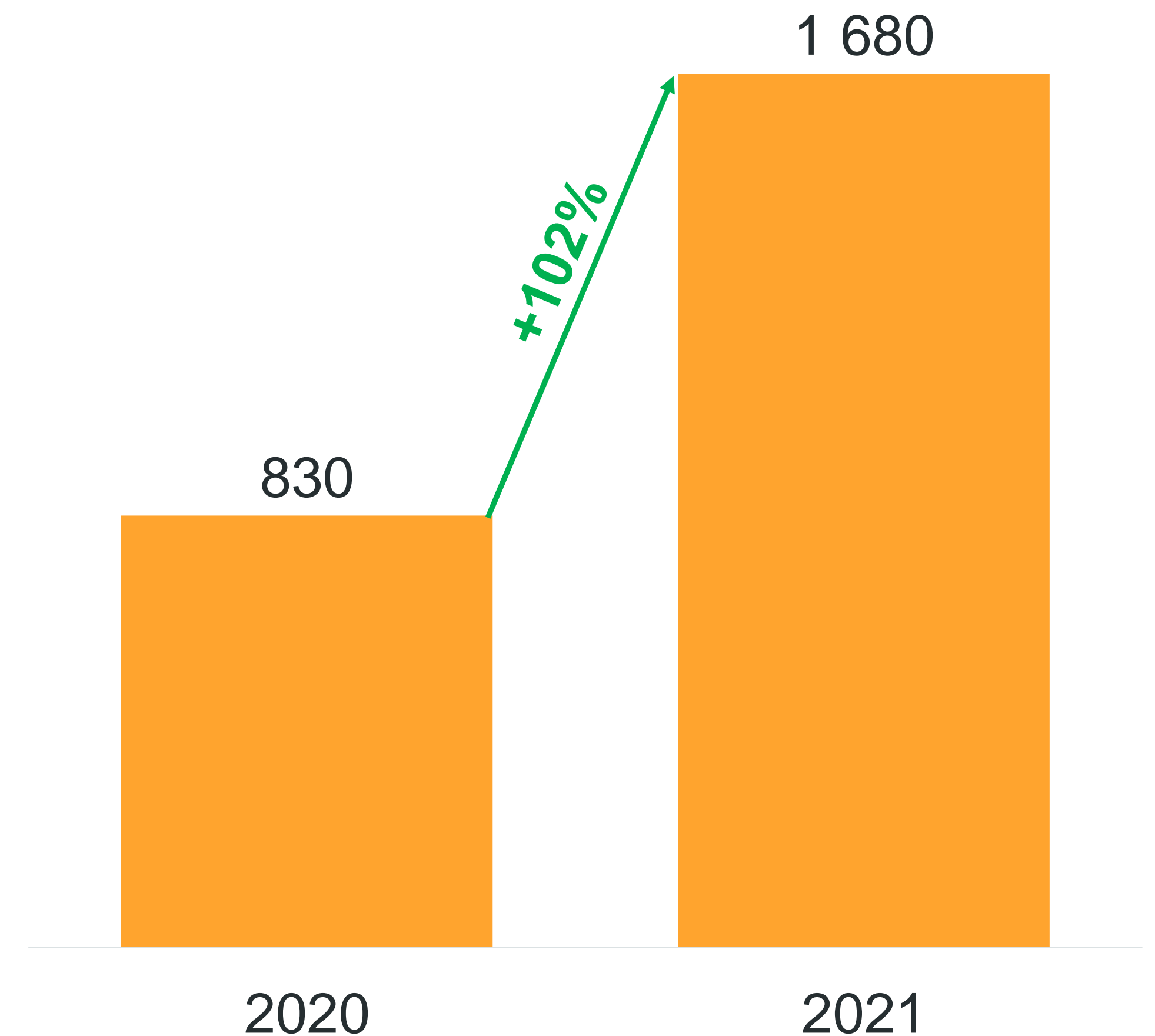
# Количество онлайн-покупателей растет

20

Под влиянием пандемии число онлайн-покупателей сильно выросло. По оценке Data Insight, только первые три месяца карантинных ограничений в 2020 году привели в онлайн как минимум 10 млн новых покупателей.

В 2021 году число новых покупателей продолжило увеличиваться. Кроме того, большинство из тех, кто начал совершать заказы в интернет-магазинах в 2020, продолжает это делать.

Количество заказов, млн шт.



Источник:  
Data Insight, январь 2022

# Количество заказов увеличивается, а их стоимость падает

За полгода, с декабря 2020 по июнь 2021 года, **средний чек всего рынка снизился на 850 рублей**. Количество заказов выросло в два раза — с 830 млн в 2020 году до 1 680 млн в 2021 году.

	Средний чек, 2021H1		Количество заказов, 2021	
Рынок eCommerce	2 600 рублей	<b>-850 рублей за год</b>	1 680 млн	<b>+850 млн за год</b>
Крупные маркетплейсы	1 400 рублей	<b>-400 рублей за год</b>		
eGrocery	1 450 рублей	<b>-700 рублей за год</b>	238 млн	<b>+169 млн за год</b>

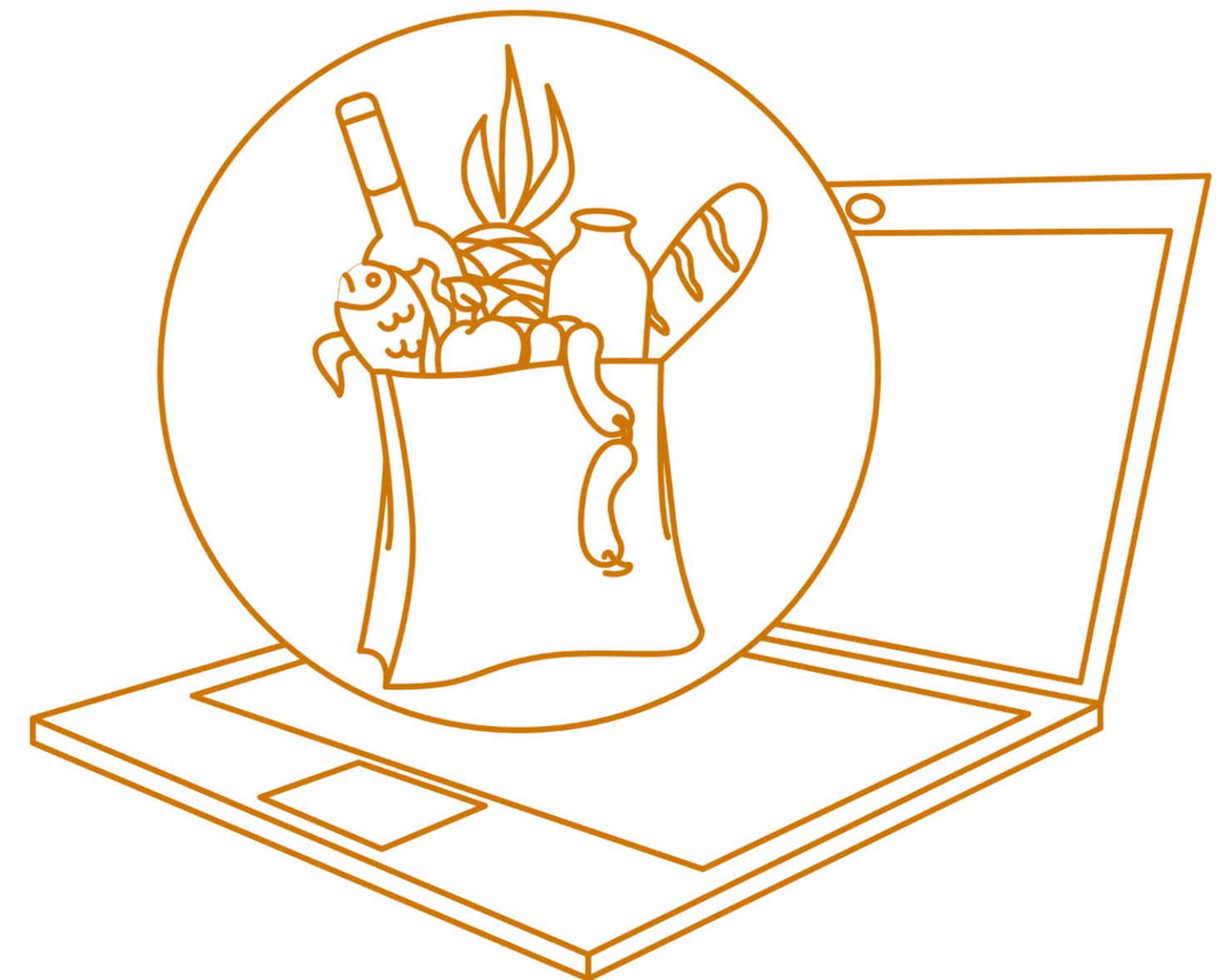
#### Источники:

Data Insight, 2021; Ежемесячный бюллетень рынка e-Grocery

# Пандемия по-прежнему влияет на рынок логистики

Пандемия и сопутствующие обстоятельства также изменили некоторые покупательские паттерны.

- Например, в 2020 году крупнейшие маркетплейсы вводили на несколько месяцев обязательную предоплату. Одновременно люди стали опасаться использовать наличные деньги. В итоге покупатели изменили отношение к предоплате, и доля предоплаченных заказов сильно выросла.
- Другой пример: до пандемии в России практически не существовало бесконтактной доставки. Теперь она появилась и продолжает развиваться.



# ✓ Логисты продолжают всестороннее развитие

Работа логистических компаний усложняется: они вынуждены оперативно развиваться в нескольких направлениях. Магазины требуют умения работать с разными каналами доставки и товарами разных сегментов, они ждут удобной технической интеграции, а также — индивидуального подхода.

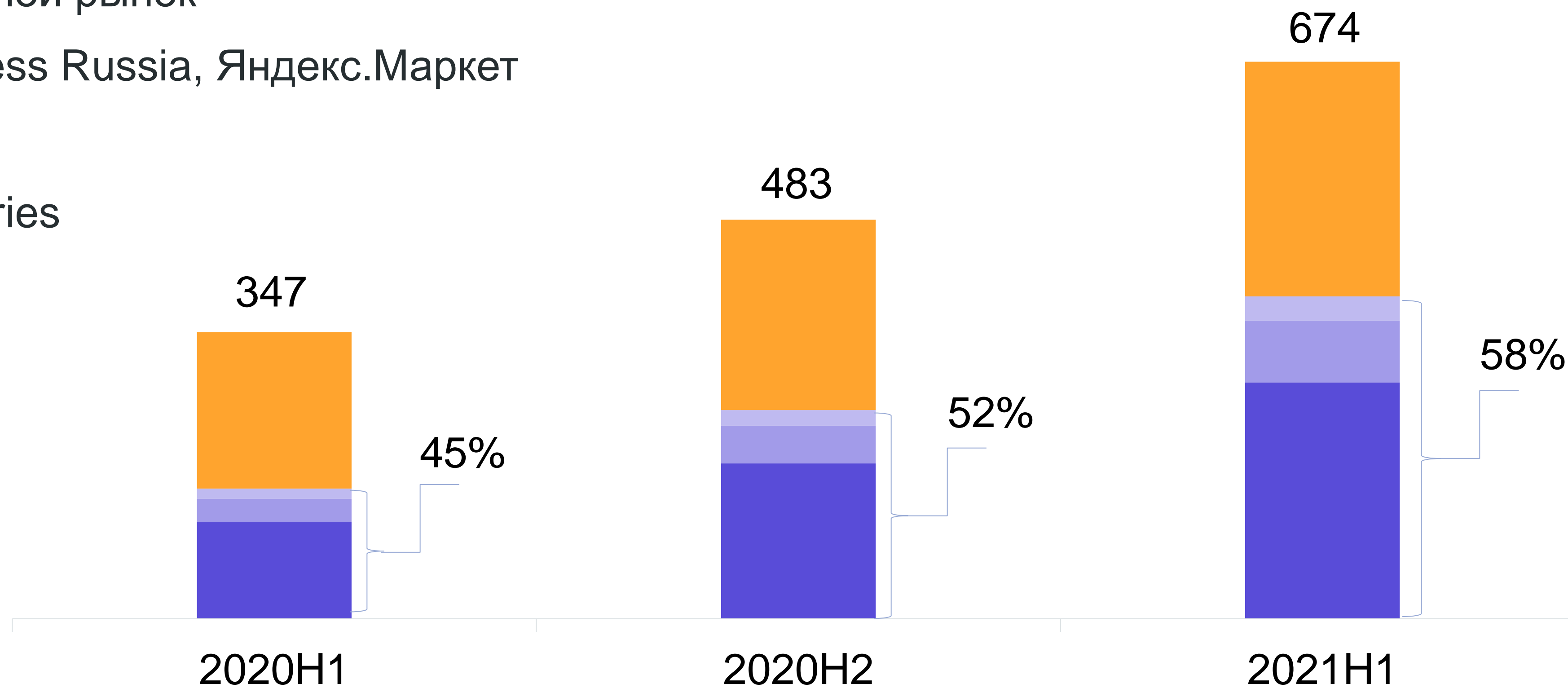
В результате **работа логистических компаний становится многокомпонентной:**

- **нужно создавать инфраструктуру**, сети пунктов выдачи и складов, развивать региональные филиалы и создавать новые партнерства, 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 развивать HR**, включая также обучение сотрудников и специальные программы мотивации для курьеров.

# Заказы на маркетплейсах растут

В прошлом году почти половину всех онлайн-заказов покупатели сделали на маркетплейсах. По данным на первое полугодие 2021, на маркетплейсах было сделано уже 58% заказов.

- Остальной рынок
- AliExpress Russia, Яндекс.Маркет
- Ozon
- Wildberries



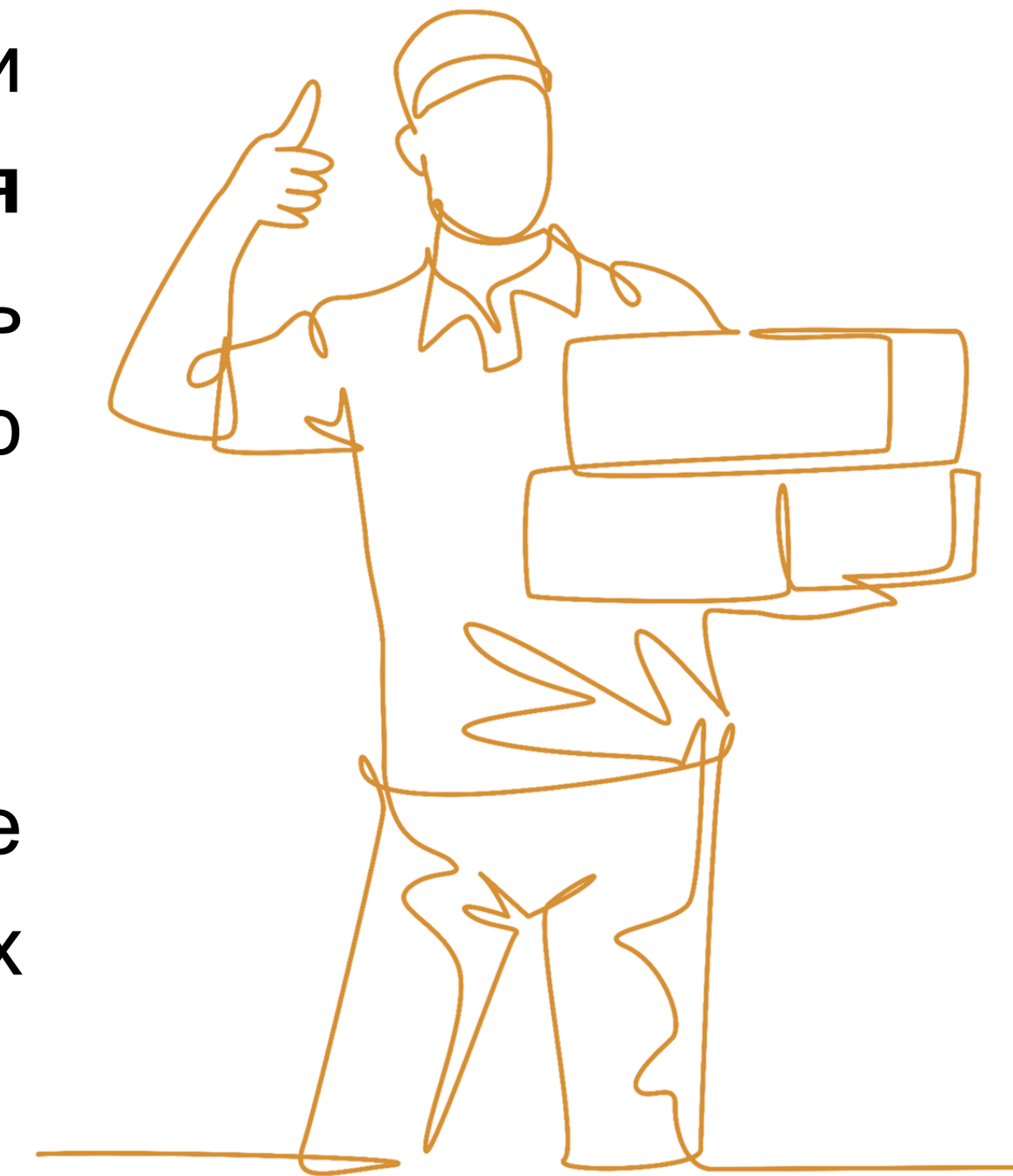


# Рост значимости курьеров

Профессия курьера стала одной из ключевых профессий в период пандемии. Растет спрос на курьерскую доставку, вместе с ним растет и нагрузка на курьеров, при этом количество вовлеченных в профессию людей не увеличивается.

Дефицит роста количества курьеров побуждает большие компании **делать профессию курьера более привлекательной и удобной**, чтобы привлечь новых людей. Курьерские службы в сотрудничестве с образовательными платформами создают **специальные курсы обучения или повышения квалификации сотрудников**. Интернет-магазины дают возможность оставить курьерам чаевые онлайн, заботятся о их безопасности и освещают курьерскую работу через аккаунты в социальных сетях.

Среди новых возможностей курьеров — планирование своей загрузки в течение рабочего дня, обеспечение достаточного дохода, появление карьерных перспектив, более качественное погружение в специфику работы.



# События на рынке: мотивация курьеров

Дата	Участники	Событие
март 2021	Самокат	«Самокат» запустил перевод чаевых курьерам в приложении ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
май 2021	Delivery Club, «КБ Стрелка»	Delivery Club и «КБ Стрелка» создали программу обучения и тесты для велокурьеров ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
май 2021	Самокат	«Самокат» создаст TikTok-шоу с участием курьеров ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
июнь 2021	Delivery Club, Skillbox	Delivery Club и Skillbox запустили программу образовательных грантов для курьеров ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
июль 2021	Макдоналдс, Яндекс.Еда	Макдоналдс и Яндекс.Еда частично компенсируют обеды курьерам ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
август 2021	Самокат	«Самокат» стал бесплатно страховать курьеров от несчастных случаев во время работы ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
сентябрь 2021	Яндекс	Яндекс вложит 1 млрд рублей в "больничные" для водителей и курьеров ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
ноябрь 2021	Delivery Club	Delivery Club увеличит доход курьеров на 10% с помощью ИИ ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
декабрь 2021	OZON, KION	KION и OZON создадут сериал о жизни работников служб доставки ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )
декабрь 2021	Delivery Club	Delivery Club запускает стипендиальную программу для курьеров-студентов ( <a href="#">ИСТОЧНИК</a> )

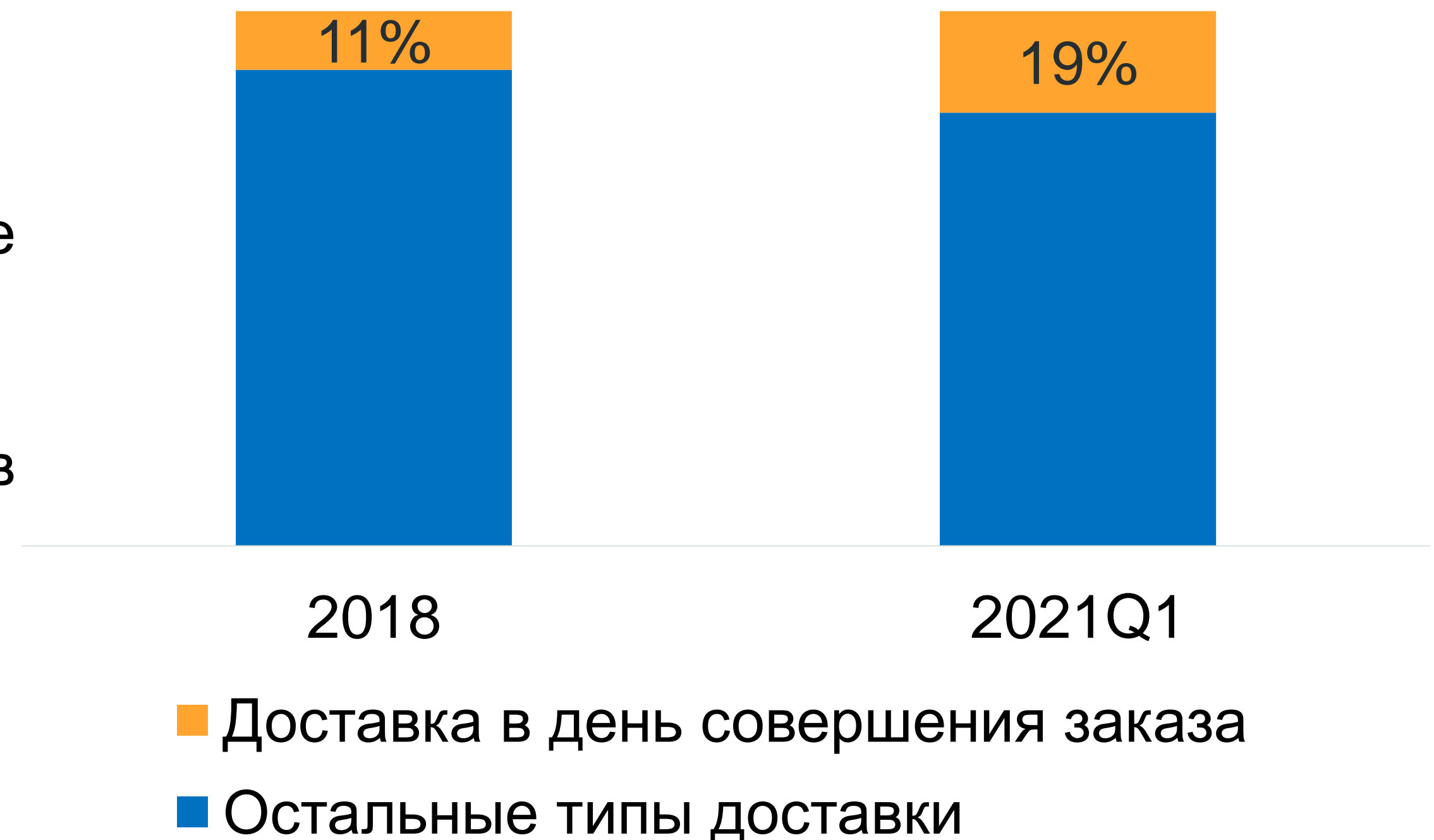
# Увеличение скорости доставки

Требования покупателей к срокам доставки растут: в первом квартале 2021 года 19% заказов отправлены доставкой, которая заявлена как срочная. Понятие срочной доставки трансформируется: в 2021 году срочная доставка – это доставка в день совершения заказа.

Факторы роста срочной доставки:

- Рост категории fresh в ежедневных покупках
- Рост предложения срочной доставки на рынке
- Цена срочной доставки как правило не выше цены обычной или на уровне с ней
- Привлечение сотрудников магазина как курьеров срочной доставки

Доля доставки в день совершения заказа на рынке eCommerce



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.

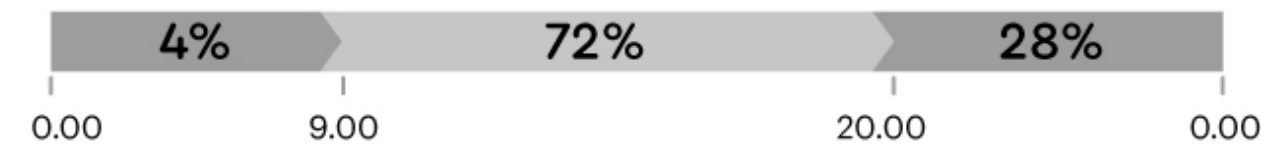


Вторым фактором, обеспечивающим рост популярности постаматов, является расширение географической представленности и плотность установки терминалов.

Сейчас сеть постаматов и пунктов выдачи PickPoint доступна в 776 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.

