



## КУРЬЕРИКА

Запуск собственной доставки: с нуля до эффективной работы. Нюансы, стратегии, вызовы.

# О чем это выступление



Современные вызовы в доставке



Из чего состоит бизнес-процесс доставки



Роль автоматизации в эффективности доставки



Нюансы персонала и мотивация



Гибкость и адаптация при форс-мажорах



Советы, основанные на тысячах выполненных доставок

## Инструменты для управления доставкой, встроенные в 1С

### Для управления доставкой:

- Интерактивная карта с курьерами
- Маршрутизация
- Робот-логист
- Аналитика по доставкам

### Для персонала:

- Калькулятор выплат исполнителям
- Расчет компенсации ГСМ
- Мобильное приложение для курьера

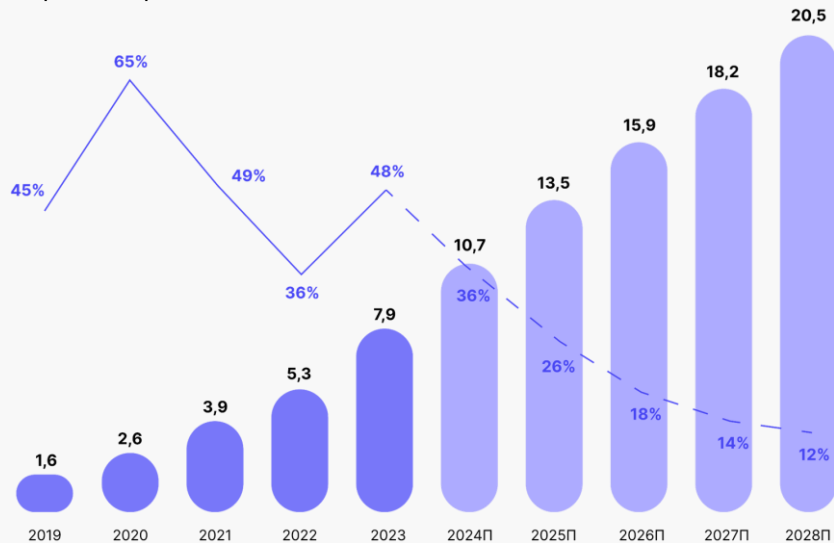
# Современные вызовы доставки

С чем сталкиваются компании в онлайн-продажах

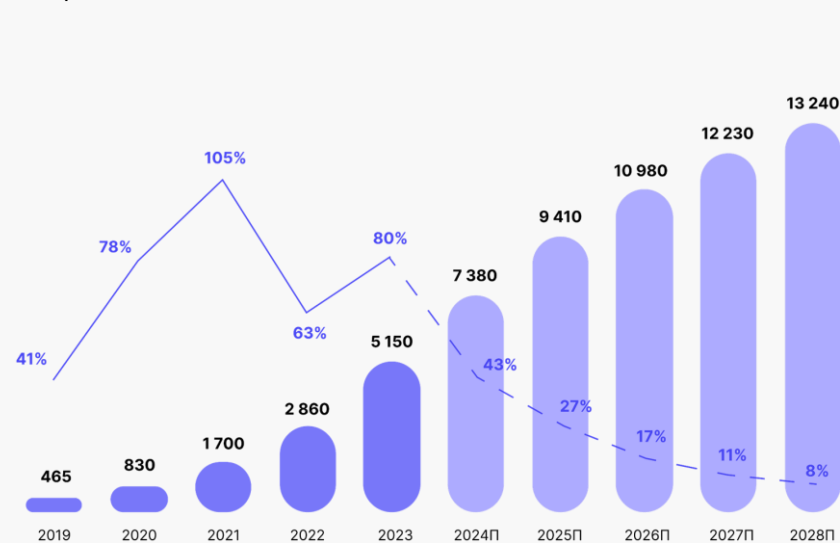
# Современные вызовы в сфере доставки

Динамика продаж и заказов в e-com.  
Прогноз 2024–2028

Динамика объема продаж, трлн



Динамика объема заказов, млрд



# Современные вызовы в сфере доставки

Тренды 2024–2028

01.

Регионы активно растут в доставке

02.

Потребителю ОКЕЙ заплатить за доставку

03.

Курьеры- носители рекламы бренда

04.

Исчезает разделение на онлайн и офлайн-покупателей, новая реальность — OMNI

05.

Растут требования потребителей к качеству доставки (вежливость курьеров, точность по времени, luxury доставка - ultima)



# Бизнес-процесс доставки

Почему он такой сложный при  
масштабировании

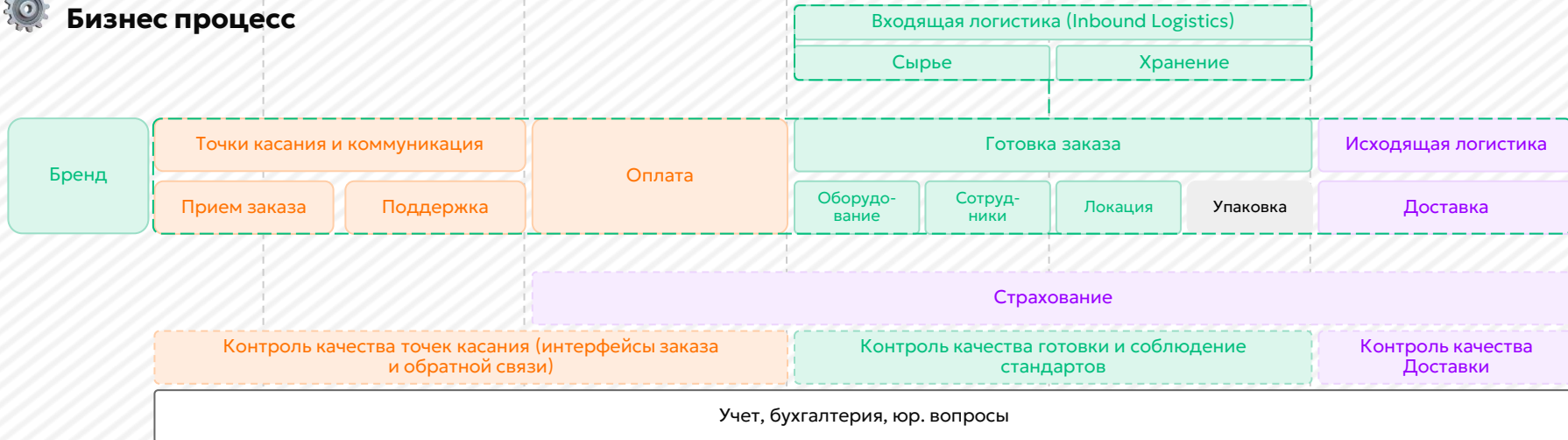
# Бизнес-процесс доставки



## Клиент



## Бизнес процесс



# Как сейчас решают задачу доставки клиента в 1С

01

Собственная разработка логистического решения

02

Мессенджеры



заказ №56677800.  
ВАЖНО: сумма заказ 2 300  
рублей наличными, сдача  
с 2 500 рублей.

