

ЛОГИСТИКА. МНЕНИЯ И ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ 2016

Варвара Нехина
Data Insight



Supply Chain & Logistics 2016 / 28 октября

СОСТАВ

- Обзор рынков интернет-торговли и логистики
- Структура логистики в интернет-магазине
- Преимущества и недостатки аутсорсинговой логистики в интернет-магазине. Сравнение с прошлым годом
- Как магазины выбирают партнера и как они оценивают его работу во время сотрудничества
- Дополнительные услуги для интернет-магазинов
- Какие услуги важны покупателям
- Как покупатели оценивают доставку, насколько они лояльны (к магазину или логисту)
- Болевые точки и драйверы изменений рынка

ПАРТНЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

arvato
BERTELSMANN



 **Grastin**
Курьерская Служба



SHIPTOR 
НАДЕЖНАЯ ДОСТАВКА ПОСЫЛОК

*la***moda**

Яндекс Маркет

DA
TA
insight

НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ ЛОГИСТИКА



Леонид Зондберг



Герман Ивкин



Надежда Романова



Андрей Чечин



Евгений Щепелин



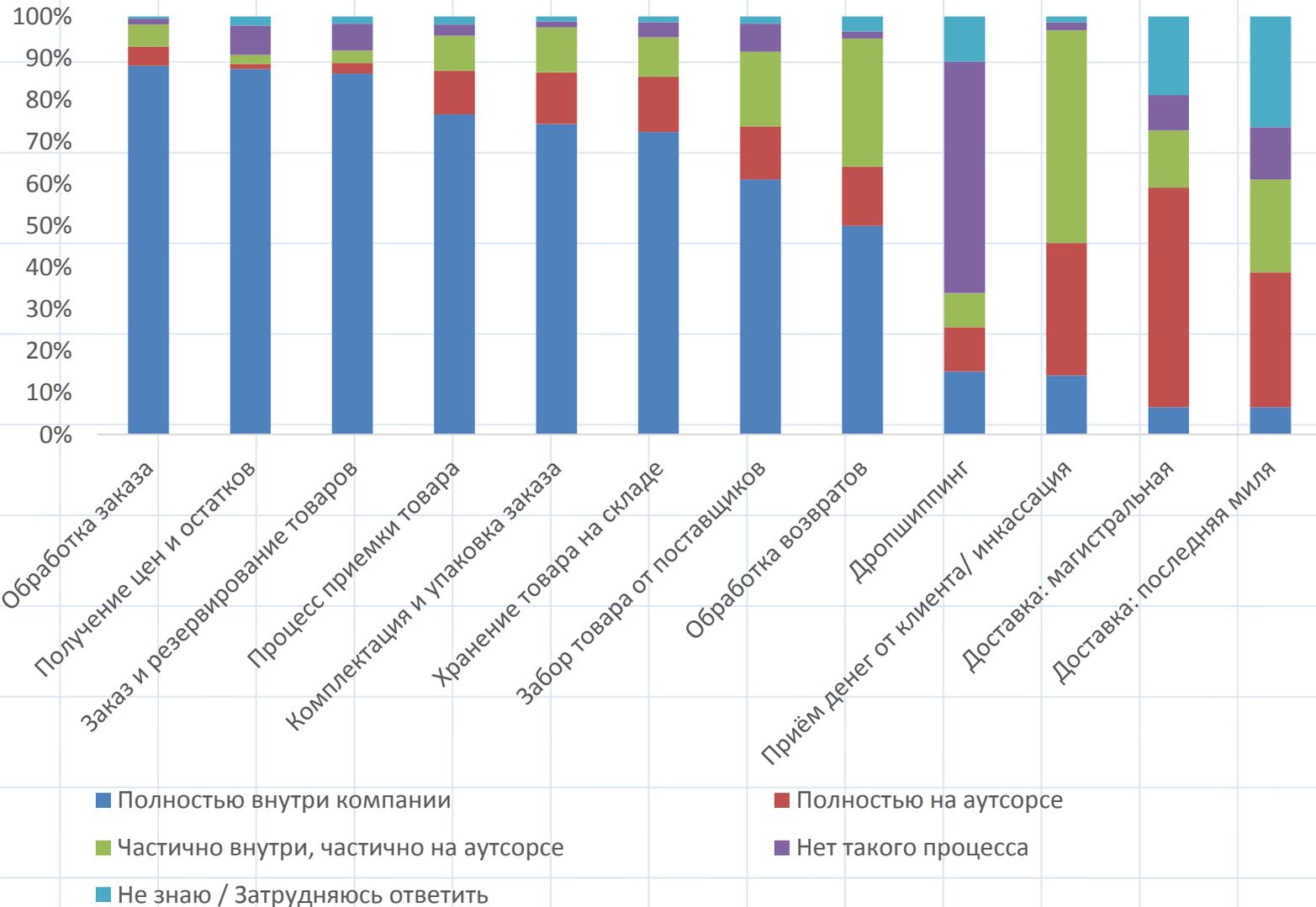
ТРЕНДЫ В ЛОГИСТИКЕ

- Рост роли IT при доставке
- Рост роли ПВЗ на рынке; открытие оффлайн-точек, которые становятся шоурумами
- Крупногабарит (и мебель в первую очередь) — как новый важный интерес
- Дропшиппинг и кросс-докинг
- Болевые точки логистики сегодня — возврат и забор товаров

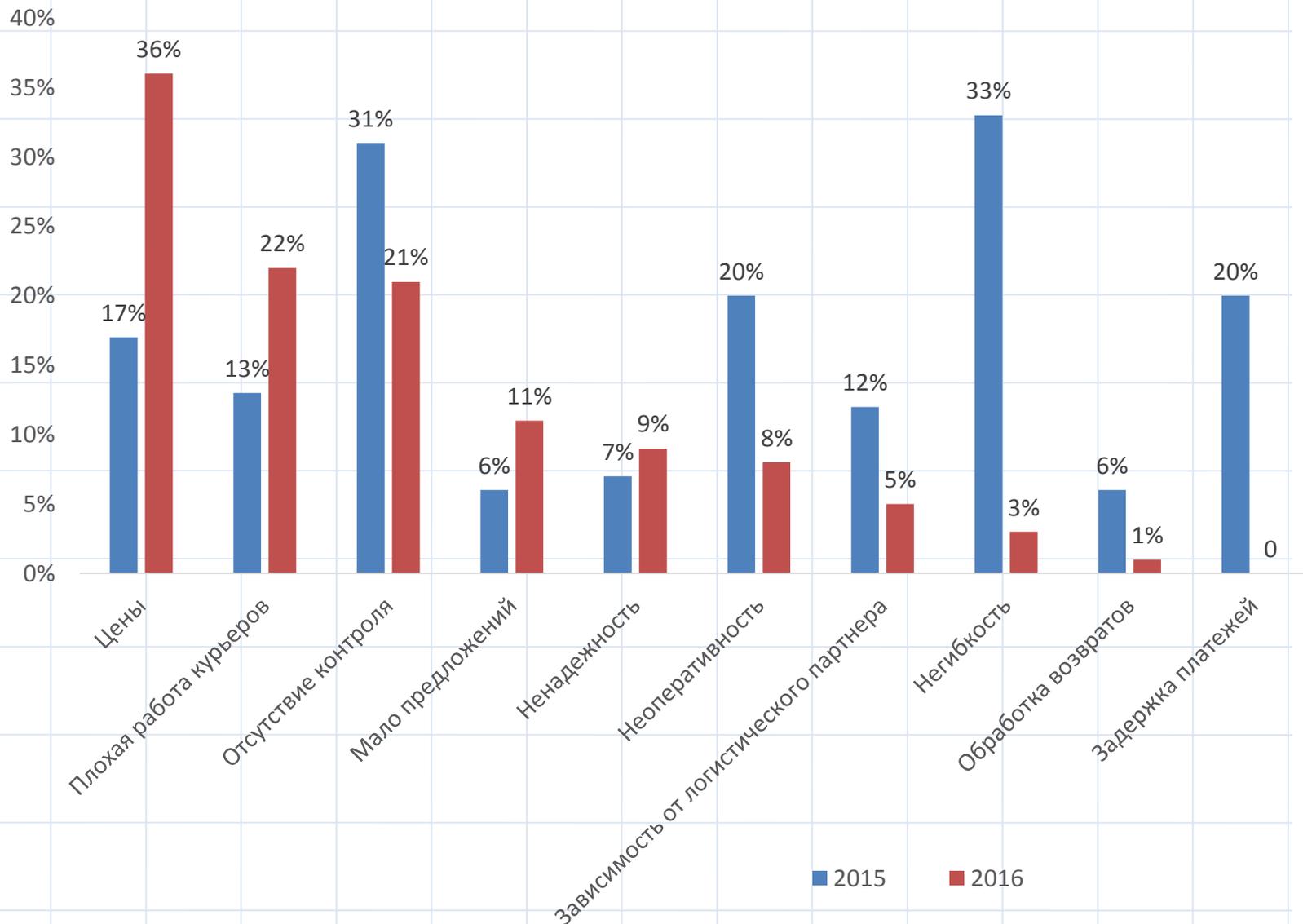
РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСОВ

