Экосистема рынка логистики для интернет-торговли

DATA insight

Последняя миля и магистраль

Международные логистиче

DHL, ups, dpd, FedEx, TNT

Федеральные логистические компании

boxberry, MaxiPost (Курьерская компания), dpd, CDEK, IML, PONY EXPRESS

Транспортные ко

ЖДЭ, Деловые Линии

Собственные логистические службы ИМ

220 ВОЛЬТ, ozon.ru, lamoda, KUPIVIP.RU E-COMMERCE SERVICES, СИТИЛИНК (электронный дискаунтер), WILDBERRIES

Пункты выдачи заказов

boxberry, CDEK, dpd, Hermes, Свя

Срочная доставка

Пешкарики, Gett Delivery, Dostavista

Крупногабарит

АРАН КОМПАНИЯ, Грузовинкоф, ПЭК EASYWAY, k-mestu.ru (служба доставки), СТРИЖ (логистическая компания)

Хранение и складская обработка

Фулфилмент-операторы

arvato BERTELSMANN, БЕТА ПРО, Marschroute (Фулфилмент-оператор полного цикла), Distance Selling Service

3PL-провайдеры

FM LOGISTIC, itella, MLC MOLCOM

Консолидация

Shop logistic, DALLI SERVICE, Яндекс Доставка, Grastin (Курьерская Служба), DDELIVERY

МАРТ 2019

Следить за нашими исследованиями можно разными способами:

logistics.datainsight.ru

Исследования рынка логистики для интернет-магазинов
и база логистических компаний

facebook.com/DataInsignt

Результаты исследований, последние новости,
отчёты интернет-магазинов, любопытные кейсы на рынке
электронной торговли в России и в мире

t.me/DataInsight

Свежие новости онлайн-рекламы и электронной торговли

datainsight.ru/ecomm_weekly

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

Присоединяйтесь к нам!

Партнеры экосистемы

boxberry

DALLI SERVICE

DHL

dpd

Оглавление

Наблюдательный Совет исследований по логистике компании Data Insight **5**

Экосистема рынка логистики для интернет-торговли 8

Последняя миля и магистраль 11

Хранение и складская обработка 19

Поддержка и обслуживание логистического бизнеса 22

Программное обеспечение 27

Медиа 32

Аналитическое агентство Data Insight 34

Наблюдательный Совет исследований по логистике компании 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.

Федор Вирин. Партнер Data Insight

Владислав Бакальчук,
сооснователь Wildberries

Wildberries — крупнейший онлайн-ритейлер России, работающий на рынке 15 лет. По данным компании, оборот Wildberries в 2018 году вырос на 72% и достиг 118,7 млрд руб. В компании работают более 20 000 сотрудников. География присутствия Wildberries охватывает пять стран: Россия, Белоруссия, Казахстан, Киргизия и Армения. Ежедневно в интернет-магазине компании оформляется свыше 400 тысяч заказов.

Компания входит в ТОП-5 рейтинга Forbes «ТОП-20 самых дорогих компаний Рунета». Компания является «самой быстрорастущей сетью сегмента non-food» по итогам конкурса RETAIL WEEK AWARDS 2018, а также победителем премий Гран-При «Большой Оборот» и E-COM SPACE «Быстрый рост — 2018» и «Выбор покупателя — лучшее обслуживание».

Леонид Гольдорт, *СЕО СДЭК*

СДЭК — международная компания, специализирующаяся на экспресс-доставке грузов.

С 2000 года открыто 1 500 подразделений в 13 странах: России, Киргизии, Турции, Республике Беларусь, Казахстане, Армении, Узбекистане, Чехии, Южной Корее, Китае, Монголии, ОАЭ, США.

Наши клиенты — физические лица, интернет-магазины, компании, ведущие документооборот (банки, турфирмы, заводы).

Леонид Зондберг, *коммерческий директор, Объединенная компания DPD в России и SPSR Express*

DPD — один из лидеров российского рынка экспресс-доставки и логистики. DPD в России входит в состав DPDgroup, второй по величине сети доставки посылок в Европе, принадлежащей международному холдингу GeoPost. Успешная интеграция DPD в России с SPSR Express позволила создать крупнейшего в России негосударственного оператора экспресс-доставки. Объединенная российская инфраструктура включает более 150 терминалов и около 2 500 пунктов выдачи Pickup; работают подразделения во всех странах Таможенного союза. Ежедневно по собственной сети перевозятся десятки тысяч посылок. Клиентам предлагается доставка в 26 000 населенных пунктов России, Казахстана, Беларуси, Киргизии, Армении, а также по всему миру.

Андрей Павлович, *директор цепи поставок, Ozon*

Интернет-компания OZON — одна из крупнейших российских e-commerce площадок, занимает 2 место по количеству заказов и 7 место по выручке в рейтинге E-Commerce Index TOP-100 по итогам 2017 года, 6 место в списке самых дорогих компаний Рунета по версии российского Forbes по итогам 2017 года. Основана в 1998 году. Сегодня на интернет-площадке OZON представлено более 1,6 млн товарных наименований в 23 категориях. На конец 2018 года компания оперировала примерно 100 тыс. квадратных метров фулфилмент-инфраструктуры, включая флагманскую фулфилмент-фабрику в Тверской области и региональные фулфилмент- и сортировочные центры.

Надежда Романова, *CEO PickPoint*

PickPoint — первый логистический сервис нового поколения, который создан для удобного и доступного получения и оплаты интернет-заказов. PickPoint развивает самую широкую в России сеть точек выдачи заказов. Сеть PickPoint включает в себя более 5 500 постаматов (автоматических посылочных терминалов) и пунктов выдачи покупок в более чем 540 городах России. К сети PickPoint подключено порядка 5,5 тысяч онлайн-ритейлеров. Пользовательская база PickPoint насчитывает 6,7 млн человек.

Алексей Скатин, *первый заместитель генерального директора по инфраструктуре, Почта России*

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

Ежегодно Почта России принимает более 2,5 млрд писем и счетов и обрабатывает более 430 млн посылок. Почта России обслуживает около 20 млн подписчиков в России, которым доставляется 1 млрд экземпляров печатных изданий в год. Ежегодный объем транзакций, которые проходят через Почту России, составляет более 3,3 триллиона рублей (пенсии, платежи и переводы).