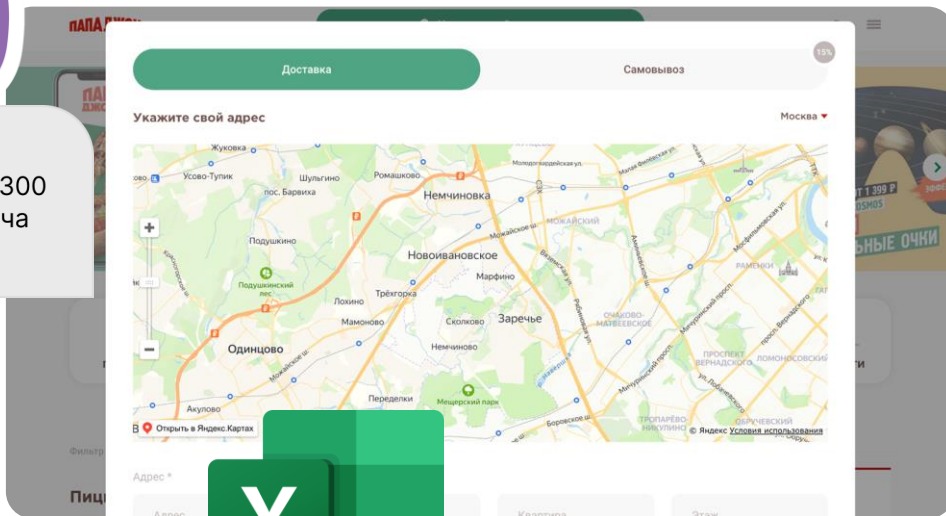
Армен, поступил заказ №56677800.  
Цыплёнок Грин — 30 см, 2 шт  
Сливочная с креветками — 30 см, 1 шт

заказ №56677800.  
Не звоните в дверь! Спит  
ребенок



03

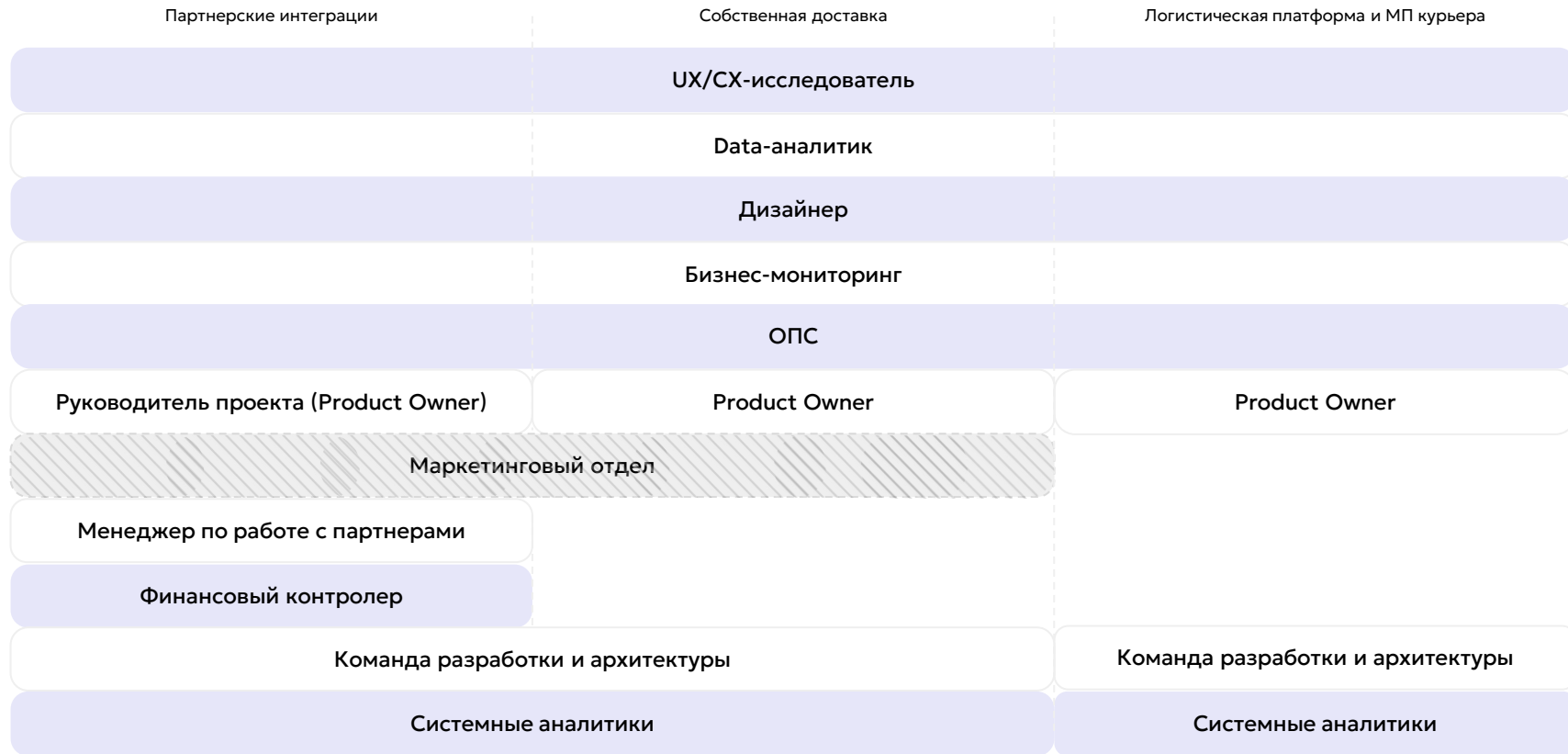
Телефон



04

Excel-таблицы

# Команда доставки при разработке собственного решения



# Роль автоматизации

Как повысить эффективность и снизить  
издержки

# Автоматизация логистики

главное

Оптимизация логистики — один из ключевых факторов, влияющих на качество клиентского опыта



## Основные вызовы

- Увеличение ожиданий клиентов
- Высокая конкуренция в доставке
- Давление на сокращение сроков и издержек



