

Задание 2 - Case Study. Опыт продавца

1. Нарисовать процесс регистрации и выхода продавца на Маркетплейс от момента регистрации до 1-ой продажи по схеме DBS и описать основные отличия от схемы FBO и FBS



Краткие пояснения к каждому этапу:

1. **Регистрация на площадке в качестве продавца.** На странице <https://seller.ozon.ru/> необходимо нажать "Войти", а затем "Зарегистрироваться". Далее нужно ввести номер телефона. Если у вас уже есть Ozon ID, нужно просто ввести

проверочный код. Если нет - ввести личные данные, дать согласие на обработку личных данных и ввести проверочный код. Далее следует заполнить данные о вашей компании (тип организации, ИНН и т.д.) и завершить регистрацию, указав наименование магазина, категории и количество товаров, опыт продаж и промокод при его наличии. Далее на вкладке "Информация о компании" нужно ввести реквизиты компании, загрузить документы и нажать "Отправить на проверку".

2. Подтверждение аккаунта, получение и принятие оферты. В течение суток аккаунт будет проверен и активирован, о чем продавцу придет уведомление на e-mail. После этого необходимо принять оферту. Оферта - это договор между продавцом и Ozon. В личном кабинете нужно нажать "Примите оферту", а затем "Открыть оферту". Изучите документ и затем нажмите "Принять оферту".
3. Загрузка товаров. Для начала необходимо ознакомиться с правилами площадки, а также перевозчиков, услугами которых вы планируете пользоваться. Есть товары, которые продавать запрещено, либо разрешено продавать только после проверки документов, либо только по определенным схемам. Загрузить товары можно несколькими способами: в личном кабинете, в онлайн-таблицах, через XLS - шаблон, шаблоны других площадок, плагин Synchrozon для 1С или API. Далее карточки товаров отправятся на модерацию и в случае успешного ее прохождения, появятся на вкладке "Готовы к продаже".
4. Создание RealFBS - склада (складов). Склад - это виртуальное пространство для ваших товаров. Можно создать один склад и добавить туда все карточки или создать несколько складов, чтобы управлять доставкой. Обязательно отдельные склады нужны для товаров с классом опасности и при времени сборки больше суток. Необходимо указать название склада, его адрес и телефон. Затем выбрать скорость доставки (Express или Standart), график работы, время сборки одного заказа, максимальное количество заказов (не обязательно), настроить способы возвратов и приоритет складов.
5. Выбор для каждого склада метода доставки. Метод доставки - это настройки того, как вы хотите возить заказы. Если вы выберете realFBS Standart, то нужно будет выбрать: службу доставки, способ передачи товара в доставку, географию и сроки доставки, время окончания сборки заказа и способ передачи заказа покупателю. Для realFBS Express (отгрузка курьеру в течение 15 минут и

доставка до покупателя от 15 до 120 минут): географию и сроки доставки.

6. Загрузка информации о наименованиях и количестве товаров на складах. Необходимо следить за остатками товаров на складах и регулярно их обновлять. Сделать это можно несколькими способами: вручную, через XLS - шаблон или API.
7. Получение заказа. Заказы можно посмотреть в личном кабинете в разделе "Заказы с моих складов" или в приложении Ozon Seller. Существует несколько способов быстро узнавать о заказах: с помощью Telegram - бота, следить за уведомлениями в личном кабинете или установить автообновление страницы в браузере.
8. Сборка заказа. Для метода доставки Express: необходимо собрать заказ в одно отправление (или несколько, если необходимо), упаковать, вручную поменять статус заказа, по желанию можно разместить на посылке маркировку. Для метода доставки Standart: упаковать, напечатать этикетки, обновить статус заказа (в некоторых случаях обновляется автоматически) и распечатать акты (для всех способов доставки, кроме самостоятельной).
9. Передача в доставку (самостоятельная доставка). Для метода Standart: передайте заказ в ту службу доставки или тот пункт приёма, которые вы указали в настройках метода доставки. Для метода Express: если вы выбрали доставку службами-партнерами Ozon, то система автоматически назначит курьера. Если сторонней службой или самостоятельно, у вас будет от 5 до 45 минут, чтобы найти курьера и передать ему посылку — в зависимости от того, какое время вы установите в настройках метода доставки.

