



**SLA-22 по доставке.**



# Старый SLA и Новые ориентиры

## Было

- Риск роста % невыполнения блокирует выдачу всего груза
- Перенос даты доставки снимает ответственность
- Цели отдельных операций не дают общего успеха быстрой доставки



## Будет

- Общий результат важнее отдельных операций
- Цели SLA соответствуют конечным интересам клиентов

# Структура обновленного SLA

- ✓ Срок на последней миле
- ✓ Реальное вручение груза/  
дельта выкупа
- ✓ Срок выполнения заявки
- ✓ Результат передачи на ПВЗ с  
маршрута ( запуск возможен  
чуть позже)



# Срок на последней миле

- Оценка срока в городе-получателе от приема на складе первого прихода в городе до ДД (вручен/не вручен)
- Разделение учета груза городских и областных макрзон
- Будет установлен предельный максимальный норматив среднего кол-ва дней срока на последней миле
- Варианты выгрузки в ВІ по критериям «офис», «город», «территория»

# Срок выполнения заявки (жизненный цикл заявки)

- Оценка срока от статуса «готова к назначению» до выполнения/закрытия заявки
- Разделение учета городских и областных макрзон
- Будет установлен предельный максимальный норматив среднего кол-ва дней срока жизненного цикла заявки
- Если заявка не назначена на курьера, но есть в маршрутном листе для назначения – идет начисление срока выполнения заявки

# Реальное вручение груза/дельта выкупа

- Понятие «выкуп» = наличие статуса ДД «вручен»

**% невыкупаемости** - доля заказов со статусом "не вручен" от общего числа заказов (режим доставки "до двери") источник - ВІ, куб «Своевременность доставки»

**% невыполнения доставок** - отношение невыполненных поездок по доставкам к общему количеству поездок по доставкам, источник - ВІ, куб «Причины невыполнения: проблемы»

**Дельта** показывает насколько % невыкупаемости больше % невыполнения доставок, т. е. это индикатор качества доставки до двери: поездка не просто выполнена, а вручен заказ.

- Показатель дельты между невыкупом и невыполнением может быть не более +2% (данное условие применялось в старом SLA)
- Показатель необходим, чтобы не допускать ситуаций, в к-рых короткий срок на ПМ и низкий % невыполнения обеспечен невыдачей части груза

# Реальное вручение груза/дельта выкупа

- Пример "плохой" дельты. У подразделений все поездки по доставкам выполнены, но количество заказов "до двери" с конечным статусом "не вручен" более +2%.

Код	Офис	Статус с SLA	Закрепленный филиал	Группа new	АПРЕЛЬ					Дельта %невыкуп.с клад- %невыполн.ен.д.
					% невыполнения	% невыполнения заявки	% невыполнения доставки	% невыполнения отправок	% невыкупаемости	
VRKH1	Верховажье	да	Москва	ЗАПАД	0,0%		0,0%		33,3%	33,3%
NIK4	Никольск	да	Москва	ЗАПАД	0,0%		0,0%		16,7%	16,7%
NEV1	Невель	да	Санкт-Петербург	ЗАПАД	0,0%	0,0%	0,0%		14,3%	14,3%
OPO3	Опочка	да	Санкт-Петербург	запад	3,4%	100,0%	0,0%		12,1%	12,1%
ALT5	Алтайское	да	Барнаул	СИБИРЬ-ВОСТОК	0,0%	0,0%	0,0%		10,5%	10,5%
ZAT1	ЗАТО Сибирский	да	Барнаул	СИБИРЬ-ВОСТОК	0,0%		0,0%		19,0%	19,0%
POS1	Поспелиха	да	Барнаул	СИБИРЬ-ВОСТОК	0,0%		0,0%		16,7%	16,7%

- Пример "хорошей" дельты, когда разница между % невыкупаемости и % невыполнения доставок не превышает +2%

Код	Офис	Статус с SLA	Закрепленный филиал	Группа new	АПРЕЛЬ					Дельта %невыкуп.с клад- %невыполн.ен.д.
					% невыполнения	% невыполнения заявки	% невыполнения доставки	% невыполнения отправок	% невыкупаемости	
DMD3	Домодедово	да	Москва	ЗАПАД	3,8%	3,6%	4,1%	0,0%	2,5%	-1,6%
IVN5	Иваново	да	Москва	ЗАПАД	3,6%	6,1%	3,0%		2,6%	-0,4%
KLG8	Калуга	да	Москва	ЗАПАД	2,6%	1,8%	3,0%	0,0%	2,6%	-0,4%
MTSHCH6	Мытищи	да	Москва	ЗАПАД	2,5%	1,8%	3,5%	0,0%	2,0%	-1,6%
PLK11	Подольск	да	Москва	ЗАПАД	3,2%	2,9%	4,1%	0,0%	2,8%	-1,3%
TUL8	Тула	да	Москва	ЗАПАД	3,7%	3,8%	4,1%		2,7%	-1,4%
KHME2	Химки	тест2	Москва	ЗАПАД	3,7%	3,6%	4,3%		3,1%	-1,2%
PTR5	Петрозаводск	да	Санкт-Петербург	ЗАПАД	4,4%	6,8%	4,2%		1,8%	-2,4%
SPB214	Санкт-Петербург (СЦ Приморский)	да	Санкт-Петербург	ЗАПАД	3,4%	4,4%	4,0%		3,1%	-0,9%

# Оценка конверсии передачи на ПВЗ с маршрута

- Расчет % вручения груза клиентам, переданного курьерами на ПВЗ с маршрута, от общего кол-ва переданных накладных на ПВЗ
- Контроль за процессом передачи груза, к-рый действительно востребован клиентами для получения на ПВЗ
- Будет установлен предельный минимальный норматив % выкупа/вручения груза, от переданного на ПВЗ



# План запуска нового SLA

1. Старый SLA завершен в мае
2. Переходный период июня-июля без финансовой оценки, со справочным расчетом новых показателей
3. Моделирование нового SLA, консультации с МППЛ и франчайзи
4. Стандартный выпуск приказа, ввод фин.оценки нового SLA с августа
5. Контроль корректности разметки городских/областных макрозон. В «городские» макрозоны должна входить вся территория, требующая ежедневного обслуживания



**Спасибо  
за внимание!**

Воронов Александр  
руководитель Службы внутригородской логистики

