



Индивидуальный проект

Тема: Междугородняя доставка товаров интернет-магазина Озон

Студентки: Кудрявцевой Александры Николаевны

Группы: ДЭ-22

Руководитель: преподаватель математики Булгакова
Софья Александровна

Актуальность и цель работы

Актуальность интернет-магазина заключается в его удобстве для как для покупателя, так и для продавцов. Интернет-магазин экономит время, деньги, силы, дает возможность, не выходя из дома, приобрести желаемый товар, быстро оформить заказ и доставку. Популярность Ozon заключается в их быстрой доставке по всей территории страны, удобстве сайта, огромном ассортименте предоставляемых товаров, удобном расположении ПВЗ, а также выгодных скидок и акций.

Цель проекта: анализ доставки и отзывов на доставку товаров OZON

История OZON



OZON (Ozon Holdings PLC) — старейший российский универсальный интернет-магазин. Один из самых известных интернет-магазинов в России. OZON был открыт двумя студентами из Санкт-Петербурга. За основу взяв американский магазин “Amazon”. Т.к. в России это было новшество, они быстро поднялись.

- в 2019-ом году компания попала в ТОП-20 самых дорогих торговых площадок Рунета;
- в 2020 году Ozon занял шестое место в том же рейтинге по версии Forbes

Логистика OZON

FBS и realFBS, FBO



FBO:

FBO (Fulfillment by Ozon) – вы передаете ответственность маркетплейсу за хранение, комплектацию, упаковку и доставку.

FBS и RFBS:

FBS (Fulfillment by Seller) – в таком формате вы торгуете со своего склада, а доставку доверяете Ozon. А если берете на себя и логистику, то это называется realFBS.

Анализ доставки и отзывов на доставку OZON



4 зоны доставки:

Зона Города, области, республики

1	<ul style="list-style-type: none"> Москва Московская область Санкт-Петербург Ленинградская область Архангельская область Вологодская область Республика Карелия Мурманская область Ненецкий АО, кроме Нарьян-Мара Новгородская область Псковская область Курганская область Тюменская область Челябинская область Свердловская область Белгородская область Брянская область Владимирская область Воронежская область Ивановская область Калужская область Костромская область 	<ul style="list-style-type: none"> Курская область Липецкая область Орловская область Рязанская область Смоленская область Тамбовская область Тверская область Тульская область Ярославская область Башкортостан Кировская область Марий Эл Мордовия Нижегородская область Оренбургская область Пензенская область Пермский край Самарская область Саратовская область Республика Татарстан Республика Удмуртия Ульяновская область 	<ul style="list-style-type: none"> Чувашская республика Карачаево-Черкесская республика Республика Северная Осетия Ставропольский край Республика Дагестан Кабардино-Балкарская республика Новосибирская область Омская область Томская область Республика Тыва Республика Алтай Республика Адыгея Астраханская область Волгоградская область Краснодарский край Ростовская область Калмыкия Севастополь Хабаровский край Приморский край Еврейская АО Амурская область
2	<ul style="list-style-type: none"> Красноярский край, кроме Норильска, Дудинки Республика Хакасия Алтайский край Кемеровская область Иркутская область Ханты-Мансийский АО: Сургут, Нижневартовск, Нефтеюганск, Ханты-Мансийск, Когалым, Нягань, Мегион, Радужный, Лангепас, Урай, Советский, Каркатеевы, Нижнесортимский, Пойковский, Белый Яр, Покачи, Пыть-Ях, Лянтор, Югорск, Излучинск, Федоровский, Барсово, Талинка Ямало-Ненецкий АО, кроме Салехарда, Харла, Уренгоя Калининградская область Республика Коми Республика Крым Чеченская Республика Республика Ингушетия Забайкальский край Республика Бурятия 		
3	<ul style="list-style-type: none"> Ханты-Мансийский АО, за исключением Сургута, Нижневартовска, Нефтеюганска, Ханты-Мансийска, Когалыма, Няганя, Мегиона, Радужного, Лангепаса, Урая, Советского, поселения Каркатеевы, Нижнесортимского, Пойковского, Белого Яра, Покачи, Пыть-Яха, Лянтора, Югорска, Излучинска, Федоровского, Барсово, Талинки г. Нерюнгри г. Нарьян-Мар 		
4	<ul style="list-style-type: none"> Республика Саха (Якутия), не включая г. Нерюнгри, Камчатский край, Магаданская область, Сахалинская область г. Норильск г. Дудинка 		