**15 200 000**

человек уже пользуются сетью выдачи PickPoint\*



Доступны основные CRM-системы и ведущие компании-интеграторы

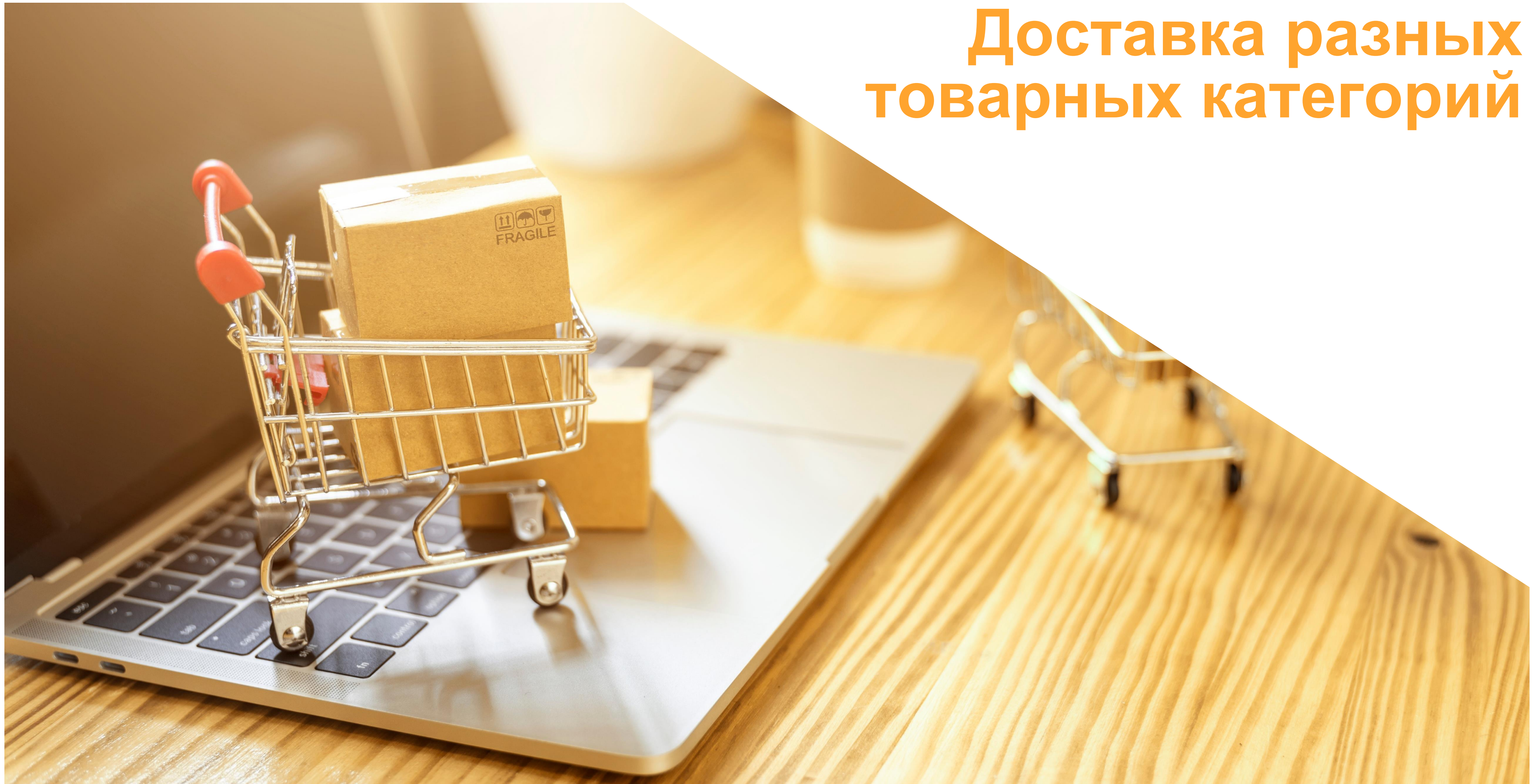
**+ 250 000**

уникальных пользователей ежемесячно приходит за посылками в PickPoint



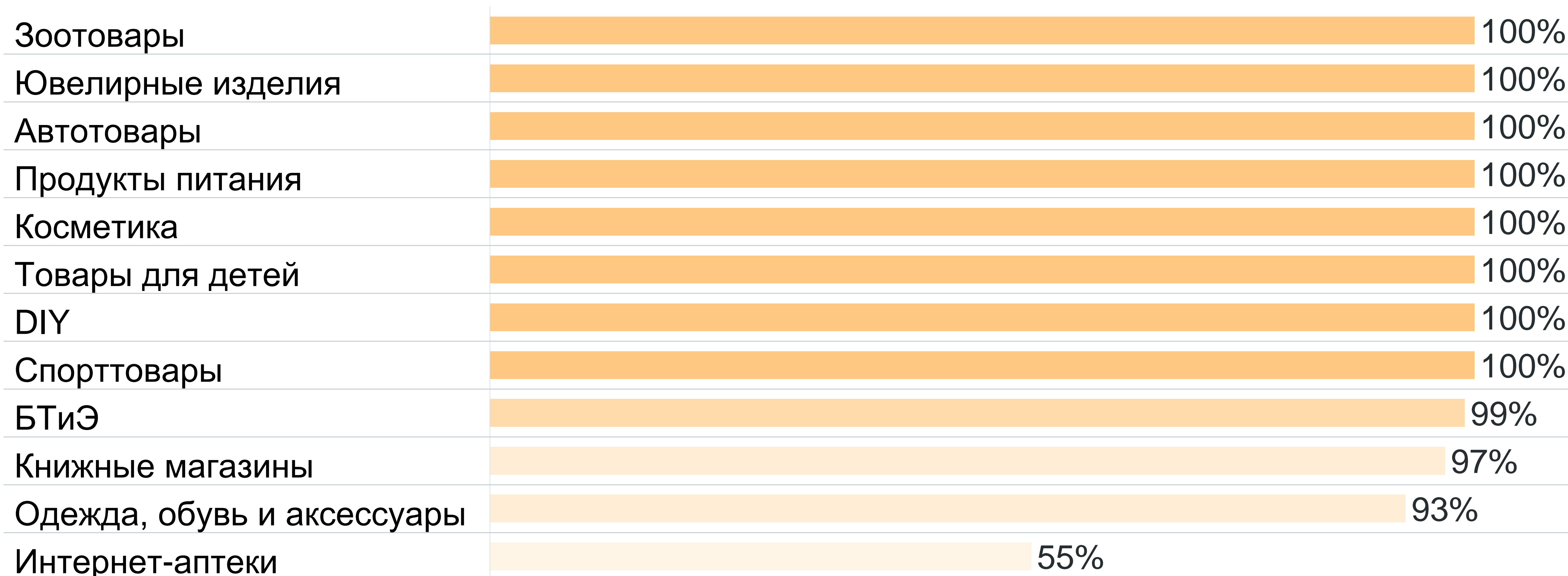
Акцептуйте оферту на сайте [pickpoint.ru/sales](https://pickpoint.ru/sales) и начинайте сразу работать

# Доставка разных товарных категорий



# Доля магазинов с доставкой до двери

Курьерская доставка есть у 93% интернет-магазинов разных товарных категорий. Менее всего она развита у интернет-аптек.



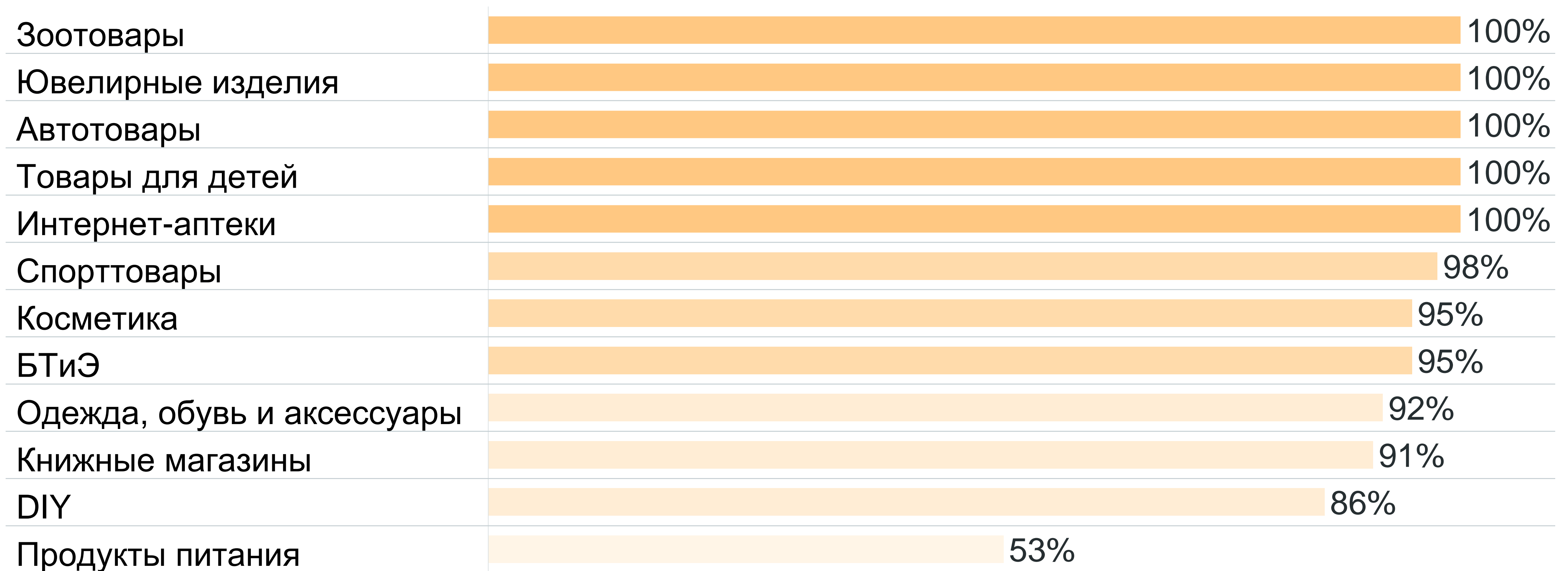
Использованы данные 782 интернет-магазинов, входящих в топ-1000 интернет-магазинов России.

**Источник:**

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «Онлайн-рынок товарной категории»

# Доля магазинов с доставкой в ПВЗ

Доставка в ПВЗ есть у 90% интернет-магазинов разных товарных категорий. Менее всего она развита у продуктов питания и категории DIY.



Использованы данные 782 интернет-магазинов, входящих в топ-1000 интернет-магазинов России.

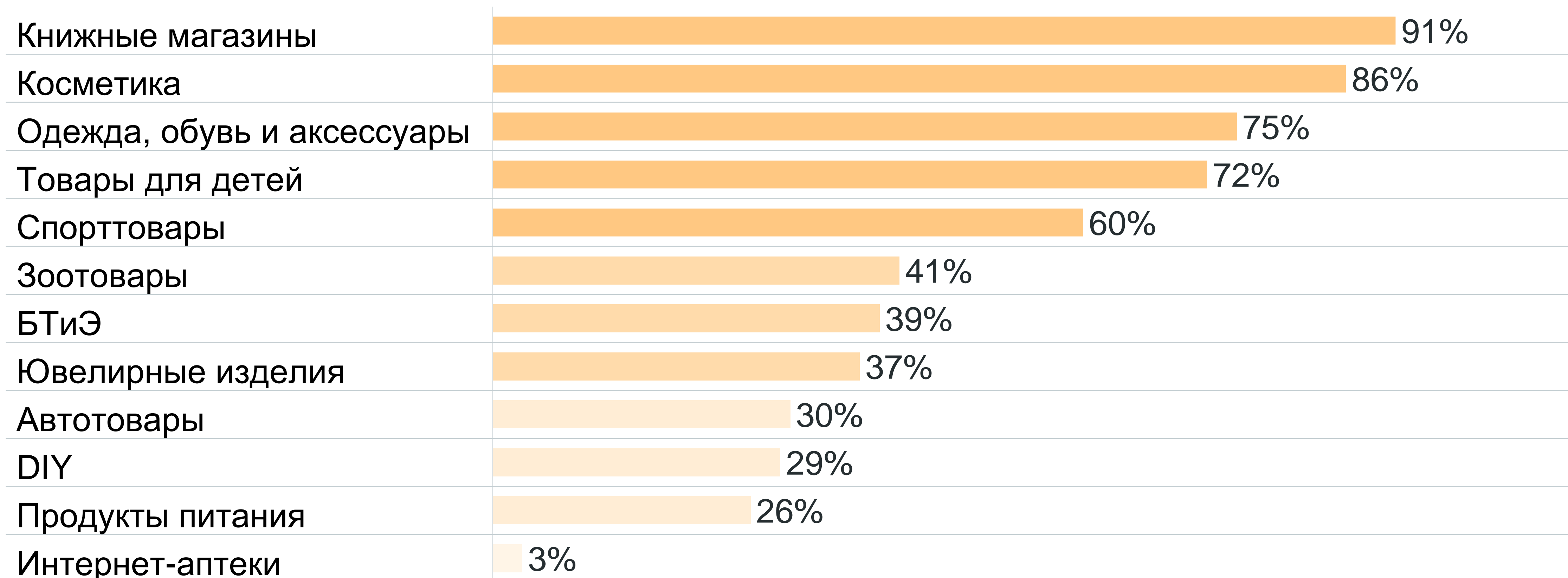
**Источник:**

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «Онлайн-рынок товарной категории»

# Доля магазинов с доставкой по почте

Доставка по почте есть у 45% интернет-магазинов разных товарных категорий.

Больше всего она развита у магазинов книг и магазинов косметики, менее всего – у интернет-аптек.



Использованы данные 782 интернет-магазинов, входящих в топ-1000 интернет-магазинов России.

**Источник:**

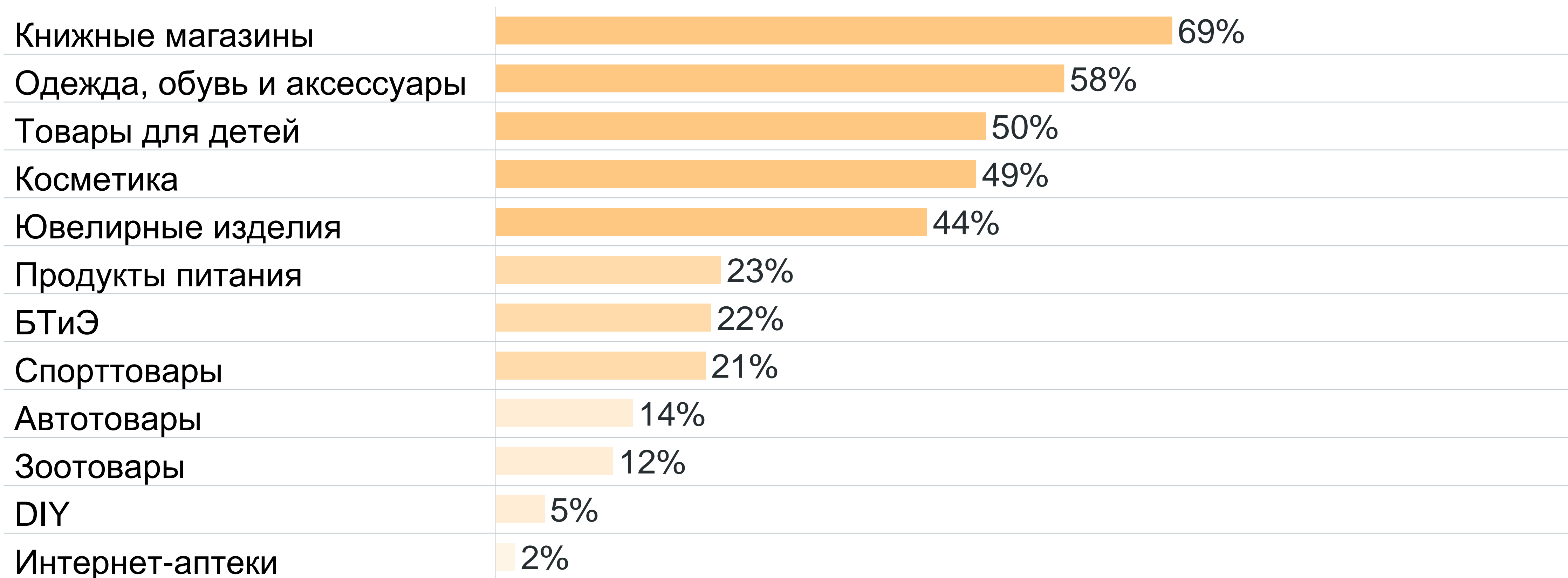
Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «Онлайн-рынок товарной категории»



# Доля магазинов с доставкой в постаматы

33

Доставка в постаматы есть у 26% интернет-магазинов разных товарных категорий. Больше всего она развита у книжных магазинов, меньше всего – у DIY и интернет-аптек.



Использованы данные 782 интернет-магазинов, входящих в топ-1000 интернет-магазинов России.

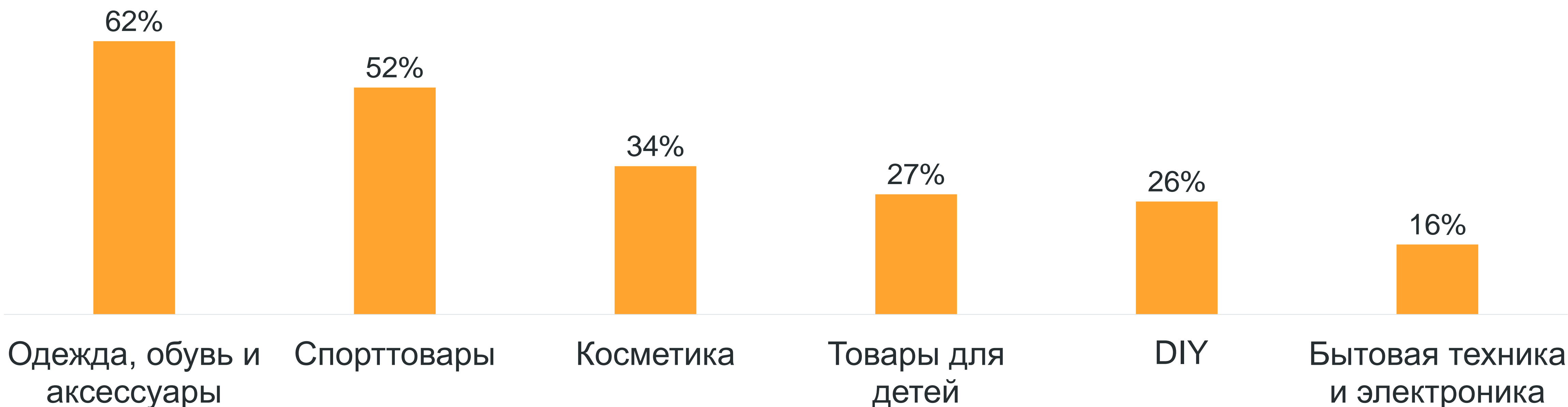
**Источник:**

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «Онлайн-рынок товарной категории»

# Доля доставки до двери в городах России

Доля доставок «до двери» выше всего в категориях «Одежда, обувь и аксессуары» и «Спорттовары» — в среднем в крупных городах 62% и 52% соответственно. Такое распределение объясняется высокой долей доставок с примеркой в категории «Одежда, обувь и аксессуары» и наличием крупногабаритных товаров в категории «Спорттовары».

Средняя доля доставки «до двери» для крупных городов России



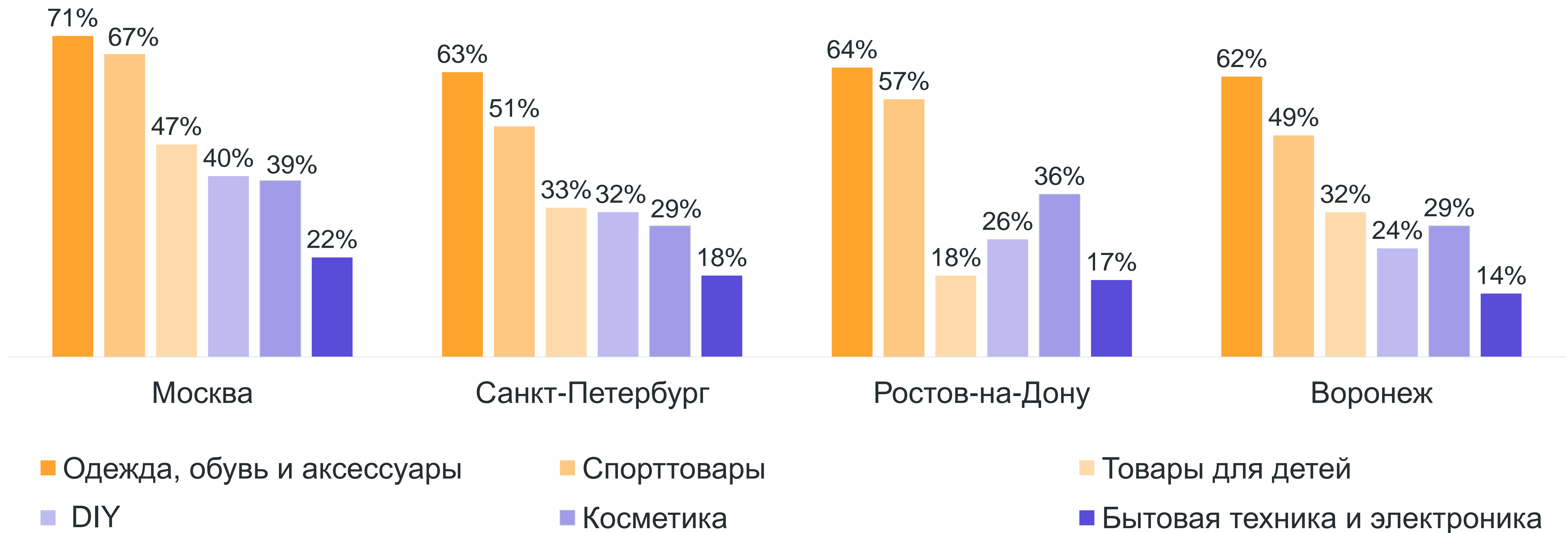
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# Доля доставки до двери в городах России

35

## Центральный и Северо-Западный ФО



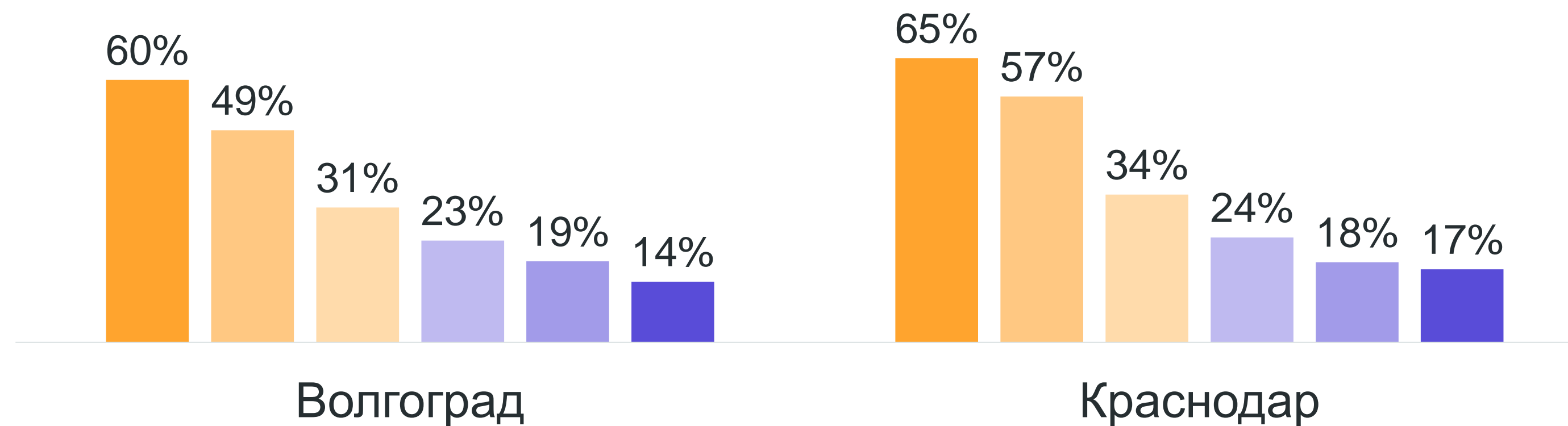
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# Доля доставки до двери в городах России

36

## Южный ФО

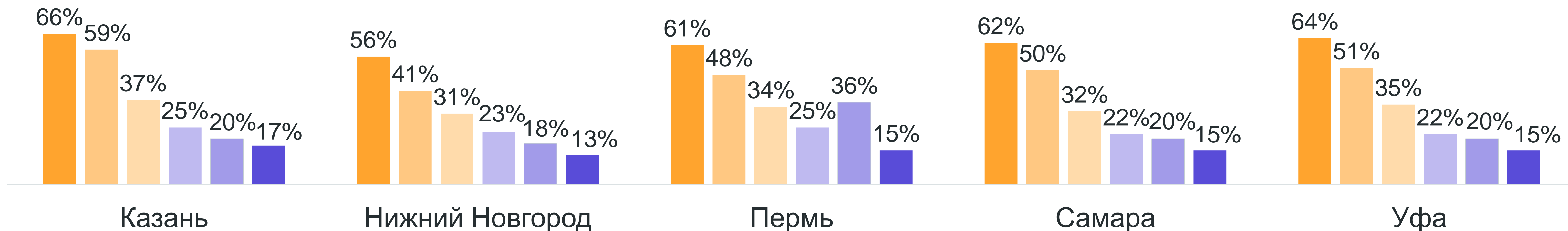


Одежда, обувь и аксессуары  
DIY

Спорттовары  
Товары для детей

Косметика  
Бытовая техника и электроника

## Приволжский ФО



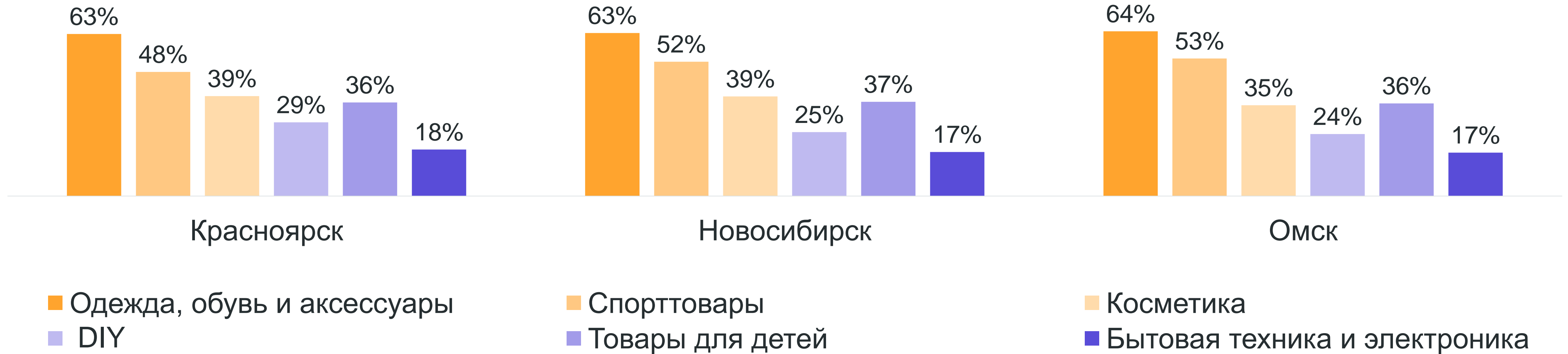
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

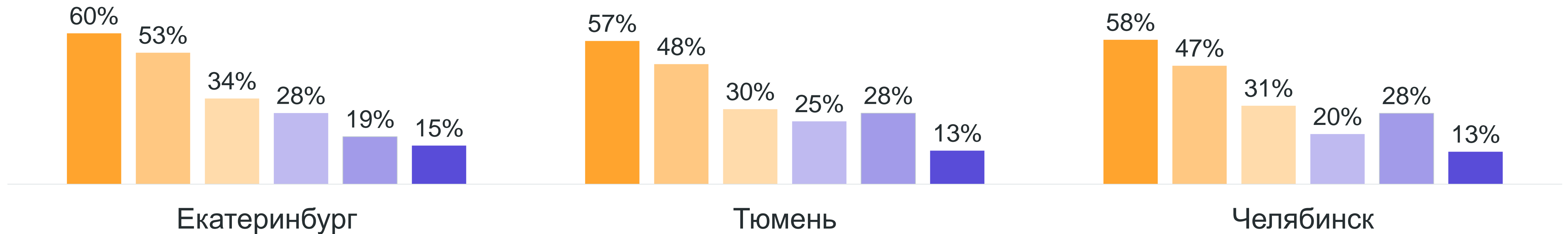
# Доля доставки до двери в городах России

37

## Сибирский ФО



## Уральский ФО



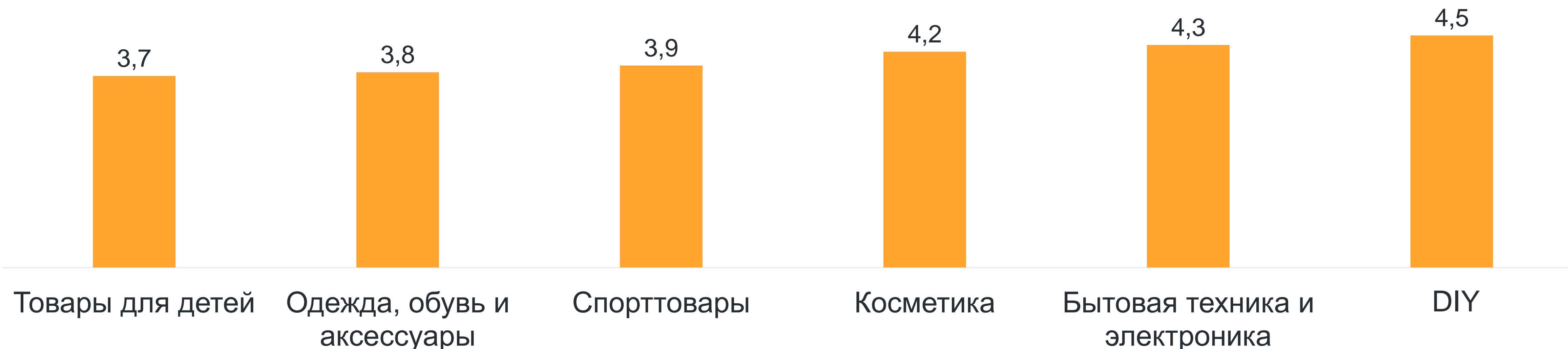
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# Время доставки заказов разных товарных категорий в крупных городах России

Быстрее всего в крупные города России осуществляется доставка товаров категории «Товары для детей» — за 3,7 календарных дня. Товары категорий «Одежда, обувь и аксессуары» и «Спорттовары» идут до покупателя менее четырех календарных, остальные идут дольше.

