

# СФЛОГИСТИКА

Открыл ли границы Таможенный союз **10** |  
Кому нужны региональные авиаперевозки **10** |  
Как вступление России в ВТО влияет на развитие рынка  
транспортных и складских услуг **11** |



## По накатанным рельсам

### грузоперевозки

По данным Росстата, грузооборот в России в 2012 году составил 4,99 трлн т·км, что на 1,7% выше показателя 2011 года. Темпы роста, отмечают эксперты, замедляются: в 2011 году грузооборот вырос на 3,4% к уровню 2010 года. Еще одна важная тенденция: в сфере автомобильных перевозок рост проходит гораздо активнее, чем в сфере железнодорожных. При этом железнодорожные перевозки по-прежнему сохраняют за собой статус лидирующего сегмента. В 2012 году грузооборот по ним составил 2,2 трлн т·км, а в сфере автоперевозок — 247,9 млрд т·км. Заметного перераспределения ролей на рынке в ближайшие годы, как считают эксперты, не предвидится.

В регионах Сибири тенденции схожи с общероссийскими. Так, в Алтайском крае общий грузооборот остался практически на уровне 2011 года — 60 млрд т·км, снизившись на символические 0,1%. На такую же величину снизился грузооборот железнодорожных перевозок. Он составил 57,9 млрд т·км. А вот грузо-

оборот перевозок автотранспортом вырос на 2,3% к уровню 2011 года и составил 1,9 млрд т·км. Общий объем грузоперевозок составил 47,5 млн т, что на 0,3% выше показателя 2011 года. Железнодорожным транспортом в 2012 году перевезено 9,6 млн т, что на 2,7% ниже показателя 2011 года, автотранспортом доставлено



Низкую пропускную способность транспортной инфраструктуры как сдерживающий фактор развития рынка отмечают и участники рынка, и эксперты. ФОТО ЕВГЕНИЯ КУРСОВА

36,4 млн т грузов, что на 1,3% выше аналогичного показателя 2011 года.

Возрос грузооборот и в Новосибирской области. В 2012

году он составил 103,5 млрд т·км, что на 2,9% выше аналогичного показателя 2011 года. В Томской области этот показатель в 2012 году составил 5,2

млрд т·км (+ 17,9% к уровню 2011 года). При этом грузооборот автотранспорта составил 2,9 млрд т·км, что на 15,3% ниже показателя 2011 года,

грузооборот железнодорожного транспорта — 1,2 млрд т·км (+ 14,7% к уровню 2011 года).

(Окончание на стр. 12)

## Беспокойное хозяйство

### конкуренция

В условиях текущей стагнации розницы рыночных возможностей для востребованности новых складов в Новосибирской агломерации практически нет. Именно поэтому, считают эксперты, инвестиционная привлекательность этого сегмента рынка недвижимости сегодня крайне низка. Развитию складской логистики, считают они, будет способствовать создание на территории столицы СФО распределительных центров крупных федеральных и иностранных компаний.

### Классовая дискриминация

Несмотря на снижение спроса на рынке складской недвижимости, новосибирская логистическая инфраструктура, по оценкам экспертов, самая развитая в Западно-Сибирском регионе. Это во многом обусловлено географическим положением столицы СФО и постоянно растущим грузопотоком. И все же складская логистика сейчас, как считают эксперты, в стагнации. Происходящее в этом сегменте рынка недвижимости в последнее время носит противоречивый характер. С одной стороны, спрос на складские площади значительно вырос за несколько последних лет и достиг двузначных показателей, с другой — на рынке существует избыток склад-

ских площадей, что тормозит его развитие в целом.

Так, по-прежнему стабилен спрос на складские помещения низких классов С.Д. «Эти классы никогда не умрут, всегда будут товары, которые не нуждаются в высокотехнологичных условиях хранения», — рассказывает Елена Ермолаева, директор компании RLD Analytics. — Поэтому такая категория недвижимости будет востребована всегда. Но предложение в этом классе останется примерно на прежнем уровне или будет медленно расти по причине обветшания существующих складских объектов». Особенность в том, отмечает собеседник, что новые складские помещения этих классов не строятся, поскольку в этом нет необходимости. Все уже реализованные и реализуемые проекты складской логистики относятся к более высоким классам А и В.