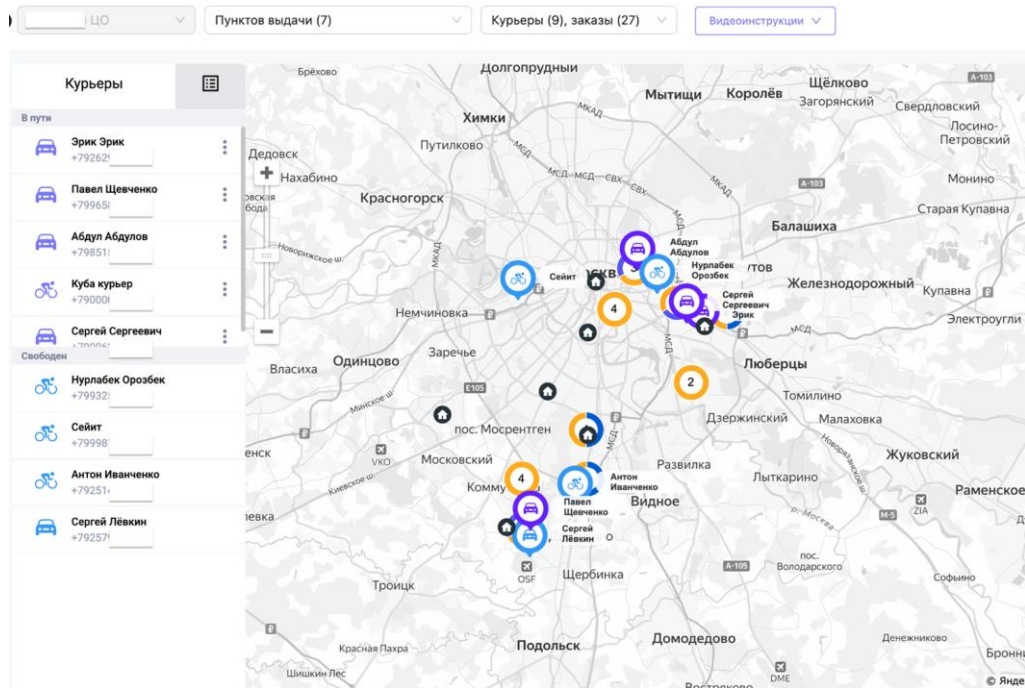
## Влияние на бизнес

- Замедление процессов ведёт к потерям заказов
- Повышение издержек снижает маржинальность.
- Ухудшение клиентского опыта влияет на лояльность



сложность координации

Всего 9 курьеров везут 27 заказов



# Роль автоматизации



## Сокращение времени выполнения

- Автоматизация рутинных задач
- Быстрое распределение заказов и маршрутизация



## Снижение ошибок

- Минимизация человеческого фактора
- Обработка данных в реальном времени

### Настройки доставки ✓

Тип курьера: "Пеший"		Максимальный радиус назначения (м)	3000
Средняя скорость (км/ч)	5	<input type="checkbox"/> Радиус без ограничений	
Тип курьера: "Велосипедист"		Максимальный радиус назначения (м)	3500
Средняя скорость (км/ч)	18	<input type="checkbox"/> Радиус без ограничений	
Тип курьера: "Мото"		Максимальный радиус назначения (м)	0
Средняя скорость (км/ч)	30	<input checked="" type="checkbox"/> Радиус без ограничений	
Тип курьера: "Авто"		Максимальный радиус назначения (м)	0
Средняя скорость (Авто) км/ч	20	<input checked="" type="checkbox"/> Радиус без ограничений	
Получение заказа		Время на передачу заказа клиенту (мин)	5
Время на получение заказа (мин)	5	Допустимое время опоздания (мин)	0
Время приготовления заказа (мин)	15		

### Настройки внешних доставок ✓

#### Режим автоназначения

Выключен

#### Настройка распределения заказов

Радиус объединения доставок (м)

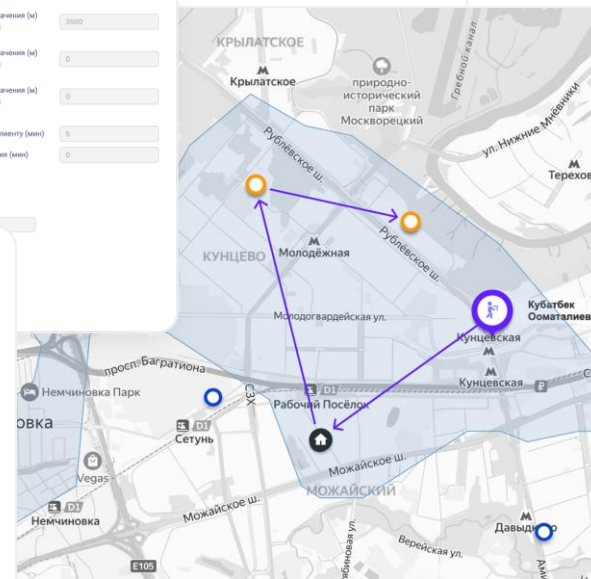
Максимальное количество заказов в руки

Максимальное количество заказов в руки в пиковое время

#### Настройки передачи заказа во внешнюю службу доставки

Время подачи внешнего курьера (мин)

Курьер внешней доставки



# Практические результаты: снижение опозданий устранение неэффективности исполнителей

пример  
использования

Статус	Таймер	ID	№ внешний	Курьер	Пункт выдачи	Куда	Создан	Доставлен
НОВЫЙ	00:45:20	18400492	48550		Москва_11 Нов Москва и Московская обл., Москва, ул 1-...	Москва, ул. Нижегородская, д. кв. 307	04/04/2025, 14:01:11	-
ВЫПОЛНЕН	00:44:57	18399071	48546	Эрик Эрик +792	Москва_11 Нов Москва и Московская обл., Москва, ул 1-...	г. Москва, ул. Снайперская, д. домофон 215к5603	04/04/2025, 13:37:37	04/04/2025, 14:15:02
НАЗНАЧЕН готов	00:25:19	18398753	48545	Эрик Эрик +792	Москва_11 Нов Москва и Московская обл., Москва, ул 1-...	г. Москва, ул. Саратовская, д. 31, подъезд	04/04/2025, 13:32:01	-
ДОСТАВКА	00:50:20	18398636	48544	Сергей Сергеевич +790	Москва_11 Нов Москва и Московская обл., Москва, ул 1-...	Москва, ул. Люблинская, д. 109 стр. 86	04/04/2025, 13:30:02	-
НОВЫЙ	02:10:20	18398075	48543		Москва_11 Нов Москва и Московская обл., Москва, ул 1-...	Москва, пр-кт. Свободный, д. 9 стр. 3, 5	04/04/2025, 13:19:28	-



## Сценарий 1 “Срочное переназначение заказа”

- Логист видит в таблице заказ с красным таймером (опоздание)
- Кликает на заказ → курьер стоит в пробке
- В карточке выбирает "Заменить курьера". Система предлагает свободных курьеров
- Логист выбирает альтернативного курьера на самокате



## Сценарий 2 Анализ работы курьера

- Логист фильтрует заказы по конкретному курьеру
- Замечает систематические задержки между статусами
- Проводит разбор с курьером

# Персонал и мотивация

Важность подготовки команды доставки  
для улучшения взаимодействия с клиентами

## Проблемы

✓ Поиск и обучение персонала (особенности доставки заказов, регламенты по времени, общению с клиентом, работа с сервисами автоматизации доставки, безопасность)

✓ Система мотивации для курьеров (за время, заказы, километры, бонусы за позитивные отзывы)

✓ Прогноз штатки курьеров



## Необходимые навыки в команде

01.

Коммуникативные навыки для взаимодействия с клиентами

02.

Знание технологий и программного обеспечения

03.