## Среднее время доставки заказа до покупателя, для крупных городов России



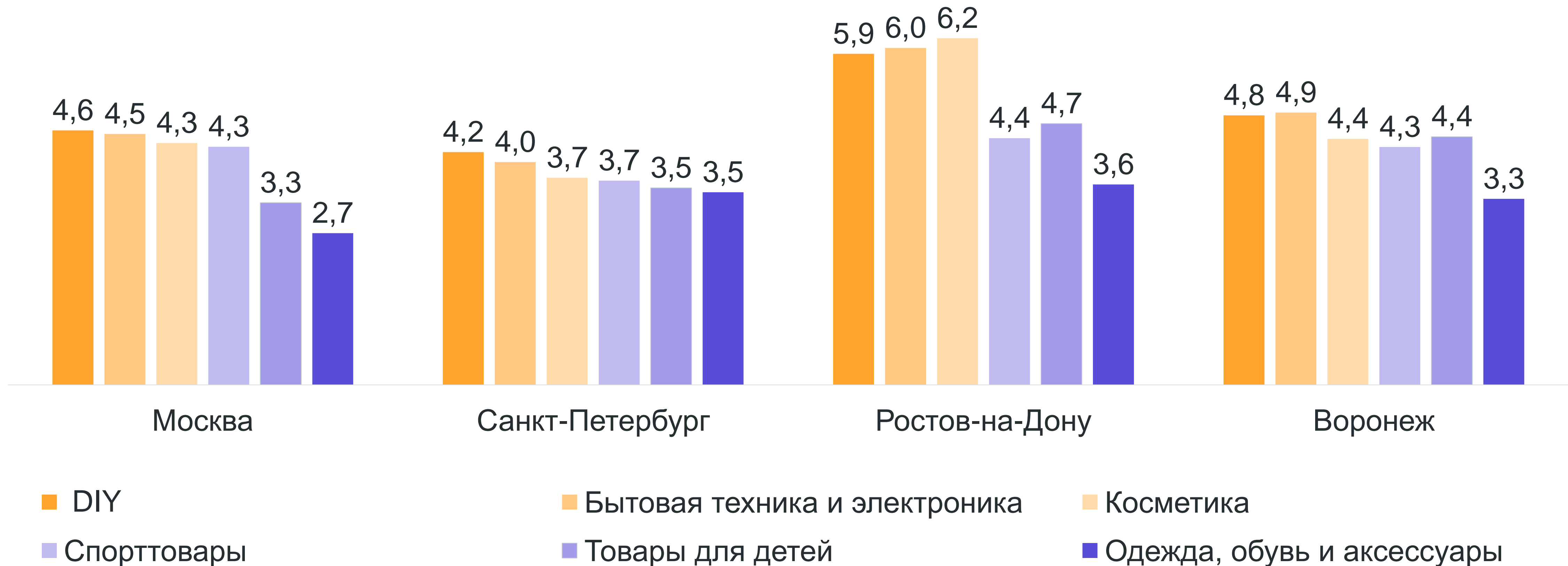
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# Время доставки в крупных городах России

39

## Центральный и Северо-Западный ФО



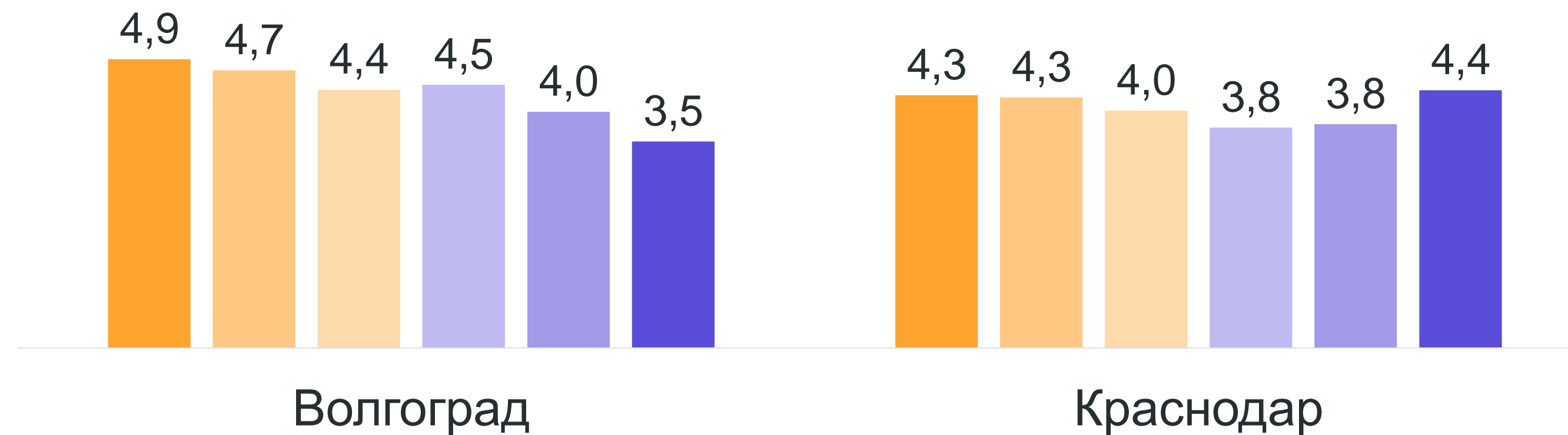
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# Время доставки в крупных городах России

40

## Южный ФО



DIY

Спорттовары

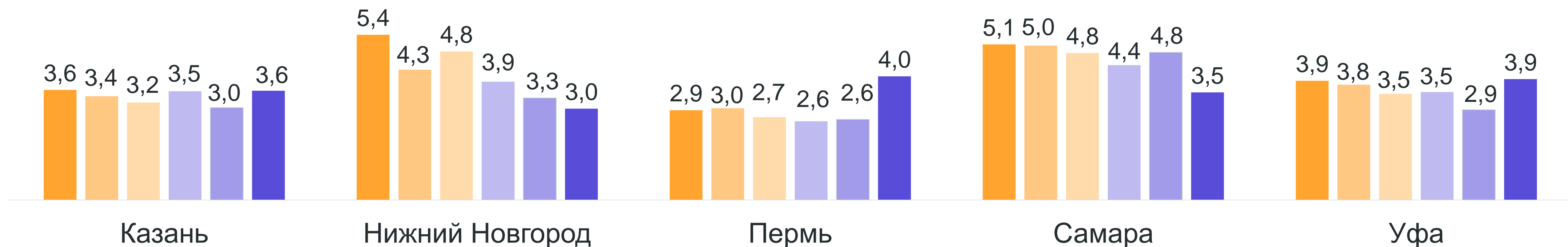
Бытовая техника и электроника

Товары для детей

Косметика

Одежда, обувь и аксессуары

## Приволжский ФО



Источник:

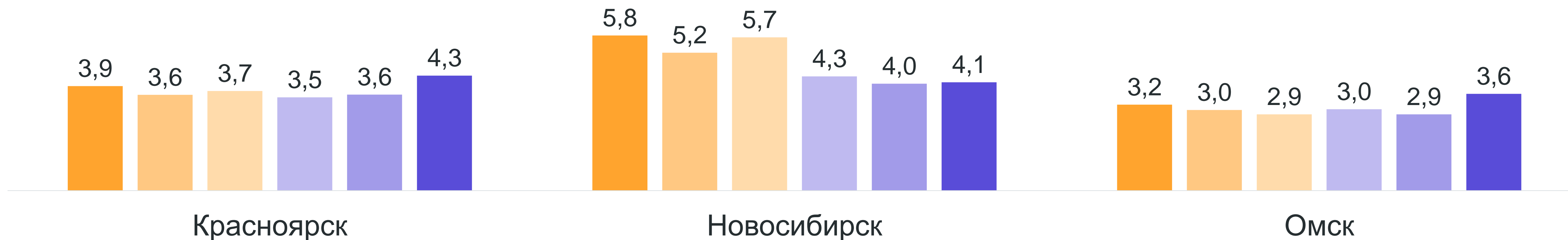
Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»



# Время доставки в крупных городах России

41

## Сибирский ФО



■ DIY

■ Спорттовары

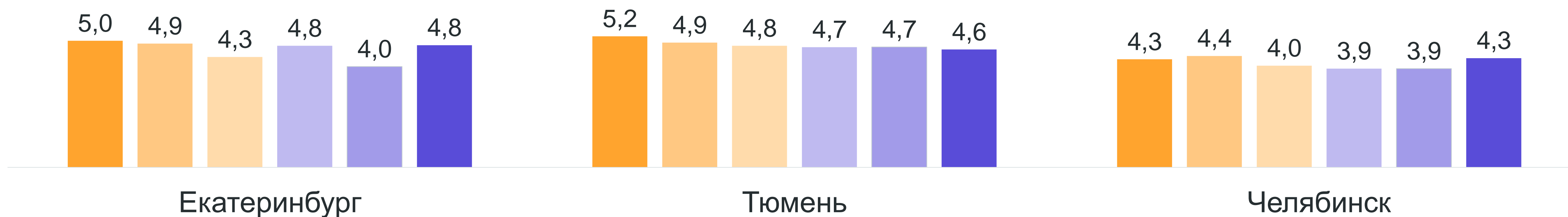
■ Бытовая техника и электроника

■ Товары для детей

■ Косметика

■ Одежда, обувь и аксессуары

## Уральский ФО








Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

Простое подключение в личном кабинете  
на сайте **boxberry.ru**

# Надежная доставка для интернет-магазинов

-  Единая служба доставки для интернет-магазинов:  
в отделения, курьером, в постаматы, отделения Почты России.
-  Отправка заказов в день подключения.  
Зарегистрируйтесь на сайте **boxberry.ru** за 5 минут.
-  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.





“

**Логисты демпингуют, а продавцы передают сервисные функции на аутсорс.**

**Вадим Ибрагимов, Vohberry**



Игроки российского рынка электронной торговли очень быстро научились работать в изменившейся реальности: если 2020 год стал периодом быстрой перестройки многих процессов, то 2021 прошел уже «по накатанной», без каких-либо значимых потрясений. Продажи в онлайн продолжают расти, а вслед за ними развивается и логистика. О том, как тренды e-commerce меняют рынок доставки, рассказал директор компании Vohberry Вадим Ибрагимов.

# Диверсификация каналов продаж

Маркетплейсы захватили большую часть рынка и теперь делят продавцов и производителей между собой. Оникратно усиливают конкуренцию как для классических магазинов, так и для служб доставки.

При этом продавцы понимают, что зависимость от одной площадки — не самая лучшая стратегия. Значительная часть предпринимателей сегодня использует несколько каналов продаж. Комбинируют, как правило, собственный сайт, пару маркетплейсов и соцсети. Кто-то добавляет в этот набор площадки-классифайды.

Такой тренд сохранится на ближайшие пару лет, так что нас ждут конкурентные битвы не только за покупателей, но и за продавцов. Мы видим, как активно включились в процесс социальные сети: они запускают инструменты для продаж на своих платформах, подключают и развивают доставку, продвигают эти продукты. Впереди активная трансформация инструментов для продаж и дальнейший переток торговли в онлайн.



# Передел рынка доставки

Рынок логистики для интернет-торговли становится все более конкурентным. Интерес мощных игроков — таких как 5Post и Сбер — безусловно, отражается на всех участниках. В битве за получателя гиганты так сильно стараются угадать желания клиента и демпнгуют, что забыли про unit-экономику. У них есть возможность инвестировать в бизнес огромные суммы, однако при таком подходе вложения окупятся очень нескоро.

Ответом классических служб доставки стали коллаборации: компании объединяются, чтобы более эффективно использовать ресурсы. Так, в прошлом году Vohberry увеличила свою сеть на 2000 постаматов благодаря партнерству с Pick Point.

Больше требований стали предъявлять и к качеству доставки: в целом все игроки сейчас предлагают сопоставимые сроки и цены на свои услуги, поэтому приоритетом становится гарантированное соблюдение сроков, максимальная сохранность грузов и развитый сервис (предоставление дополнительных услуг, поддержка, использование разных каналов доставки из «одного окна»). Это хорошо видно на примере Vohberry: компания начинала с сети пунктов выдачи и курьерской доставки, а сейчас предлагает все каналы (самовывоз из ПВЗ и постаматов, курьерскую доставку, предпочтовую обработку и доставку в отделения почты).



# Всё на аутсорс

Одним из результатов пандемии стал дефицит кадров в логистике. При этом спрос на курьеров, работников склада, сборщиков заказов растёт благодаря развитию маркетплейсов и региональной инфраструктуры служб доставки. Персонал дорожает, а подбор становится нелегким делом.

В таких условиях логисты вынуждены повышать зарплаты и максимально автоматизировать процессы. Продавцы же оказались в невыгодном положении: конкурировать на рынке труда с курьерскими службами и маркетплейсами им непросто, особенно если речь идет о постоянно дорожающих курьерах и IT-специалистах. Гораздо легче и дешевле передавать большинство функций на аутсорс, поэтому растет спрос не только на междугороднюю, но и внутригородскую доставку, а также на готовые IT-решения.

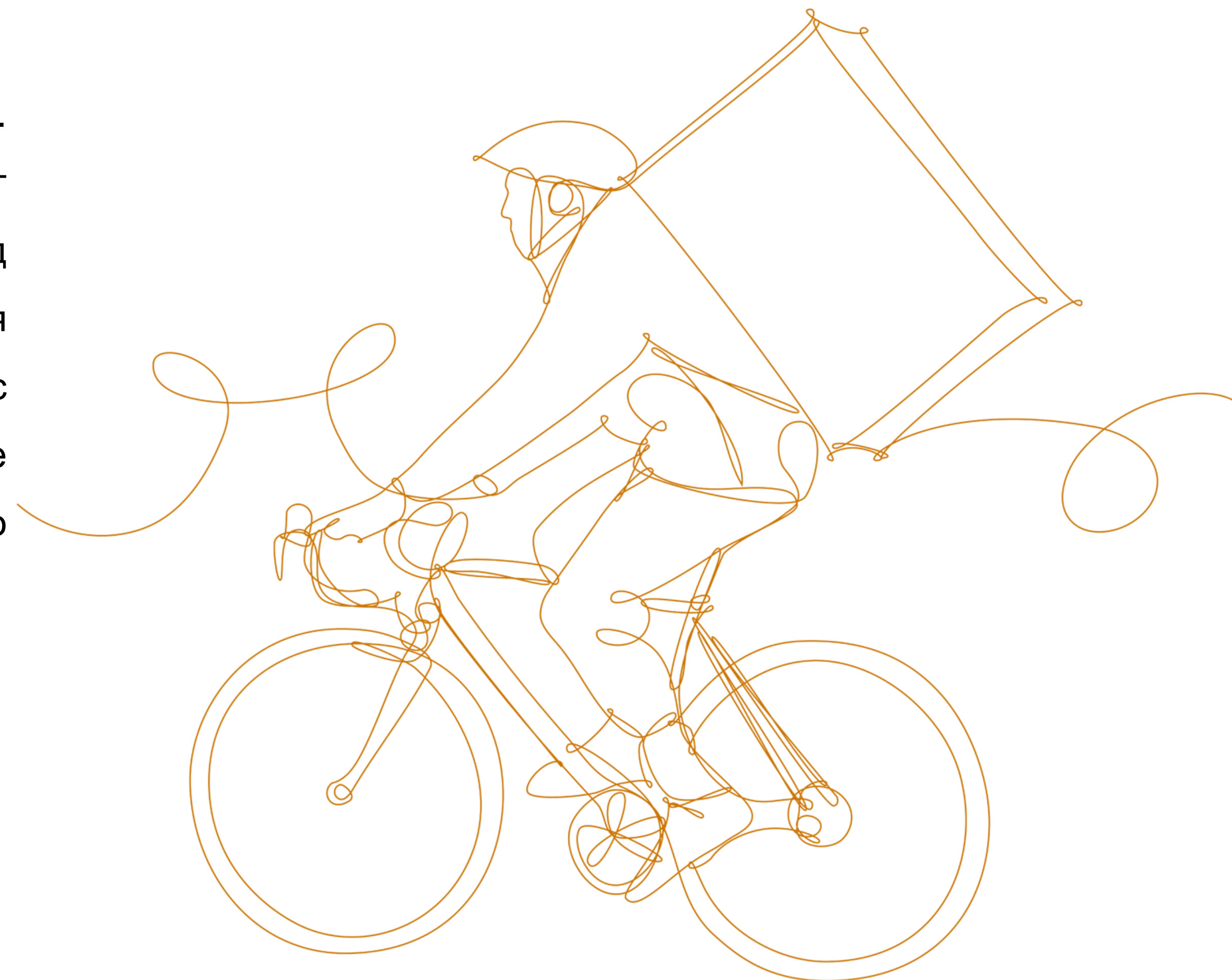
Это удобно, особенно для небольших региональных бизнесов. Процесс подключения сейчас максимально упрощен. Интернет-магазин может решить логистические вопросы меньше, чем за час: зарегистрироваться в личном кабинете Voxberry, внести данные о компании и в этот же день начинать отправки. Ему будет доступна доставка по всей России и в страны СНГ. В стоимость услуг уже включены готовые IT-продукты, которые позволят автоматизировать информационный обмен, управлять посылками, печатать документы и т.п.



# Курьерская доставка ускоряется

В крупных городах сервисы доставки еды приучают покупателей к гибкому графику работы курьеров: продукты привозят в короткие временные интервалы. Эта практика уже проникает и в работу традиционных логистических служб. Например, в Москве Vohberry в прошлом году начала тестировать доставку «по клику».

Этот формат позволяет клиенту получить заказ в выбранный час. Когда посылка становится доступна к выдаче, покупателю приходит сообщение с уникальной ссылкой, которая формируется под конкретный заказ. При переходе по этой ссылке открывается страница, на которой можно не только посмотреть текущий статус отправления, но и выбрать дату и интервал доставки, а также связаться со службой поддержки в чате или с курьером по телефону (в случае передачи ему заказа).



# Курьерская доставка ускоряется

После получения уведомления клиент может заказать курьерскую доставку в удобный для него час. При этом ближайший слот доступен уже через два часа после доставки уведомления, а последующие интервалы сокращены до одного часа. Ранее минимальный интервал доставки по Москве и Московской области составлял минимум 3 часа. Выбрать удобное время клиент мог только на сайте интернет-магазина в момент покупки. Новая услуга позволяет планировать период получения заказа не во время его оформления, а позже, в день получения посылки.



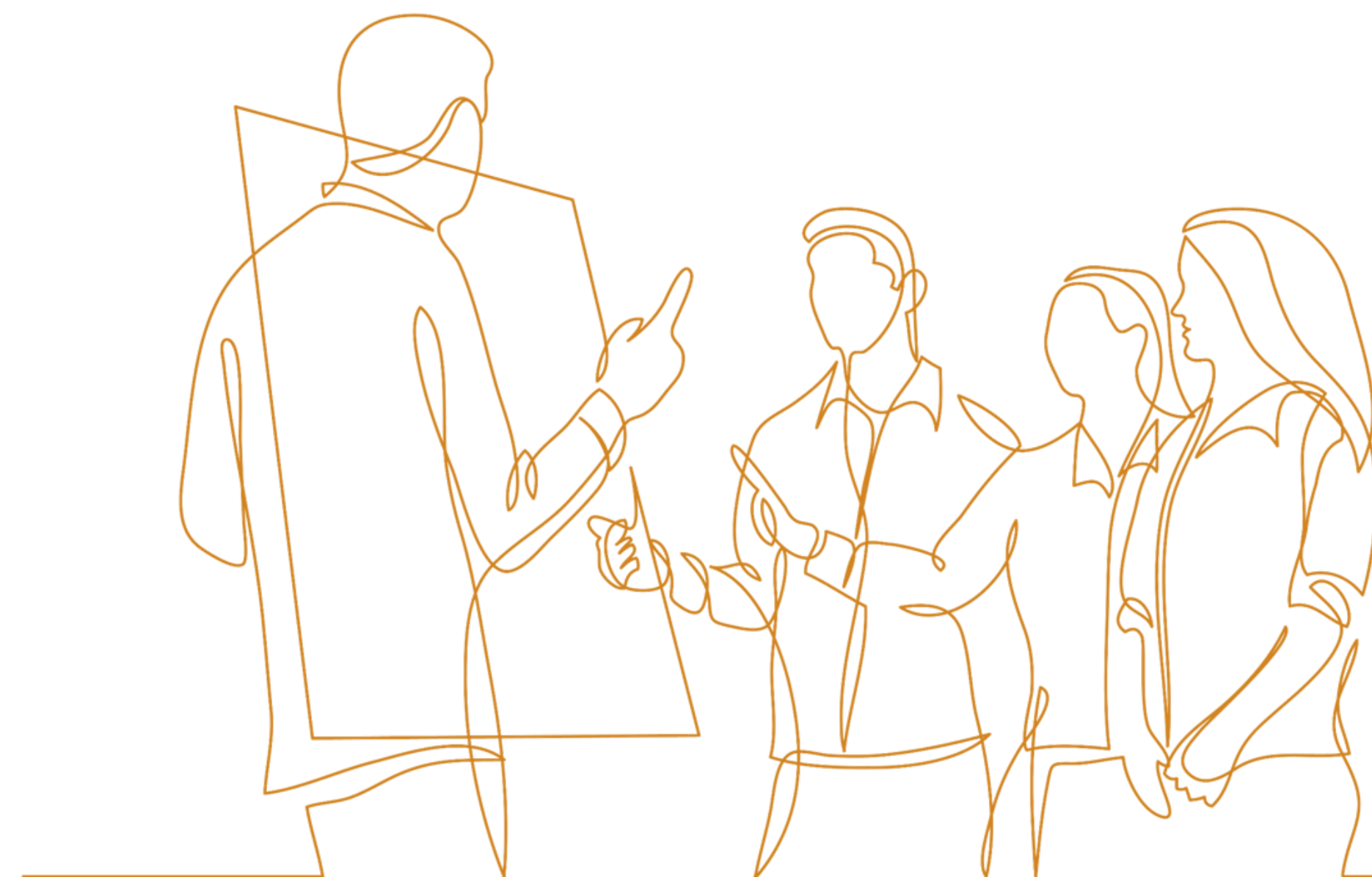


# Новые рынки

Чем сложнее борьба за клиента на внутреннем рынке, тем привлекательнее для интернет-магазинов выглядят соседние страны. С одной стороны, там достаточно большое число покупателей и есть спрос на товары из России. С другой, их внутренние рынки только начинают развиваться, а значит, есть хороший шанс занять свободную нишу.

В 2021 году прирост экспортных отправок, доставленных Voxberry в ближнее зарубежье, составил более 400% (по сравнению с данными 2020 года). Больше всего посылок отправляется в Беларусь и Казахстан: в этих странах можно выйти сразу на значительные объемы продаж. Однако в Киргизии и Армении практически нет конкуренции. Зарубежные покупатели заказывают в России книги и канцелярские товары, косметику, товары для хобби, одежду и обувь, аксессуары.

Сейчас Voxberry доставляет заказы в 4 страны ближнего зарубежья, которые входят в ЕАЭС. Это зона свободной торговли, поэтому товары не облагаются пошлинами, а порядок оформления посылок такой же, как по России. Доставка осуществляется в 458 пунктов выдачи в 113 городах.



# Перспективы

В 2022 году диктовать условия логистам будут клиенты: как покупатели, как и продавцы. Снижать цену в нынешних условиях уже нерационально, так что игроки будут повышать качество, разрабатывать новые продукты, закрывающие потребности клиента, и повышать узнаваемость брендов, ведь репутация станет одним из важных факторов при принятии решения о сотрудничестве.



# Сети ПВЗ и постаматов



# Сети ПВЗ и постаматов: ключевые цифры

52

**Пункты выдачи заказов и постаматы остаются основным каналом доставки для покупателя в 2021 году.**

**1 280 млн заказов**

получено через ПВЗ и постаматы в 2021

**> 50 тысяч**

общее количество точек выдачи в России\*

**82%**

от всех отправок 2021 покупатели получили в точках выдачи

**92%**

точек выдачи магазинов и логистических компаний расположено в городах

\*оценка учитывает только ПВЗ и постаматы с разным физическим адресом, которые принадлежат логистическим компаниям и магазинам. В оценку не входят почтовые отделения, помещения аптек, пункты выдачи на базе отделений Сбербанка.

**Источник:**

Data Insight, январь 2022; май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы

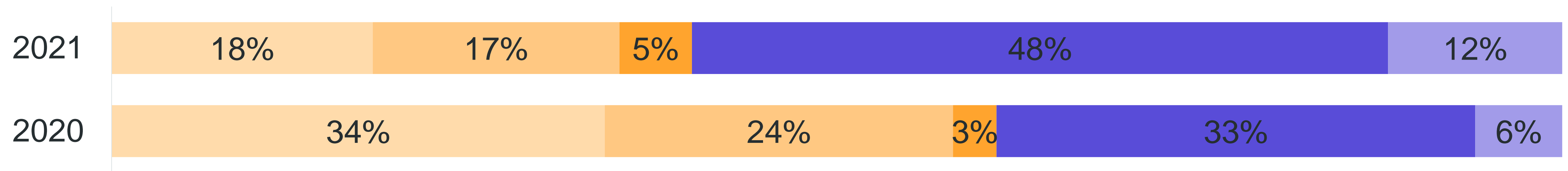
# 82% заказов в 2021 году

## доставлено в ПВЗ и постаматы

Самым популярным каналом доставки остается самовывоз — как при доставке собственными службами магазинов, так и при доставке логистическими компаниями.

