

Внедрение IT-систем в отдел доставки СберМаркет

весна 2024



Реальный кейс

СберМаркет – сервис доставки продуктов и товаров первой необходимости из более 150 торговых сетей России

Многие клиенты СберМаркета регулярно сталкиваются с проблемой

недоставленных заказов, что приводит к

- финансовым потерям
- утрате доверия
- негативному имиджу



Отзывы покупателей⁽¹⁾:

- «Постоянно не довозят часть заказа»
- «Переносили доставку три раза»
- «Либо сдвигают время так сильно, что уже некогда ждать или просто сами отменяют заказ»
- «Всегда задерживают доставку»
- «Лекарство не смогли привезти два дня»
- «Привозят в другой день и в другое время»

Предложения по решению проблемы

Решение	Описание	Плюсы	Минусы	Сроки	Ориентировочная стоимость ⁽²⁾
Внедрение системы GPS-отслеживания курьеров	Позволяет отслеживать движение курьеров в режиме реального времени	Повышение прозрачности контроля качества доставки	Расходы, обучение курьеров	6 месяцев	6-10 млн рублей
Внедрение системы предиктивной аналитики	Анализ данных для выявления факторов, увеличивающих риск доставки	Снижение количества недоставок, повышение эффективности	Сложность разработки, нужны специалисты	8-12 месяцев	10-15 млн рублей
Внедрение системы контроля качества сборки заказов	Внедрение видеокамер, сканеров штрих-кодов и других инструментов	Снижение ошибок, повышение качества, меньше возвратов	Расходы, обучение персонала	4-6 месяцев	3-5 млн рублей

Сравнение предложений по решению

Решение	Описание	Плюсы	Минусы	Сроки	Ориентировочная стоимость ⁽²⁾
Развитие системы самовывоза	Расширение сети пунктов самовывоза, скидки за самовывоз	Снижение проблем с доставкой, удобство, экономия	Расходы, сложность логистики самовывоза	3-6 месяцев	2-4 млн рублей
Разработка системы оценки курьеров	Оценка работы курьера после выполнения заказа	Повышение мотивации курьеров. Сбор информации о проблемных курьерах	Необоснованные оценки, сложность разработки	4-6 месяцев	2-3 млн рублей
Улучшение работы службы поддержки	Увеличение числа сотрудников, обучение, автоматизация, новые каналы связи	Снижение времени ожидания помощи с заказом, повышение качества	Обучение, разработка	2-3 месяца	1-2 млн рублей
Проведение регулярных опросов клиентов	Короткие опросы покупателей СберМаркета в приложении	Понимание потребностей, повышение лояльности	Необходимо внедрить, проанализировать, разработать меры	1 месяц	0,5-1 млн рублей

Коммерческое предложение по внедрению системы GPS-отслеживания курьеров

новая система позволит:

- **предоставлять информацию о местонахождении** курьера не только в момент доставки, но и на протяжении всего его маршрута
- использовать ИИ для **прогнозирования времени доставки** заказа с учетом дорожной ситуации, пробок и других факторов
- автоматически **анализировать маршруты курьеров**, выявляя неэффективные маршруты и предлагая более оптимальные варианты
- **автоматически анализировать данные о доставках**, выявляя проблемы и предлагая решения
- клиентам видеть **маршрут курьера на карте в приложении**, информацию о курьере (фото и рейтинг)

Коммерческое предложение

фазы внедрения

Фаза	Сроки	Описание	Артефакты
Анализ и проектирование	2 месяца	Определение требований к системе, выбор оборудования и поставщика, разработка архитектуры системы	техническое задание, полный анализ недостатков системы, прототипы новой системы, спецификация оборудования, план внедрения
Внедрение и тестирование	4 месяца	Установка оборудования на транспортные средства курьеров, настройка программного обеспечения, тестирование системы	инструкции по настройке, план тестирования, отчеты о тестировании, план запуска системы, план мониторинга системы в дальнейшем, план обучения
Обучение персонала	1 месяц	Обучение курьеров и сотрудников службы поддержки работе с системой	учебные материалы, презентации, видеоинструкции, тренинги
Запуск системы	1 месяц	Переход на использование системы GPS-отслеживания в штатном режиме	план запуска, план коммуникации сотрудников, план отдела поддержки, план мониторинга системы, отчет о запуске

Коммерческое предложение ресурсы и ориентировочный бюджет

Команда проекта:

- руководитель проекта
- бизнес-аналитик
- системный аналитик
- инженеры-разработчики
- инженеры по внедрению
- специалисты по тестированию
- тренеры
- специалисты службы поддержки

Внешние ресурсы:

- поставщик оборудования
- разработчик программного обеспечения

Прямые расходы:

Оборудование: 2-3 млн рублей

Программное обеспечение: 1-2 млн рублей

Внедрение и тестирование: 3-4 млн рублей

Обучение персонала: 0,5-1 млн рублей

Итого: 6,5-10 млн рублей

Косвенные расходы:

Аренда помещений: 0,1-0,2 млн рублей

Канцелярские товары: 0,02-0,05 млн рублей

Итого: 0,12-0,25 млн рублей

Ориентировочный бюджет внедрения:

6,62-10,25 млн рублей

Выводы о проделанной работе

Выявлены проблемы с доставкой СберМаркета:

задержки, неполная комплектация товаров, повреждения товаров

Причины:

- неоптимизированные маршруты
- ошибки на складе
- неточная система отслеживания

Предоставленные решения:

- внедрение системы GPS-отслеживания курьеров
- внедрение системы предиктивной аналитики
- внедрение системы контроля качества сборки заказов
- развитие системы самовывоза
- разработка системы оценки курьеров
- улучшение работы службы поддержки
- проведение регулярных опросов клиентов