Условия доставки для каждой зоны:

Зона	ПВЗ и постаматы	Курьер	Ozon Premium
1,2	<ul style="list-style-type: none"> ПВЗ - бесплатно Посаматы - бесплатно заказы от 99 ₹ 	<ul style="list-style-type: none"> Заказы от 2 500 ₹ - бесплатно Заказы от 2 500 ₹ - 149 ₹ Курьер продавца при оплате заказа наличными - 149 ₹ 	<ul style="list-style-type: none"> Бесплатно
3	<ul style="list-style-type: none"> Заказы от 10 000 ₹ - бесплатно Заказы до 10 000 ₹ - 99 ₹ Нарьян-Мар - 299 ₹ 	<ul style="list-style-type: none"> Заказы от 10 000 ₹ - бесплатно Заказы до 10 000 ₹ - 799 ₹ 	<ul style="list-style-type: none"> Заказы от 7 500 ₹ - бесплатно Заказы до 7 500 ₹ - 99 ₹ Нарьян-Мар - 299 ₹
4	<ul style="list-style-type: none"> Заказы на любую сумму - 199 ₹/кг Норильск - 369 ₹/кг Дудинка - 429 ₹/кг 	<ul style="list-style-type: none"> Нет 	<ul style="list-style-type: none"> Нет

Существует 4 вида доставки:

- Пункты выдачи и постаматы
- Курьером
- Почта России
- Быстрая доставка

Пункты выдачи и постаматы

рL-*****-1 получена за 26 дней

Телефон Гэ. Посылка пришла раньше срока , хорошо упаковано хоть кидай с ней ни чего не случится. Спасибо за быструю доставку

— 26 января, написал saneksvoj.ne

рL-*****-1 получена за 43 дня

Если не считать новогодние праздники, то посылка дошла довольно быстро. Пару раз пришлось побеспокоить поставщика (продавца), т.к. статус посылки долго не обновлялся. Упаковка целая. Состояние товара еще не проверял... В общем и целом, для первого раза, я доволен. Спасибо за доставку!

— 16 февраля, написал yq781

★★★★★ — 5. Влада

Плюсы: —

Минусы: —

Отзыв: Очень переживала за состояние товара, у нас детские белые костюмы для крещения. Шьем сами, переживала что на складе с ними будет беда, что упаковку порвут и т.д. Но через неделю убедилась, что к товару на озоне отношение нормальное, в отличие от других мест. Мы еще наши карточки кинули на продвижение, благодаря которому быстро набрали и положительные отзывы и выкупы. Вообще очень интересный опыт, точно будем дальше с озоном работать.

Курьерская доставка



Доставка ОЗОН

13.09.2022



ДОСТОИНСТВА:

Нет

НЕДОСТАТКИ:

Свинское отношение к клиентам. Мошенническая схема.

Заказала я духовку в компании ОЗОН (ранее крупногабаритные товары не приходилось покупать в данной компании). Так вот, крупногабаритный товар заказать в пункт выдачи нельзя, только курьерская доставка, стоимость 900 рублей. А перед оплатой у...

[Читать весь отзыв](#)

Отзыв рекомендуют: 6 1



Минка-Клубника

Репутация
+821376

Россия, Москва

... для меня идеальный вариант доставки в область ...

11.09.2022



ДОСТОИНСТВА:

Качество упаковки, возможность отменить, отследить или скорректировать заказ, вежливые курьеры, которые всегда перед доставкой согласовывают время доставки.

НЕДОСТАТКИ:

Нет.

Здравствуй! Не так давно снова обратила свое внимание на интернет-магазин Ozon и сегодня хочу рассказать вам про курьерскую доставку, которой пользуюсь с мая месяца. Заказы оформляю на доставку в область и...

[Читать весь отзыв](#)

Отзыв рекомендуют: 264 32



Полный кошмар!

05.02.2023



ДОСТОИНСТВА:

Ни одного плюса нет

НЕДОСТАТКИ:

Все, абсолютно все сплошной минус! Можно вообще не ставить звезду?