Управление временем и стрессом

## Результаты

Влияние на клиентский сервис

- Быстрая и точная обработка запросов
- Повышение удовлетворенности клиентов благодаря более профессиональному обслуживанию

# Штат, аутстаффинг или внешние курьерские сервисы?

## Найм курьеров в штат

## Аутстаффинг

## Внешние курьерские сервисы

### плюсы

- Более сильный контроль над качеством доставки
- Обучение и развитие своих курьеров
- Дополнительный маркетинг за счёт униформы

- Не нужны дополнительные ресурсы по поиску курьеров
- Минимизация рисков относительно оформления персонала
- Возможность более гибкого графика

- Возможность оперативного открытия собственной доставки
- Хорошая возможность удаленного отслеживания курьеров
- Можно организовать доставку даже при низкой плотности заказов

### минусы

- Необходимы дополнительные ресурсы по поиску курьеров
- Затратно содержать штат курьеров при низкой плотности доставок
- Риски при оформлении граждан СНГ

- Комиссия
- Большая цена при низкой плотности доставок

- Меньший контроль над процессом доставки
- Могут быть трудности с поиском курьеров
- Высокая цена за поездку

# Мотивация курьеров

пример реализации

**Калькулятор выплат** Видеоинструкция Выгрузить отчет

ЦО Пункт выдачи (1) 23.03.2025 - 03.04.2025 Аня Татаринова

**Настройки интервалов**

Интервал (м) авто 0 5000 300.00

Интервал (м) авто 5000 10000 500.00

Курьер	Пункт выдачи	Тип курьера	Тариф	Доб. коэф.	Тип коэф.	Дата выполнения заказа	Номер заказа	Расстояние	Сумма выплат
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 5000 - 10000, 500.00	0	абсолют	02.04.2025	82933	8405	500.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 5000 - 10000, 500.00	0	абсолют	02.04.2025	82932	9242	500.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 5000 - 10000, 500.00	0	абсолют	02.04.2025	82926	5842	500.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 0 - 5000, 300.00	0	абсолют	02.04.2025	82927	934	300.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 5000 - 10000, 500.00	0	абсолют	02.04.2025	82904	9556	500.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 5000 - 10000, 500.00	0	абсолют	02.04.2025	82910	9587	500.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 0 - 5000, 300.00	0	абсолют	02.04.2025	82908	1110	300.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 0 - 5000, 300.00	0	абсолют	02.04.2025	82879	3929	300.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 0 - 5000, 300.00	0	абсолют	02.04.2025	82885	831	300.00
Аня Татаринова	КР	авто	Авто, 0 - 5000, 300.00	0	абсолют	02.04.2025	82884	1383	300.00
<b>Итого: Аня Татаринова</b>									<b>4000.00</b>

Автоматический расчёт мотивационных выплат курьерам с учетом пройденного расстояния, тарифной сетки и индивидуальных коэффициентов доставки + выгрузка отчетов



## Сценарий 1 “Стандартный расчет”

- Логист выбирает период и курьеров на авто
- Для курьера Петрова применяет коэффициент +15%
- Система автоматически:
  - Считает сумму за каждый заказ
  - Применяет персональные добавки
  - Выводит итоговую сумму к выплате



## Сценарий 2 Анализ эффективности

- Сравнение доходности разных ПВЗ
- Выявление аномалии (курьер с необоснованно высокими пробегами)
- Оптимизация тарифов за доставку

# Гибкость и адаптация

Быстрая реакция на изменения спроса и  
потребностей клиентов

# Быстрая реакция



## Значение гибкости в бизнесе

- Способность быстро адаптироваться к изменениям спроса
- Гибкость в управлении ресурсами и маршрутами
- Преимущества в конкурентной среде при оперативных изменениях



## Выводы

- Бизнесы, способные к быстрой реакции, удерживают больше клиентов
- Повышение доходности за счёт уменьшения потерь времени и ресурсов

## Примеры адаптации

### истории успеха

Компания: Оперативное изменение логистики в ответ на пандемию, что позволило сохранить стабильный уровень доставки

Компания: Внедрение дополнительной смены в пиковые сезоны — увеличение выручки **на 30%**

### внедренные изменения

Использование аналитики для принятия решений в режиме реального времени

Инновации в управлении запасами для быстрого реагирования на колебания спроса

# Автоматическое назначение заказов при форс-мажоре

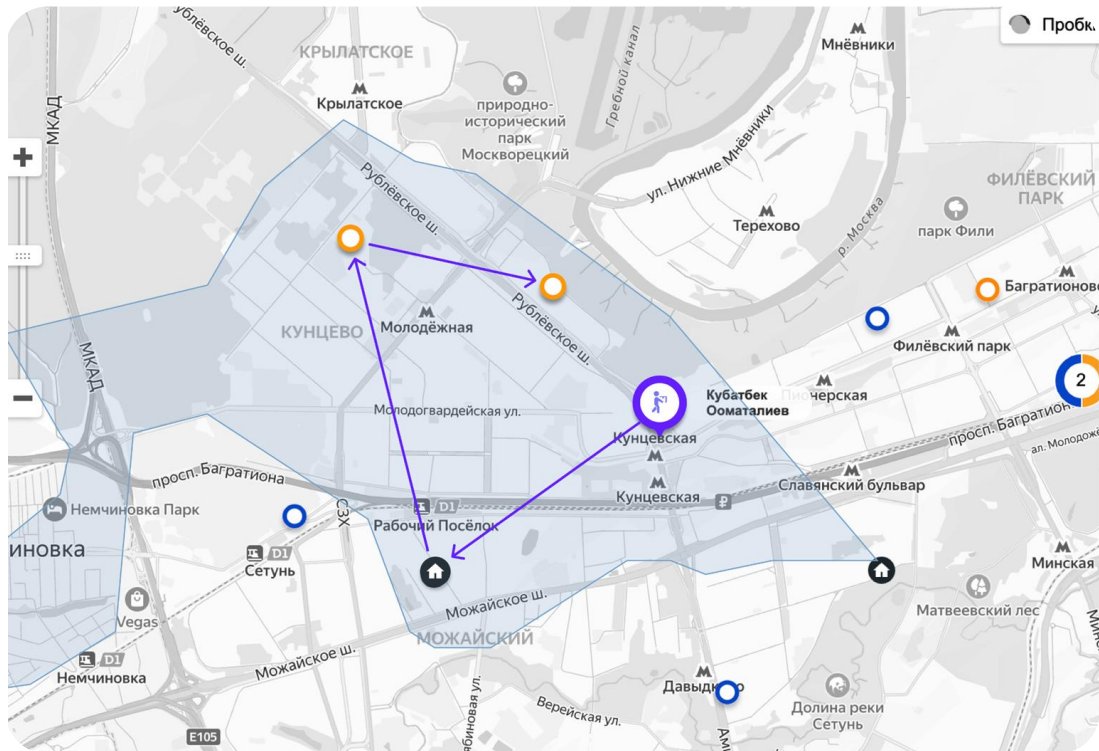
автоназначение заказов

✓ При отсутствии курьера, который успел бы исполнить заказ, происходит автоназначение на 3rd

✓ Автоматическое назначение заказов на курьера по параметрам из настроек

Вся история вмешательства оператора/администратора не запрещены, но отслеживаются и можно посмотреть в журнале событий по заказу