Экосистема рынка логистики для интернет-торговли

Как читать экосистему

Экосистема показывает устройство российского рынка логистики в конце 2018 года. Она состоит из нескольких больших блоков, соответствующих основным направлениям деятельности компаний, так или иначе связанных с логистикой:

I. **Операторы последней мили и магистральные перевозчики** — то есть сами логистические компании, которые непосредственно занимаются доставкой и выдачей товаров конечным покупателям.

II. Организации, специализирующиеся на **обработке заказов и складском хранении**. С развитием рынка они всё больше расширяют перечни своих услуг, затрагивая смежные области.

III. **Компании, занятые поддерживающей деятельностью и обслуживанием логистического бизнеса,** — например, производством оборудования для складов, организацией внешних колл-центров, упаковкой и прочим.

IV. Поскольку важность IT-систем всё возрастает, мы вынесли **разработчиков программного обеспечения** — WMS, CMS, трекинг заказов и т. п. — в отдельный блок. Здесь, как и в предыдущем блоке, могут находиться как компании, которые специализируются на рынке логистики, так и те, которые обслуживают самые разные отрасли, и логистика составляет среди них только небольшую долю. Также мы включили сюда в качестве отдельной группы большие международные компании, которые занимаются агрегацией доставки и выработкой стандартов.

V. **Медиа** — СМИ, исследования, конференции, посвященные логистике для электронной коммерции. Медиа помогают упорядочить и систематизировать информацию о рынке, чтобы сделать его более открытым и прозрачным.

Экосистема рынка логистики для интернет-торговли

DATA insight

Последняя миля и магистраль

Национальные почтовые операторы
United States Postal Service, posti, Deutsche Post, Singapore Post, Белпочта, POST.KZ, Почта России, China Post, Royal Mail, Hongkong Post

Международные логистические компании
DHL, dpd, ups, FedEx, TNT

Федеральные логистические компании
boxberry, dpd, CDEK, PONY EXPRESS, MaxiPost, IML

Транспортные компании
ПЭК EASYWAY, Деловые Линии

Локальные курьерские службы
DALLI SERVICE, курьерская служба АЛДИ-СЕРВИС, INDEX курьерская служба, Ночной экспресс, Grastin Курьерская Служба

Собственные логистические службы ИМ
220 ВОЛЬТ, ozon.ru, lamoda, KUPIVIP.RU E-COMMERCE SERVICES, Ситилинк, WILDBERRIES

Пункты выдачи заказов
boxberry, CDEK, PickPoint, dpd, Hermes, Связной, Евросеть

Постаматы
TelePort, Почтомат «Халва», PickPoint

Срочная доставка
Пешкарики, Gett Delivery, Dostavista

Крупногабарит
АРАН Компания, Грузовичкоф, ПЭК EASYWAY, k-mestu.ru, СТРИЖ

Доставка продуктов
golamago, instamart

Агрегаторы ресторанов
Delivery Club, EDA.me, ZakaZaka, Яндекс Еда

Хранение и складская обработка

Фулфилмент-операторы
arvato BERTELSMANN, БЕТА ПРО, Marschroute, Distance Selling Service

3PL-провайдеры
FM LOGISTIC, itella, MLS MOLCOM

Консолидация
Shop logistic, DALLI SERVICE, Яндекс Доставка, Grastin Курьерская Служба, DDELIVERY

Предпочтовая подготовка
ACCORD POST, PROF POST

Mail Forward
Shopfans, SHOPOTAM, VG EXPRESS, Бандеролька, Shipito

Поддержка логистического бизнеса

Факторинг
PimPay, Деньги сразу, Деньги Сегодня

Страхование
Ингосстрах, Росгосстрах, Альфа Страхование, ВТБ Страхование

Онлайн-кассы
АТОЛ, orange data, Cloud KASSIR, МодульКасса

Операторы фискальных данных
Первый ОФД, Платформа О-Ф-Д, OFD.ru

Мобильные платёжные терминалы
2can, LIFE PAY, Pay.Me, sum up

Внешние колл-центры
DANYCOM CALL-CENTER, New Contact, wilstream, CREATIVE CALL, TELECOM EXPRESS

Стеллажные конструкции
ГИКОМ, Constructor, solos, VEKO systems, METEK

Упаковка
Гофро Стандарт, Рэйбел фабрика коробок, Факел

Персонал
HR Garant, Ваш персонал, Персонал в срок, qWell, Employer

Разработка ПО

Международные агрегаторы и стандартизаторы
SF Express, ups, i-parcel, MetaPack, wnDirect, Cainiao

Агрегаторы
Яндекс Доставка, DDELIVERY, SHIPTOR, FASTERY

Интеграторы
ApiShip, SHIPTOR

Управление складом
1С, МойСклад, LOGISTIX, SAP

Автоматизация служб доставки
EFSOL, MobiDel, Мастер доставки, MEA SOFT, Aurama

Оптимизация маршрутов
Инструменты логиста, ABM Rinkai, Zig-Zag, VeeRoute, Maxoptra, Logistics

Модули для CMS
1С-Битрикс, InSales, UMLCMS

Мониторинг сотрудников
Yaware.Mobile, МОБИФОРС

Расчёт доставки
eDostavka, c6v.ru

Трекинг заказов
17TRACK, LiveInform.ru, Где Посылка, Мои посылки, Отследить-посылку.рф

Стандартизация адресов
DaData.ru, IQDQ.RU, Мастер адресов

Информирование
Веб студия ДиВиЕР, smsc.ru

Медиа

Конференции
ECOM EXPO, Практика, РИФ КИБ, Online Retail Russia, UPGRADE, Электронная торговля 2018

