



**CDEK**

*логистические  
решения*



Логистика для интернет-магазина.  
«Подводные камни» и успешные модели.

# ЛОГИСТИКА ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ

Минимизация времени от заказа товара до его получения.

Увеличение сервисных возможностей.

Прозрачность и прогнозируемость процесса доставки.

Минимизация ресурсов, требующихся для управления процессом доставки.

Удобство конечного получателя.

# ЛОГИСТИКА ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ

Минимизация времени от заказа товара до его получения.

Увеличение сервисных возможностей.

Прозрачность и прогнозируемость процесса доставки.

Минимизация ресурсов, требующихся для управления процессом доставки.

Удобство конечного получателя.

# ЛОГИСТИКА ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ

Минимизация времени от заказа товара до его получения.

Увеличение сервисных возможностей.

Прозрачность и прогнозируемость процесса доставки.

Минимизация ресурсов, требующихся для управления процессом доставки.

Удобство конечного получателя.

## АУТСОРСИНГ ЛОГИСТИКИ для ДТ



# Что надо решать вместе логистическим компаниям и операторам ДТ или зачем нужна интеграция ?

**Интеграция** баз данных или автоматизация процессов позволяет компании ДТ добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождение груза в своей собственной программе, без дополнительных звонков в службу доставки.

**Интеграция** обеспечивает информированность всех участников процесса доставки и, тем самым, возможность качественного оказания всего спектра сервисных услуг.

Упрощается процедура внедрения новых сервисных услуг.

Примеры: Как курьеру или оператору учитывать индивидуальный сервисный пакет для оператора ДТ? Оперативно выявлять клиентов, которым нужно предоставление копий и оригиналов доставочных листов и которым не нужно?; может ли клиент вскрывать посылку или нет в присутствии курьера?; примерка возможна, а частичный возврат нет и наоборот?; возврат через курьера или почту?... и т.п.

# КРИТЕРИИ ВЫБОРА ИНТЕГРАЦИОННОГО РЕШЕНИЯ

MarketPlace – готовые решения по интеграции с ключевыми операторами рынка экспресс доставки (Логистическими Операторами)

Преимущества использования типовых решений интеграции клиентами ДТ: 1) Придумывать интеграцию со стороны ЛО уже нет необходимости (экономия времени).

2) Есть стандартные примеры модулей, которые предоставляются клиенту. Не надо начинать с нуля.

3) Модули используют множество клиентов, поэтому:

- новшества, предоставленные одному клиенту, становятся доступны всем одновременно;
- при выявлении ошибок у одного клиента, они исправляются у всех клиентов одновременно и быстро.

Наиболее простое решение — обмен xml-файлами по протоколу http (через web-сервер). Sheepia.  
Индивидуальные решения, учитывающие требования финансовой отчетности.