✓ Учет количества выполненных заказов курьерами при выборе исполнителя





**Собственная доставка или  
агрегаторы и  
маркетплейсы?**

# С чего начать

## Собственная доставка



### Плюсы

- Отсутствие затрат на комиссию агрегаторов
- Контроль качества доставки
- Поддержка собственного бренда
- Если канал продаж тоже свой, возможность формировать клиентскую базу и развивать собственный маркетинг



### Минусы

- Сейчас непросто нанимать, курьеры дорогие
- Поиск, оформление, обучение курьеров
- Затраты на транспорт и оборудование (аренда, покупка)
- Сложно сбалансировать delivery cost и supply в пиковые часы

## Агрегаторы



### Плюсы

- Агрегатор приносит заказы
- Не нужно держать свой штат курьеров
- Быстрый запуск



### Минусы

- Комиссия маркетплейса
- Комиссия при доставке их курьерами
- Не видите данные клиентов, труднее развивать свой маркетинг (даже за заказы лояльного клиента приходится каждый раз платить комиссию агрегатору)
- Не контролируешь качество доставки

# С чего начать

привлечение клиентов	кто доставляет	
	Сами	Агрегатор
Свой канал	Доставляют: свои курьеры / 3PL Маркетинг: можно развивать свой Комиссия агрегатора: нет	—
Агрегатор	Доставляют: свои курьеры / 3PL Маркетинг: нет Комиссия агрегатора: за маркетплейс	Доставляет: агрегатор Маркетинг: нет Комиссия агрегатора: за маркетплейс и за доставку



**Вывод — совмещать**

# Советы

## ✓ Работайте с данными

- Формируйте data driven решения по зонам доставки и зарплатам курьерам
- Улучшайте операционные процессы, особенно прогнозирование времени доставки

## ✓ Диверсифицируйте инструменты доставки

- Доставка полностью на своих курьерах не всегда эффективна
- 3pl партнеры полезны для закрытия разницы в пиковые часы

## ✓ Разделяйте подходы к бизнесу в онлайн и оффлайн

- В онлайн нет быстрого доступа к клиентам
- Держите обещание по времени доставки

## ✓ Работайте с курьерами над клиентоориентированностью

- Мониторьте аккуратность и вежливость курьеров



# Для кого продукт 1С-Курьерика

# Сегменты бизнеса, которым нужна 1С- Курьерика

Продукты питания

Товары для дома

Кафе, рестораны,  
столовые

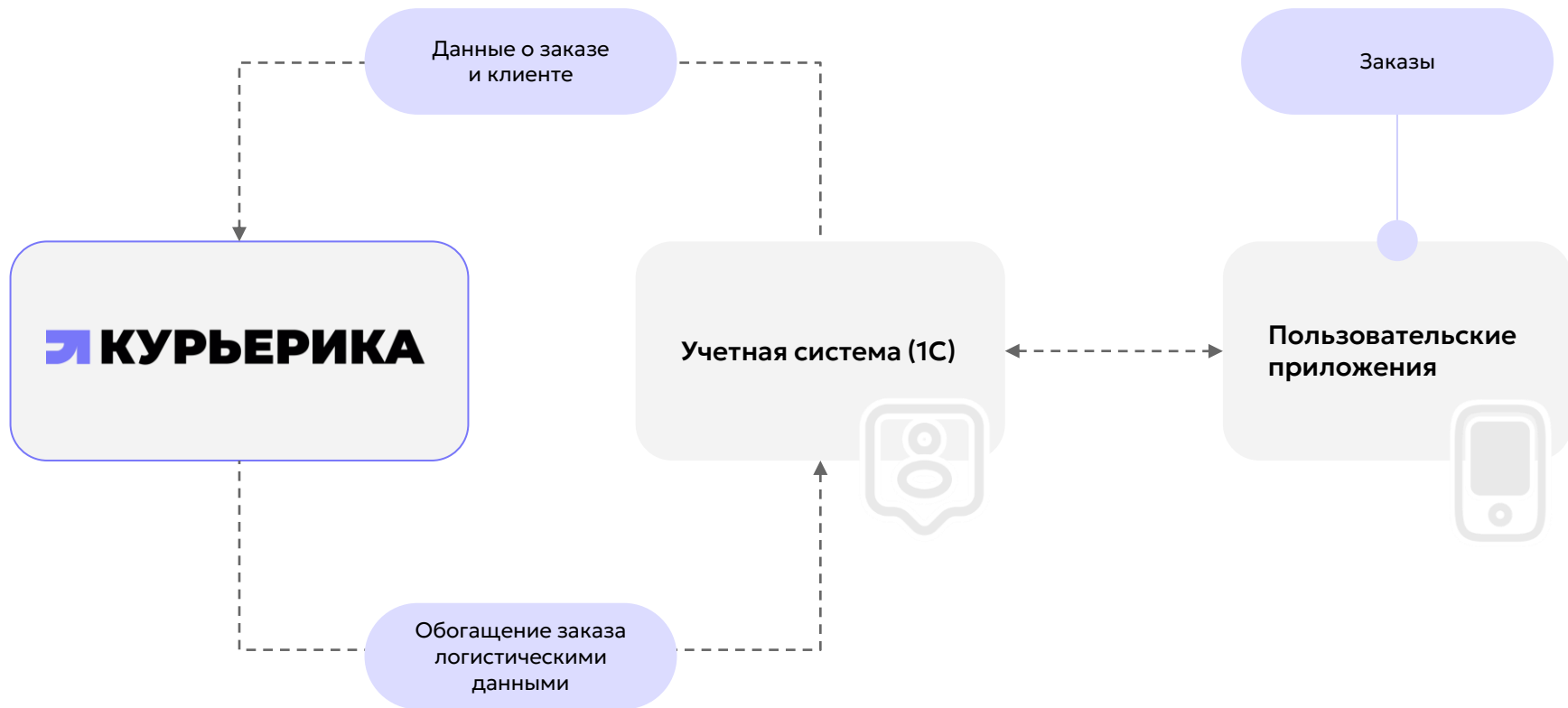
Фармацевтика  
(аптеки)