Тематические ресурсы
E-PEPPER.RU, LOGIRUS, LOGISTIC.ru, Oborot.ru, Shopolog

Исследования
DATA insight, JLL, РБК

Отраслевые ассоциации
АКИТ, РАЭК, Национальная ассоциация дистанционной торговли

Партнеры экосистемы:

boxberry, DALLI SERVICE, DHL, dpd

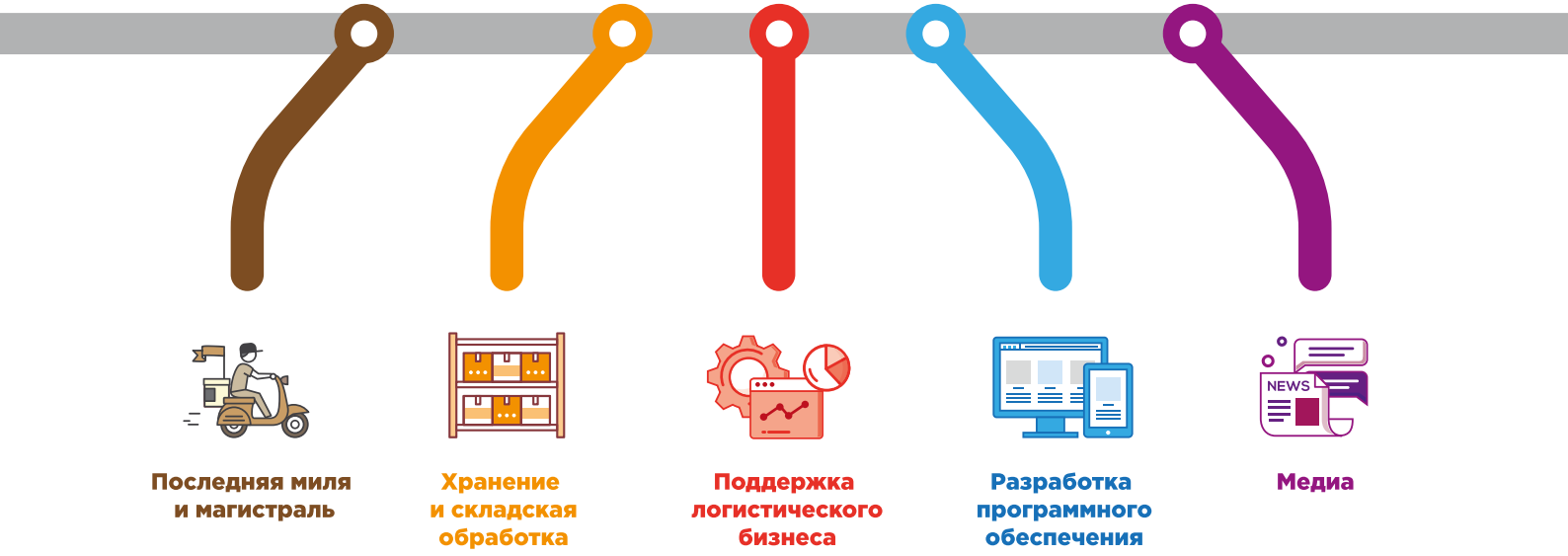
© Data Insight, 2019

Внутри каждого блока компании сгруппированы по типу услуг, которые они оказывают. Для каждого вида услуг представлено несколько ключевых игроков — то есть не все компании, а только самые крупные или самые характерные. Если компания оказывает разные виды услуг и важна для всех этих сегментов рынка, то она может попасть сразу в несколько групп.

Мы выпустили уже три версии экосистемы — с 2015 по 2017 год. Каждый раз мы вносим изменения. В первую очередь они обусловлены развитием рынка — появляются новые игроки, а некоторые старые уходят, поэтому состав групп обновляется. Кроме того, возникают целые новые области деятельности. В экосистеме-2018 мы добавили отдельные группы для доставки продуктов и доставки готовой еды — эти направления сейчас бурно развиваются. Также мы дополнили группу компаний, которые оказывают поддержку логистическому бизнесу, производителями складского оборудования, онлайн-касс и операторами фискальных данных. Кроме того, в этот раз мы детально изучили локальные курьерские службы во всех российских городах-миллионниках. Наиболее заметные из них вошли в основную экосистему, остальные мы нарисовали на отдельной схеме.

Далее мы приводим описания каждой группы — список игроков, критерии отбора, произошедшие изменения.

Экосистема



Последняя миля и магистраль

Логистические компании, которые непосредственно занимаются доставкой и выдачей товаров конечным покупателям

Почта России и национальные почтовые операторы других стран

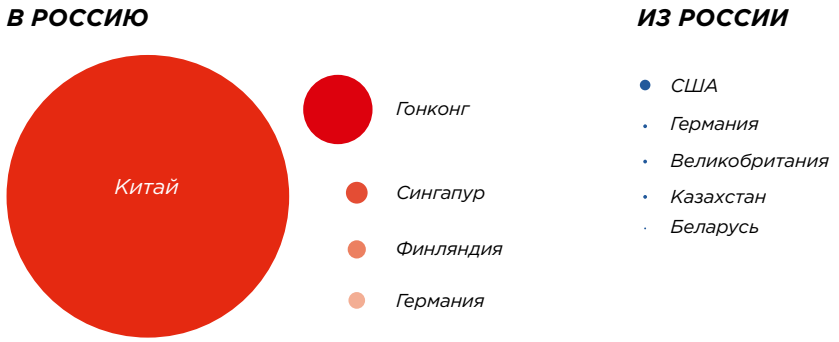
По сравнению с прошлым годом: уточнили состав группы (согласно статистике Почты России).

У Почты России 42 тысячи отделений во всех регионах России, в том числе в небольших и отдаленных населенных пунктах. В 38 тысячах из них можно получить посылки с товарами наложенным платежом. Почта России осуществляет и внутрироссийские, и трансграничные перевозки и предлагает множество дополнительных услуг, в том числе экспресс-доставку (через свое подразделение EMS).

При российских географических условиях — с плохим качеством дорог и сильным разбросом населенных пунктов — развитие логистики в России по-прежнему очень сильно зависит от национального почтового оператора. В целом в международных перевозках главными действующими лицами остаются национальные почтовые операторы. Они принимают участие в большинстве кросс-бордерных отправлений.

По данным на 2018 год, почти две трети отправлений с товарными вложениями в Россию приходят из Китая. Из России больше всего отправлений — как от физических, так и от юридических лиц — уходит в США.

Рис. 1. Топ-5 стран по количеству посылок, отправленных в Россию и из России национальными почтовыми операторами



Международные логистические компании

По сравнению с прошлым годом: расширили состав группы.