Изда за этого, по словам Сергея Дьячкова, управляющего партнера DSO Consulting, вот уже несколько лет на рынке царит переизбыток складской недвижимости классов А и В. Услуги складских помещений класса А и (или) В в Новосибирске сегодня предоставляют «Сибирский грузовой терминал», «Машкомплент», ООО «Автосиджи Групп», СПП «ItellaNLC-Новосибирск», «ЛТ Терминал „Новосибирск“», «Логпарк Обь», «ЕвроСит-Терминал-Новосибирск» и др.

(Окончание на стр. 12)

## Доставка — связующее звено между интернет-магазином и покупателем

В России рынок дистанционной торговли продолжает развиваться быстрыми темпами. На сегодняшний день существует три основных сегмента дистанционной торговли: интернет-магазины, торговля по каталогам (mail order) и телемагазины (DRTV). В последние годы стремительное развитие получил рынок интернет-торговли, все больше покупателей предпочитают приобретать товар не в обычном магазине, а в Интернете, потому что это удобно. В интернет-магазине можно совершить покупку не выходя из дома: найти нужный товар, выбрать из множества представленных, сделать заказ, оплатить и получить товар из рук курьера.

### Развитие интернет-торговли в России зависит от следующих факторов:

- проникновение широкополосного доступа к сети Интернет во все регионы;
- развитие электронных платежных систем. Сегодня в России уже достаточно развита возможность оплаты товаров и услуг онлайн, существует два десятка различных систем электронных платежей, но, несмотря на это, потребители предпочитают оплачивать товары наличными курьеру при доставке (в отличие от стран Европы и США, где это явление редкое);
- развитие транспортной инфраструктуры. Многие магазины отмечают, что практически нереально обеспечить доставку в течение суток. В России нет полноценной федеральной службы доставки товаров. Многие курьерские службы, работающие с интернет-магазинами, осуществляют доставку только в пределах города и не занимаются доставкой по России. Именно по этой причине большая часть продаж в Сети осуществляется в двух городах — Москве и Санкт-Петербурге.

Чтобы создать интернет-магазин, который будет успешно функционировать в российских условиях, важно учесть множество факторов. Обозначим важнейшие из них:

- хороший, удобный пользовательский сайт: четко структурированные каталоги товаров, условия доставки, способы оплаты, условия возврата товаров, возможность размещать отзывы, сравнивать разные товары и т. д. — это залог успешной торговли, так как более половины потенциальных покупателей уходит с сайта, не сделав заказ, именно из-за его неудобства;
- налаженные контакты с поставщиками продукции — очень важно, чтобы товар, который пользователь положил в корзину, был в наличии либо на складе, либо у поставщика;
- доставка — покупатель хочет получить свой товар быстро и за разумные деньги, поэтому необходимо соблюсти равновесие между скоростью, стоимостью и качеством доставки. Негативный опыт онлайн-покупок у многих пользователей связан именно с проблемами при доставке;
- обратная связь и дополнительные сервисы для покупателей: постпродажное обслуживание, возможность возврата/обмена товара, возможность примерки заказанного товара, проверки качества при доставке, различные варианты оплаты.

### Остановимся подробнее на доставке товаров покупателям.

Одной из основных проблем, с которой сталкивается каждый интернет-магазин, является проблема «последней мили» — своевременность доставки и впечатление, которое произведет курьер на клиента.

Широкая география страны и труднодоступность некоторых регионов, плохое развитие транспортной инфраструктуры создают определенные трудности доставки для интернет-магазинов, и организовать собственную курьерскую службу в таких условиях довольно сложно.

Логистикой должны заниматься профессионалы, имеющие наработанный годами опыт, который поможет избежать типичных ошибок при построении системы логистики и доставки. Интернет-магазины могут использовать в своей деятельности обширные ресурсы, которыми обладают логистические компании. Задача магазина только получить заказ от клиента и адрес доставки, остальное — работа курьерской службы.

Тенденции развития мировых рынков показывают, что успешные компании со временем все больше узкоспециализируются и используют опыт профессионалов. Поэтому один из важных вопросов, который предстоит решить интернет-магазину, — выбор надежных партнеров, знающих рынок и особенности доставки товаров.