Электроника

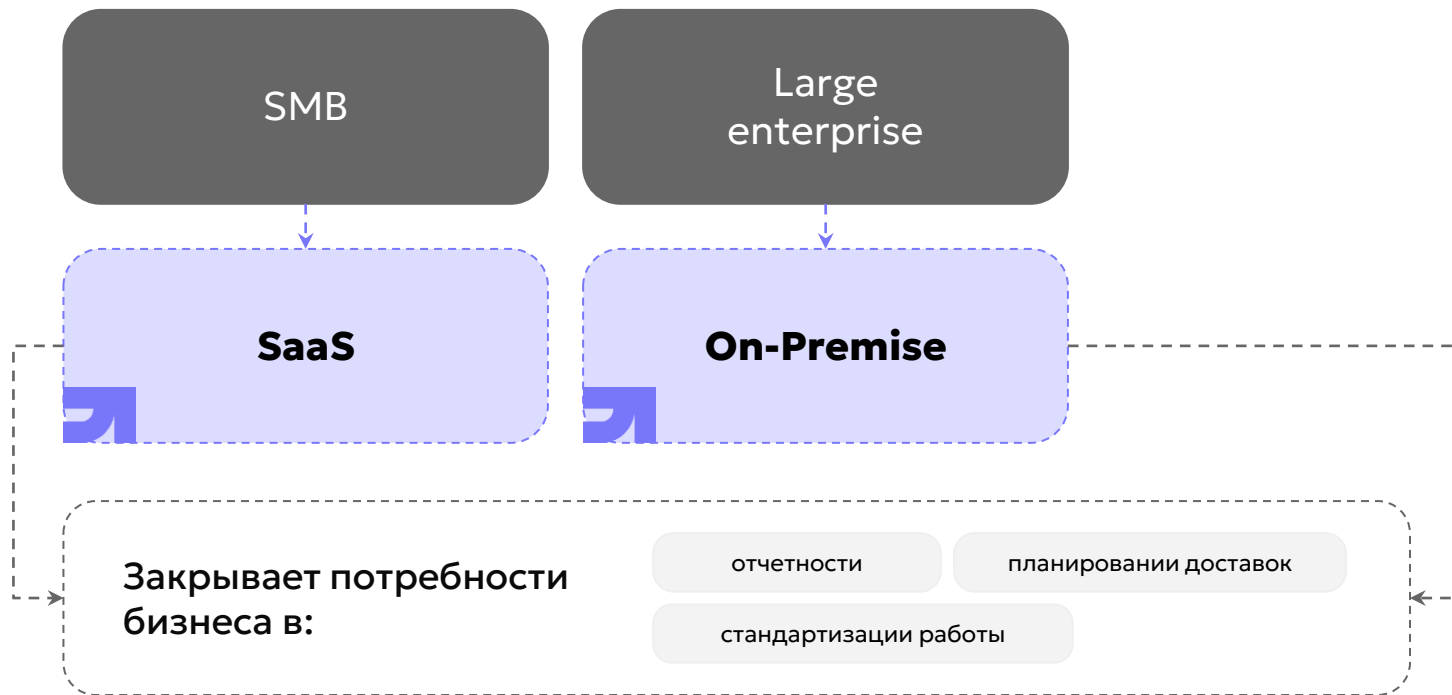
Розничная или  
оптовая торговля

Логистика  
(курьерские  
службы)





# Курьерика — сервис управления последней милей (курьерской доставкой)



# 1С-Курьерика SaaS интегрирована с типовыми конфигурациями 1С

ред. 2.5.19.44

1С:ERP Управление  
предприятием

ред. 2 2.5.18.37

Комплексная автоматизация

ред. 3.0 3.0. 8.91

Розница

ред. 3.0 3.0.8.91

Управление нашей фирмой

ред. 11.5.19.44

Управление торговлей

варианты  
интеграций

Интеграция API

1С:Библиотека электронных документов (актуальная версия)

# 1С-Курьерика в действии



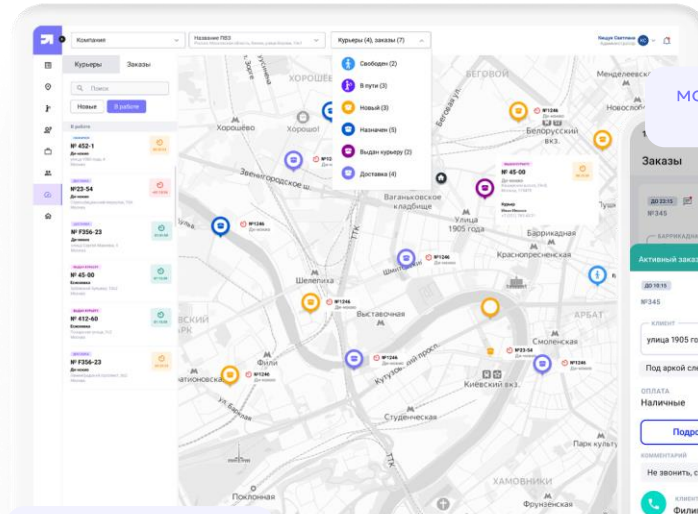
## Эффективное использование продукта

- Автоматизация маршрутизации и подтверждений доставки
- Интеграция с существующими системами для бесшовного обмена данными

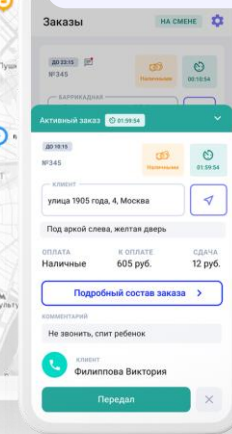


## Результаты внедрения

- Экономия времени и улучшение клиентского опыта
- Увеличения скорости и точности доставки



мобильное приложение курьера



# Ключевые функции



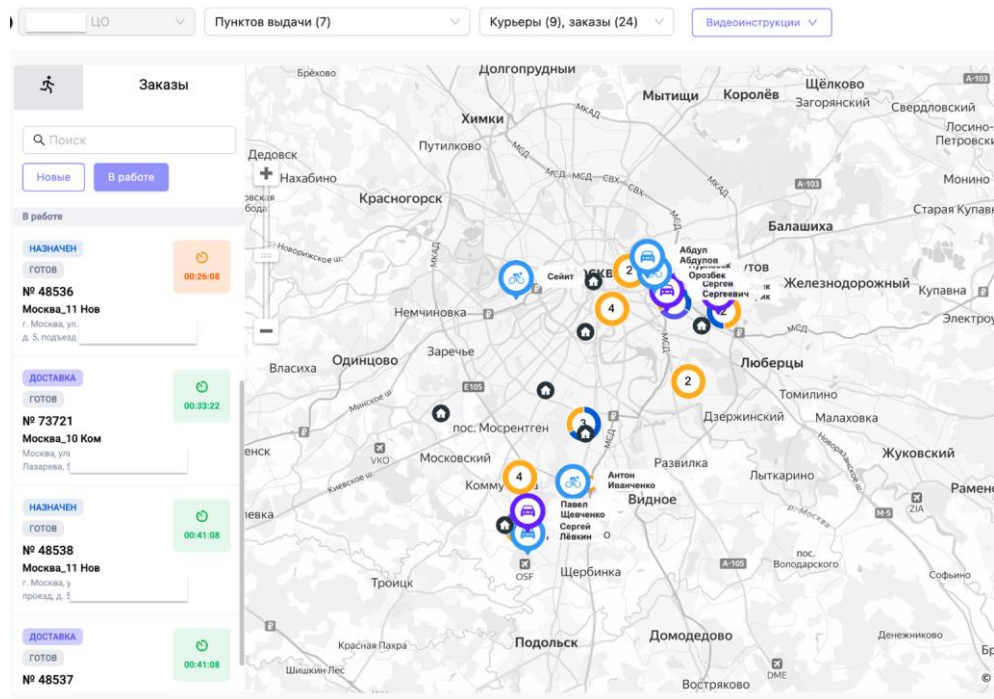
## Интерактивная карта в веб-интерфейсе

- Визуальный контроль за процессом
- Снижение риска опозданий
- Мгновенная реакция



