

Доставка в интернет-магазина.

Проблемы или конкурентное преимущество?

Дмитрий Лаппо,
Управляющий партнер интернет-магазин Petrovka.UA
Директор по развитию курьерской службы "Ваш интернет-магазин"

Днепропетровск, 12 августа 2009 г.

1995г. – 1998г. – частный предприниматель на радио рынке г. Днепропетровск

1996г. – 2001г.- “дистрибуция” пиратского мультимедиа ассортимента(игр и фильмы) на территории Украины

1998г. - 2007г. Директор компании “ CDPlus ”. Дистрибуция лицензионных мультимедиа продуктов на территории Украины

•2003г. – 2009г. Интернет торговля на территории Украины. Директор Интернет-магазинов “www.CDpro.com.ua”, “www.YeeS.cd”, www.Petrovka.UA”

2008г. - Учредитель курьерской службы ”Ваш Интернет-магазин”

Иллюзии: Интернет – все понятно, просто и легко

Мой опыт про иллюзии

Правило Парето не работает

Расходы ИМ = Витрина (продвижение и контент) + Система продажи + Система логистики

Расходы Логистики = Доставка + Хранение + Доставка

Розничный – Интернет-магазин реальных товаров – Интернет магазин цифровых товаров

Правило Парето – ??????????? – теория длинных хвостов

Поставка (закупка) – Хранение (склад) – Доставка

Склад. Обработка заказов. Комплектация заказов

Порисуем

Документы доставки

**Курьер: пешеход, водитель мопеда, водитель
автомобиля**

Услуга для клиента – основа для построения системы

Оплата работы курьеров

	доставка в течение 2-3- дней	доставка на следующий день	доставка день в день (интервалы)	экспресс-доставка (1-2 часа)
наличие товара на складе сегодня	не обязательно	не обязательно	желательно	да
наличие свободного курьера	не обязательно	не обязательно	желательно	да
подготовка диспетчера (местность)	слабая	слабая	средняя	очень высокая
подготовка диспетчера (кассовая дисциплина)	нет - у кассира	высокая	очень высокая	очень высокая
подготовка диспетчера (стрессоустойчивость)	средняя	средняя	высокая	очень высокая
“Расходы” на исходящие звонки одному клиенту	выше обычных	выше обычных	обычные	обычные
стоимость	Максимально низкая	низкая	средняя	высокая

Курьеры тоже люди

Контроль, контроль и еще раз контроль – работаем с наличкой

Кассовая дисциплина = бумага с подписью

Курьер ничего не решает – это ответственность диспетчера

И еще про оплату труда, диспетчеров и наличные отношения

	своя доставка	сторонняя доставка
собственник бизнес процесса => наличные	Вы=собственник	ОЙ - не Вы !
внимание к целям бизнеса	торговля(маркетинг) и доставка	торговля
бизнес процессы	постоянно менять под нужды маркетинга	быстро перестроить
ежедневные риски с персоналом	есть	риск при выборе партнера
работа в пиковые нагрузки	со сбоями	без проблем
Дебиторка	нет	есть
расходы	стабильно высокие	стабильно средние и ниже = f (объема)

Что же делать? Вернутся к своим целям.

Рекомендации	
собственник бизнес процесса => наличные	четкие и прозрачные договоренности
бизнес процессы	готовность партнера продолжить ваши бизнесы и встроиться в них
ежедневные риски с персоналом	ответственность партнера наступает с момента передачи ему товара
работа в пиковые нагрузки	Оговорите все Ваши возможные пиковые периоды
дебиторка	платная услуга,,,
расходы	скидке на объемах - стабильная загрузка партнера

И работать со сторонними службами доставки – мы же работаем...

Спасибо за внимание!

Дмитрий Лаппо, Petrovka.UA & КС"YeeS"

www.yees.com.ua

[днепр@yees.com.ua](mailto:dnepr@yees.com.ua)

+38(0562) 36-20-59

+38(067) 636-06-40