Международные логистические холдинги, работающие в России под своим брендом. Помимо доставки по всему миру, компании, представленные в этой группе, предлагают также доставку по России. Для этого они могут использовать разные модели — скажем, DHL e-Commerce доставляет посылки по России через партнеров, но под брендом DHL. Остальные компании — DPD + SPSR (компании объявили о слиянии в 2017 году), FedEx + TNT (объединение произошло в 2016) и UPS используют свои сети филиалов.

Федеральные логистические компании

По сравнению с прошлым годом: без изменений.

К этой группе относятся наиболее значительные компании, которые осуществляют доставку по всем регионам России своими силами. Компаний, которые работают на всей территории России и обладают филиалами и пунктами выдачи во многих российских городах, становится всё больше. Многие из них вырастают из локальных курьерских служб.

Лидеры здесь прежние — Boxberry, CDEK, DPD + SPSR, IML, Pony Express, МаксиПост. Кроме того, стоит упомянуть еще нескольких заметных игроков — City-Express, Dimex и Major-Express.

Транспортные компании

По сравнению с прошлым годом: без изменений

Изначально специализируются на магистральных перевозках грузов между городами, однако многие из них могут обслуживать и последнюю милю. Транспортные компании продолжают разрабатывать специальные предложения для интернет-магазинов — сейчас многие из них уже предлагают доставку грузов любого веса и объема, в том числе малогабаритных, доставку от двери до двери, оплату наложенным платежом, выдачу

заказов в своих филиалах или терминалах. Услуги транспортных компаний часто могут быть значительно дешевле, чем у курьерских служб.

Компаний, которые занимаются грузоперевозками, много, в экосистему мы включили наиболее важные для онлайн-торговли: Деловые линии, ЖелДорЭкспедиция, ПЭК: EASYWAY, транспортная компания «Кит» (продукт для интернет-магазинов называется Е-КИТ). Также можно отметить Байкал Сервис и транспортную компанию «Энергия».

Локальные курьерские службы

По сравнению с прошлым годом: изменили состав группы

В этой группе мы показываем локальные службы доставки — те, которые работают в одном или нескольких регионах. Многие из них также предлагают доставку по всей России, однако эту услугу оказывают через партнеров.

В экосистему включены наиболее известные компании, однако в каждом городе-миллионнике есть свои локальные службы. В этот раз мы составили подробную карту локальных служб доставки. Для этого в каждом из российских городов-миллионников мы нашли все действующие курьерские службы (известные 2GIS и Яндекс.Картам, всего более 200 компаний в 15 городах) и выбрали наиболее активные, крупные и характерные. Федеральные и международные службы, офисы которых есть в каждом миллионнике, не учитывали. Также не учитывали компании с другой специализацией — например, директ-мейл или предпочтовой подготовкой, даже если они также могут оказывать и курьерские услуги.

Ситуации в разных городах довольно сильно отличаются. В некоторых городах — например, в Уфе и Омске — локальных курьерских служб почти нет. В Екатеринбурге и Новосибирске местных курьерских служб, которые обслуживают либо только город и область, либо еще несколько ближайших городов или регионов, больше десяти. Многие из них также предлагают доставку в Москву. В некоторых городах есть специализированные службы доставки — еды, цветов или срочные. Например, доставка продуктов GoKenGo в Волгограде, служба

срочной доставки СВД «Гонец» в Воронеже, ГК «Бег» в Самаре, которая занимается в том числе доставкой цветов и еды из ресторанов, или доставка из ресторанов в Красноярске — «Месье Доставье».

В Санкт-Петербурге служб доставки очень много. Некоторые работают в двух городах — Санкт-Петербурге и Москве. Москва отличается не только количеством компаний, но и качеством услуг. Скажем, срочную доставку предлагает большинство московских курьерских служб, причем не просто в тот же день, а в течение нескольких часов.

Рис. 2. Курьерские службы в городах-миллионниках

Собственные логистические службы интернет-магазинов

По сравнению с прошлым годом: без изменений

Крупные компании предпочитают выстраивать свои логистические службы. Некоторые из них потом предлагают другим компаниям свою инфраструктуру, выстроенные процессы, опыт и экспертизу. Таким образом, они выходят на рынок логистики как самостоятельные игроки, специализирующиеся на какой-то области. Модели работы могут различаться — например, Ozon предлагает помимо доставки еще множество услуг, однако только в рамках своего маркетплейса. Ситилинк в партнёрстве с логистическими компаниями предоставляет широкую сеть пунктов выдачи заказов другим магазинам.

В эту группу включены: 220 Вольт, Kupivip E-Commerce Services, Lamoda, Ozon, Ситилинк и Wildberries.

Пункты выдачи заказов

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Сейчас большинство онлайн-покупателей предпочитают забирать заказ сами — из пунктов выдачи заказов. Это оказывается и дешевле, и удобнее — можно выбрать любое время. Во многих пунктах выдачи есть возможность примерки и проверки товаров, также можно оформить частичный возврат. Поэтому количество пунктов выдачи заказов стремительно увеличивается.

Логистические компании — как федеральные, так и региональные — открывают свои ПВЗ и сотрудничают с сетями других компаний. Кроме того, в качестве пунктов выдачи используются точки ритейлеров — это даёт им возможность заработать и привлечь людей в свои магазины. И наконец, это может быть самостоятельным бизнесом — индивидуальные предприниматели арендуют небольшие помещения и предлагают компаниям услуги по выдаче заказов.

Наиболее широкой сетью владеет объединённая компания Связной | Евросеть — более 5,5 тысяч в 1 300 населённых пунктов по всей России. Другие крупные сети принадлежат компаниям Boxberry, CDEK, DPD + SPSR, Hermes и PickPoint.

Постаматы

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Постаматы (или почтоматы) — это автоматические терминалы с ячейками разного размера. В них можно получить и оплатить заказ, также можно его вернуть. Чаще всего постаматы устанавливают в торговых центрах, и график их работы соответствует графику работы места установки, в большинстве мест — до 22:00, то есть ограничений по времени, в которое покупатель может забрать посылку, меньше, чем даже при заказе в пункт выдачи. Ограничен размер посылки — в постаматах крупнейшего участника этого рынка, компании PickPoint, самые большие ячейки — 60x60x60.