## Управление заказами в реальном времени

- Полный контроль над доставкой
- Гибкость управления
- Аналитические возможности
- Интеграция с другими разделами



# Ключевые функции



## Маршрутизация

- Контроль сроков (выявление задержек и их причин)
- Анализ эффективности (сравнение плана и факта для оптимизации)
- Прозрачность (все данные о движении курьеров в одном месте)

Планируемые события по маршруту

Иркутск ул. Загрузка

город Иркутск  
Пулковна

2.78 км, 9 МИН

Заказ № 44236 с 12:00 до 13:00

Иркутск ул. ш

город Иркутск  
Пулковна

Фактические события по маршруту

Иркутск ул.ш Загрузка

город Иркутск  
Пулковна

Данные появятся после завершения доставки

Статус	Дата и время	Терминал
Новый	10.04.2025, 09:33:29	
Готов	11.04.2025, 11:59:14	Терминал
Назначен	11.04.2025, 11:59:46	Терминал

Данные появятся после завершения доставки

Иркутск ул.ш

город Иркутск  
Пулковна

Маршрут № 5684710 Закрит

Test Logist Логист

Пейман Тулл +79671

Информация

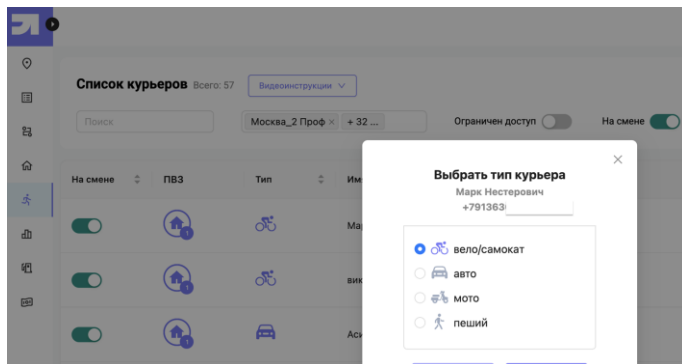
Откуда (A)	Люберцы_1 Под Москва и Московская обл., Москва, 17 улицы
Последнее обновление статуса	11.04.2025
Количество заказов	1
Планируемый пробег	3.95 км
Фактический пробег	2.05 км - 1.90 км
Планируемое время	21 мин
Фактическое время	7 мин - 14.00 мин
Комментарий к	

# Ключевые функции



## Управление курьерами

- Централизованная база всех курьеров компании
- Управление их активностью
- Быстрое переключение смен
- Удобные фильтры для работы



Список курьеров Всего: 57 Видеонструкция

Поиск Москва\_2 Проф + 32 ... Ограничен доступ На смене

На смене	ПВЗ	Тип	Имя	Фамилия	Номер телефона	Компания	Дата регистрации
<input checked="" type="checkbox"/>			Марк	Не вич	+791363	ЦО	17/05/2024
<input checked="" type="checkbox"/>			виктор	ис.	+795056	ЦО	16/05/2024
<input checked="" type="checkbox"/>			Асим	Ас пу	+796631	ЦО	12/04/2024
<input checked="" type="checkbox"/>			Даша	Гь эва	+799922	ЦО	04/04/2024
<input checked="" type="checkbox"/>			Леша	Ко	+795240	ЦО	04/04/2024
<input checked="" type="checkbox"/>			Александр	До их	+790622	ЦО	02/03/2024
<input checked="" type="checkbox"/>			Екатерина	Во	+790811	ЦО	24/01/2024

# Ключевые функции



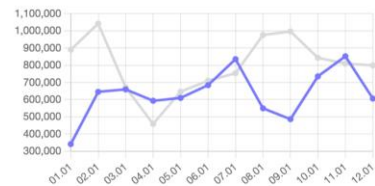
## Аналитика через дашборды

- Время доставки
- Эффективность курьеров (включая опоздания)
- Финансовая аналитика (выручка по ПВЗ, средний чек)

### Выручка по доставкам

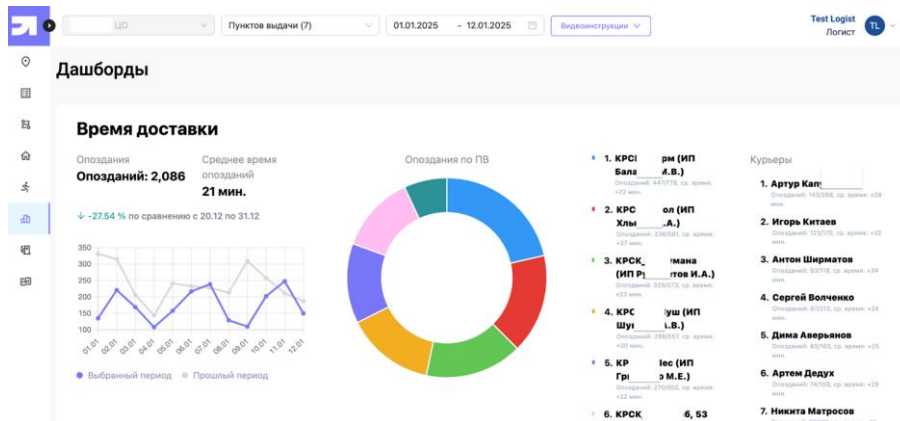
Общая сумма  
**7,595,528 RUB**

↓ -20.85 % по сравнению с 20.12 по 31.12



● Выбранный период ● Простой период

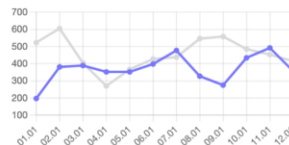
Выручка по ПВ



### Количество доставок

Общее количество  
**Доставок: 4,430**

↑ 4430 % по сравнению с 20.12 по 31.12



● Выбранный период ● Простой период

Доставки по ПВ



- |               |              |               |
|---------------|--------------|---------------|
| 1. КР Гр      | (ИП .Е.)     | Доставок: 950 |
| 2. КРС Бала   | (ИП .)       | Доставок: 778 |
| 3. КРС а6, 53 | (ИП ва А.Д.) | Доставок: 707 |
| 4. К Х        | л (ИП А.)    | Доставок: 591 |
| 5. КРС иана   | (ИП ов И.А.) | Доставок: 573 |
| 6. КРС Шул    | (ИП .)       |               |

# Ключевые функции

## ✓ Робот-логист

- Автоматика объединяет заказы
- Помощник для логиста или его полноценная замена

## Режим автоназначения

Выключен

## Настройка распределения заказов

Радиус объединения доставок (м)

Максимальное количество заказов в р

Максимальное количество заказов в р  
в пиковое время

## Настройки передачи заказа во внеш

Время подачи внешнего курьера (мин)

Курьер внешней доставки

## Настройки доставки ✓

Тип курьера: "Пеший"

Средняя скорость (км/ч)

5

Тип курьера: "Вело/самокат"

Средняя скорость (км/ч)

