

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Занимаясь управлением и развитием интернет-магазина, я столкнулся с вопросом организации доставки заказов и столкнулся с такой услугой как фулфилмент. За три года работы я попробовал двух разных операторов, а также работал напрямую с курьерскими службами, чтобы найти оптимальный вариант доставки заказов клиентам.

На сегодняшний день рынок служб доставки, а также услуг фулфилмента испытывает настоящий бум. Рынок онлайн торговли растет ежегодно, что привлекает все больше и больше новых игроков и на рынок логистических услуг, ориентированных на небольшие интернет-магазины. В качестве аналогии уместно вспомнить период золотой лихорадки в США, когда зарабатывали и богатели не те, кто искал золото, а те, кто продавал лопаты и джинсы.

В этой работе мы рассмотрим что же такое услуги фулфилмента и что предлагает рынок на текущий момент.

Понятие фулфилмента

Направление фулфилмент в Европе и США появилось же более 10 лет назад, но для России это относительно новое понятие, развивается около 5 лет.

Фулфилмент - (от английского «выполнение, исполнение») — комплекс операций с момента оформления заказа покупателем и до момента получения им покупки. Термин используется без перевода. Как бизнес-услуга, фулфилмент наиболее востребован интернет-магазинами и часто передается на аутсорс фулфилмент-центрам. «В фулфилмент-центр, который также оказывает услуги по хранению товара, передаются заказы из интернет-магазина, там они формируются, упаковываются и отправляются в службу доставки».

Особенностью фулфилмента является обработка заказов — здесь речь идет о маленьких розничных заказах и огромном ассортименте товаров. Таким образом, фулфилмент-операторы должны уметь обрабатывать очень большое число артикулов.

Операции фулфилмента

Фулфилмент включает в себя следующие операции:

- Прием товара на склад;
- Хранение товара на складе;
- Обработка заказа;
- Сборка товара для заказа;
- Упаковка заказа;
- Доставка заказа;
- Приём оплаты;
- Управление возвратами.

На схеме процессы выглядят следующим образом:



К дополнительным услугам можно отнести:

- Прием оплаты. Часто операторы выступают в качестве платежных агентов и средства, полученные при реализации, перечисляются на их расчетный счет. Это освобождает интернет-магазин от применения контрольно-кассовой техники - онлайн-касс;
- Взаимодействие с клиентами. После оплаты заказа на арену выходит служба поддержки оператора. Она общается с покупателями, решает спорные вопросы;
- Ответственное хранение грузов. Даже если доставкой занимаетесь самостоятельно, это не мешает использовать складские площади оператора в качестве перевалочного пункта;

- Страхование груза на весь период доставки. Полезная штука, позволяет оградиться от утери, кражи или порчи. Хорошие операторы отвечают даже за посылки, утерянные не по их вине.

Анализ рынка

В 2018 году рынок российского фулфилмента оценивался в 13 млрд рублей и 41 миллион посылок. Совокупный среднегодовой темп роста (CAGR) с 2016 года составил 36%. Задействованные складские площади у крупнейших операторов выросли в 1,6 раз, количество занятых сотрудников — более чем на треть.

Услуги фулфилмента предлагают более 70 компаний. Все компании, заметные в 2016 году, по-прежнему активны, появилось несколько новых игроков. Крупнейшие фулфилмент-операторы по состоянию на конец 2018 года — Arvato, Бета ПРО, Маршрут и СДТ. Суммарно они занимают более 80% рынка. Именно за счет них происходит основной рост. Важным фактором, сдерживающим рост, является недостаток подготовленных складских площадей.

Средняя стоимость отправления составляет 317 рублей (с учетом дополнительных услуг, но без учета доставки). Это немногим больше, чем в 2016 году. При этом цена хранения товаров несколько уменьшилась, а увеличение стоимости для клиентов связано с дополнительными услугами.

Число компаний, использующих фулфилмент, также растет — с 2016 года у крупных операторов стало на 52% больше клиентов. В интернет из оффлайна приходят бренды и крупные сети. Они заинтересованы не только в фулфилменте, но и в дополнительных услугах — всех, которые обеспечивают функционирование интернет-магазина. Второй существенный драйвер рынка — небольшие магазины и производители. В том числе — не имеющие опыта продаж в онлайн или вообще. Им также требуется больше, чем базовый набор услуг фулфилмента. Наиболее подходящим выходом для многих из них становятся предложения маркетплейсов и крупнейших магазинов. Основными конкурентами фулфилмент-оператора становятся не другие фулфилмент-операторы и не 3PL-компании, а именно магазины и маркетплейсы. Возрастает значимость дополнительных услуг. Это выгодно операторам. Основные услуги фулфилмента низкомаржинальны, и дополнительные сервисы — хорошая возможность развития бизнеса.

Цены на услуги фулфилмент-операторов.