По оценке Data Insight, в 2021 году 82% заказов было доставлено самовывозом (в ПВЗ и постаматы магазинов и логистических компаний, отделения Почты России)

Количество отправок, доставленных в ПВЗ и постаматы



■ До двери

■ ПВЗ и постаматы магазинов (без WB и Ozon)

■ Ozon, ПВЗ и постаматы

■ ПВЗ и постаматы логистических компаний

■ Wildberries, ПВЗ и постаматы

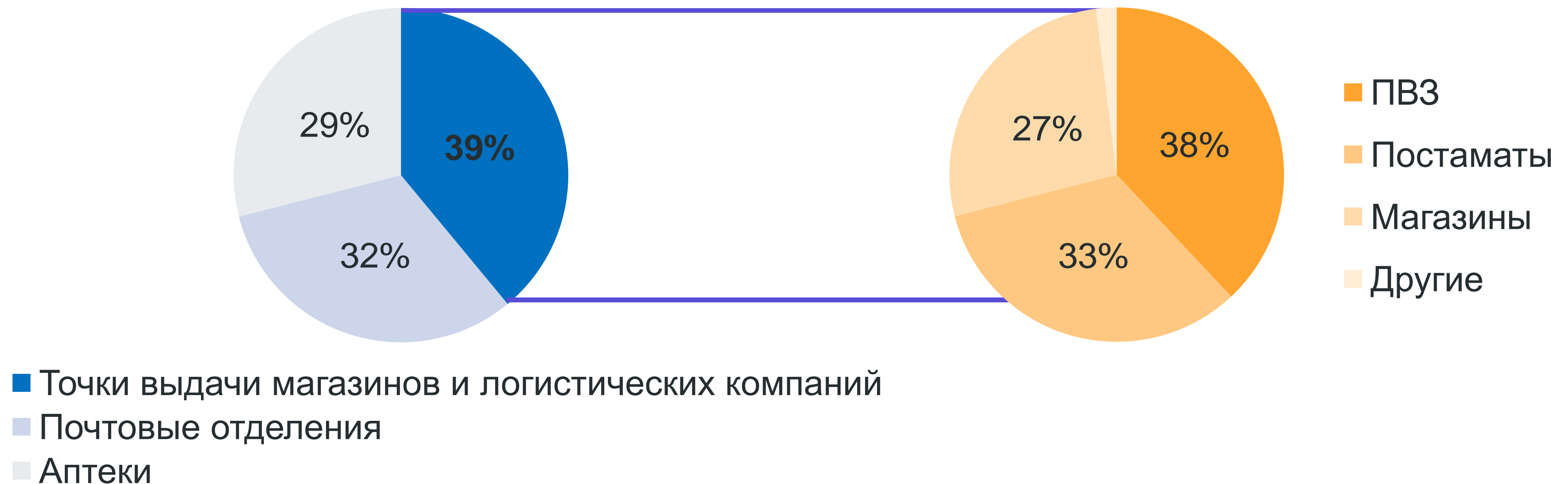
Источник:

Data Insight, январь 2022

# Общий размер сети ПВЗ

**В мае 2021 года аналитики Data Insight оценили количество ПВЗ в России более чем в 50 тысяч\*.**

38% — это классические ПВЗ, 33% — постаматы, 27% приходится на магазины (это могут быть как специально организованные ПВЗ, так и выдача на кассе).



\*оценка учитывает только ПВЗ и постаматы с разным физическим адресом, которые принадлежат логистическим компаниям и магазинам. В оценку не входят почтовые отделения, помещения аптек, пункты выдачи на базе отделений Сбербанка.

**Источник:**

Data Insight, май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы

# Распределение ПВЗ по крупным логистам

## 1. Сети логистических компаний и ритейла (в том числе маркетплейсы)



### Магазины и маркетплейсы\*

Wildberries	20 800+
Ozon	15 000+
Яндекс.Маркет	5 000+



### Логистические компании\*\*

PickPoint	12 000+
DPD	5 000+
Voxberry	4 200+
CDEK	3 400+



### Ритейл

5Post	16 800+
Связной	2 600+
Обувь России	1 200+

## 2. Сети Сбербанка, Почта России и аптечные сети



### Сбербанк

СберЛогистика	15 800+
---------------	---------

на базе отделений Сбербанка:  
пункты выдачи заказов и постаматы



### Почта России

Почта России	41 900+
--------------	---------



### Аптеки

АСНА	15 000+
Имплозия	3 500+
РИГЛА	3 300+
ИРИС	2 600+

\*Свои и партнерские точки, без учета почты

\*\*Свои и партнерские точки.

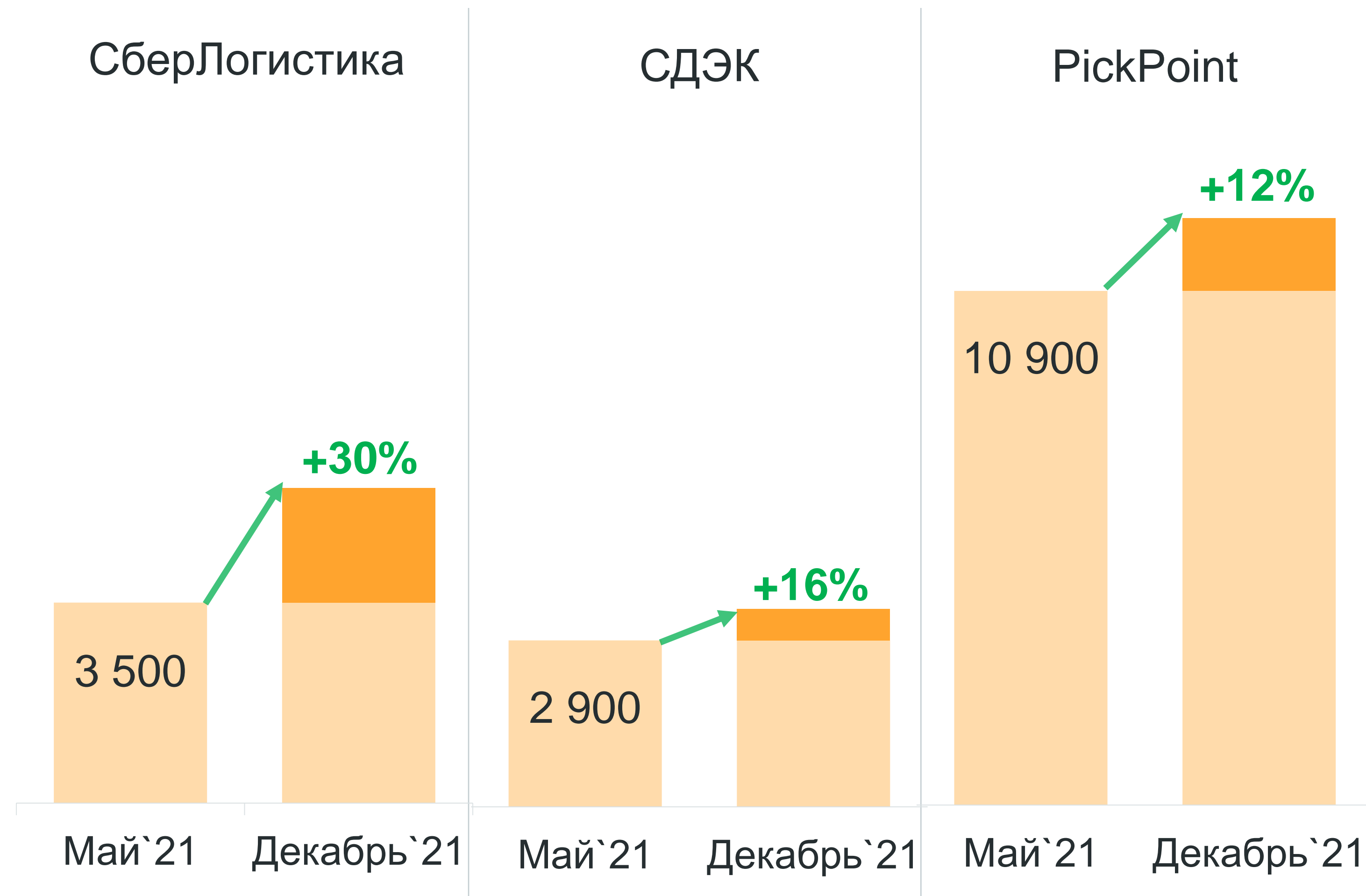
#### Источник:

Data Insight, май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы;  
DSM Group: Рейтинг аптечных сетей, 9 месяцев 2021 года

# Рост сетей ПВЗ продолжается: крупные сети открывают новые пункты

56

## Расширение крупных сетей ПВЗ, 2021Н1-Н2



Источник:

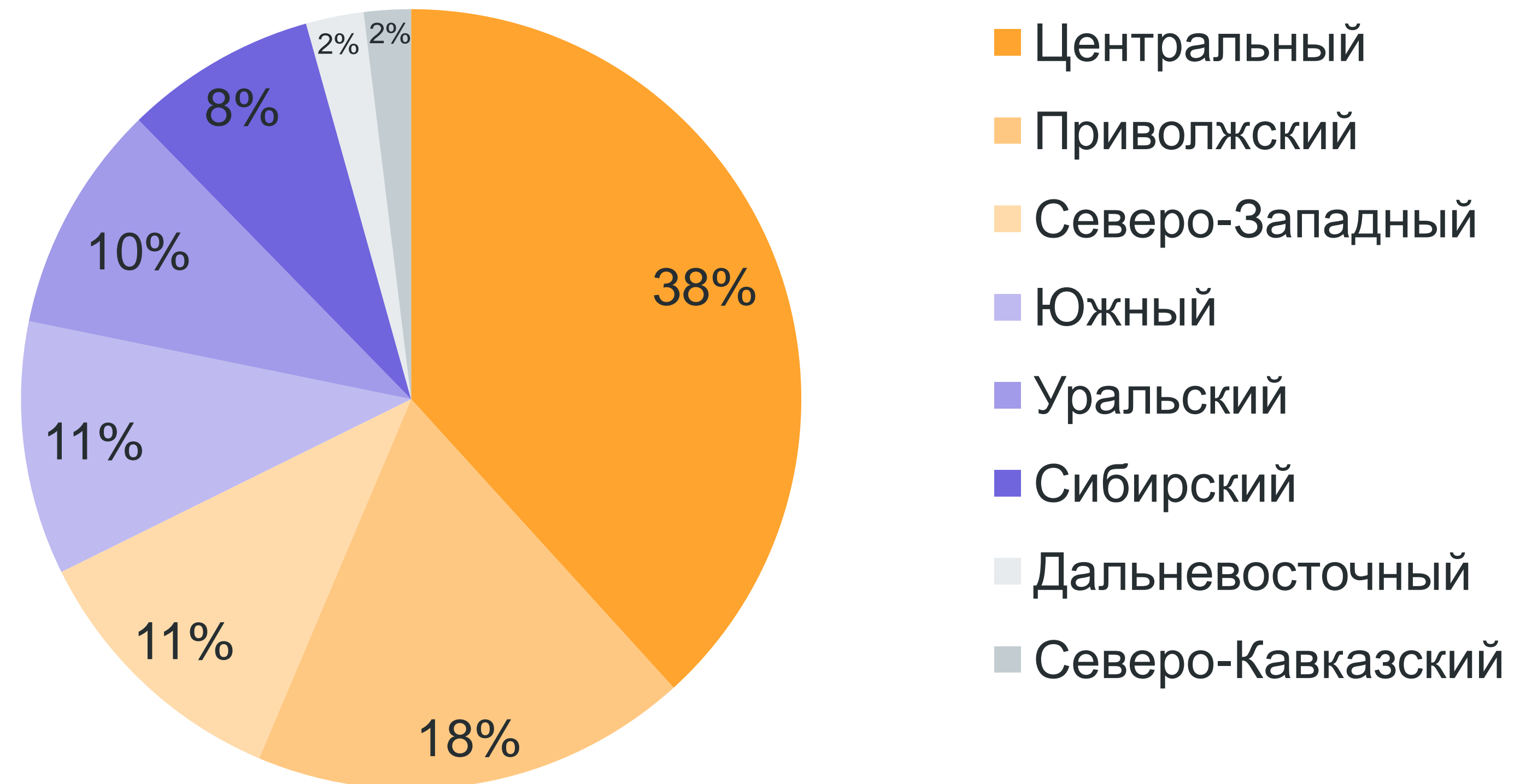
Data Insight, май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы



# Территориальное расположение ПВЗ

Пункты выдачи неравномерно распределены по федеральным округам. 38% всех точек приходится на Центральный федеральный округ, а 78% расположены в одном из четырех округов: Центральном, Приволжском, Северо-Западном или Южном.

Доли ПВЗ по федеральным округам России



Источник:

Data Insight, май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы

# В первом полугодии 2021 доля доставок в ПВЗ в крупных городах упала

Изменение доли доставок в ПВЗ во многом связано с пандемией.

В 2019 году доля доставок в ПВЗ достигла своего максимума. Это связано с быстрым ростом сетей ПВЗ и появлением новых партнерств среди игроков рынка.

В 2020 году доля «скакала» на фоне карантина и других ограничений: в первом полугодии количество доставок в ПВЗ снизилось, во втором – вернулось к значению 2019 года, в некоторых городах даже превысили его.

В первой половине 2021 года доля доставки в ПВЗ снова снизилась.

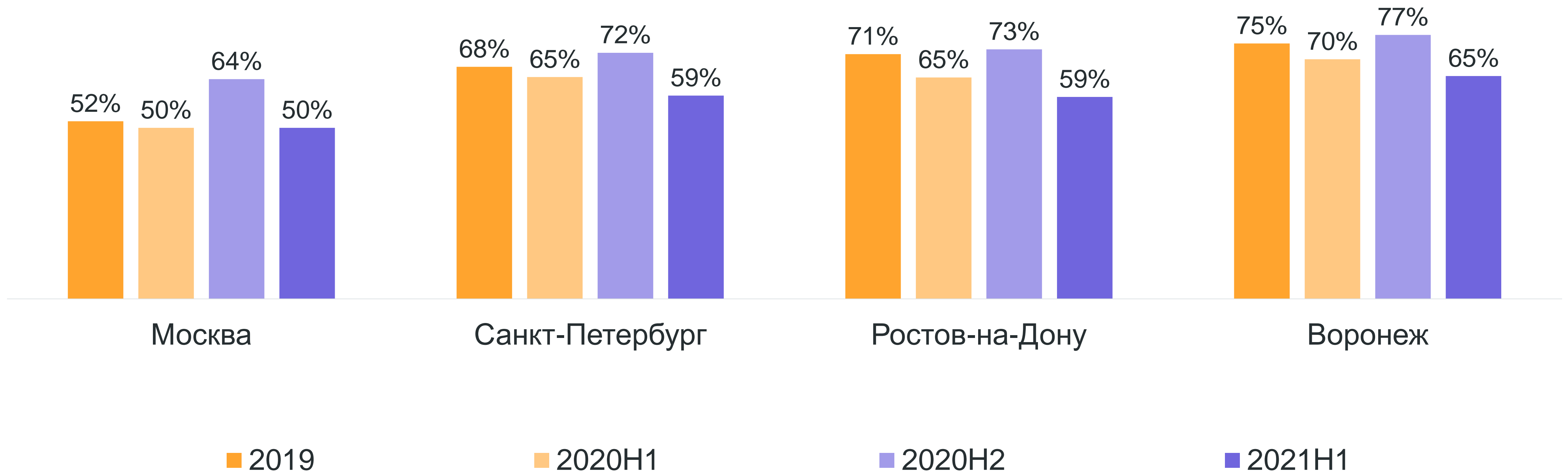
**Источник:**

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# Доля доставки в ПВЗ в крупных городах

59

## Центральный и Северо-Западный ФО



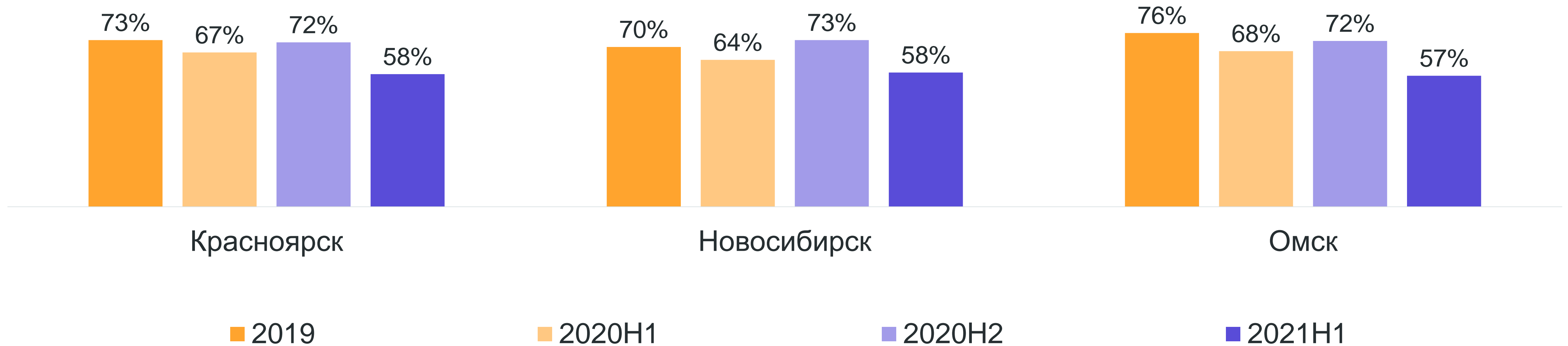
**Источник:**

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

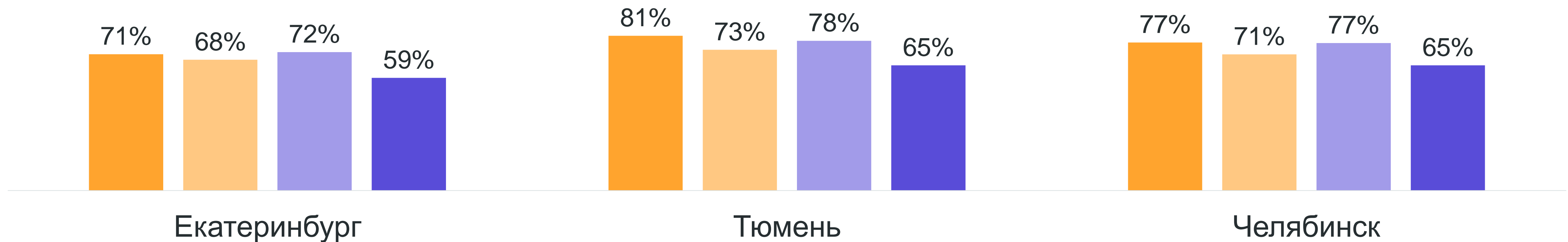
# Доля доставки в ПВЗ в крупных городах

60

## Сибирский ФО



## Уральский ФО



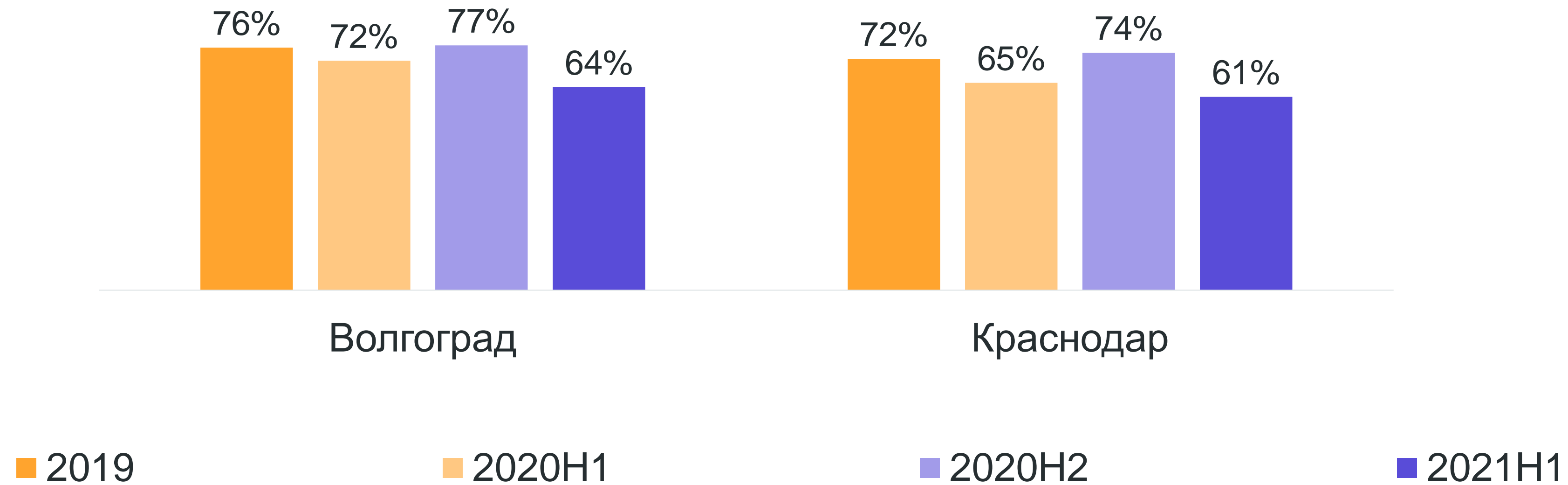
Источник:

Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

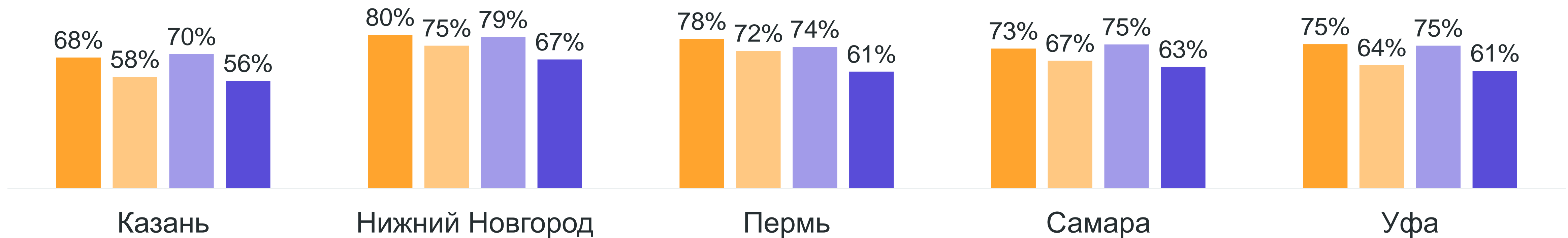
# Доля доставки в ПВЗ в крупных городах

61

## Южный ФО



## Приволжский ФО

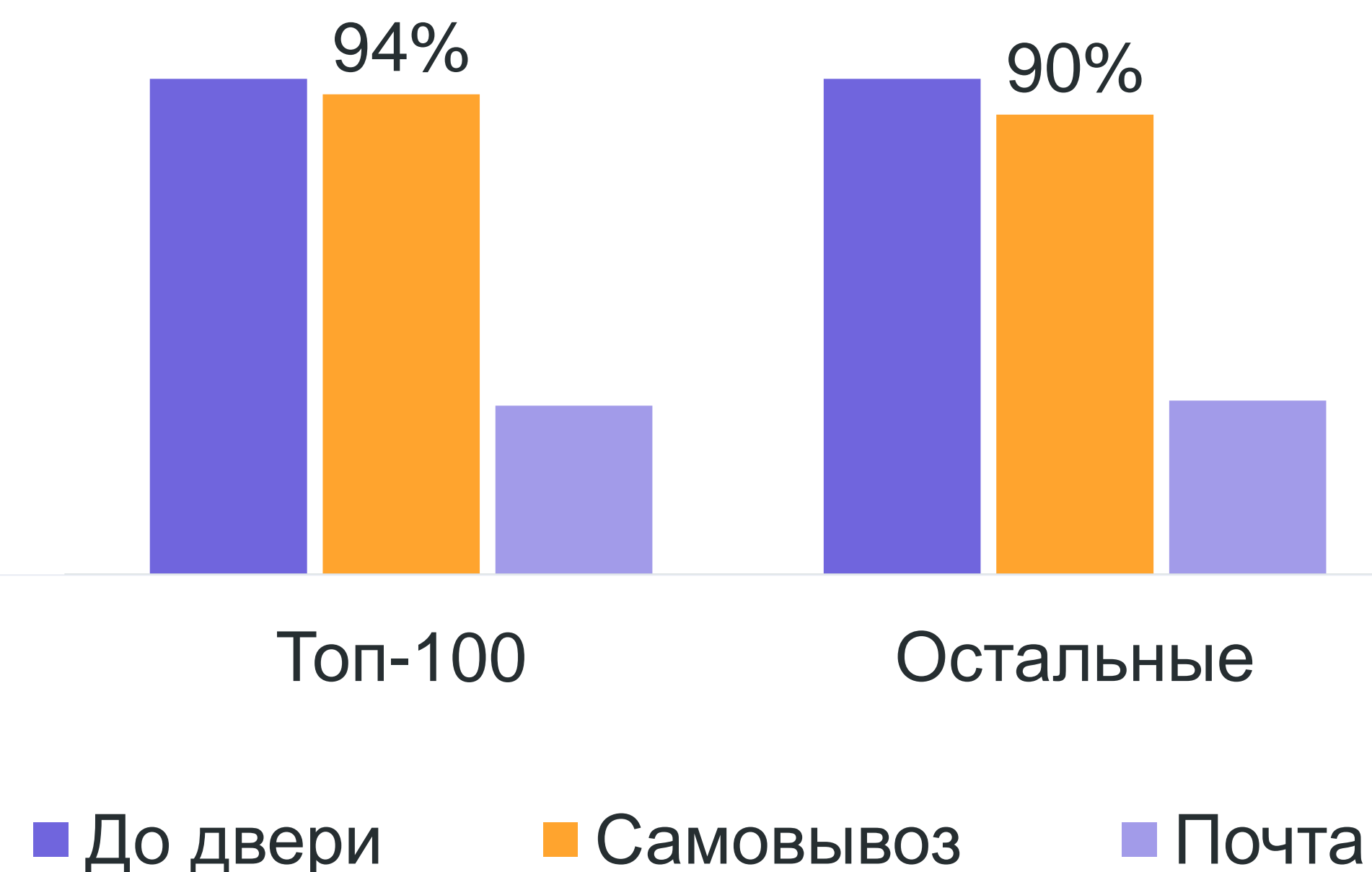


Источник:

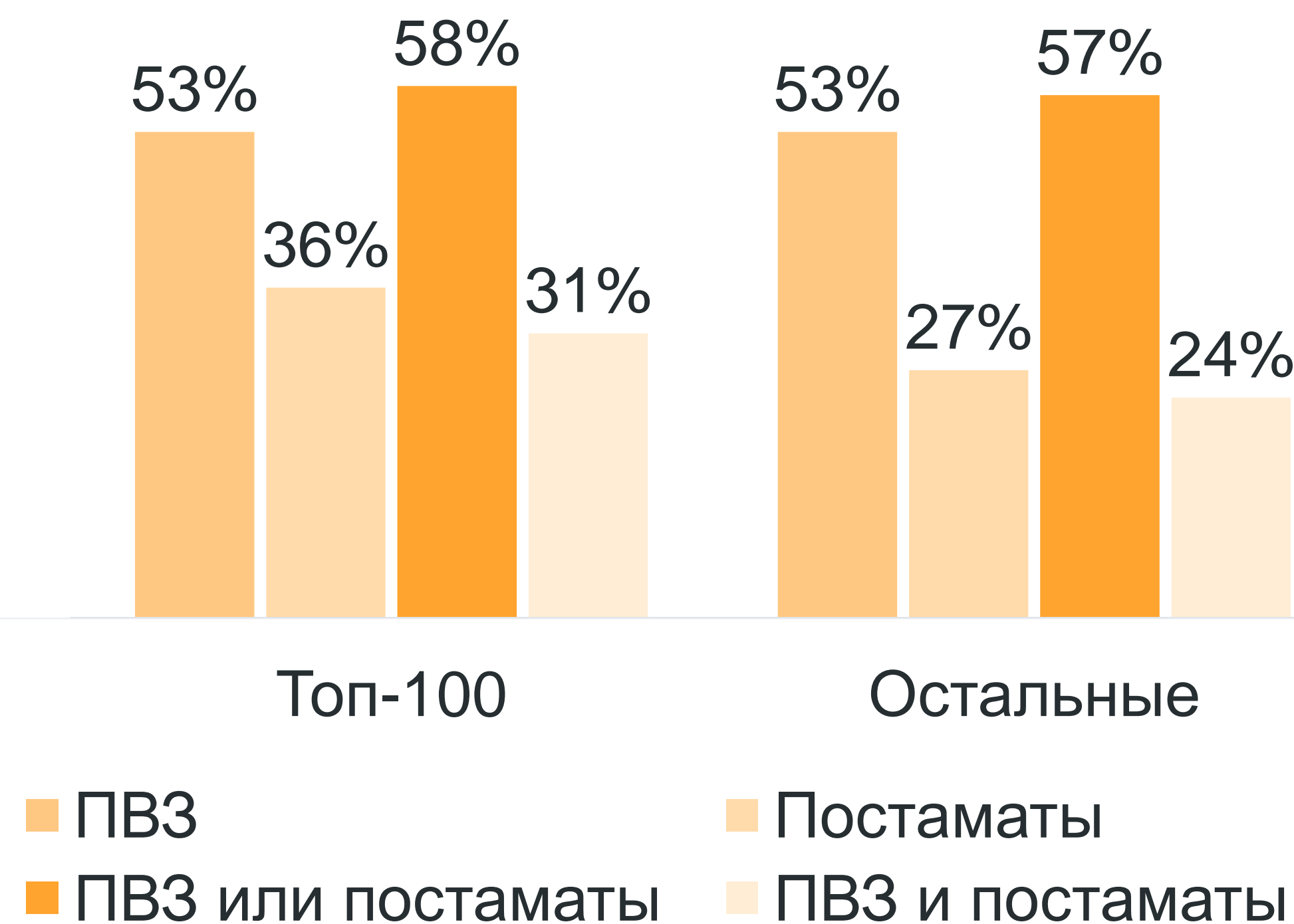
Data Insight, 2021: Данные отчетов серии «География доставки интернет-магазинов»

# 90% интернет-магазинов предлагают доставку в ПВЗ или постаматы

Доставка до двери, самовывозом и по почте у магазинов из Топ-100 и остальных



Доставка самовывозом у магазинов из Топ-100 и остальных



Источник:

Data Insight, май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы

# Удобство ПВЗ и постаматов для покупателя

## Основные преимущества доставки в ПВЗ и постаматы с точки зрения покупателей

ПВЗ (предпочитают 50% опрошенных)	Постаматы (предпочитают 19% опрошенных)
<p>Стоимость. Доставка в ПВЗ обходится дешевле, чем курьером до двери, или вообще бесплатно.</p>	<p>Удобный график работы. Постаматы часто расположены в магазинах и торговых центрах, которые работают допоздна или круглосуточно.</p>
<p>Возможность выбрать любое время. Курьера нужно ждать и договариваться с ним, а в пункт выдачи или к постамату можно прийти, когда удобно.</p>	
<p>Возможность примерки и проверки товаров без спешки. Некоторым покупателям неудобно задерживать курьера, а в пункте выдачи они чувствуют себя спокойно.</p>	<p>Не нужно ни с кем общаться.</p>
<p>Удобное расположение.</p>	
<p>Высокое качество обслуживания.</p>	<p>Не требуются документы.</p>
<p>Разные способы оплаты.</p>	

### Источник:

Data Insight, май 2021: Доставка в пункты выдачи заказов и постаматы

# С2С-продавцы стали чаще использовать доставку в ПВЗ

На С2С-рынке незначительно снизилась роль личной доставки товара покупателю и доля Почты России. Доля доставок через ПВЗ выросла.