18

Тип курьера: "Мото"

Средняя скорость (км/ч)

30

Тип курьера: "Авто"

Средняя скорость (Авто) км/ч

20

## Получение заказа

Время на получение заказа (мин)

5

Время приготовления заказа (мин)

15

## Настройки внешних доставок ✓

Вендор

Курьер

Токен

Телефон

Комментарий

0 / 500

Максимальный радиус назначения (м)

Радиус без ограничений

2000

Максимальный радиус назначения (м)

Радиус без ограничений

3500

Максимальный радиус назначения (м)

Радиус без ограничений

0

Максимальный радиус назначения (м)

Радиус без ограничений

0

Время на передачу заказа клиенту (мин)

5

Допустимое время опоздания (мин)

0



## Экономия ресурсов

- Оптимизация маршрутов доставки на основе аналитики
- Снижение затрат на топливо и рабочее время

## Компенсация ГСМ

Компания

Пунктов выдачи • 999

Курьеры • 2

06.09.2023 • 12:48 – 13.09.2023 • 23:59

Выгрузить отчет

## Расход топлива

10 литров

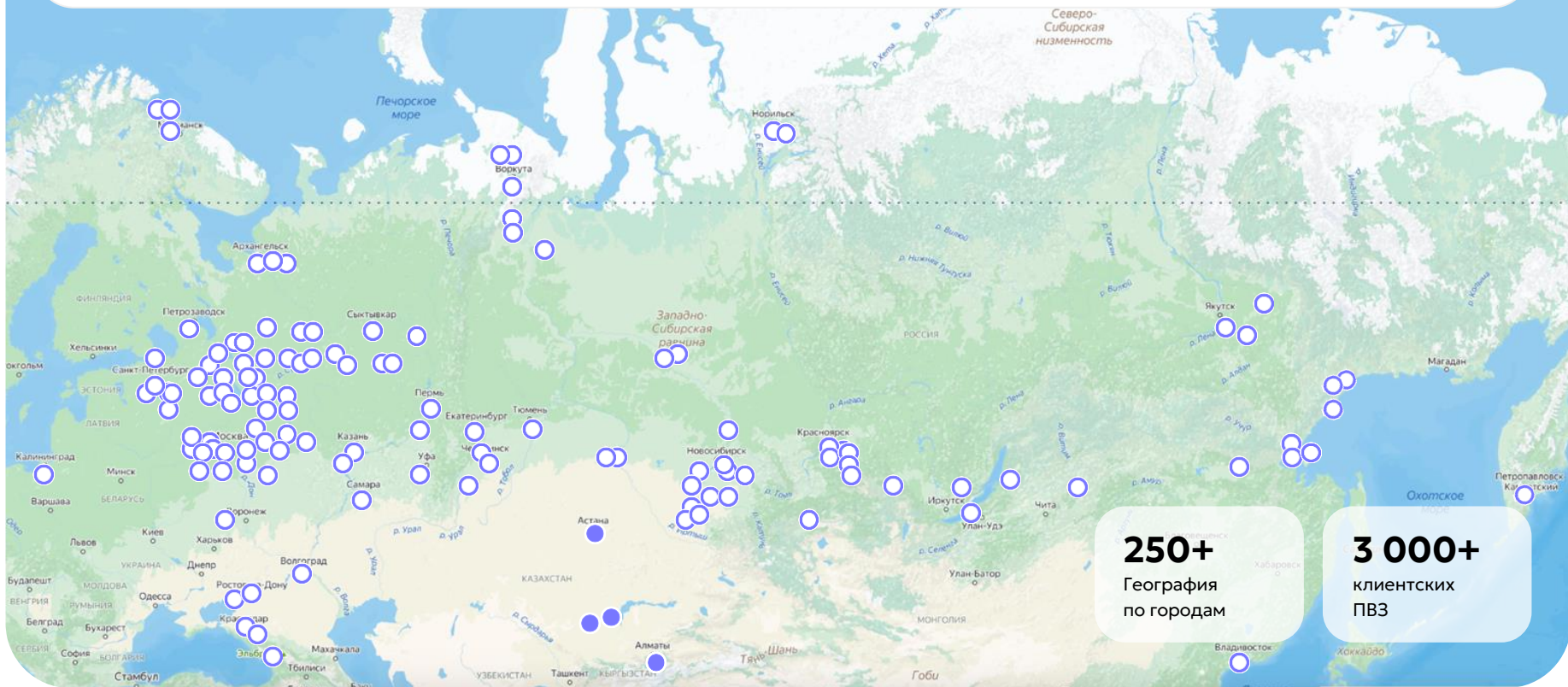
Планируемый пробег: 1865 км

Фактический пробег: 2 220 км

## 22 курьера

Курьер	Планируемый пробег, км	Фактический пробег, км	Отклонение, км	Доставлено заказов, шт	Расход топлива, л	Доставлено заказов, шт
Симонен Идхан	80	96	+16	42	80	80
Иван Попов	120	144	+40	39	120	120
Илья Бунин	270	302	-14	20	80	270
Леонард Курьер	120	146	-20	42	270	120
Говерд Лондон	300	348	-8	39	120	80
Макс Скотт	56	72	-8	180	300	120
Симонен Идхан	80	96	+7	17	120	300
Иван Попов	270	144	+16	20	300	56
Говерд Лондон	300	348	-14	38	56	120

# 1С-Курьерикой пользуются от Калининграда до Владивостока, от Мурманска до Сочи



**250+**  
География  
по городам

**3 000+**  
КЛИЕНТСКИХ  
ПВЗ

# Стоимость Cloud



ядро  
продукта

2000 заказов  
на 3 месяца

5 000  
рублей

50 000 заказов  
на 3 месяца

50 000  
рублей

5000 заказов  
на 3 месяца

10 000  
рублей

Расширение для  
автораспределения заказов  
дает возможность  
автораспределения при  
действующем тарифе с заказами

на 1 месяц

10 000  
рублей

PRA (аватар  
логиста)

13 500 заказов  
на 3 месяца

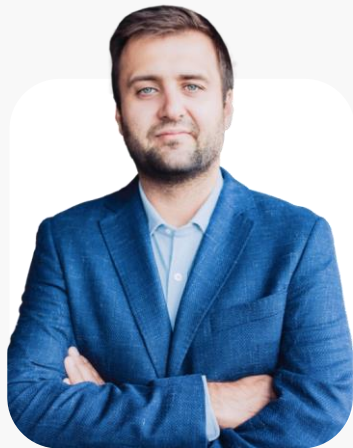
20 000  
рублей

Расширение для  
автораспределения заказов  
дает возможность  
автораспределения при  
действующем тарифе с заказами

на 12 месяцев

100 000  
рублей

PRA (аватар  
логиста)



Сергей Костин

Генеральный директор  
ООО «1С-БСЛ»

Артем Смирнов

Технический директор

Екатерина Буланова

Развитие бизнеса

Курьерика на портале 1С

Описание,  
возможности, цена



[courierica.ru](https://courierica.ru)

Официальный сайт  
Курьерики