- По мнению интернет-магазинов, покупатели хотят получать заказы в нерабочее время и в обусловленный интервал.
- Если раньше интернет-магазины были очень лояльны к своим партнерам по доставке, то сегодня не отслеживают качество работы партнера только 6%.
- Самое важное в доставке интернет-заказов, по мнению покупателей, чтобы время доставки было утверждено заранее, а сам заказ приехал в точно обговоренный срок.

СТРУКТУРА ЛОГИСТИКИ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА



НЕДОСТАТКИ АУТСОРСА ЛОГИСТИКИ



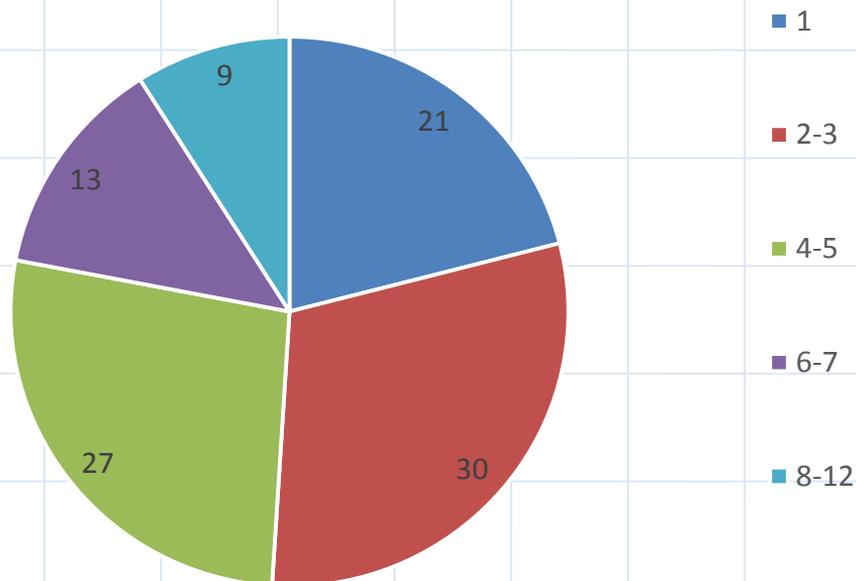
КРИТЕРИИ ВЫБОРА ПОДРЯДЧИКА

По-прежнему решающие факторы при выборе логистического оператора:

- стоимость логистических услуг,
- география доставки,
- наложенный платеж.



СКОЛЬКО ПОДРЯДЧИКОВ ПОДКЛЮЧАЮТ



- Каждый логистический подрядчик имеет специализацию
- Широкий выбор способов доставки и максимальная география по оптимальным тарифам

ДРАЙВЕРЫ РОСТА РЫНКА В РАЗРЕЗЕ ТОВАРНЫХ КАТЕГОРИЙ

- Региональная доставка для автозапчастей
- Последняя миля для продуктов питания, товаров для спорта и туризма, а также для цветов, подарков, книг
- Возвраты для косметических и продуктовых магазинов
- Прием денег у клиента при продажах продуктов питания

DATA INSIGHT ЛОГИСТИКА

Выпущенные

- [Основной доклад 2015](#)
- [Мнения и ожидания \(2015 и 2016\)](#)
- [Фулфилмент](#)
- [База логистических компаний](#)

logistic.datainsight.ru

Готовящиеся

- [Основной доклад 2016](#)
- [Пункты выдачи интернет-заказов](#)

DATA INSIGHT

Исследования и консалтинг

для магазинов и сервисов

Доступ к открытым исследованиям:

www.slideshare.net/Data_Insight

Новые исследования и новости о ecommerce:

www.facebook.com/DataInsight

a@datainsight.ru

+7 495 5405906

vn@datainsight.ru

Варвара Нехина

старший аналитик направления Логистика