В 2018 году количество постаматов, установленных в России, выросло более чем вдвое — в первую очередь благодаря быстрому росту PickPoint. Кроме того, появились постаматы «Халва», принадлежащие Совкомбанку, и санкт-петербургская компания Teleport. Pulse Express, представленный в прошлой экосистеме, в этом году перестал существовать.

Срочная доставка

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав

В экосистеме показаны службы срочной доставки, активные в нескольких городах. Dostavista представлена в восемнадцати российских городах, Пешкарики — в шести, а Gett — в пяти.

В крупных городах, как правило, есть локальные компании, которые также осуществляют срочную доставку. Например, Express Vector в Екатеринбурге или СВД «Гонец» в Воронеже.

Доставка в тот же день как отдельная услуга есть у многих курьерских служб. Кроме того, есть компании со срочной доставкой, которые работают только с определенными видами заказов — например, с готовой едой или продуктами. Эти направления мы выделили отдельно.

Доставка продуктов

По сравнению с прошлым годом: новая группа.

Рынок доставки еды — во всех ее видах, начиная от продуктов и заканчивая уже приготовленными блюдами — очень быстро развивается. Новые проекты появляются и исчезают, у всех свои особенности и специфика. В экосистему мы включили наиболее характерные сервисы доставки продуктов — Инстамарт и сервис быстрой доставки Golamago. Также можно отметить компании, которые привозят готовые блюда по выбранным программам питания — Eat and Train и Grow Food, сервисы-конструкторы, где можно заказать набор ингредиентов и рецепт, по которому нужно приготовить еду самостоятельно, — Elementaree и Партия еды, которая теперь принадлежит Яндексу.

Сервисы доставки еды из ресторанов

По сравнению с прошлым годом: новая группа.

В отличие от доставки готовой еды и продуктов, где сейчас очень много сравнительно небольших игроков, в сегменте агрегаторов доставки из оффлайновых ресторанов и кафе есть безусловные лидеры. Delivery Club и Zaka Zaka — оба принадлежат Mail.ru, а также Яндекс.Еда. Uber Eats после сделки Яндекса и Uber закрылся в России.

Помимо них можно упомянуть проект EDA.me, который доставляет преимущественно фастфуд, а также крупнейшие сети — Додо Пицца, Domino's Pizza, Суши WOK.

Доставка крупногабарита

По сравнению с прошлым годом: без изменений

Перевозкой тяжелых или больших грузов — мебели, крупногабаритной бытовой техники, стройматериалов — занимаются в основном транспортные компании, кроме того, такие предложения есть у некоторых федеральных логистических компаний — в частности, у CDEK, DPD + SPSR, Pony Express. Однако предложений всё еще недостаточно и стоимость услуги остается сравнительно высокой, а многие возможности отсутствуют, например, покупатели не всегда могут выбрать временной интервал доставки.

Для экосистемы мы выбрали компании, которые специализируются на крупногабаритной доставке и у которых есть предложения для электронной коммерции: Аран Карго Сервис, Грузовичкофф, k-mestu, ПЭК: EASYWAY, Стриж.

Хранение и складская обработка

Организации, специализирующиеся на обработке заказов и складском хранении

Фулфилмент-операторы

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Компании, которые выполняют все необходимые операции с заказом — с момента его оформления и до вручения покупателю. Фулфилмент-операторы занимаются хранением товаров и комплектацией заказов, обеспечивают доставку — сами или через партнеров, а также могут оказывать различные дополнительные услуги, от организации колл-центра до создания контента для сайта.

Сегмент фулфилмента значительно вырос, сейчас услуги оказывают уже несколько десятков компаний. Сюда приходят и 3pl-провайдеры, и логистические компании. Многие интернет-магазины, и большие и маленькие, используют фулфилмент.

Крупнейшие игроки здесь — Arvato, Marshroute, Бета ПРО, СДТ. Также важно отметить, что в последние годы на рынок фулфилмента вышли новые большие игроки — магазины и маркетплейсы. Это Lamoda, Ozon, Wildberries, Беру!, так что в ближайшем будущем можно ожидать изменений в этом секторе.

3PL-провайдеры

По сравнению с прошлым годом: без изменений.

3PL означает "third party logistics", «третья сторона логистики». 3PL-компании оказывают комплексные услуги по хранению и доставке товаров. Отличие от фулфилмента состоит в том, что 3PL-компании не занимаются сбором розничных заказов, у них по-другому выстроены процессы. Однако сейчас многие 3PL-компании стали также оказывать услуги фулфилмента.

В экосистеме сегмент 3PL представляют FM Logistic, Itella, Molcom.

Консолидация

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Компании, которые выполняют роль физического посредника между интернет-магазинами и логистическими компаниями. Они выполняют первую милю для магазинов, сортируют полученные товары, объединяя те, у которых совпадают направления доставки, и передают логистическим компаниям уже консолидированные грузы. Консолидаторы непосредственно работают с посылками и через своих партнеров обеспечивают доставку — в этом заключается их услуга, а не в подключении к IT-платформе, как у агрегаторов и интеграторов. Консолидация позволяет магазину сэкономить на доставке заказов в службы доставки — поскольку нужно отвезти посылки только в одну службу, а не в несколько.

Консолидацией занимаются практически все региональные курьерские службы, которые принимают заказы на доставку по России и передают их своим федеральным партнерам. Наложенный платеж при этом всё равно проходит через них. Основные консолидаторы сейчас — DDelivery, Dalli Service, Grastin, Shop-Logistics, Яндекс.Доставка.

Предпочтовая подготовка

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Предпочтовая подготовка — упаковка заказов в соответствии с требованиями Почты России, взвешивание, тарификация, оформление документов и собственно отправка посылки по почте — одна из базовых услуг фулфилмента. По сути, она аналогична консолидации, только в роли службы доставки выступает Почта России. Предпочтовой подготовкой занимаются практически все фулфилмент-операторы, в том числе лидеры — Arvato, Бета ПРО, СДТ. Кроме того, услуги по подготовке и отправке товаров почтой есть у многих служб доставки — Shop-Logistics, Grastin. Кроме того, есть компании, которые специализируются именно на услугах предпочтовой подготовки, — Accord Post, Prof Post.

Mail Forward

По сравнению с прошлым годом: без изменений.