При выборе партнеров нужно обращать внимание на следующие критерии:

1. КЛЮЧЕВЫЕ КРИТЕРИИ:
  1. Возраст компании — сколько лет компания работает на рынке.
  2. Развитая собственная филиальная сеть. Возможность доставки по РФ (а не только по городу).
  3. Опыт работы с интернет-магазинами, знание особенностей рынка онлайн-торговли. Схема взаимодействия интернет-магазина и службы доставки должна быть хорошо отлажена: получение заказа, передача товара, складская обработка, доставка товара, возврат товара, перечисление наложенного платежа. Важно исключить возможность сбоя и просрочек при доставке товара покупателю и взаиморасчетах магазина со службой доставки.

4. Выполнение заявленных сроков доставки (особенно при доставке по стране).
5. Ответственность за принятый товар (100%).
6. Возможность приема оплаты за товар наличными, банковскими картами.

II. ОПЦИОННЫЕ КРИТЕРИИ. Современные курьерские службы учитывают растущие потребности рынка и предоставляют своим партнерам дополнительные сервисы:

1. Услуги call-центра: прозвон получателей, уточнение удобного времени доставки, консультация покупателей.
2. Возможность доставки на следующий день или в день заказа.
3. Возможность доставки в выходные и праздничные дни, в нерабочее время.
4. Возможность предоставления складских услуг.
5. Возможность примерки, проверки качества товара при доставке.
6. Возможность как курьерской доставки, так и выдачи товаров в ПВЗ (самовывоз).
7. Возможность возврата невостребованного товара.
8. Возможность отслеживания товара на всем пути его следования.
9. Онлайн-сервисы на сайте курьерской службы. Есть ли на сайте компании калькулятор для расчета стоимости доставки; личный кабинет, позволяющий добавлять заказы, вести учет заказов, отслеживать текущие состояния отправлений и вести контроль взаиморасчетов.
10. Автоматизация бизнес-процессов. Курьерская служба должна предоставлять возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет интернет-магазину добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождение груза в своей собственной программе, без дополнительных звонков в службу доставки.
11. Различные способы коммуникации с конечным потребителем: уведомление по e-mail, SMS, прозвон операторами call-центра.

Учитывая вышесказанное, мы приходим к выводу, что доставка — один из важнейших и сложнейших процессов, которые напрямую влияют на деятельность интернет-магазина. И во многом от того, как будет осуществлена доставка, зависит образ работы данного магазина в сознании потребителя.



www.cdek.ru и телефон 8-800-200-16-16 (звонок по России бесплатный)

## КВИНТЕТ УСЛУГ для юридических лиц



### ЭКСПРЕСС-ОФИС

- Управление расчетным счетом юридического лица 24 часа в сутки 7 дней в неделю
- Круглосуточное обслуживание счета в любом банке
- Снижение затрат на инкассацию
- Использование нескольких карт с индивидуальными лимитами и доступами

### ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- На ваш выбор 2 высокотехнологические системы: интернет-банк, ibank2
- Бесплатное подключение к СМС-информированию
- Управление расчетным и любыми другими счетами в режиме реального времени

### ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ для юридических лиц

- Эксклюзивные условия обслуживания организаций, руководителей и сотрудников предприятий
- Персональный менеджер
- Участие в специальных акциях
- Доступ в Личный кабинет на сайте банка

### РАСЧЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Возможность обслуживаться в любом офисе банка в Новосибирске, каждом районном центре Новосибирской области, Оби, Бердске, Кемерове, Новокузнецке, Барнауле, Томске, Красноярске
- Платежные поручения проводятся до 20.30 текущего дня
- Банк включен в систему валовых расчетов в режиме реального времени (БЭСП)
- Экспресс-овердрафт

### СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ для участников ВЭД

- Центр консультирования по валютным операциям
- Уникальные программы конвертации валюты, позволяющие существенно снизить стоимость иностранной валюты
- Прямые корреспондентские счета в крупнейших банках США, Германии, Австрии, Китая
- Эксклюзивные условия расчетов в валюте Китайский юань

Реклама Банка «Левобережный» (ОАО). Лицензия Банка России №1343

Единый номер в Новосибирске  
г. Кемерово: (383) 3-600-900  
г. Кемерово: (3842) 31-45-91  
ул. Ногрская, 16 (3842) 36-48-27  
пр. Октябрьский, 3г (3842) 72-17-82  
г. Новокузнецк: ул. Кирова, 103 (3843) 76-43-80  
г. Барнаул: пр. Ленина, 29 (3852) 22-90-70  
г. Томск: Совпартский пер., 13 (3822) 51-28-62



www.nskbl.ru