

## ЕСОМ-2015 и eDays — ВСЕ ОБ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕ

**О.О. ГРОВОВА,**

руководитель проекта НИО ФГУП НИИПС

В конце мая — начале июня в Москве прошли два крупных мероприятия, касающиеся электронной торговли, — выставка ЕСОМ Ехро 2015 и Международная конференция «eDays», организованная в партнерстве с East-West Digital News компанией Buzzfactory и Франко-российской торгово-промышленной палатой (ССИФР), представляющей интересы около 400 французских, российских и международных компаний на российском рынке с 1997 г.

Выставка ЕСОМ Ехро 2015 прошла в КВЦ «Сокольники» уже в четвертый раз. На ней экспонировались более 170 российских и зарубежных компаний, предоставляющих новейшие технологии для повышения эффективности электронной коммерции. Сектор услуг логистики и доставки был представлен 50 компаниями (в прошлом году было 35). Это мероприятие стало самым массовым событием российской электронной торговли, выставку посетили более 4,5 тыс. профессионалов рынка. Два дня на ЕСОМ Ехро проходила конференция, где выступали представители компаний и аналитики по проблемам и вопросам развития рынка.

### **Обратная логистика становится популярной**

**Руслан Дигоев**, заместитель директора по продажам Hermes-DPD, в своем выступлении на конференции рассказал, как можно зарабатывать на возвратных товарах. Компания Hermes-DPD действует в рамках альянса международных логистиче-

ских операторов: Hermes Europe и DPD. Первый транслирует в России опыт по оказанию услуг доставки заказов дистанционной торговли, а второй обеспечивает экспресс-доставку отправок в ПВЗ.

В период кризиса растет конкуренция, и компании разрабатывают дополнительные сервисы для клиентов, так как в гонке за покупателем выживает сильнейший. Для потребителей важна прозрачность логистических процессов, удобство получения заказов и качество обслуживания. Региональные клиенты менее чувствительны к срокам доставки, что позволяет гибко настраивать процесс отгрузки с максимальной операционной эффективностью.

Лояльный покупатель приносит больше прибыли, чем новый, поэтому обеспечение лояльности избавит компанию от необходимости подключения излишних сервисов. Лояльность напрямую зависит от политики возврата товара: 2/3 покупателей называют удобство, прозрачность процесса возврата в интернет-магазине ключевым фактором при выборе места покупки. В европейских странах услуга возврата заказов от конечных потребителей составляет 70 % объема доставок Hermes Europe. При этом 50 % покупателей Европы рассматривают возможность возврата прежде, чем совершить покупку. По данным Hermes Europe, средний показатель возвратов за 3 мес. составил в Великобритании — 44 %, в Германии — 51 %, во Франции — 32 %. В России же был возвращен всего 21 % заказов в основном из-за отсутствия удобного сервиса по возврату.

Hermes-DPD предлагает своим клиентам дополнительную услугу — экспресс-возврат: прием к возврату заказов интернет-магазинов от конечных покупателей. Прием товара осуществляется в ПВЗ без очереди независимо от логистического оператора (курьерская служба или почта). Предлагается помощь в оформлении документов, бесплатный сейф-пакет и отслеживание статуса возврата на сайте компании.

При приеме возвратного товара компания дистанционной торговли или интернет-магазин сразу же оповещаются о возврате. Товар доставляется на склад, указанный компанией. Предлагается возможность выбора: кто будет оплачивать возврат — покупатель или интернет-магазин. Экспресс-возврат для бизнеса обеспечит высокую оборачиваемость товаров, эффективность рекламных вложений и лояльность потребителей.

В России Hermes-DPD сегодня осуществляет доставку заказов в более чем 400 ПВЗ в 120 городах страны. Сроки доставки зависят от расстояния: от 1 — 2 рабочих дней (исключая день забора заказа со склада) в Центральном регионе до 9 — 26 дней в Дальневосточном. Клиентами Hermes-DPD являются немецкие компании дистанционной торговли, а также Le Monti, La Redoute, Юлмарт и ряд других крупных интернет-магазинов.

**Мария Зайцева**, директор по развитию сервисов B2C в России компании SPSR Express, также отметила необходимость развивать в кризис обратную логистику. SPSR тоже предлагает услугу возврата заказа от конечного получателя в ин-