Организации, предоставляющие пользователям возможность сделать заказ в зарубежных интернет-магазинах (преимущественно американских), у которых нет доставки в Россию или она слишком дорогая. Покупатели совершают и оплачивают заказы самостоятельно, а в качестве адреса доставки указывают адрес склада компании-посредника. Компания проверяет заказы, консолидирует и пересылает покупателям. Модели оплаты услуг возможны разные — за входящую посылку, за исходящую, абонемент, оплата дополнительных услуг (фотографирование заказа, дополнительная упаковка и прочее).

Компаний, которые пересылают заказы из зарубежных интернет-магазинов, довольно много. Наиболее известные — Shipito, ShopFans, Shopotam, VG Express, Бандеролька.

Бандеролька

Shipito

Shopfans

SHOPOTAM™ ПОКУПКИ ЗА РУБЕЖОМ

VG EXPRESS Экспресс доставка покупок в Россию

Поддержка и обслуживание логистического бизнеса

Компании, занятые поддерживающей деятельностью и обслуживанием логистического бизнеса.

Факторинг

По сравнению с прошлым годом: без изменений.

Факторинг — это финансовая услуга, суть которой в том, что при продаже товаров с отложенным платежом продавец уступает право требования оплаты у покупателя третьей стороне и получает стоимость товара сразу — за вычетом процента или комиссии. Это позволяет интернет-магазинам избежать кассовых разрывов. Покупатели предоплачивают картами часть заказов, но оплата наличными при доставке товара очень распространена, и проблема кассовых разрывов сохраняет актуальность.

Список важных компаний, оказывающих услуги факторинга интернет-магазинам, с прошлого года не изменился. В него входят ДеньгиСегодня, Деньги Сразу, Ecombank и PimPay. Также услуги факторинга предлагают некоторые службы доставки — например, Shop-Logistic и Boxberry.

Страхование

По сравнению с прошлым годом: расширили состав.

Страхование — это необязательная услуга. Для некоторых видов доставки — например, срочной доставки цветов или документов — оно не актуально. Как правило, страхуют большие партии или ценные товары — от повреждений, полной или частичной утраты груза из-за различных причин. Страховщиком выступает партнер логистической компании. Стоимость страховки, как правило, составляет небольшой процент от стоимости заказа.

Страховых компаний очень много — например, Альфастрахование, ВТБ24, Ингосстрах, Росгосстрах.

Мобильные платежные терминалы

По сравнению с прошлым годом: расширили состав.

Для того чтобы у покупателей была возможность оплатить товар картой не заранее, а непосредственно при получении, используется мобильный эквайринг. Это платежное решение для мини-терминалов — оплата происходит по физическому носителю карты (магнитной полосе или чипу). Терминалы, как правило, представляют собой небольшие ридеры, которые можно подключить к смартфону.

В экосистему включены производители мобильных терминалов: 2can, LifePay, PayMe, SumUp. Кроме того, для оплаты через мобильный терминал необходимо решение банка-эквайера — каждый из производителей терминалов сотрудничает с одним или несколькими банками.

Онлайн-кассы

По сравнению с прошлым годом: новый блок.

С 2017 года по закону 54-ФЗ практически все компании обязаны использовать онлайн-кассы. Это контрольно-кассовые устройства нового типа — которые подключены к интернету. Онлайн-кассы не только печатают чеки, но и сразу отправляют их операторам фискальных данных. Оператор обрабатывает данные обо всех расчетах и передает их в Федеральную налоговую службу.

Самый большой производитель онлайн-касс — Атол Онлайн. Помимо него на рынке присутствуют Orange Data (разработан совместно с компаниями Штрих-М и PayKiosk), CloudKassir (проект CloudPayments), МодульКасса (от Модульбанка). Всего же в реестре контрольно-кассовой техники, который ведет ФНС, — более шестидесяти производителей.

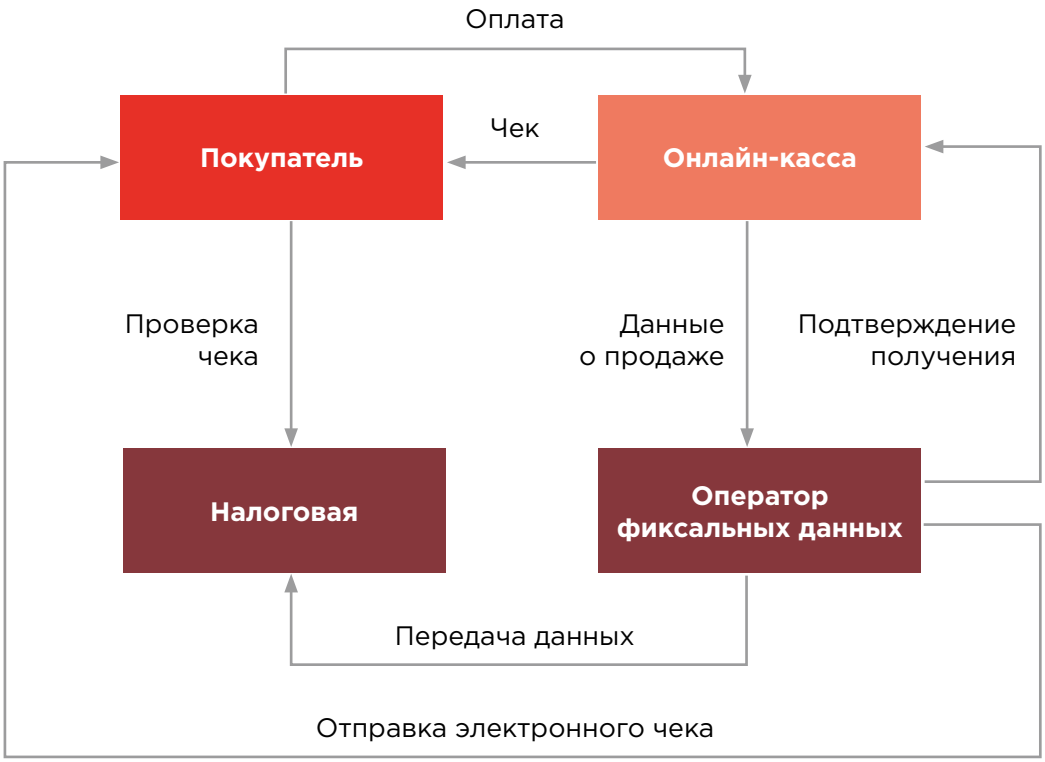
Операторы фискальных данных (ОФД)

По сравнению с прошлым годом: новый блок.