Сделали заказ. Доставка была через 10 дней. Обещали, что курьер 1 февраля нам доставит нашу покупку, но по итогу каждый день переносят. В службе поддержки каждый раз кормят завтраками. По итогу нам опять обещают доставить...

[Читать весь отзыв](#)

Отзыв рекомендуют: 4 1



Последнее время все хуже и хуже

★★★★★ Кузнецова Ксения среда, 26 апреля

Я пару лет назад зарекалась пользоваться ozon, но иногда все таки приходится. И каждый!!! божий раз доставка задерживается. Если надо получить товар к определенной дате, то лучше переплатить в другом месте, но только не связываться с ozon, подведут. Почему нельзя ставить реальные сроки доставки, люди будут рассчитывать время и принимать решение о покупке, а не крыть потом площадку последними словами.... [Читать отзыв](#)



Bojena87

Репутация
+434835

Россия, Планета
Эксперимента

Удобно и быстро

04.04.2022



ДОСТОИНСТВА:

Удобно, быстро, без накладок

НЕДОСТАТКИ:

Не обнаружены

Всё регулярнее мы пользуемся доставкой из интернет магазина. Не всегда удобное расположение пунктов выдачи, или постоматов, чаще выбирать стала именно курьерский вид доставки. В данном случае покупки были совершены в OZON, мне кажется там также...

[Читать весь отзыв](#)

Отзыв рекомендуют: 221 57

Почта России



Imoto FF, 7 лет назад
Высший разум





Неоднократно заказывала на Озоне именно с доставкой по почте (эх, те благословенные времена, когда с предоплатой доставка почтой была бесплатной...). Ни разу не было проблем - книги всегда приходили в целости и сохранности. Мне даже так больше нравилось, чем забирать в пункте самовывоза (потому что почта под боком, а пункты самовывоза все в центре города).

И кстати, за лет десять, как я и покупаю/меняю книги с доставкой по почте, и сама отправляю книги (в месяц всегда как минимум пара-тройка бандеролей/посылок есть) ни разу не было такого, чтобы не дошло, потерялось и прочее в этом духе. А "хороших и дорогих" книг среди них было изрядно.

👍 1 Нравится 💬 Комментировать

Ограничения по доставке:

- Вес заказа не более 10 кг.
- Максимальная длина стороны — 60 см, максимальная сумма всех сторон — 140 см, сумма двух оставшихся сторон — 80 см. Например, габариты могут быть 60 × 40 × 40 см или 60 × 50 × 30 см.
- В заказе не должно быть аэрозолей, оружия, скоропортящихся продуктов питания, ювелирных изделий.
- Не доставляются крупногабаритные товары
 - Срок хранения 15 дней
 - Примерный срок доставки 15 дней

**Цены кусаются, качество хромает, но что-то в них есть.** ¹

01.02.2022

★ ★ ★ ☆ ☆


⊖ ДОСТОИНСТВА:
•Круглосуточная доставка •Бесплатная доставка от 500 р. •Частые скидки

⊖ НЕДОСТАТКИ:
•Встречается просрочка •Товаров нет в наличии •Высокие цены
•Курьеры без масок

Я не привыкла заказывать товары онлайн, а тем более продукты. Надёжнее самой придти в магазин и своими глазами/руками выбрать (проверить свежесть, срок годности, состав/характеристики). Но, как все чаще замечаю, например, электронику не выкладывают на полки...

Репутация
+1919

Россия, Санкт-Петербург

**ОТВРАТИТЕЛЬНО**

29.11.2021

★ ☆ ☆ ☆ ☆


⊖ ДОСТОИНСТВА:
Плюсов нет

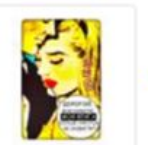

⊖ НЕДОСТАТКИ:
Вся служба один сплошной минус

Отвратительная работа доставки!!!! ОТВРАТИТЕЛЬНО НАСТОЛЬКО, что и одна звезда для них - это слишком много!!!! Товар должны были привезти МАКСИМУМ до 20.40. В итоге, в 21.30 сама написала в чат поддержки. И только через полчаса...

Репутация
+2

Россия, Санкт-Петербург

[Читать весь отзыв](#) Отзыв рекомендуют:  0  4

**Ни разу не подвели** ¹

21.03.2022

★ ★ ★ ★ ★



⊖ ДОСТОИНСТВА:
Скорость, вежливые курьеры

⊖ НЕДОСТАТКИ:
Их нет

Здравствуйте! Едва ли в наше время найдётся человек, который ни разу не воспользовался услугами службы доставки, тем более это стало актуально в условиях пандемии. Пользуюсь службой доставки озон экспресс уже достаточно давно. И в отличие...