## Использование доставки заказов С2С-продавцами



Источник:

Data Insight, совместно с Avito, 2020: С2С в российском интернете. Интернет-торговля между частными лицами



\*на правах рекламы



## Мы сейчас

**3300**

населенных  
пунктов

**5000**

постаматов

**16800**

точек выдачи

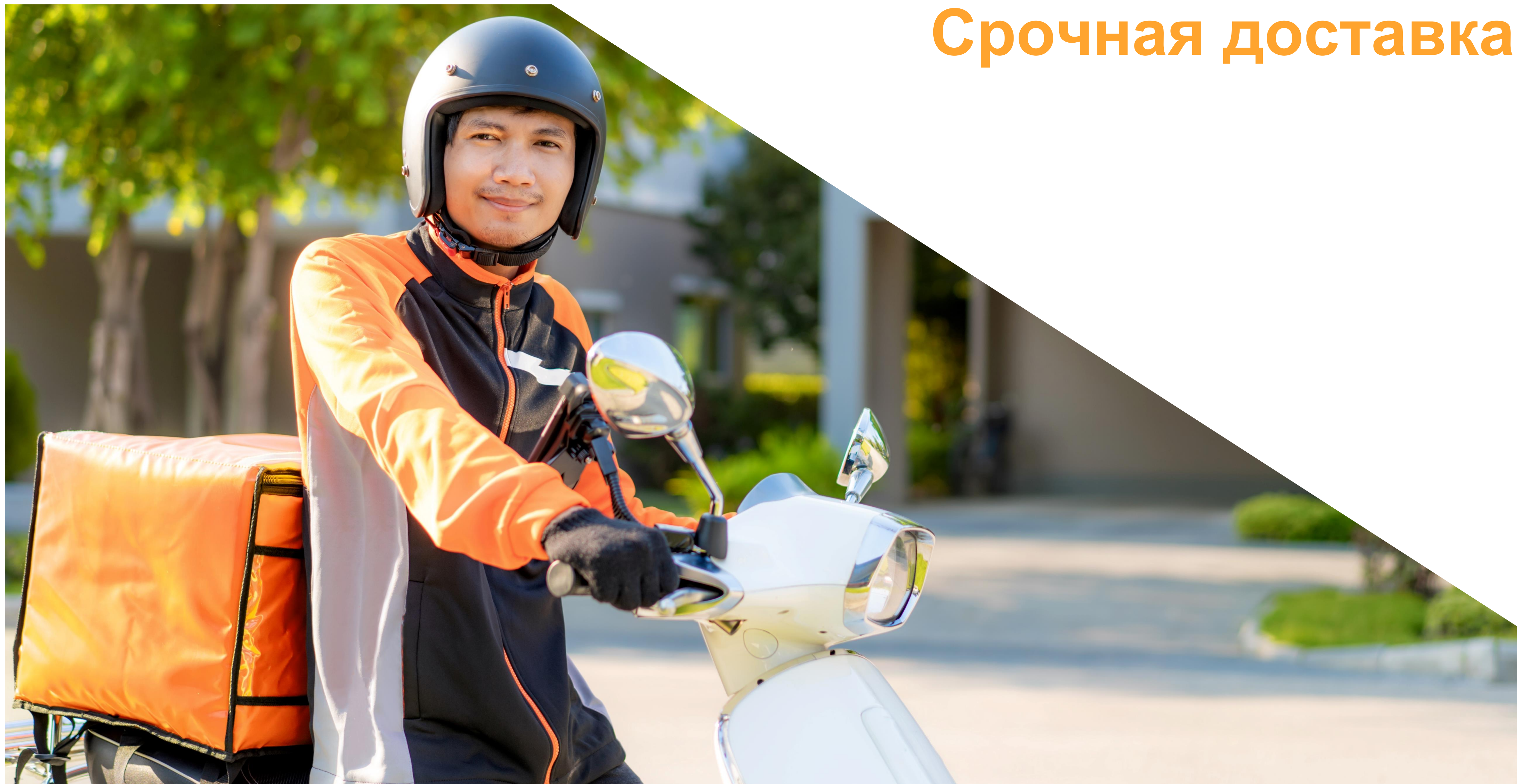
**3.3** дня

средний срок  
доставки  
по всей  
географии  
присутствия

**98,3%**

средний %  
выкупа  
по всем  
заказам  
2021 года

# Срочная доставка



# Срочная доставка: ключевые цифры

**В первом квартале 2021 года 19% заказов доставлено срочной курьерской доставкой.**

## 56 млн заказов

доставлено в тот же день в первом квартале 2020

## Готовая еда и продукты

самые частые категории при срочной доставке

## 299 рублей

медианная стоимость самой быстрой доставки в изученных магазинах

**Источник:**

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки

# Понятие «срочной доставки» остается неоднородным

Различаются сроки и стоимость, не все магазины выделяют срочную доставку как отдельную услугу. 10% покупателей считают срочной доставку на следующий день. 48% считают срочной доставкой в пределах двух часов после заказа.



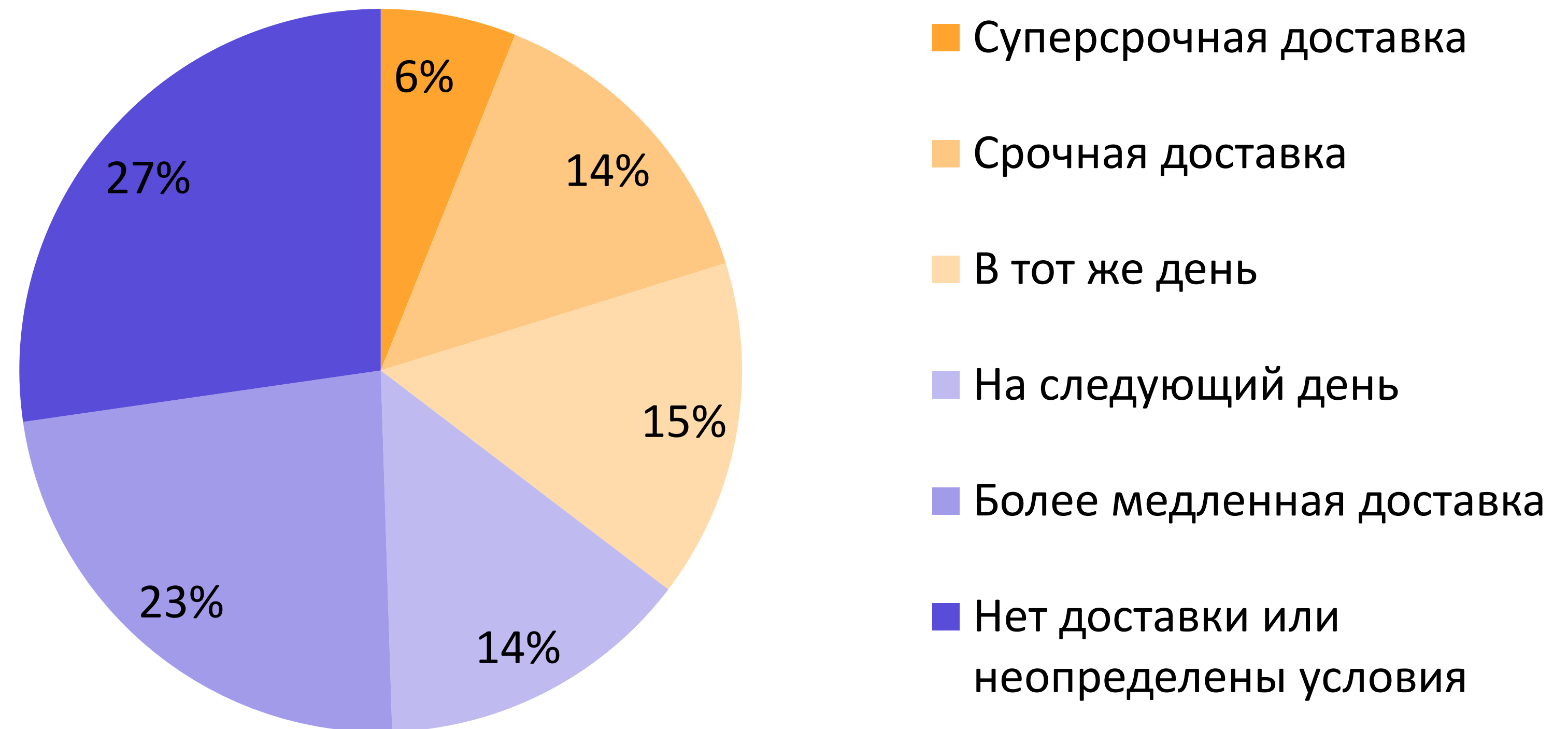
Источник:

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки

# Распределение по скорости доставки

Можно выделить 4 типа срочной доставки: суперсрочная или мгновенная (меньше чем за час), срочная (в течение часа-четырех), доставка в тот же день (без указания конкретного интервала времени), доставка на следующий день. В тот же день доставляют 35% магазинов.

Распределение магазинов по скорости доставки

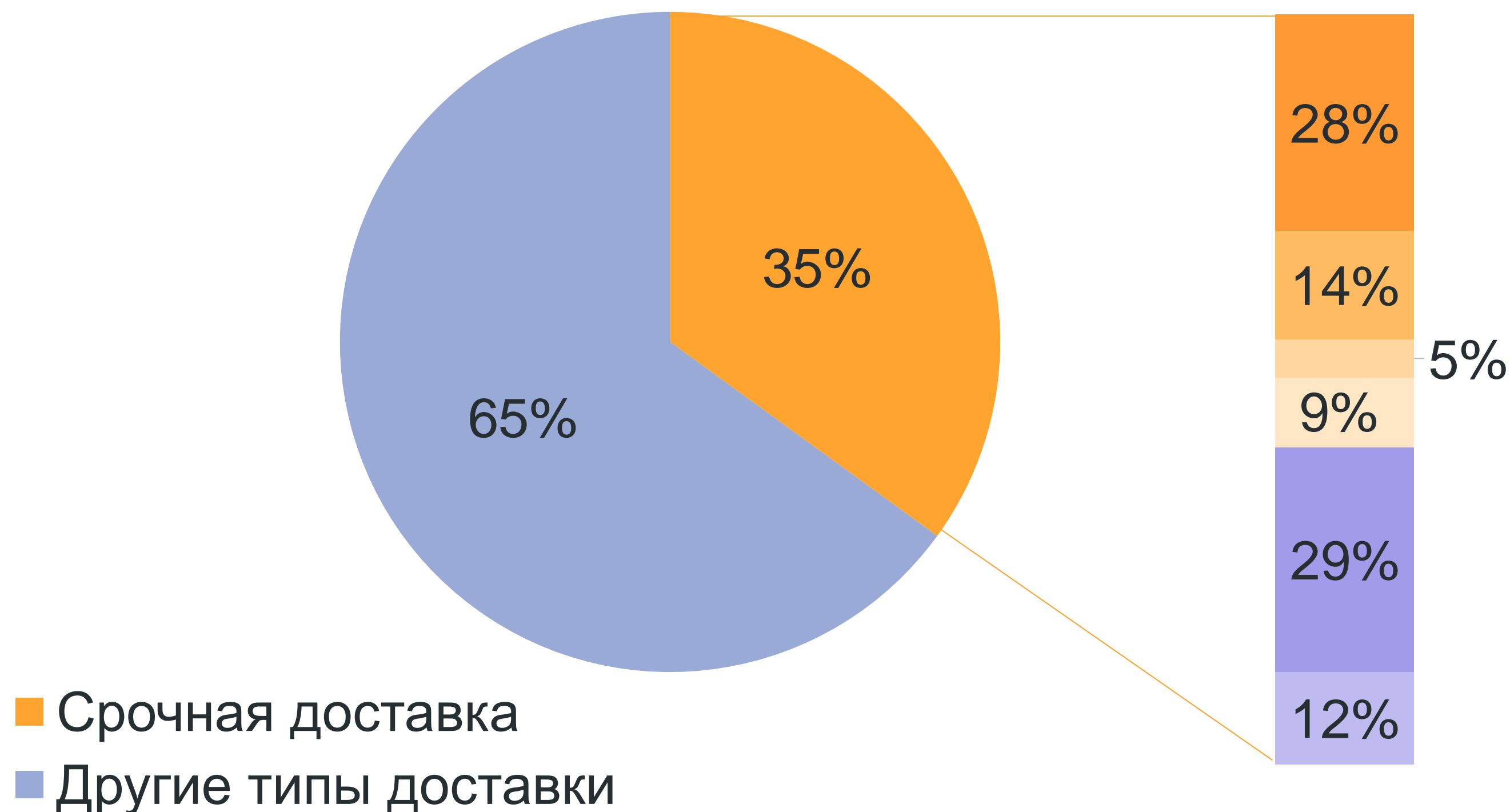


Источник:

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки

# 35% интернет-магазинов России предлагают срочную доставку

## Доли разных типов доставки у магазинов



- В течение того же дня, когда сделан заказ без указания четкого срока
- Не позже 6 часов после оформления заказа
- Не позже 4 часов после оформления заказа
- Не позже 2 часов после оформления заказа
- На следующий день после оформления заказа
- Затрудняюсь ответить

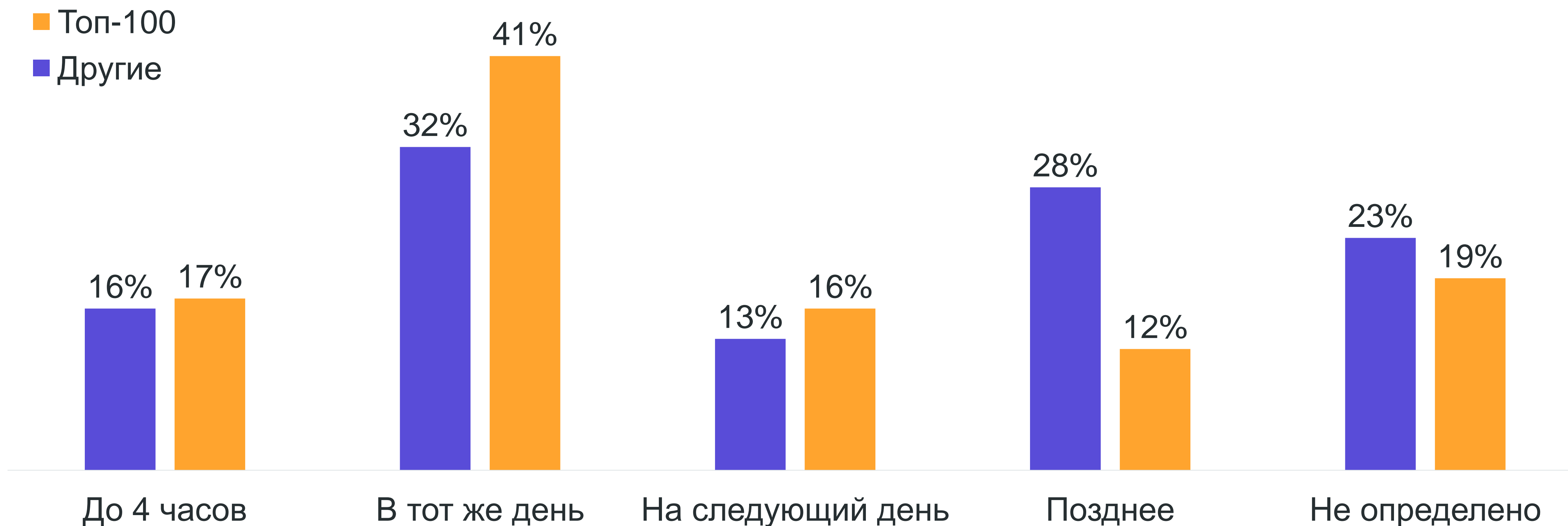
### Источник:

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Сроки доставки в магазинах разного размера

71

Доставка из более крупных магазинов в среднем быстрее, чем из остальных: не позднее чем на следующий день покупатели могут получить свой заказ из 57% магазинов, входящих в Топ-100 рейтинг крупнейших интернет-магазинов России.



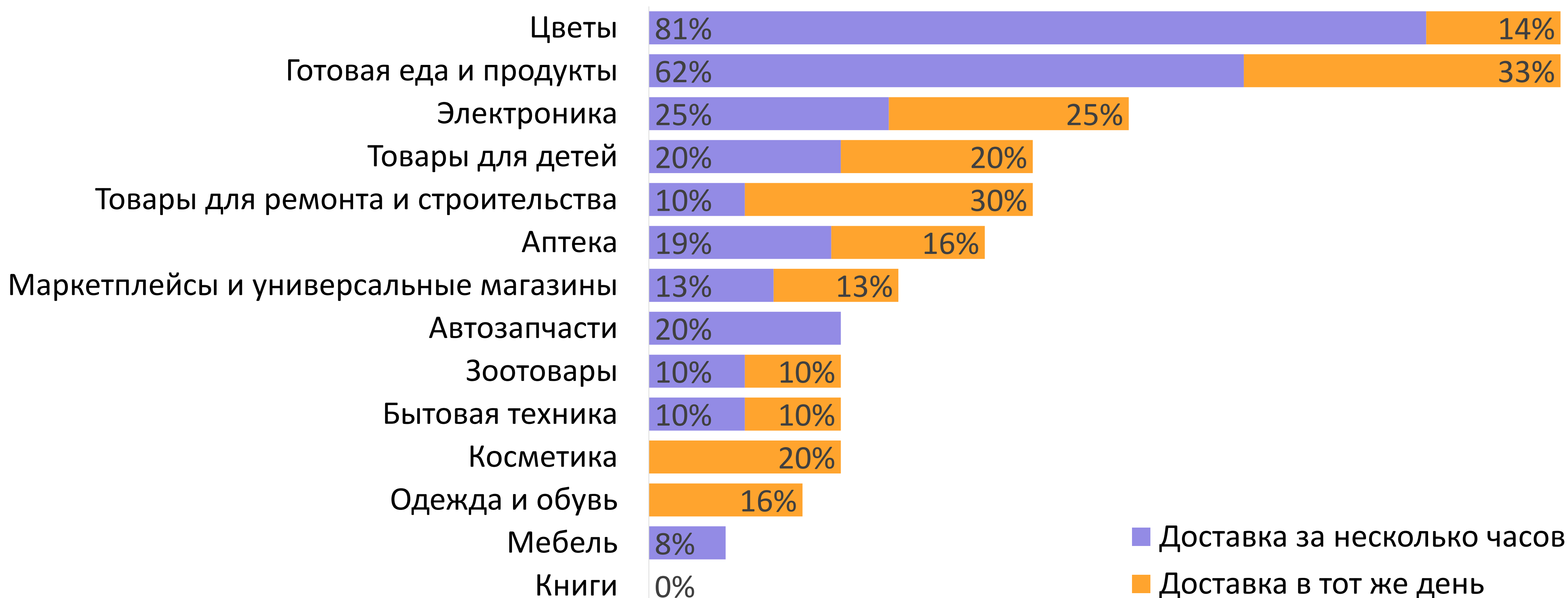
Источник:

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки

# Сроки доставки в зависимости от категории

72

Быстрее всего покупатели могут получить цветы и продукты – 81% магазинов категории «Цветы» и 62% магазинов категории «Готовая еда и продукты» могут доставить в течение нескольких часов после оформления заказа. В остальных сегментах доставка медленнее.



Источник:

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки



# Распространенность категорий

Чаще всего со словами «срочная доставка» и «быстрая доставка» ищут разные виды готовой еды и лекарства.

Показано количество запросов с названиями товаров и товарных категорий, которые пользователи Яндекса чаще всего искали вместе со словами «срочная доставка» и «быстрая доставка»:



Источник:

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки

# ✓ eGrosery – драйвер развития срочной доставки

В первом полугодии 2021 года из магазинов eGrosery доставлено 97 млн заказов. Серьезный вклад в развитие срочной доставки вносит рынок eGrosery. Продолжающийся быстрый рост данного рынка, опережающий прежние ожидания, вызывает закономерный интерес к трендам и перспективам данного рынка в ближайшие месяцы и годы. За первый квартал 2021 года было доставлено 44 млн доставок, а за второй квартал 2021 года 53 млн.

Количество доставок, млн. шт



Источник:

Data Insight, июль 2021: Рынок срочной доставки

# Лидеры рынка составляют 69% от сегмента

75

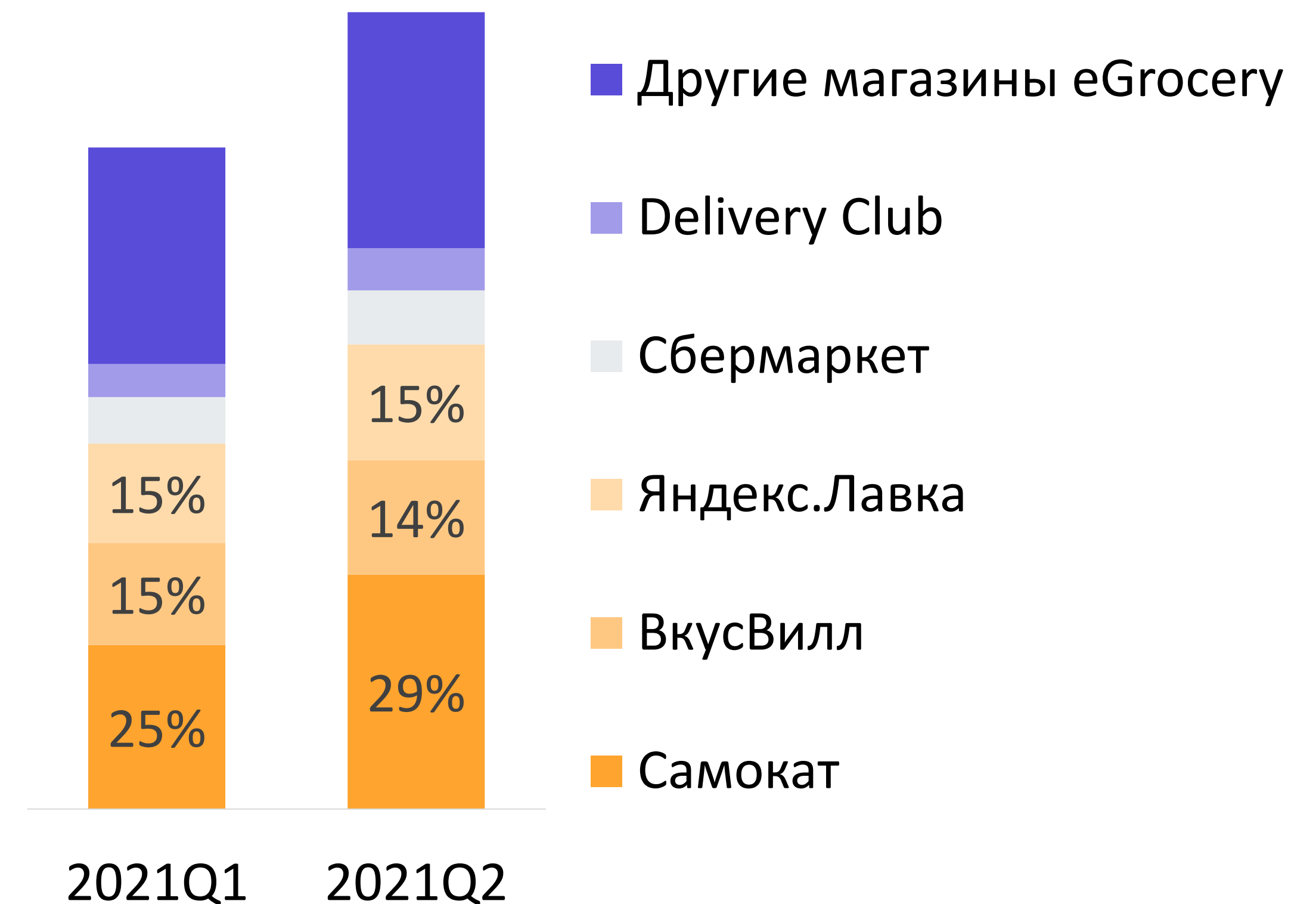
Онлайн-продажи пяти крупнейших игроков – Самокат, ВкусВилл, Яндекс.Лавка, Сбермаркет и Delivery Club – в двух кварталах 2021 года занимали большую долю от рынка eGrocery.