Операторы фискальных данных — это компании, которые получают данные от онлайн-касс и передают их в ФНС. У них должно быть разрешение на обработку таких данных.

Всего сейчас аккредитовано девятнадцать операторов фискальных данных. Базовая услуга у всех одна — собственно передача фискальных данных в ФНС, однако они отличаются по простоте регистрации, удобству личного кабинета, клиентской поддержке и дополнительным услугам. Лучшими считаются OFD.ru, Первый ОФД, Платформа ОФД. Также операторами фискальных данных являются Билайн, Такском, Яндекс.

Рис. 3. Схема работы онлайн-касс



Стеллажные конструкции

По сравнению с прошлым годом: новый блок.

Одна из ключевых вещей в складском оборудовании — стеллажные конструкции и системы хранения. Их можно выбирать в зависимости от каждого конкретного случая — размеров и типа склада, характеристик хранящихся на нем товаров. Рынок складской недвижимости продолжает расти, и количество производителей и поставщиков стеллажей и оборудования очень велико.

Наиболее крупные игроки в этой группе — VekoSystem, Гиком, Констрактор (подразделение международного холдинга Gonvarri Material Handling), Метек, завод стеллажного оборудования Solos.

Упаковка

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Чаще всего в качестве упаковки компании используют коробки из гофрокартона — многослойного картона, который состоит из нескольких гофрированных и плоских слоев. Обычно используется трех- или пятислойный гофрокартон.

Как правило, каждая компания располагает набором коробок нескольких размеров. Если нужно отправить посылку, для которой нет упаковки подходящего размера, приходится использовать большую, от этого может возрастать цена отправления. В других случаях может быть важно, чтобы размер коробок был кратен измерениям европалета.

Сейчас на рынке действует множество компаний, которые производят картонные коробки любых размеров и видов, в том числе — разных сложных форм. Например, коробки для пиццы, коробки под бутылки, картонные лотки для кондитерских изделий и прочие. В качестве примера можно привести Гофростандарт, Ронбел и Факел.

Внешние колл-центры

По сравнению с прошлым годом: обновили состав.

Комплексная услуга, которая включает в себя работу сотрудников, оборудованные рабочие места, специальное программное обеспечение, интегрированное с системами клиента. Колл-центры обрабатывают заказы и для интернет-магазинов, и для логистических компаний. Крупнейшие колл-центры — универсальные, однако у многих игроков существуют специализированные предложения по отраслям, в том числе — для транспортных и логистических компаний.

В экосистему мы включили именно такие компании — наиболее крупных и известных игроков, у которых есть решения для логистики. Это Creative Call Project, Danycom Call-Center, New Contact, Телеком Экспресс, Wilstream.

Кроме того, сейчас многие фулфилмент-операторы и курьерские службы предлагают колл-центры как дополнительную услугу для своих клиентов — например, DS Service, Ritm Z, proStore.

Персонал

По сравнению с прошлым годом: расширили состав.

Аутстаффинг — услуга, которая предполагает использование труда людей, которые числятся в штате другой компании. Это значительно сокращает издержки, связанные с кадровым делопроизводством. Услуги аутстаффинга очень важны для курьерских служб, фулфилмент- и 3PL-операторов, которым на пике сезона может требоваться существенно больше сотрудников, чем в спокойное время.

Основные представители этой группы: Ваш персонал, Employer (Global Staff Resource), Персонал в срок, qWell, HR Garant.

Программное обеспечение

Разработчики программного обеспечения

Международные агрегаторы и стандартизаторы

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

В эту группу выделены крупнейшие международные игроки, которые формируют новые стандарты и правила работы на рынке. Они значительно упрощают процессы для интернет-магазинов, занимающихся кросс-бордерными продажами, — предлагают низкие цены (ниже, чем при работе с логистическими компаниями напрямую) и самую широкую географию доставки. Часто эти компании первыми внедряют новые технологии и принципы работы, которые влияют на отрасль в целом. На российском рынке международные агрегаторы по-прежнему не распространены.

Агрегаторы

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

IT-сервисы, которые соединяют интернет-магазины с большим количеством различных служб доставки. Договоры обычно заключаются между интернет-магазином и агрегатором и между агрегатором и службой доставки, то есть через агрегатора проходят финансовые потоки. При этом непосредственно сбором и распределением посылок агрегатор может не заниматься. Для интернет-магазина услуга агрегации дает возможность работать сразу со многими службами по одному договору.

Интеграторы

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Компании, обеспечивающие техническое взаимодействие между интернет-магазинами и логистическими компаниями. Как правило, предоставляют платформу, к которой могут просто подключиться разные компании.

Управление складом

По сравнению с прошлым годом: расширили состав.

WMS (Warehouse Management System) — специализированные программы для управления складом. Они позволяют автоматизировать и оптимизировать складские процедуры — приемку, размещение, хранение, обработку, отгрузку, контролировать работу сотрудников, распределять задачи и многое другое.

Мы включили распространенные и характерные продукты — 1С, Logistix, МойСклад, SAP. Важно отметить, что огромное количество компаний используют системы собственной разработки.

Автоматизация служб доставки

По сравнению с прошлым годом: расширили состав.

Системы, которые объединяют распределение и маршрутизацию доставок, аналитику по ним, базу клиентов, коммуникацию с клиентами. Подходят как для логистических компаний, так и для небольших интернет-магазинов.

Ключевые игроки: Аурама, EFSOL, Курьерская служба 2008, Мастер Доставки, MobiDel, Fast Operator.

Оптимизация маршрутов

По сравнению с прошлым годом: расширили состав

Сервисы, которые помогают управлять транспортом — автоматически планировать оптимальные маршруты, учитывая время доставки и местоположение сотрудников, распределять работу между исполнителями, контролировать движение. Их используют и интернет-магазины, и логистические компании.

Подобных сервисов на рынке достаточно много, и в этом году мы существенно расширили состав блока, чтобы показать наиболее характерных представителей: ABM Rinkai TMS, Ant Logistics, VeeRoute, Zig-Zag, Инструменты логиста (Департамент логистики), Maxoptra.