# КРИТЕРИИ ВЫБОРА

Выбор партнера/партнеров

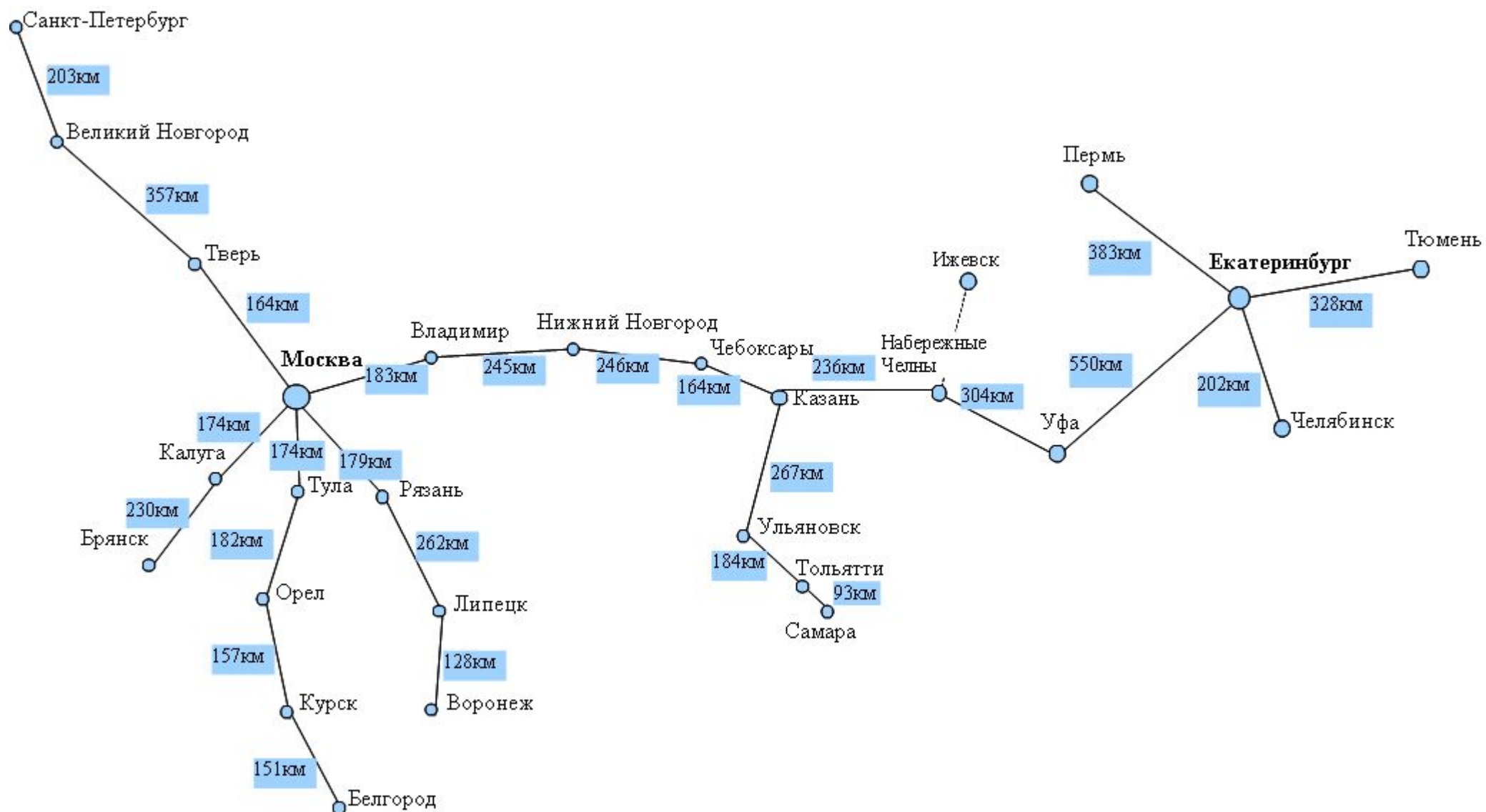
Выбор технологического решения



# ГЕОГРАФИЯ



# СРОКИ



## ВАРИАТИВНОСТЬ

- Курьерская доставка на адрес;
- Пункты Выдачи Заказов;
- Постоматы.



## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 100%:

- Сохранность товара;
- Предоставление чека;
- Сроки возврата наложенного платежа.





## СОПРОВОЖДЕНИЕ


- Услуги колл-центра;
- Он-лайн поддержка доставки;
- Он-лайн поддержка клиентов (в т.ч. Sms уведомления);
- Отчеты.





## ИНФОРМАЦИОННАЯ ПРОЗРАЧНОСТЬ


 [Расчет стоимости заказа](#)

 [Заявка на вызов курьера](#)

 [Заказ обратного звонка](#)

 [Отследить заказ](#)

 [Личный кабинет](#)

 [Заклучить договор](#)

**Москва**  
☎ (495) 66-55-8-99  
многоканальный

**Санкт-Петербург**  
☎ (812) 320-95-00  
многоканальный

**Новосибирск**  
☎ (383) 20-222-50  
многоканальный

[Личный кабинет](#)

Накладная №1007228746	Дата 18.02.2013
Откуда: Санкт-Петербург	
Куда: Тобольск, Тюменская обл.	

Спасибо, что обратились в нашу компанию!

**Доставка**

18 февраля 2013г.	
Отправление прибыло в пункт СДЭК	Санкт-Петербург
Отправление покинуло пункт СДЭК	
↓	
19 февраля 2013г.	
Отправление прибыло в пункт СДЭК	Екатеринбург
Отправление покинуло пункт СДЭК	
↓	
20 февраля 2013г.	
Отправление прибыло в пункт СДЭК	Тюмень
Отправление покинуло пункт СДЭК	
↓	
20 февраля 2013г.	
Отправление доставлено. Расписался ГУРБАНОВА	Тобольск, Тюменская обл.

## БЕСШОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Личный кабинет;
- Модуль доставки («мини интеграция»);
- Итеграция баз.