**Заметнее всего на рынке Самокат: его доля во втором квартале 2021 года выросла до 29%.**

ВкусВилл и Яндекс.Лавка составляют примерно равные доли рынка – 14% и 15% соответственно.

Доли Сбермаркет и Delivery Club менее 10%.

Лидеры по количеству заказов, 2021Q1-Q2, МЛН ШТ.

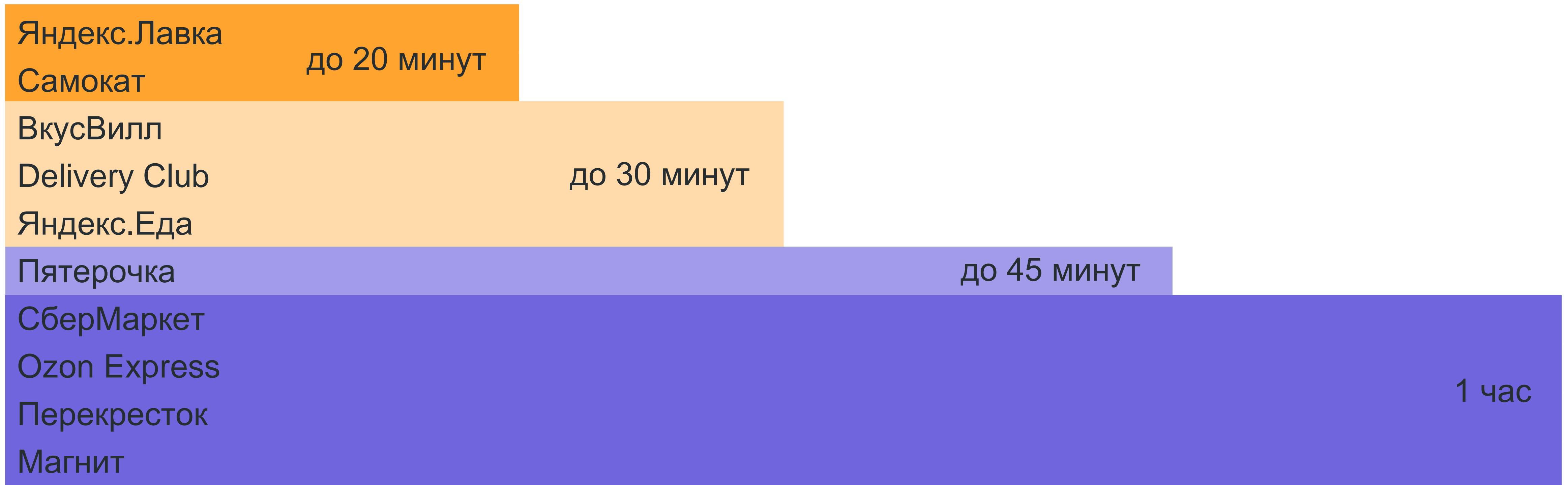


Источник:

Data Insight, 2021: Ежемесячный бюллетень рынка e-Grocery

# Игроки рынка e-Grocery осуществляют самую быструю доставку продуктов питания

Заявленное время ожидания доставки, сентябрь 2021



Источник:

Data Insight, 2021: Ежемесячный бюллетень рынка e-Grocery

# Первый аутсорсинг доставки «последней мили»

checkbox.ru

Поможет снизить  
себестоимость логистики

- Закрепляем за вами пул курьеров, чтобы их всегда хватало
- Для компаний с объёмом от 3000 заказов в месяц
- Курьеры как свои, но лучше

Директор  
по развитию

Василиса Сергеева  
+7 988 386-49-63

✓ чекбокс



# УСПЕТЬ ЗА КЛИЕНТОМ →

Почему рынок больше не прощает ошибок и как сразу сделать доставку, которая увеличит продажи

✓ чекбокс

Срочная доставка показала реактивный рост в 2021 году. Но ожидания покупателей меняются ещё быстрее.

**48%**

покупателей считают «срочной» доставку в пределах двух часов после заказа\*

**17%**

ТОП-100 ритейлеров готовы предложить клиентам доставку в пределах 4 часов\*\*

В гонке за клиента просели не только оффлайн-продавцы, но и выдача товаров в ПВЗ.

**↑29.5%**

число заказов с доставкой до двери в ритейле

**с 10% до 30%**

увеличение доли экспресс-доставки за 2021 год

Самый динамичный скачок показал FOOD RETAIL.

**↑275%**

общее число заказов на доставку продуктов

**100%**

покрытие срочной доставкой

В 2022 году доля срочной доставки будет увеличиваться ещё активней за счёт стремительно меняющихся пользовательских ожиданий. И FOOD RETAIL «ужесточит» эти ожидания, как наиболее востребованный у клиентов сегмент.

# Почему так сложно сделать срочную доставку?

Даже тем магазинам, у которых уже есть доставка за 3-4 часа, недостаточно её просто «ускорить». Требуется полная переработка процессов и кратный найм курьеров, дефицит которых рынок испытывает уже сейчас.

Дополнительно придётся потратить миллионы на разработку или месяцы на имплементацию чужого софта в свои процессы.



Что требуется для организации логистики:

СВОИМИ СИЛАМИ	АУТСТАФ
Найм курьеров	✓
Выплаты и документооборот	✓
Затраты на менеджмент	
IT-разработка	
Маршрутизация	
Аналитика	

# Рынок не прощает ошибок

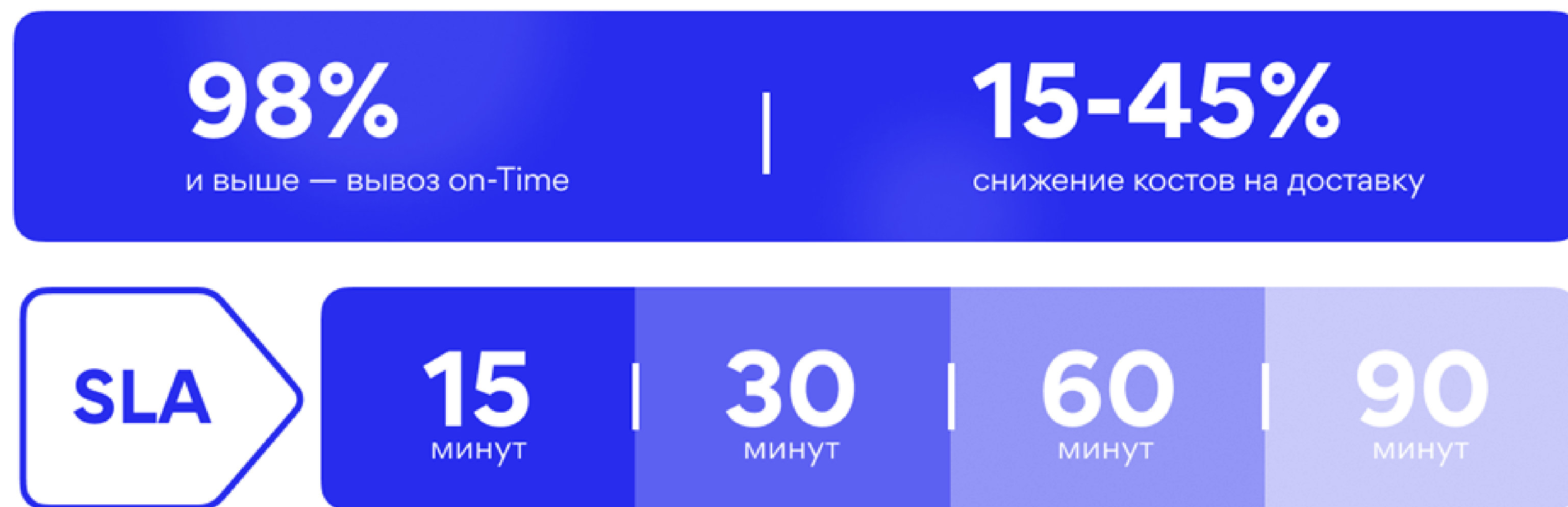
*Вспомните себя в начале пандемии: доставка была в новинку и представляла собой вынужденную необходимость, а не базовую потребность. И вы были гораздо лояльней к её качеству.*

2 года назад люди были готовы терпеть мелкие огрехи и опоздания: в 98% случаев задержки не влияли на retention. Сейчас в каждой товарной нише есть 2-3 состоявшихся игрока с отлаженными процессами. Потребности пользователя решены, и у него нет причин обращаться к конкурентам с сервисом медленнее и хуже.

2 года назад бренды могли себе позволить учиться и экспериментировать, покупатель это прощал. Сейчас офлайн-игрокам с большим объёмом продаж, чтобы зайти на этот рынок и обратно отвоевать свою долю, придётся потратить колоссальное время и средства — и не факт, что не будет слишком поздно. Либо выбрать готовый продукт.

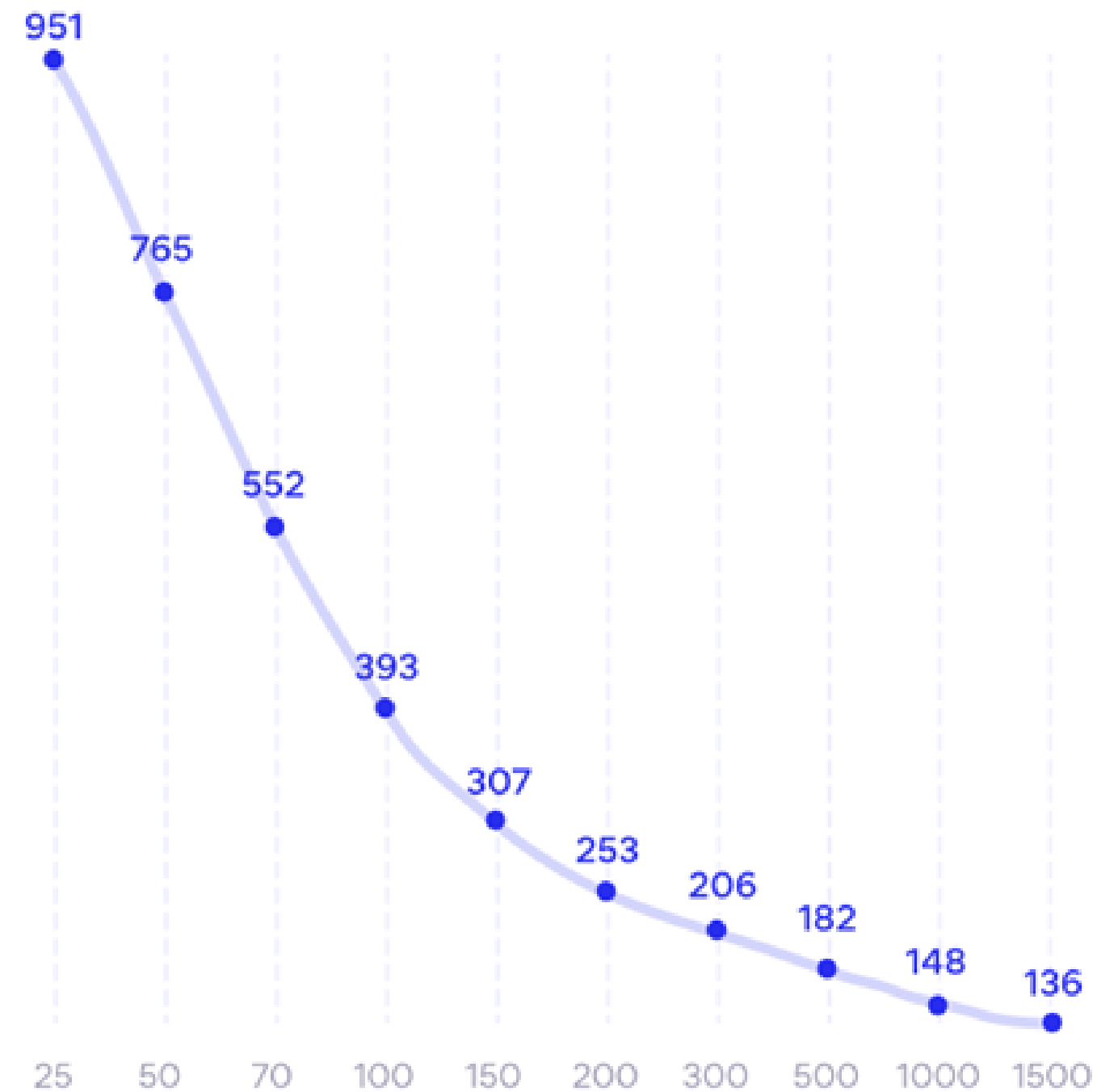
## Как сразу сделать мощный сервис и сэкономить на доставке?

В поиске решений рынок начал тестировать новые подходы в логистике. Модель аутсорсинга «последней мили», зародившаяся в конце 2021 года и впервые внедрённая сервисом «Чекбокс», помогает снижать себестоимость доставки для компаний с объёмом от 3000 заказов в месяц.





## Себестоимость заказа снижается с объёмом



ЗАКАЗОВ В ДЕНЬ	СЕБЕСТОИМОСТЬ ЗАКАЗА
25	951
50	765
70	552
100	393
150	307
200	253
300	206
500	182
1000	148
1500	136

## Что нужно сделать вместе

Что мы полностью берём на себя



## Вывод:



Вы можете подключить готовое отлаженное решение, которое уже используют 3 из ТОП-5 лидеров рынка, и сразу сравняться с ними по скорости и качеству.



Кадровый дефицит курьеров, рост их ФОТ, стремительный отрыв конкурентов, ужесточение клиентских ожиданий — всё это делает процесс построения релевантной рынку логистики долгим и затратным.

# Фулфилмент



# Фулфилмент: ключевые цифры

**Среднегодовой темп роста рынка фулфилмента – 66%.  
По данным на ноябрь 2021, каждый седьмой заказ собран с помощью фулфилмента.**

**41 млрд рублей**

объем российского рынка фулфилмента

**99 фулфилментов**

активны в больших городах России

**186 млн**

отправлений сделано про помощи фулфилмент операторов

**30%**

медианный рост количества клиентов у крупнейших операторов

Источник:

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли

# Фулфилмент:

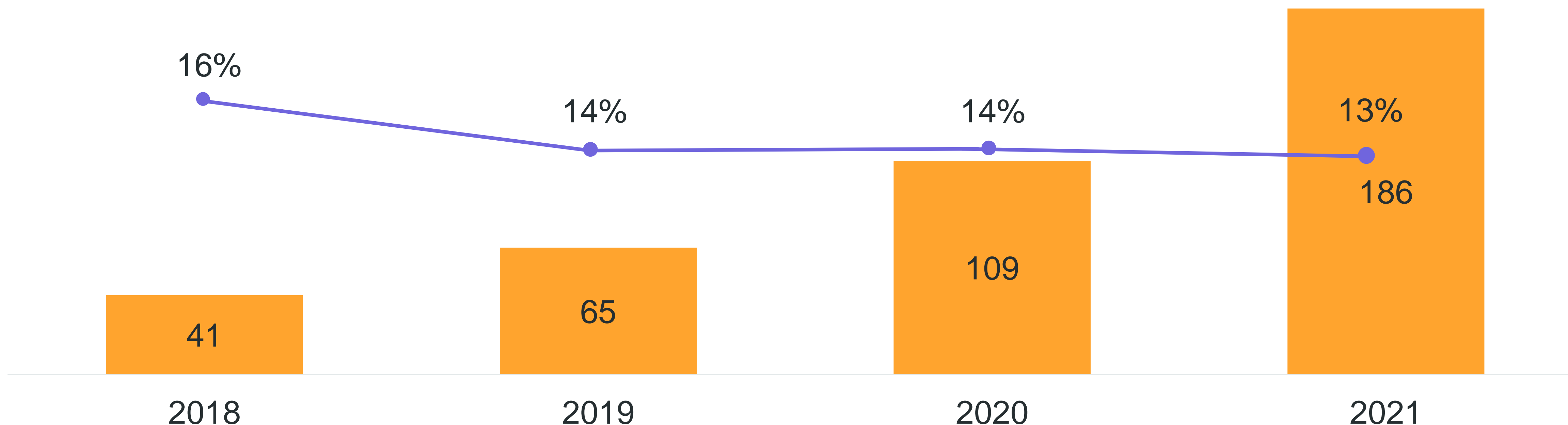
## динамика количества отправок

Количество отправок собранных при помощи фулфилмента растет, но доля отправок, собранных фулфилментом, от всех отправок на рынке падает.

### Количество и доля отправок, собранных фулфилмент-операторами

■ Количество отправок, млн

— Доля от всех отправок



Источник:

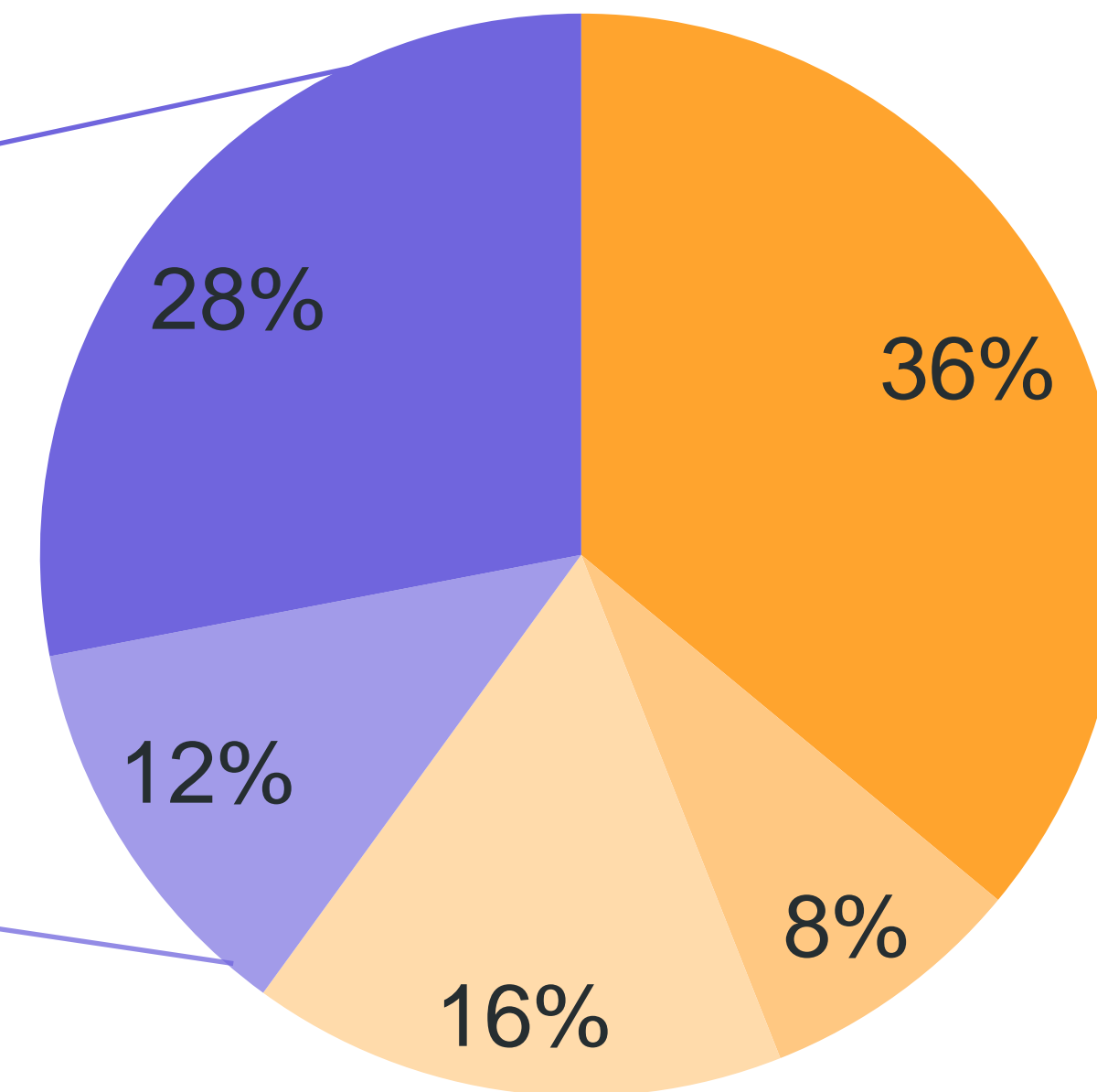
Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли

# Операторы фулфилмента

По оценке Data Insight, в крупнейших городах России активно работают и готовы начать сотрудничать с новыми клиентами **99 фулфилмент-компаний**.

## Распределение операторов по доле услуг фулфилмента в общей выручке компании

Для большинства операторов фулфилмент – основной или единственный вид деятельности: **40% компаний эти услуги приносят более 75% выручки.**



- Меньше 25%
- От 25% до 50%
- От 50% до 75%
- От 75% до 100%
- От 100%

Источник:

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли

# Склады большинства компаний по-прежнему находятся в Московском регионе

Ответы на вопрос «В каких регионах у вас присутствуют склады фулфилмента?»



Географическое распределение складов хорошо иллюстрирует ситуацию в российском фулфилменте: **основные центры по-прежнему расположены в Москве**, в Санкт-Петербурге представлено гораздо меньше компаний, однако какой-то выбор у магазинов уже появился, во всех остальных городах развитие идёт крайне медленно.

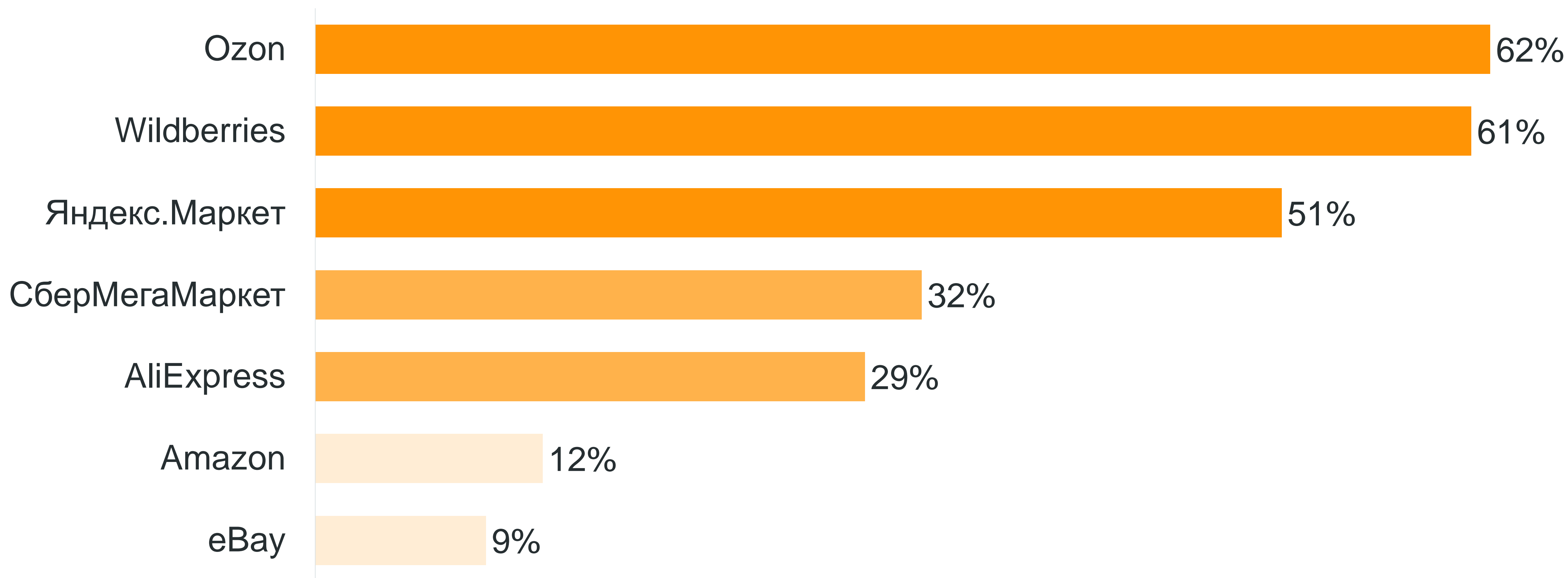
\*Воронеж, Тула, Ярославль, Красноярск, Самара, Тюмень, Омск

Источник:

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли

# 67% фулфилмент-операторов сотрудничают хотя бы с одним из маркетплейсов

Доля операторов, которые заявляют о работе с маркетплейсами, от всех активных фулфилмент-операторов\*



\*учитывались только те компании, у которых осенью 2021 были активные клиенты, работающие с тем или иным маркетплейсом

Источник:

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли

# Омниканальность и многофункциональность

Фулфилмент расширяется сразу в две стороны: работает с разными каналами продаж и в то же время постоянно развивает дополнительные услуги.

## Доля операторов, предоставляющих те или иные дополнительные услуги\*

К 2021 году фулфилмент-операторы стали многофункциональными центрами: 11 из 14 дополнительных услуг, которые относятся к разным блокам (доставка, финансовые услуги, сотрудничество с маркетплейсами, создание контента, коммуникация с покупателями, маркетинг и привлечение продаж), есть более чем у половины ведущих операторов.

Сотрудничество с маркетплейсами	100%
Частичные возвраты	97%
Уведомление покупателей	86%
Прием платежей	76%
Карточки товаров	66%
Страхование заказа	66%
Отслеживание курьера	66%
Контактный центр	62%
Обработка жалоб	59%
Интеграция по API	59%
Фото и видео	55%

\*от 28 компаний, карточки которых вошли в исследование

**Источник:**

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли



# Развитие региональных фулфилментов в дальнейшем будет ускоряться

Факторы ускорения развития:

1. Повышение уровня сервиса для региональных покупателей интернет-магазинов существенно увеличит количество онлайн-покупок.
2. Местным интернет-магазинам также необходим фулфилмент.
3. Московские продавцы и производители также стремятся повысить свою представленность в других городах.

**Источник:**

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли

# Усложнение сегмента и появление стандартов

90

Эксперты рынка выделяют 5 запросов, наиболее актуальных для интернет-магазинов:

**Глубокая  
техническая  
интеграция с  
наибольшим  
количеством  
маркетплейсов**

**Комплекс услуг  
от партнера по  
фулфилменту:  
доставка, call-  
центр, аналитика.**

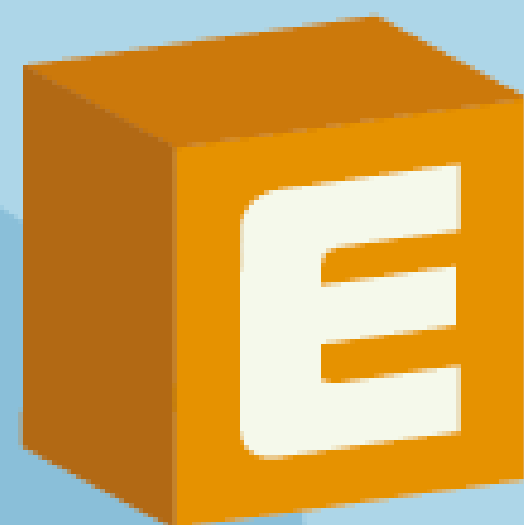
**Устойчивость в  
пиковые периоды**

**Прозрачность,  
удобная система  
отчетности**

**Контроль качества  
– заключение SLA**

Источник:

Data Insight, ноябрь 2021: Фулфилмент для электронной торговли



# EXPRESSRMS

ДОСТАВКА ЗАВТРАШНЕГО ДНЯ

✓ **Комплексное обслуживание брендов  
по продажам на маркетплейсах  
с нашего склада**

**Расположение склада в Москве,  
внутри МКАД** ✓

✓ **Е-com дистрибуция  
и торговое представительство (\*)**

(\*) организация розничных продаж от нашего юридического лица.