Репутация
+5

Россия, Санкт-Петербург

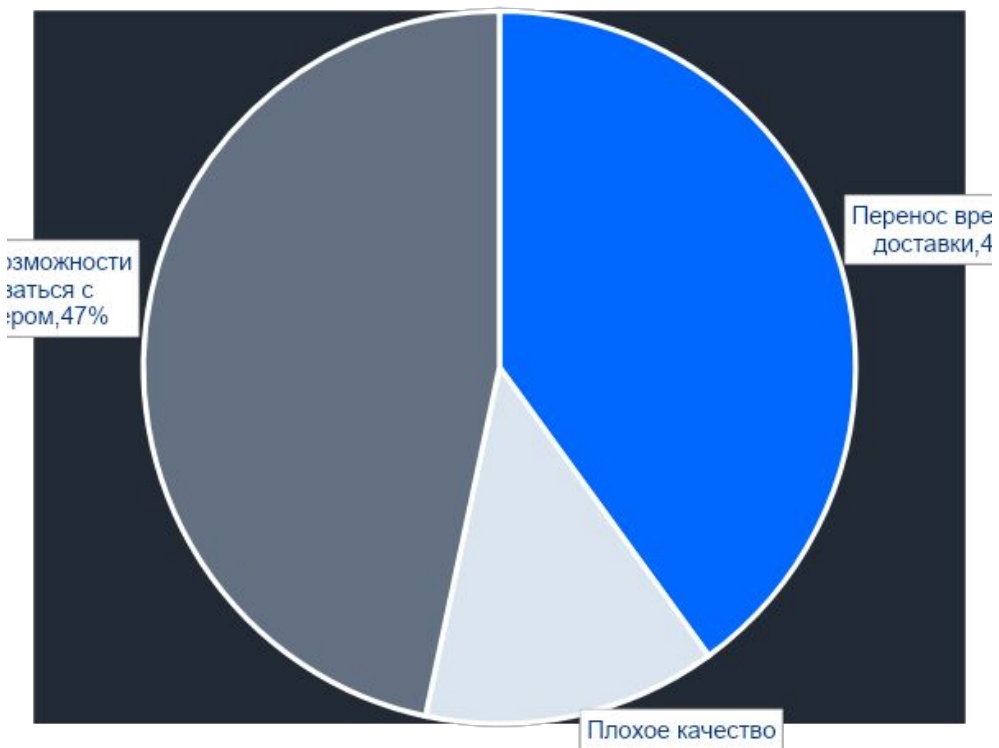
[Читать весь отзыв](#) Отзыв рекомендуют:  2  1

Быстрая доставка

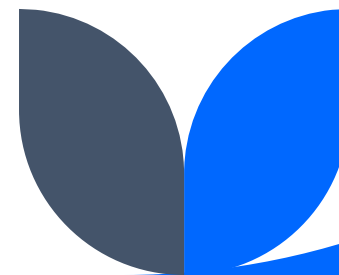
Ограничения быстрой доставки:

- Максимальные габариты товара в заказе: 120 см × 80 см × 75 см.
- Максимальный вес товара в заказе: 30 кг.
- Перевозке не подлежат опасные грузы

Вывод



Целью работы являлось анализ доставки озон и её качества. По итогу, в большинстве случаев, о доставке Озон отзываются положительно. Товары приходят быстро за 2-5 дней. Также покупатель может оставить отзыв и поставить оценку как товару, так и доставке после получение заказа в приложении Озон. На диаграмме можно увидеть основные недостатки доставки, такие как перенос доставки, невозможность дозвониться до курьера и плохое качество доставки.



Заключение

Я исследовала способы доставки Озон и их стоимость, а также проанализировала интернет отзывы покупателей озон на разные виды доставки и вывела основные минусы. Итог данной работы поможет выбрать вид доставки покупателю, оценить какая доставка является более выгодной и быстро. При работе над данным проектом я выяснила какие существуют доставки, помимо ПВЗ и курьерской доставки, и какие условия должны соблюдаться.

Спасибо