**ЧТО ТАКОЕ ИНТЕГРАЦИЯ В СДЭК?**

**ИНТЕРНЕТ МАГАЗИН**  
(заказ от  
покупателя)

*Информация  
по заказу*

*Статус заказа*

**СДЭК**  
(заказ на доставку)

# УПРАВЛЕНИЕ ВОЗВРАТАМИ:

- Технологии максимального вручения;
- Полнота возвратов ( в т.ч. При частичной доставке);
- Сроки возврата.

Экспресс-Курьер 4.1 - [Доставка (ДД)]									
Данные   Общее   Доставка   Продажи   Кредитный контроль   Бухгалтерия   Помощь									
Дата нак...	№ накладной	№ отправле...	Г.-отправитель	Г.-получатель	Статус	Доп. статус	Получатель		
26.02.2013	1007272938	8964	Санкт-Петербург	Санкт-Петербург	C K2 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Передумал	С К ЛЮБИМЦЕВ	
25.02.2013	1007263178	12233	Санкт-Петербург	Москва	C '2 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Без объяснения	К ' РЕГИНА	
25.02.2013	1007261712	№536-534	Санкт-Петербург	Санкт-Петербург	C '5 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Товар не подошел/не понравился	С ' АНДРЕЙ	
25.02.2013	1007262318	-	Санкт-Петербург	Москва	C 49 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Товар не подошел/не понравился	К ' ДМИТРИЙ	
22.02.2013	1007251241	-	Санкт-Петербург	Москва	C 46 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Не устроили сроки	К ' АНДРЕЙ	
22.02.2013	1007253045	DHL00004906	Санкт-Петербург	Сертолово, Ленинградская обл.	M '2 D 1 3	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Не устроили сроки	С ' Еланкина Еле	
22.02.2013	1007255413	10185	Санкт-Петербург	Москва	C '1 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Без объяснения	К ' Королёва мар	
21.02.2013	1007249116	48657	Санкт-Петербург	Санкт-Петербург	H '17 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Передумал	С ' Мурат Ве	
21.02.2013	1007249448	12155	Санкт-Петербург	Горки Ленинские, Московская обл.	C '5 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Передумал	Г ' АНДРЕЙ	
21.02.2013	1007248248	500005530	Санкт-Петербург	Москва	C M5 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Уже купил	К ' Андрей Кур	
21.02.2013	1007251264	3217	Санкт-Петербург	Москва	C '5 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Уже купил	К ' МАРИНА	
21.02.2013	1007250292	DHL00007684	Санкт-Петербург	Петродворец, Санкт-Петербург	M '5 D 1 3	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Товар не подошел/не понравился	Г ' ФЕСЕНКО	
21.02.2013	1007248380	№521	Санкт-Петербург	Москва	C '2 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Товар не подошел/не понравился	К ' Ая Улья	
21.02.2013	1007248557	133	Санкт-Петербург	Колпино, Санкт-Петербург	C '1 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Товар не подошел/не понравился	К ' Евгени	
21.02.2013	1007249102	48634	Санкт-Петербург	Санкт-Петербург	H '19 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Без объяснения	С ' ИКирилл Аль	
21.02.2013	1007250643	14244	Санкт-Петербург	Москва	C H2 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Не устроили сроки	К ' ЕКАТЕРИ	
21.02.2013	1007246549	DHL00004902	Санкт-Петербург	Всеволожск, Ленинградская обл.	M '47 D 1 3	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Передумал	Е ' Ковалевс	
20.02.2013	1007244419	14156	Санкт-Петербург	Москва	C H2 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Без объяснения	К ' Торяник Да	
20.02.2013	1007240394	1	Санкт-Петербург	Москва	T '6 D 1 1	Не вручен, возврат	Отказ от получения: Товар не подошел/не понравился	К ' Ларина Екате	



# СЕРВИС ГЛАЗАМИ ПОКУПАТЕЛЯ

Быстро, качественно, дешево

## ОЖИДАНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

В мой город

Срок

Удобный день/время доставки

Возможность забрать из офиса / пвз

Информационная поддержка/уведомления

Осмотр вложения

Примерка на дому / в пвз

Выбор (частичная доставка)

Удобный возврат

Оформление кредита

# «ЗА» и «ПРОТИВ»

- Простота интеграции
- Информационная прозрачность
- География
- Сроки
- Пункты Выдачи заказов (офисы)
- Ответственность (за товар, финансовая)
- Сопровождение
- Управление возвратами
- Доступ к ресурсам Логистического оператора
- Инструменты настройки «Под клиента» (услуги «примерка», «частичный возврат», вариативность тарифов и пр.)



**CDEK**

логистические  
решения



Спасибо!  
Алевтина Вандышева  
Директор подразделения Екатеринбург