Основные отличия схемы DBS от FBO и FBS

	FBO и FBS	DBS
Хранение товаров	На складах OZON для FBO и в любом месте для FBS	На складе продавца или в любом другом месте по его усмотрению
Служба доставки	Ozon Rocket	Любая служба доставки или самостоятельно

География доставки	Определяет OZON	Определяет продавец
Сборка заказа	Для FBO - собирает OZON, для FBS - самостоятельно в течение 24 часов	Самостоятельно - не более 60 мин для Express и не более 24 часов для Standart
Время доставки	Определяет OZON	Для Express - 3 часа, для Standart - определяем служба доставки
Тип товаров	Любые, разрешенные к продаже. Для FBO - кроме тех, которые не принимают склады и не возит логистика. Для FBS - кроме тех, которые не возит логистика	Любые, разрешенные к продаже, кроме тех, которые не возит выбранный перевозчик
Крупногабарит	FBO - до 80 кг, FBS- до 125 кг	До 5000 кг
Документооборот	Нужен для некоторых видов товаров при FBO	Не нужен
Расходы продавца	FBO - продавец платит за размещение товаров. FBS - продавец платит за обработку отправок. Продавцы обеих схем - комиссия, эквайринг, логистика, последняя миля, обработка возвратов, обратная логистика и др. доп. услуги.	Только комиссия, эквайринг и доп. услуги (необязательно)
Ограничения на товары		Только для данной схемы разрешено продавать: живые елки, живые цветы, баллоны с газом под давлением, неодимовые магниты, перекись водорода высокой концентрации, саженцы, пиротехника, пестициды и агрохимикаты

2. Описать основные сложности, которые могут возникнуть на каждом этапе с момента регистрации и первой продажи по схеме DBS

1. Регистрация:

- не приходит проверочный код;
- ошибки при заполнении реквизитов документов и данных компании;
- проблемы с поиском БИК банка, номером расчетного счета или других запрашиваемых данных.

2. Подтверждение аккаунта, получение и принятие оферты:

- не пришло письмо на e-mail;
- продавец не согласен с условиями оферты.

3. Загрузка товаров:

- технические сложности, в связи с которыми информацию о товаре добавить не получается;
- ошибки при заполнении карточек товаров вручную;
- отсутствие качественных фото товаров;
- не загружается XLS из-за обновления шаблона;
- порог входа для работы с API;
- неверно заполнен XLS или онлайн таблица (пропущены ячейки, перепутаны столбцы, пропущены листы);
- проблемы с установкой Synchronon.

4. Создание RealFBS - склада (складов):

- технические неполадки со стороны OZON;
- невозможность адекватно оценить срок сборки или максимальное количество заказов для настройки склада;
- неправильная установка приоритета складов;
- создание одного склада для всех видов товаров, включая товары с классом опасности или сроком сборки больше суток.

5. Выбор для каждого склада метода доставки:

- неадекватная оценка своих возможностей по срокам сборки заказов;
- непонимание, какую службу доставки лучше выбрать;
- неправильный выбор перевозчика из-за обилия информации о правилах и тарифах;
- сложности с расчетом более выгодного метода доставки.

6. Загрузка информации о наименованиях и количестве товаров на складах:

- технические сложности, в связи с которыми остатки не обновились, либо не удастся их загрузить;
- неверный подсчет фактического количества наименований, а следовательно, загрузка некорректных остатков;
- неправильно заполненный шаблон.

7. Получение заказа:

- не заметили заказ, следовательно, просрочили сборку и отправку;
- технические неполадки, в связи с которыми заказ не появился, хотя был создан покупателем.