Модули для CMS

По сравнению с прошлым годом: без изменений

CMS (Content Management System) — системы управления контентом. Упрощают процесс разработки сайта и его дальнейшее наполнение и обновление. Различных CMS очень много, мы включили в эту группу несколько наиболее характерных — 1С-Битрикс, inSales, UMI.CMS.

Мониторинг мобильных сотрудников

По сравнению с прошлым годом: без изменений

Программное обеспечение для контроля работы курьеров. Позволяет удаленно распределять задачи, проверять их выполнение, определять местоположение сотрудников, обеспечивает оперативную связь между выездными и офисными сотрудниками.

Представители — Yaware.Mobile, Мобифорс.

Расчет стоимости доставки

По сравнению с прошлым годом: обновили состав

Большинство логистических компаний используют свои калькуляторы расчета доставки. Также существуют решения, которые позволяют сравнить стоимость отправки груза с заданными габаритами и весом у разных логистических служб и транспортных компаний. Ими пользуются и интернет-магазины, и логистические службы, и покупатели.

Мы включили в эту группу сервисы, которые сравнивают стоимость доставки у максимального числа крупных игроков — c6v и Edost.

c6v.ru

eDost.ru

Трекинг посылок

По сравнению с прошлым годом: обновили состав

Сервисы, которые позволяют отслеживать путь посылки. Их аудитория — и конечные покупатели, и интернет-магазины. Покупателей, как правило, интересует статус — едет его товар или нет — и дата доставки. Для интернет-магазинов это еще один важный инструмент — с его помощью магазин может понять, где находится отправление и какая компания за него отвечает — если посылка задержится или потеряется, то магазин будет знать, к кому обращаться.

Подобных сервисов также достаточно много. Все они позволяют отслеживать посылки, которые идут через крупнейшие логистические компании и национальных почтовых операторов. Мы включили в экосистему как те, которыми в том числе могут бесплатно пользоваться покупатели, — 17 Track, ГдеПосылка, Мои посылки, — так и специализированные решения для магазинов — Lifeinform, Отследить-посылку.рф.

17TRACK

ГдеПосылка

Мои посылки
Главная

LiveInform.ru

ОТСЛЕДИТЬ-ПОСЫЛКУ.РФ
Трекинг-Сервис №1 в России

Стандартизация адресов

По сравнению с прошлым годом: без изменений

Вводя адреса при заказе товаров, пользователи часто делают ошибки и опечатки. Чтобы потом с этими адресами можно было работать, существуют специальные сервисы — они помогают распознавать почтовые адреса и приводить их к стандартному виду.

В эту группу мы включили Dadata, IQDQ, Мастер адресов.

Информирование клиентов

По сравнению с прошлым годом: без изменений

Услуга информирования клиентов входит во многие комплексные решения — например, сервисы отслеживания посылок часто тоже умеют информировать клиентов. В эту группу мы включили узко специализированные предложения — Divier, ssms.su.

Медиа

СМИ, исследования, конференции, посвященные логистике для электронной коммерции.

Конференции

По сравнению с прошлым годом: расширили состав.

Каждый год проводится несколько конференций, посвященных e-commerce, и, как правило, отдельная секция всегда посвящается логистике. Это дает возможность услышать доклады по актуальным проблемам и путям их решения, обсудить свежие новости и важные тренды.

Среди популярных и важных мероприятий — Ecom Expo, Online Retail Russia, Практика Days, РИФ+КИБ, бизнес-завтраки Upgrade, «Электронная торговля». Кроме того, существует множество специализированных логистических конференций — например, Московский международный логистический форум.

Тематические ресурсы

По сравнению с прошлым годом: без изменений.

Электронные ресурсы с новостями, статьями, каталогами компаний. Наиболее популярные из них — e-pepper.ru, logirus.ru, logistics.ru, oborot.ru, shopolog.ru.

Исследования

По сравнению с прошлым годом: уточнили состав.

Важная часть бизнеса — исследования дают представление о состоянии отрасли и действующим игрокам, и тем, кто только собирается выходить на рынок, и интернет-магазинам, которые выбирают партнеров, и всем заинтересованным организациям. Основные компании, исследующие рынок, — Data Insight, JLL, РБК.

Отраслевые ассоциации

По сравнению с прошлым годом: без изменений.

Разрабатывают стандарты отрасли, участвуют в создании законодательной базы, следят за добросовестной конкуренцией на рынке. Крупнейшие отраслевые организации: Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ), Национальная ассоциация дистанционной торговли (НАДТ), Российская ассоциация электронной коммерции (РАЭК).

Аналитическое агентство Data Insight

+7 (495) 540-59-06
a@datainsight.ru
www.datainsight.ru

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:

- PayPal
- PayU
- Avito
- OBI
- L'Oreal
- Tele2
- Ecco
- СпортМастер
- Яндекс. Деньги
- Банки.ру
- IAB Russia

Услуги, которые мы оказываем:

5 Мониторинг новостей

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

4 Консультации интернет-проектов

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

3 Презентационные исследования

Исследования/контент-продукты для информационной поддержки компании и запуска новых продуктов

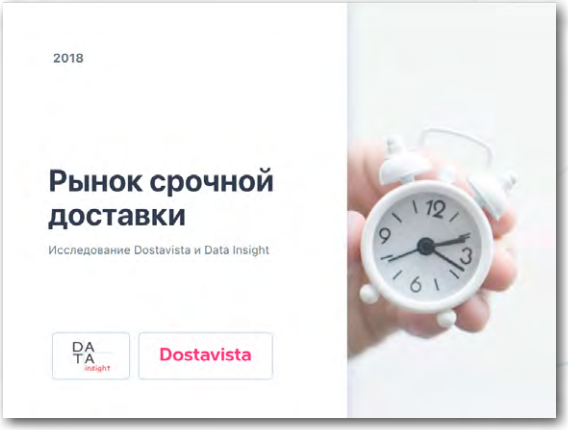
2 Предоставление готовых отчетов по различным сегментам интернета

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

1 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.

Исследования Data Insight по логистике



DATA insight

www.datainsight.ru

a@datainsight.ru

+7 (495) 540-59-06