**EXPRESS RMS Экспресс PMC**

**+7 (495) 241-05-24, +7 (495) 240-81-44**

**[www.expressrms.ru](http://www.expressrms.ru) [info@expressrms.ru](mailto:info@expressrms.ru)**

# Организация ЛОГИСТИЧЕСКИХ процессов



# Организация логистических процессов: ключевые цифры

**По данным на декабрь 2021, 83% магазинов отдают на аутсорсинг какие-либо логистические процессы.**

**65% магазинов**

удовлетворены работой подрядчиков

**67% магазинов**

отметили рост цен на аутсорс логистики

**Только 17% магазинов**

выполняют полностью все логистические процессы сами внутри компании

**Складские процессы**

чаще всего передают на аутсорсинг, магазины стали больше пользоваться услугами фулфилмента

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Доля аутсорса в логистике растёт

Как минимум для 8 основных логистических процессов выросла доля магазинов, которые отдают эти процессы на аутсорсинг.

Заметнее всего рост доли аутсорса в следующих процессах:

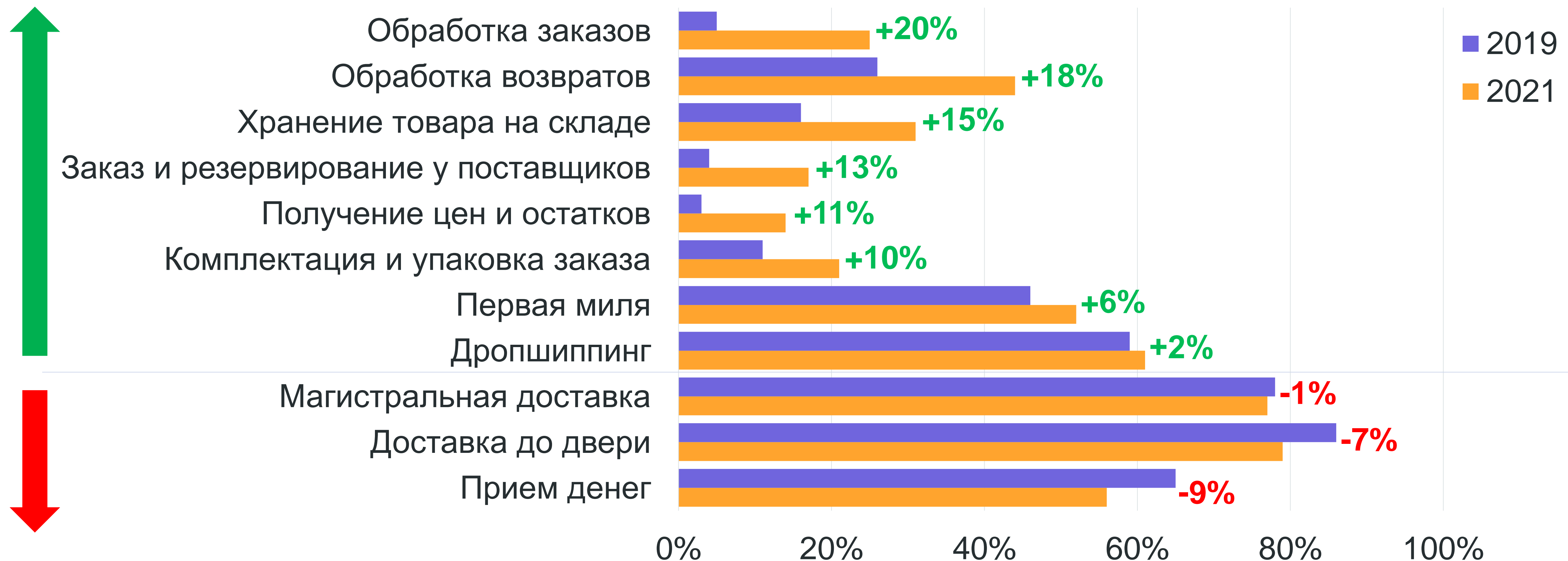
- Обработка заказов – **рост на 20%**
- Обработка возвратов – **рост на 18%**
- Хранение товара на складе – **рост на 15%**

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Изменения в аутсорсе логистики

Ответы на вопрос: «Как сегодня устроены логистические процессы, связанные с продажами на маркетплейсах или торговых площадках? Какие процессы переданы подрядчикам полностью, какие частично?»



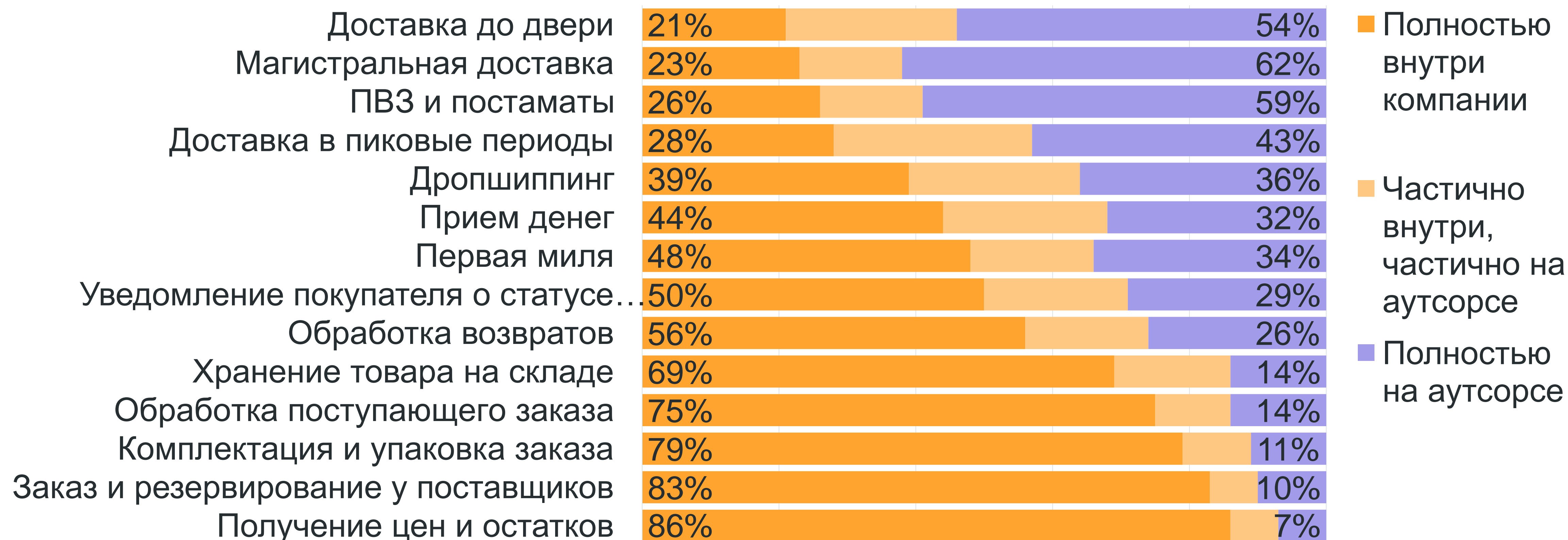
Опрос интернет-магазинов в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021. Всего ответов за 2021 год: 682. Всего ответов за 2019 год: 453. Отсортировано по разнице между 2021 и 2019 годом.

Источник:

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Изменение доли аутсорса в логистике

В среднем интернет-магазины отдают на полный или частичный аутсорс 5 процессов из 14. Ответы на вопрос: «Как сегодня устроены логистические процессы, связанные с продажами на маркетплейсах или торговых площадках? Какие процессы переданы подрядчикам полностью, какие частично?»



Опрос интернет-магазинов в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021. Всего ответов за 2021 год: 682.

**Источник:**

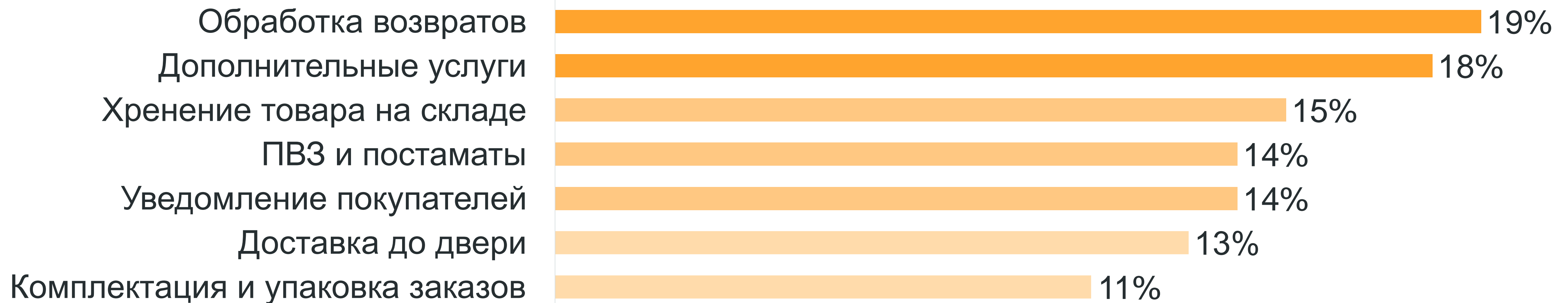
Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов



# 79% магазинов указали, что недовольны тем или иным логистическим процессом

Проблемы у наибольшей доли опрошенных вызывает обработка возвратов — магазины жалуются, что возвраты очень медленно привозят на склады или вообще не привозят, а также на повреждения возвращённых товаров и их упаковки. Только 8% респондентов довольны качеством всех услуг логистических компаний.

## Оценка качества логистических процессов у компаний-партнеров. Доля компаний, недовольных тем или иным процессом.



Опрос интернет-магазинов в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 328.

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Стоимость услуг — главный фактор при выборе логиста

64% опрошенных назвали стоимость среди трёх главных факторов.

Ответы на вопросы: «Выберите три наиболее важных фактора при выборе логистических партнёров» и «Выберите три наиболее важных второстепенных фактора — те, которые вы не выбрали в прошлом вопросе».

Наиболее важные факторы при выборе логиста	Основной фактор	Второстепенный фактор	Рост 2019
Стоимость логистических услуг	64%	17%	-5%
География доставки	43%	26%	-15%
Понятная/прозрачная тарификация	29%	26%	-6%
Наличие разных вариантов доставки	21%	27%	-4%
Порядок работы логиста регламентирован	16%	26%	-12%
Простой процесс интеграции IT-систем	16%	21%	-12%
Все процессы в режиме «одного окна»	15%	21%	2%
Хорошие отзывы	11%	19%	2%
Удаленность складских помещений	14%	11%	-27%
Наложенный платеж	12%	12%	-28%

Опрос интернет-магазинов в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 246. Представлен Топ-10 вариантов.

**Источник:**

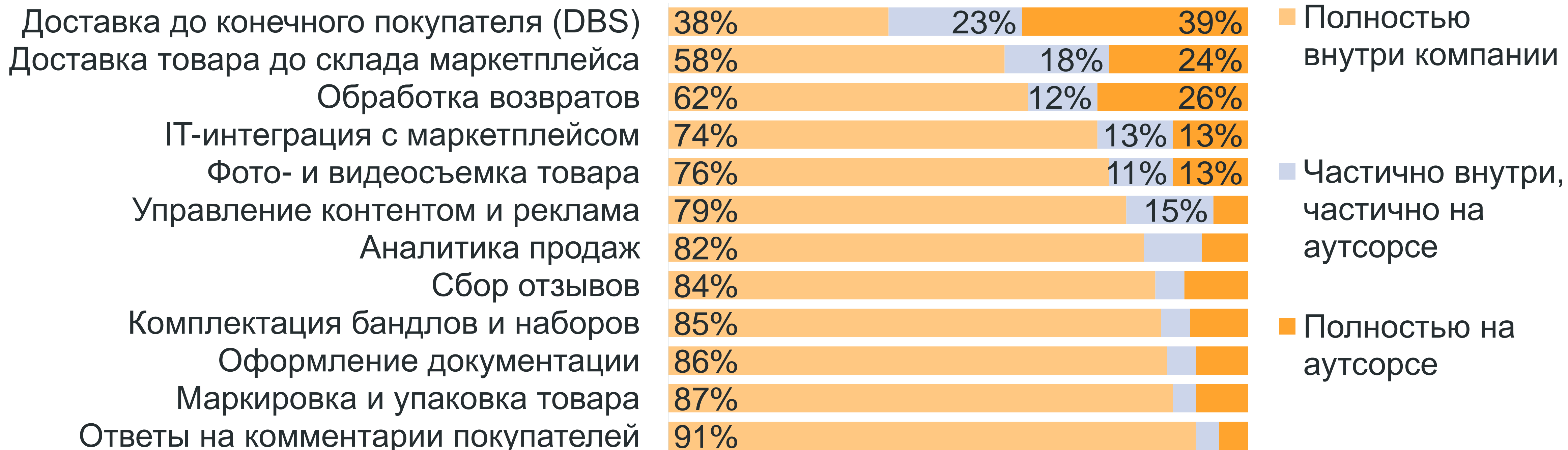
Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Сотрудничество с маркетплейсами

89% магазинов сотрудничают по крайней мере с одной из сторонних площадок, однако большинство процессов, связанных с маркетплейсами, магазины выполняют сами.

Ответы на вопрос: «Как сегодня устроены процессы, связанные с продажами на торговых площадках?»

## Аутсорс и самостоятельное выполнение процессов, связанных с маркетплейсами



Опрос интернет-магазинов в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 352.

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# «Перевозки и курьеры» как категория услуг

100

«Перевозки и курьеры» – лидер по количеству заказов: в 2020 году в категории частными лицами выполнено 670 млн заказов. В других рейтингах – по доле исполнителей и по доле выручки категория – стоит на 4 месте.

## По доле исполнителей

Строительство и благоустройство **18%**

Ремонт жилья **12%**

Деловые услуги **11%**

Перевозки и курьеры **9%**

Красота и здоровье **8%**

## По доле выручки

Строительство и благоустройство **21%**

Ремонт жилья **15%**

Деловые услуги **14%**

Перевозки и курьеры **10%**

Красота и здоровье **7%**

## По доле заказов

Перевозки и курьеры **29%**

Красота и здоровье **14%**

Изготовление на заказ **10%**

Бытовые услуги **7,5%**

Ремонт автомобилей **7,5%**









Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, всего ответов: 1600. Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021. Всего ответов: 1871

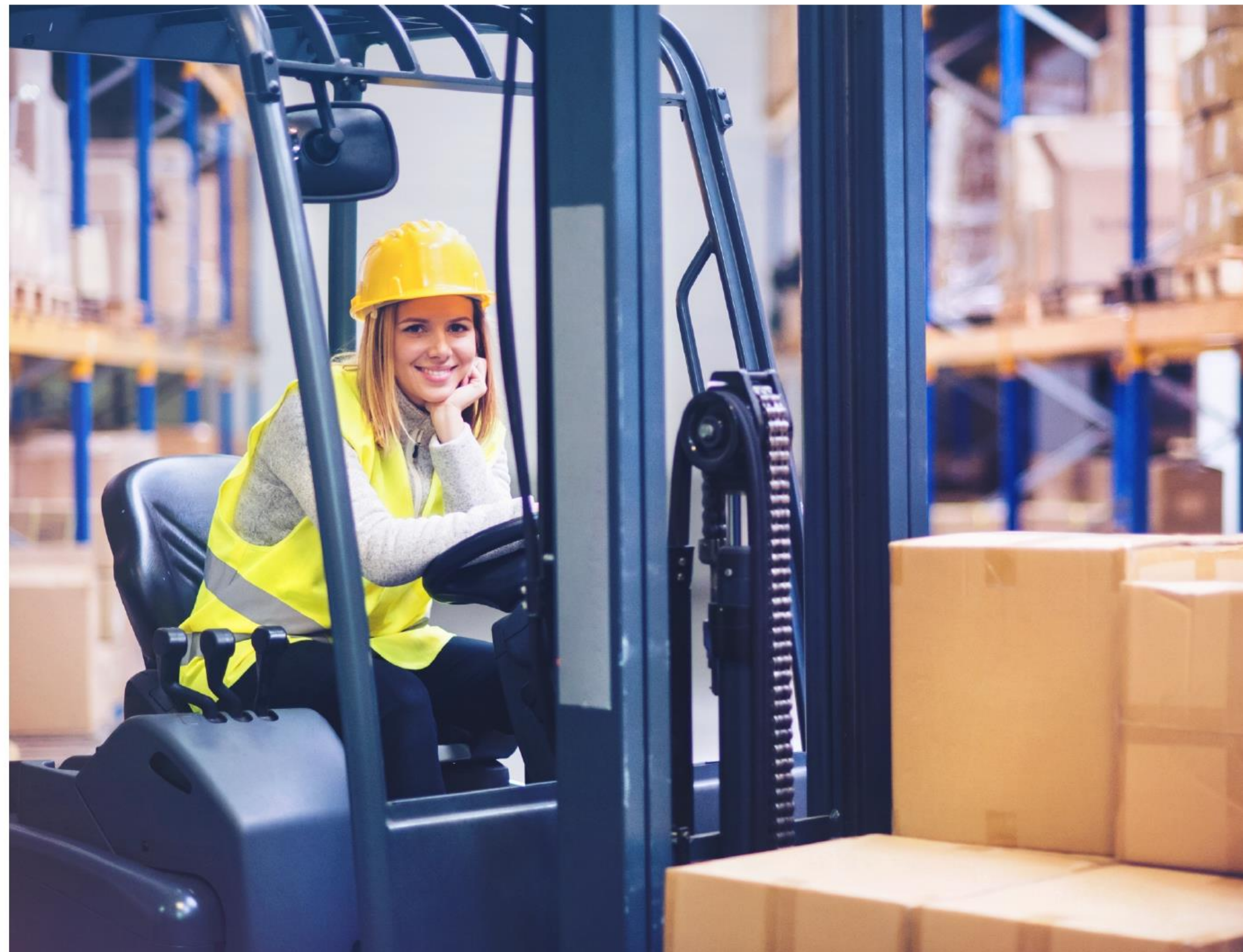
Источник:

Data Insight совместно с Avito, апрель 2021: Российский рынок услуг в 2020 году.

# Надежный сервис провайдер для вашего бизнеса

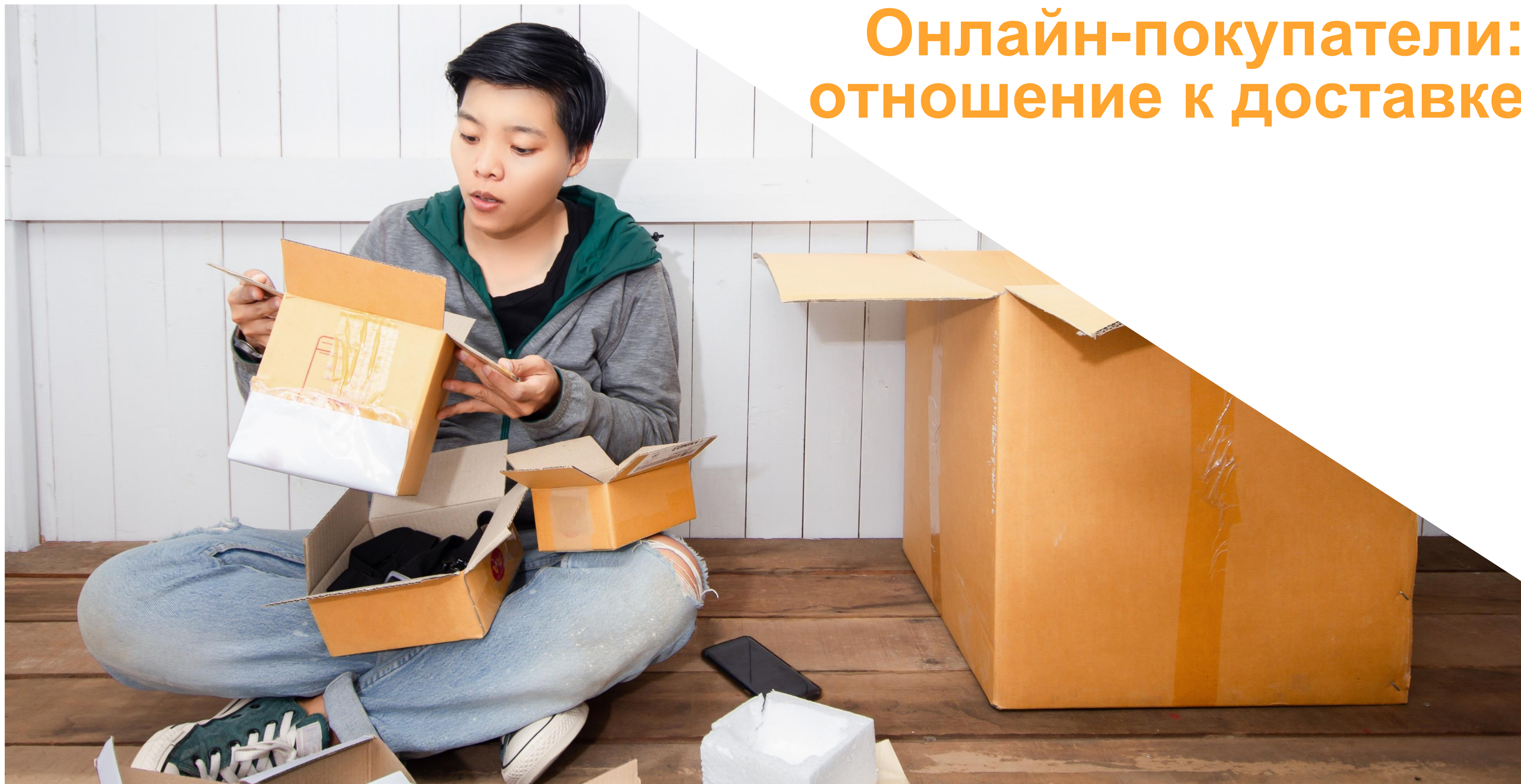
## Наши решения:

-  Складская логистика
-  Веб-разработка
-  Клиентский сервис
-  Финансовый аутсорсинг
-  Транспортный менеджмент
-  Программы лояльности
-  Мотивационные акции и ВЭД
-  Решения по доставке



**We fulfill our promise!**

# Онлайн-покупатели: отношение к доставке



# Наиболее важные характеристиками доставки для покупателей — это скорость и стоимость

103

По сравнению с 2019 годом значимость скорости доставки выросла, а значимость стоимости упала. Ответы на вопросы: «Выберите не более трёх факторов, наиболее важных для вас в доставке покупок из интернет-магазина» и «Выберите три наиболее важных второстепенных фактора — те, которые вы не выбрали в прошлом вопросе».

## Топ-5 наиболее важных для покупателей характеристики доставки

Характеристика	Основной фактор	Второстепенный фактор
Скорость доставки	45%	22%
Стоимость доставки	40%	19%
Пунктуальность, точное соответствие срокам доставки	26%	26%
Возможность забрать самостоятельно из пункта выдачи или магазина	30%	15%
Своевременное информирование обо всех возможных изменениях, в том числе уведомление о местонахождении товара	23%	22%

Опрос покупателей в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021

Всего ответов: 933

**Источник:**

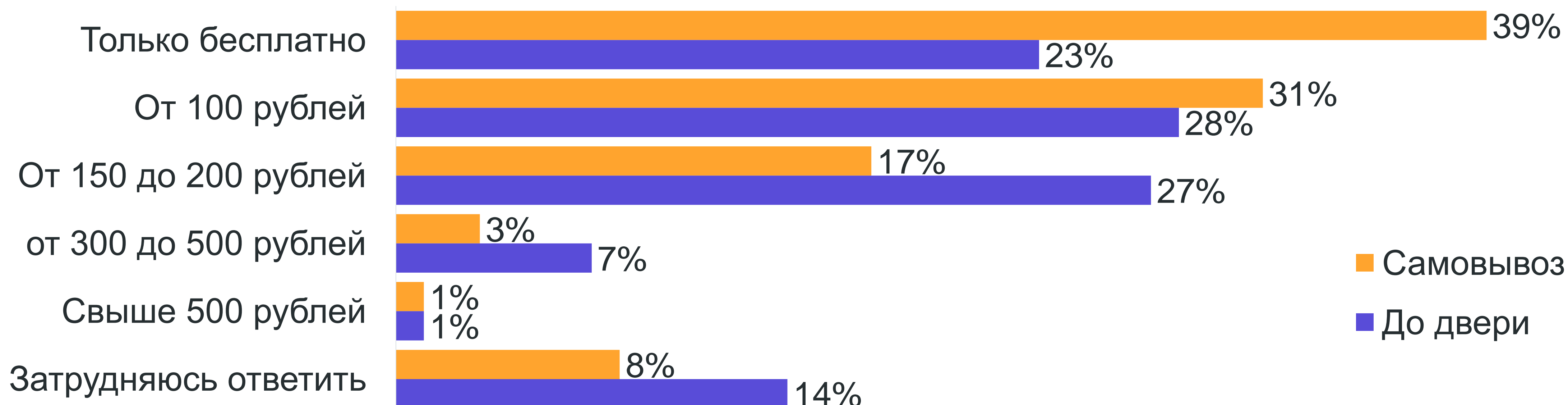
Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Допустимая для покупателя стоимость доставки зависит от канала

70% опрошенных считают, что доставка в ПВЗ должна быть бесплатной или не дороже 150 рублей. Бесплатную курьерскую доставку ожидают только 23%, 28% считают, что она должна стоить не дороже 150 рублей.

Ответы на вопросы: «Какую стоимость доставки до дома или офиса вы считаете приемлемой для вас?» и «Какую стоимость доставки в ПВЗ или постамат вы считаете приемлемой для вас?»

Приемлемая стоимость доставки в разных каналах



Опрос покупателей в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 664 и 640 соответственно.

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов



# Доставка заказа: плюсы при получении

Говоря про последний заказа, скорость отметили в 29% случаев. Второй способ создать приятные эмоции от доставки — вежливый персонал, курьеры или сотрудники ПВЗ. 14% респондентов не нашли ни одной проблемы.

Ответы на вопрос: «Что вам понравилось при доставке последнего заказа?»

## Плюсы при получении последнего заказа



Опрос покупателей в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 277.