8. Сборка заказа:

- из-за некорректных остатков заказанного товара фактически нет;
- во время сборки обнаружилось, что товар бракованный;
- проблемы с упаковкой: ее нет, недостаточно или повреждена;
- не удается распечатать маркировку;
- продавец не укладывается в сроки по иным причинам;
- продавец забыл поменять статус отправления (в ситуациях, когда это делается вручную).

9. Передача в доставку (самостоятельная доставка):

- проблемы с курьером: продавец или OZON не могут найти, курьер не приехал вовремя, приехал раньше и т.д.;
- отправление в службу доставки передает другой человек, но доверенность на него не оформлена;
- в случае отправки не тем методом, который указан в отправлении, заказ может быть отменен;
- забыли о манипуляционных наклейках, тогда хрупкий товар может быть поврежден;
- не забрали накладную у перевозчика;
- не успели передать заказ в доставку.

3. Разработать метрики, которые, на ваш взгляд, могут показать ключевые отличия в процессах между указанными выше схемами работы

1. В первую очередь я бы, конечно, оценивала сроки доставки заказов до покупателя, поскольку доставка своими силами или сторонними компаниями - это то, что отличает данную схему от остальных. В качестве метрики использовала бы процент отправок, доставленных вовремя.
2. Второй метрикой, частично имеющей отношение к пункту 1, я бы оценила средний срок доставки товаров.
3. Поскольку продавец собирает заказы своими силами, я бы оценила скорость сборки заказов. В качестве метрики использовала бы процент заказов, отгруженных вовремя.
4. Затем я бы оценила процент заказов, которые отменил продавец. Поскольку продавец сам контролирует наличие

товаров на складах, загружает остатки, проверяет товар на наличие брака и т.д.

5. Еще интересной метрикой может быть процент возвратов от общего числа заказов. Поскольку возвраты часто связаны с пересортом, браком, неправильным хранением товара на складе, т.е. тем, что при данной схеме работы полностью лежит на продавце.

4. Установить нормативные значения (KPI) по метрикам и обосновать релевантность и реалистичность этих KPI

1. Для процента отправок, доставленных вовремя, я бы установила значение в 90% для Express доставки и 95% для Standart. Не 100, потому что на скорость доставки могут влиять факторы, не зависящие от продавца (задержка транспортной компании, проблемы с курьером, погодные условия, человеческий фактор и т.д.) А разница в значениях связана с тем, что Express доставка удобна для покупателей, но трудозатратна для продавца и скорость доставки больше зависит от курьера, погоды, иногда самого покупателя и т.д.
2. Средний срок доставки товаров должен быть немного меньше максимально допустимого. То есть для Express доставки он мог бы составлять 2 ч 30 мин. По моим собственным наблюдениям, курьеры часто приезжают раньше. И если учесть, что есть и опоздавшие курьеры, но их сильно меньше, время должно стремиться к трем часам, но не доходить до этого значения. По срокам доставки для типа Standart оценить сложнее, зависит от кластеров покупателей и склада, в Москве обычно заказы привозят за пару дней, но, думаю, в регионы дольше. Поэтому средний срок я бы установила в 5 суток.
3. Процент заказов, отгруженных вовремя, должен составлять 95%. Оставим небольшой запас на человеческий фактор.
4. Процент отмен - не более 10% от общего числа отмен. Иногда может быть нерентабельно возить заказы до ПВЗ, если он далеко, а заказ один. Плюс человеческий фактор, непредвиденные обстоятельства и т.д.
5. Я бы считала здесь не по заказам целиком, а скорее по количеству товара. Какой процент отгруженных товаров вернулся. Поскольку часть возвращают не весь заказ целиком, а только некоторые позиции. Я считала опыт продавцов, 5% возвратов считается очень хорошим показателем, но учтем здесь то, что товар может быть поврежден, например, в процессе перевозки или покупатель

может просто передумать. Или курьер Express доставки может опоздать. В итоге установим значение этой метрики в 10%.