Приведем таблицу с ценами на услуги от основных игроков рынка:

Компании	Приёмка			Возвраты		Хранение			Комплектация
	за короб	за палету	поштучно	за один товар	за один заказ	в ячейке	за м ³	за палетоместо	за заказ
Медиана (в рублях)	10,90	65,00	8,26	16,38	65,00	5,50	24,00	16,58	69,97
220 ВОЛЬТ	-46%	—	-57%	—	—	7%	—	-22%	-70%
БетаПРО	—	—	101%	10%	—	—	—	—	59%
Курьер Сервис Экспресс	—	—	-76%	10%	—	—	—	—	-29%
РусПост	—	—	-39%	—	—	-9%	—	21%	-7%
СДТ	22%	—	77%	66%	—	-36%	—	3%	-43%
СДЭК	8%	-9%	114%	—	-9%	—	23%	—	10%
Севертранс	—	—	-58%	—	—	49%	-46%	—	-73%
Arvato	150%	269%	73%	-10%	—	—	-26%	—	0%
B2CPL	117%	—	37%	—	72%	-33%	23%	—	35%
DPD	52%	—	-29%	-57%	—	-36%	48%	—	5%
E-Logistic	62%	—	36%	-73%	—	-33%	-29%	—	6%
ExpressRMS	—	—	41%	—	—	—	96%	—	30%
FreshLogic	-46%	—	-64%	-14%	—	—	-21%	—	-4%
Fulllog	—	—	8%	-76%	—	—	8%	—	-20%
IML	-36%	-77%	-52%	—	8%	45%	0%	—	7%
Itella	14%	—	21%	10%	—	61%	-20%	—	-33%
Marshroute	-36%	-46%	—	—	-8%	100%	-21%	—	70%
NPL	-8%	0%	—	—	—	—	-25%	—	-71%
Pony Express	-46%	-36%	—	—	—	136%	—	-3%	-47%
ProStore	-36%	-77%	-39%	—	8%	45%	0%	—	71%
Qnits	—	—	-29%	—	-36%	—	55%	—	20%
RetailSolutions	57%	82%	7%	-42%	—	—	—	-15%	-59%
Reworker	—	—	0%	—	—	—	146%	—	123%
RitmZ	—	—	7%	—	—	—	195%	—	161%
RosLogistics	18%	72%	-72%	—	—	-7%	—	-9%	-66%
Shiptor	-24%	172%	0%	44%	—	—	-2%	—	-13%
TrueDelivery	—	—	—	510%	—	—	—	201%	69%
V7	-35%	—	-21%	—	—	-14%	—	14%	—

Как видно из таблицы, разброс цен довольно большой, что говорит об отсутствии единых стандартов ценообразования на рынке.

Основные плюсы и минусы работы с фулфилмент-оператором

Плюсы:

- Полностью закрытый вопрос доставки и логистики для интернет-магазина.
- не нужен склад и работники;
- не нужны курьеры;
- если оператор выступает в роли платежного агента, можно не использовать онлайн-кассу.

К сожалению, есть и недостатки, Практика показывает, что услугами фулфилмента пользуются относительно мелкие магазины с небольшим оборотом. Для крупных предпринимателей такое сотрудничество может оказаться невыгодным, выгоднее создать собственную службу доставки.

Минусы:

- Стоимость услуг. Каждая операция тарифицируется по прайс-листу оператора. Выезд курьера, упаковка посылки, прием товара на склад и даже самовывоз.
- Подходит не всем интернет-магазинам. Есть серьезное ограничение - бизнес должен находиться в пределах географии присутствия оператора. Склады, как правило, есть в крупных городах, а курьерские службы работают в радиусе 200-300 километров от них.
- Отсрочка платежей. В случае, если средства принимает оператор, то средства на счет поступают с большой задержкой, как правило, неделя или даже две.
- Подключение к электронному документообороту. Подключение к ЭДО требует дополнительных затрат и времени, хотя и облегчает в дальнейшем ведение работы.
- Отсутствие полного контроля над процессами доставки и товаром. Товар может потеряться, доставку могут осуществить с опозданием и т.д. Все это отражается на репутации магазина, а не оператора.

Как выбрать фулфилмент для интернет-магазина

Существует множество критериев, на которые нужно обращать внимание при выборе оператора, вот основные:

- Скорость доставки. Это важный показатель, вероятно, даже важнее стоимости услуг, т.к. в условиях высокой конкуренции, скорость доставки для покупателя выходит на первый план.
- Цены. При прочих равных стоит выбирать оператора, предлагающего наименьшую цену;
- Набор основных услуг. Если оператор не предлагает услуги по обработке заказов, колл-центр, вложения в отправки и т.д., то, вероятно, стоит поискать другие варианты, т.к. рано или поздно, такие услуги могут понадобиться. Однако, если нужно только отправлять заказы и ничего кроме, то не стоит переплачивать за дополнительные услуги.
- Дополнительные услуги. Упаковка заказа, работа в роли платежного агента и так далее;
- География присутствия. Здесь играет роль не то, в скольких регионах он работает, а чтобы склады находились в непосредственной близости от бизнеса;
- Периодичность перечислений денежных средств на расчетный счет интернет-магазина.
- Время работы и репутация оператора на рынке. Если в интернете много негативных отзывов об операторе, от такого сотрудничества лучше отказаться.

Выводы

Подводя итог работы, нужно сказать, что услуга фулфилмент набирает обороты, что связано, безусловно, с ростом интернет-торговли. Услуга востребована среди мелкого и среднего бизнеса и позволяет сфокусироваться на привлечении трафика на сайт магазина, а не заниматься вопросами организации доставки и складской логистики.

Услуга развита в крупных городах, но постепенно приходит и в регионы, при этом ценообразование может существенно отличаться от компании к компании.