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

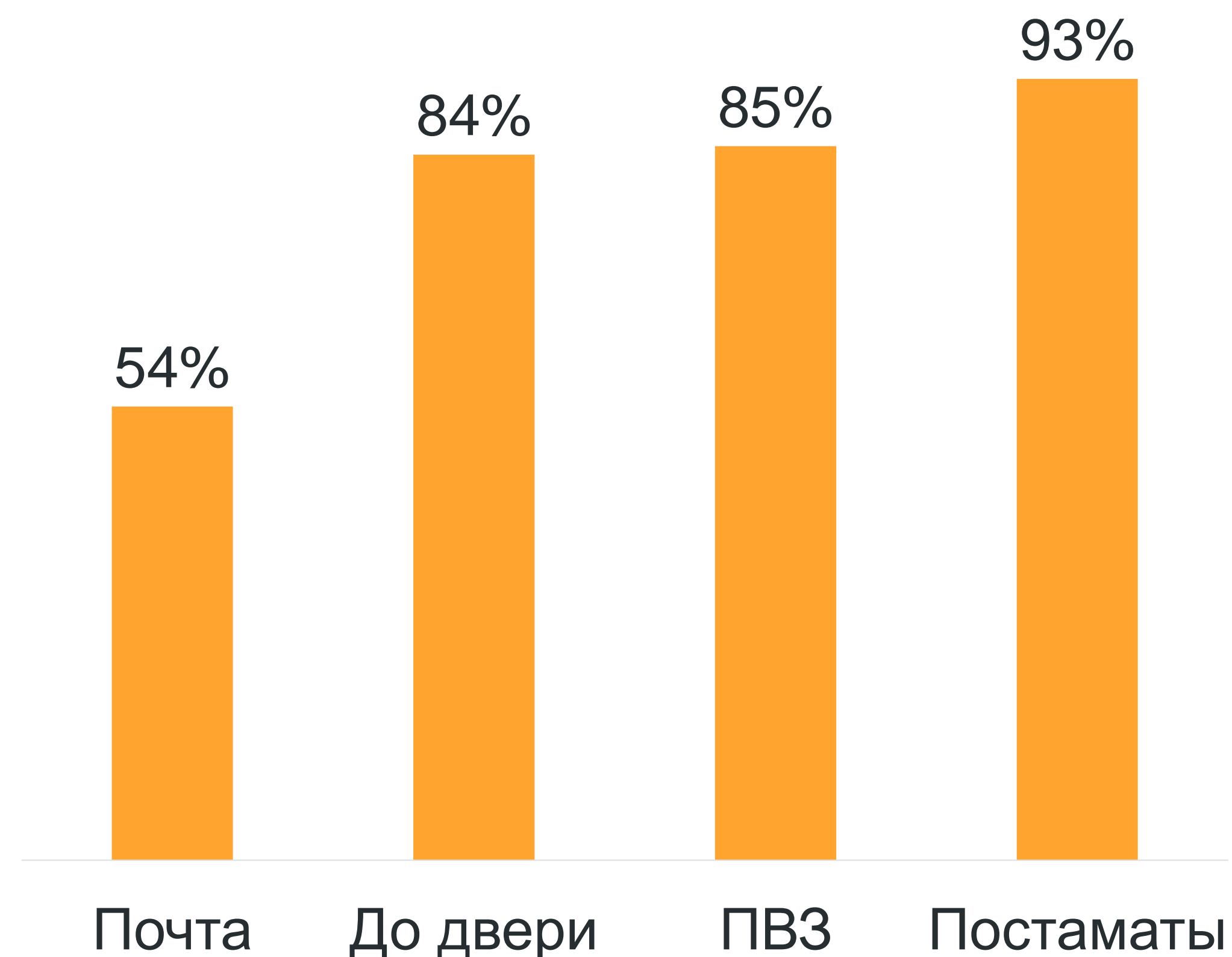
# Самый беспроблемный способ доставки — через постамат

Чаще всего сложности возникают при доставке по почте. Наиболее распространённая проблема при доставке по почте — очереди в отделении.

При доставке до двери чаще всего жалуются на отсутствие своевременного предупреждения о том, что курьер приехал. Отсутствие нужного уведомления в срок — актуальная проблема почти для всех каналов доставки.

Ответы на вопрос «Возникали ли проблемы при доставке последнего заказа?»

Доли заказов без проблем



Опрос покупателей в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 558.

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Факторы отказа от заказа

Главный фактор, который может заставить покупателей отказаться от заказа — стоимость доставки. Покупатели зачастую готовы приобрести немного более дорогой товар, но доставка должна быть бесплатной или, по крайней мере, дешевой.

Ответы на вопрос: «Что из нижеперечисленного может заставить вас отказаться от заказа?»

## Топ-5 факторов отказа от заказа



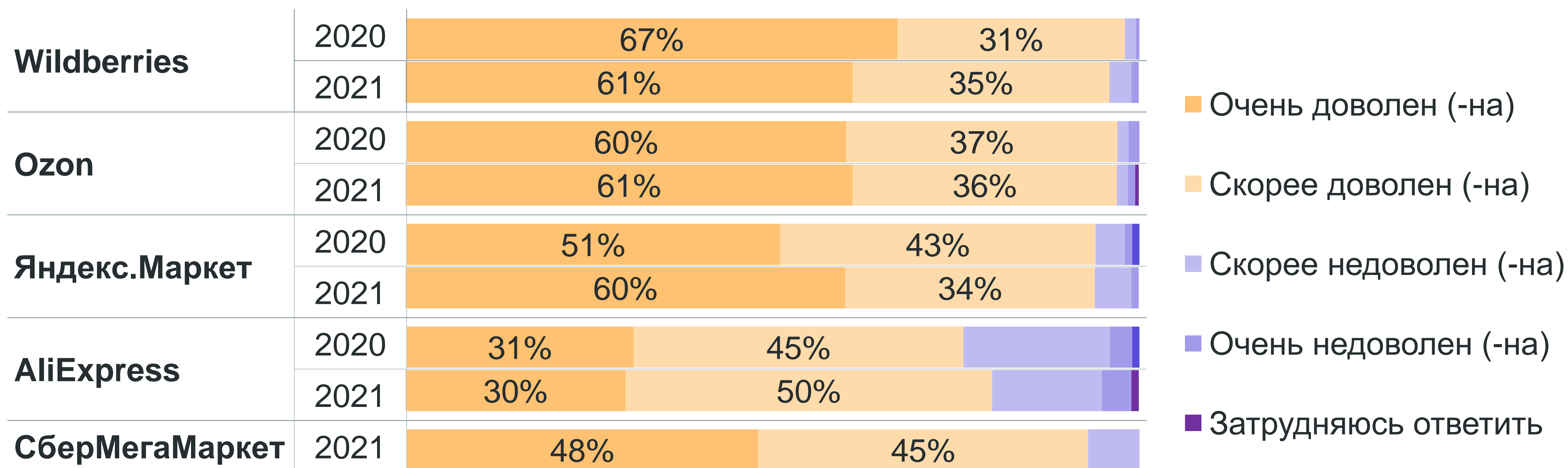
Опрос покупателей в рамках исследования «Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов», декабрь 2021  
Всего ответов: 635

**Источник:**

Data Insight, декабрь 2021: Логистические услуги для интернет-магазинов: Мнения и ожидания клиентов

# Удовлетворенность покупателей сроками доставки маркетплейсов

Онлайн-покупатели в целом довольны сроками доставки маркетплейсов, однако в 2021 году заметно незначительное снижение ответов «Очень доволен (-на)».



Онлайн-опрос онлайн-покупателей, август 2020, n = 3000; Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021. Всего ответов: 2000.

**Источник:**

Data Insight, ноябрь 2021: Покупки россиян на маркетплейсах



✓ *Собственные технологические решения для доставки на последней миле*

✓ *Группировка заказов разных категорий на одном маршруте курьера*

✓ *Расчет маршрутов с учетом дорожных и погодных условий*

✓ *Прогнозирование спроса на доставку*

# Партнеры исследования



# О генеральном партнере исследования

## Master Delivery – Прямиком

**Master Delivery** работает по модели delivery-as-a-service, предоставляя продавцам услугу аутсорсинга доставки: от цифровой системы управления онлайн-заказами до их доставки получателям. Компания фокусируется на разработке программного обеспечения, доставочные операции выполняют франчайзинговые партнеры. В основе стратегии – технологичность решений и курьероцентричность бизнеса.



### Среди основных решений для доставки:

- AI-алгоритмы прогнозирования спроса и планирования ресурсов
- автоматическая группировка и маршрутизация заказов
- собственная геоинформационная система
- приложение для курьеров

### Сервис для логистических партнеров:

- системы управления трудовыми сменами
- решения для массового рекрутмента и обучения
- бизнес-аналитика

Компания работает в 14 странах мира: с основным брендом в России, Германии, Италии, Испании и других европейских странах, через франшизную сеть – в США и странах СНГ. Сервис представлен в более чем 190 городах России и Европы, ежедневно платформа обрабатывает свыше 25 тысяч заказов. В числе клиентов – крупнейшие ресторанные и dark store сети. По итогам 2021 г. Master Delivery выполнил более 3 млн заказов, товарооборот превысил 5 млрд руб.

# О партнере исследования 5post

**5Post** — федеральный логистический сервис доставки заказов из интернет-магазинов и маркетплейсов в пункты выдачи заказов и постаматы в магазинах «Пятёрочка» и «Перекрёсток». Наши партнёры — это более 160 интернет-магазинов и маркетплейсов, таких, как Aliexpress, iHerb, JOOM, СберМегаМаркет и многие другие.



## Нас выбирают покупатели:

- Возможность для получателя сэкономить время и совместить получение посылки и покупку ежедневных товаров в сети магазинов X5.
- Удобно расположенные точки выдачи рядом с домом в магазинах и комфортные часы работы.
- SMS- и Email-информирование, личный кабинет и функциональное мобильное приложение для удобного отслеживания доставки.
- Большой выбор интернет-магазинов и маркетплейсов, разнообразие партнёрского ассортимента: товары для красоты и здоровья, техника, одежда, обувь и многое другое.

## Нас выбирает бизнес:

- Доступные тарифные предложения.
- Попутная логистика для последней мили – используются те же машины, что и для доставки товаров в магазин.
- Расширение географии доставки бизнеса, за счёт большого количества точек по всей стране (65 регионов присутствия).
- Выдача заказов на кассе, ПВЗ или постамате.

**Тебе решать, где забирать!**



# О партнере исследования Arvato

Один из ведущих международных сервис провайдеров. Входит в группу компаний **Arvato Supply Chain Solutions**, представленную в более чем 20 странах по всему миру.

Многолетний (более 20 лет) опыт работы Арвато в России и успешный опыт международного комьюнити позволяют нам предлагать заказчикам – онлайн ритейлерам - самые эффективные и современные решения для их бизнеса.

**Мы успешно справляемся с большими объемами**, осуществляя более 12 млн. отправок в год, и имеем в портфеле более 100 реализованных кейсов для крупных брендов из различных индустрий: мода, красота, здравоохранение, технологии, автобизнес, банковская сфера, спорттовары и другие.

## Наши услуги:

- Решения полного цикла для сектора электронной коммерции: разработка, продвижение и поддержка интернет-магазинов, услуги фулфилмента, собственный контакт-центр, финансовое и ИТ сопровождение бизнеса наших заказчиков, реализация программ лояльности.
- Организация логистических цепочек поставок, импорт и экспорт, доставка грузов по РФ, разветвленная транспортная и складская логистика с дистанционными складами в более чем 100 населенных пунктах России.
- Сервисное обслуживание и постпродажное сопровождение различного вида оборудования для торговли, банковской сферы, медиа, ИТ.

**We fulfill our promise!**



# О партнере исследования

## Служба доставки Vохberry

С 2010 года работает на рынке доставки. Региональная сеть Vохberry в России насчитывает более 4200 отделений в 684 городах, а также 2000 партнерских постамаатов. Услуга курьерской доставки предоставляется в 1600 населённых пунктах. В 2020 году Vохberry запустила доставку в страны СНГ. Сейчас отправить посылки с Vохberry можно в Казахстан, Беларусь, Киргизию и Армению.



Vохberry доставляет товары российских и зарубежных интернет-магазинов, посылки физических лиц. Компания является партнером по доставке социальной сети «ВКонтакте», Avito, «Юлы», «Ярмарки Мастеров» и других площадок-классифайдов. Более 12300 интернет-магазинов регулярно отправляют заказы с Vохberry.

Компания обеспечивает интернет-магазинам быстрое подключение и оперативный перевод денег за выданные заказы, занимается предпочтовой обработкой: оформлением документов и упаковкой грузов, отслеживанием наложенного платежа и возвратов, при необходимости розыском и переадресацией отправлений. Обработка грузов на терминале для отправки почтой занимает не более 24 часов.

IT-команда Vохberry имеет многолетний опыт реализации решений в сфере e-commerce. Например, продукт «BWS.Интернет-магазинам» позволяет автоматизировать информационный обмен, легко управлять заказами, искать пункты выдачи и рассчитывать стоимость доставки, а также, имеет дополнительные сервисы интеграции в CMS интернет-магазинов и API-интерфейс для программного взаимодействия с нашими сервисами.

# О партнере исследования EXPRESSRMS

**EXPRESSRMS** – фулфилмент-оператор, с 2013 года оказывающий весь спектр услуг для компаний дистанционной торговли и интернет-магазинов в режиме единого окна. Выполняет комплекс складских и логистических операций, позволяющий максимально оптимизировать расходы на складские услуги.



Предоставляет бесплатную интеграцию с маркетплейсами Wildberries, Ozon, Yandex.Market, СберМегаМаркет, AliExpress и др., производит отгрузку заказов на маркетплейсы по схемам FBO, FBS, DBS/RFBS/ДСМ.

**EXPRESSRMS** — мы предлагаем полный комплекс услуг по выводу брендов на маркетплейсы от размещения карточек товара на площадке, до отгрузки на склады маркетплейсов (FBS), а так же доставку заказа в любую точку России через федеральные службы доставки.

Имеем опыт в настройке как API клиента так и своё открытое API, которое позволяет клиенту сосредоточиться на продажах и продвижении своей торговой марки. Возьмем на себя все вопросы по подключению вашего сайта к платежным системам Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay и т.д.

# О партнере исследования PickPoint

**PickPoint** – логистический сервис доставки заказов из интернет-магазинов через сеть из более чем 14 700 постаматов и ПВЗ по всей стране.



**PickPoint предлагает полный цикл доставки.**

- ✓ **«Первая миля»** – передача селлером отправок для доставки через ближайший к нему постамат, ПВЗ и сортировочный центр либо курьеру PickPoint со склада интернет-магазина, фулфилмент-оператора или из офлайн-магазинов ритейлера. Интернет-магазин может сдать отправления в любом областном центре.
- ✓ **«Средняя миля»** – постамат как малоформатный районный центр хранения и выдачи заказов курьерам для доставки покупателю в 15 минутный временной слот.
- ✓ **«Последняя миля»** – этап получения онлайн-заказа получателем в каждом регионе России. Сервис PickPoint представлен в 776 населенных пунктах, и доступен для 85% экономически активного населения страны. Собственные сортировочные центры PickPoint расположены в Москве, Московской области и на территории Санкт-Петербурга.

Экосистема 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», МТС и Tele2, «Ситилинк», «Мультифото» и другие.

Протестировать доставку PickPoint можно воспользовавшись услугой PickPoint Vox.

Теперь перед интеграцией с оператором крупнейшей в стране сети постаматов и пунктов выдачи, Вы имеете возможность протестировать качество доставки и самостоятельно отправлять заказы своим покупателям через ближайший к Вам постамат.

# О партнере исследования Чекбокс

«Чекбокс» — первый аутсорсинг логистики «последней мили». Продукт помогает снижать себестоимость доставки для компаний с объёмом от 3000 заказов в месяц.



В рамках аутсорсинга, «Чекбокс» выделяет пул курьеров, необходимый для 100% вывоза в кратчайшие сроки и транслирует стоимость услуги напрямую, без процента комиссии. Гиперлокальная доставка происходит в заданный SLA 15, 30, 60 или 90 минут.

«Чекбокс» тщательно отбирает самых вежливых и грамотных курьеров: все этапы проходят только 3 из 10. Затем мы обучаем их тонкостям именно вашего бизнеса, занимаемся маршрутизацией, поддержкой, оснащением, выплатами и т.п. Поэтому вы можете полностью забыть о проблеме с курьерами и при этом быть спокойны за качество сервиса, состояние товаров и настроение ваших клиентов.

# Data Insight



# Коммерческие исследования и проекты



## Исследования рынков

- Размер рынка
- Основные игроки и их доли
- Структура рынка
- Основные тренды и барьеры развития рынка



## Конкурентный анализ

- Ключевые конкуренты: размер, доля рынка
- Анализ ассортимента товаров/услуг
- Ключевые преимущества и недостатки



## Исследования покупателей

- Анализ поведения покупателей
- Портрет покупателя (соцдем)
- Стимулы и преграды при выборе, покупке и использовании товаров или услуг



## Консалтинг

- Стратегический консалтинг: разработка стратегии развития компании
- Маркетинговый консалтинг
- Анализ конъюнктуры рынка
- Анализ бизнес-потребностей клиента

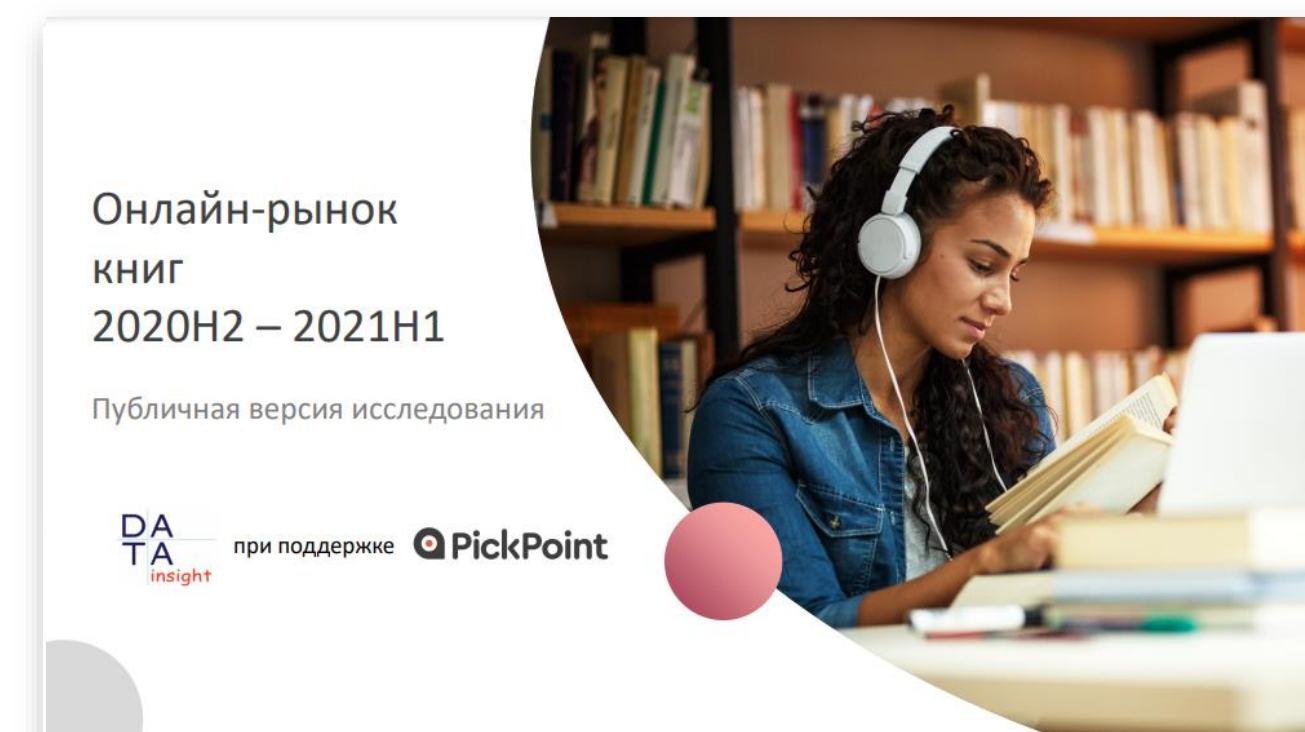
# Публичные исследования



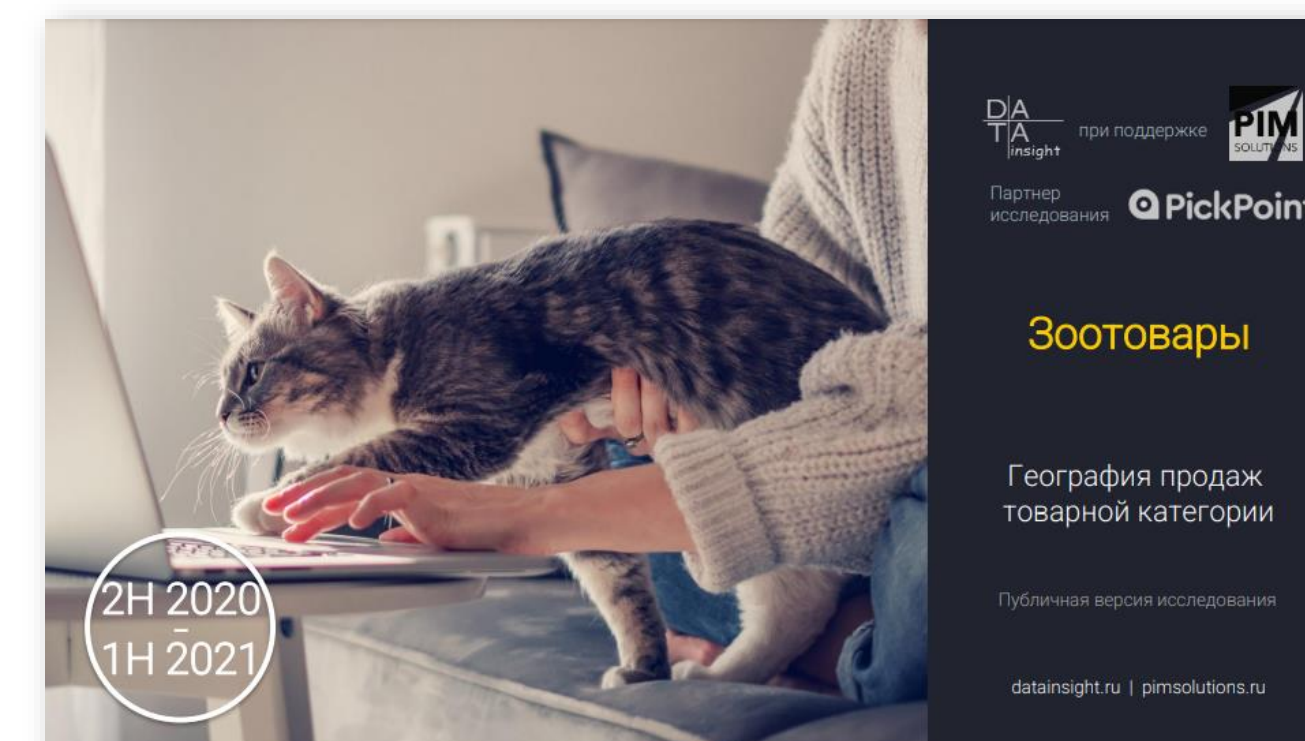
Логистика для интернет -  
магазинов: мнения и  
ожидания — 2021



Рынок срочной доставки —  
2021



Онлайн-рынок книг —  
2020H2-2021H1



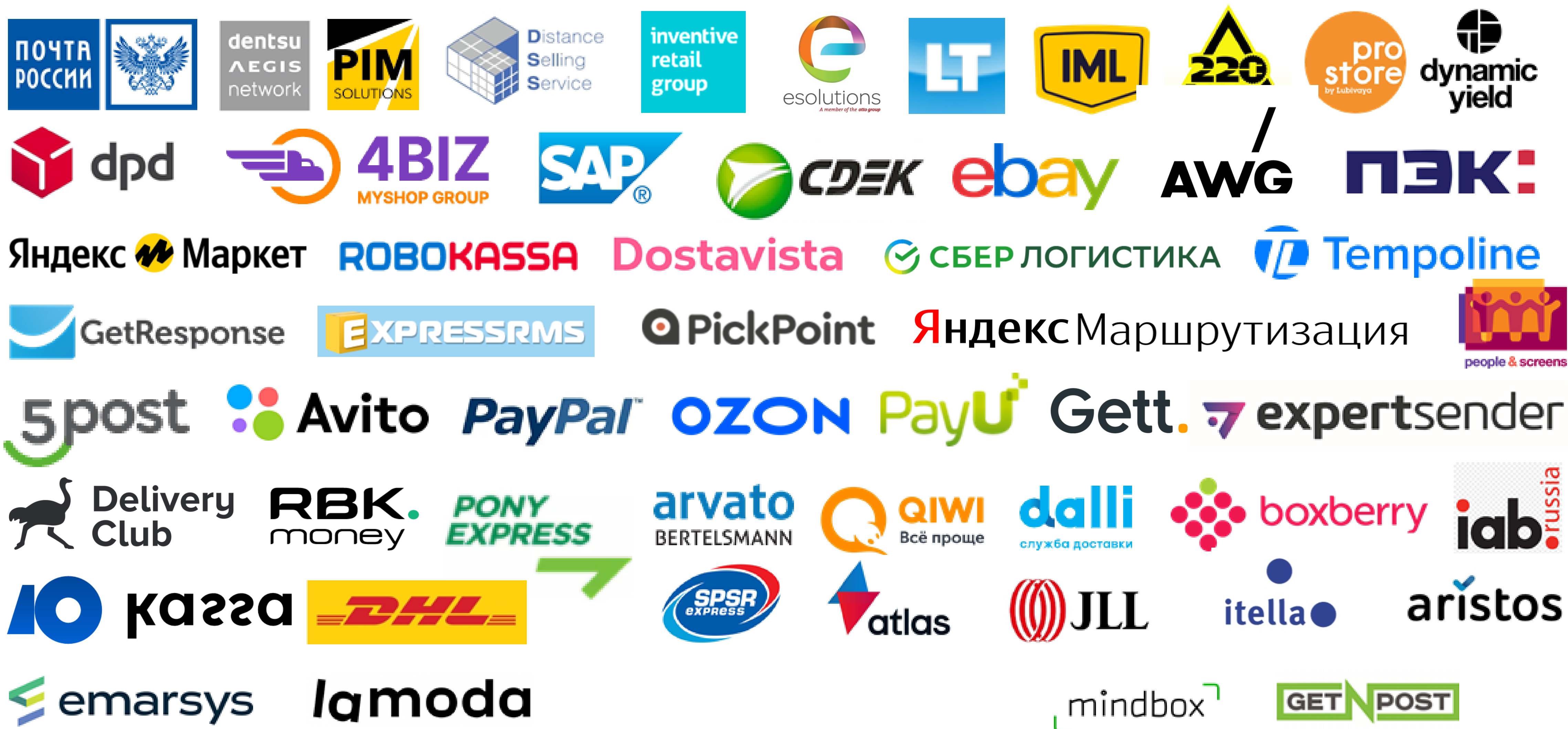
География продаж зоотоваров —  
2020H2-2021H1



# Планируется в 2021 году

	Планируемая дата выхода
Доставка крупногабаритных товаров	Май 2022
Склад для электронной торговли	Май 2022
Последняя миля для интернет-торговли	Июнь 2022
Логистика в регионах России	Сентябрь 2022
Качество доставки	Октябрь 2022
Логистика для электронной торговли 2022	Январь 2023

# Партнеры Data Insight




**Data Insight** – первое в России агентство, специализирующееся на исследованиях и консалтинге в области eCommerce и digital рынков.

Наши публичные исследования – [datainsight.ru/public](https://datainsight.ru/public)

Еженедельный новостной дайджест рынка e-commerce в России и в мире – [подписаться](#)

Связаться с нами:

 [a@datainsight.ru](mailto:a@datainsight.ru)

 +7 (495) 540 59 06

 [datainsight.ru](https://datainsight.ru)

 [t.me/DataInsight](https://t.me/DataInsight)

 [Slideshare.net/Data\\_Insight](https://slideshare.net/Data_Insight)

 [Zen.yandex.ru](https://zen.yandex.ru)

 [Vk.com/data\\_insight](https://vk.com/data_insight)