

point



1 контрольная точка трекшен-карты

Стеклов К.

Мисайлова К.

Пирвердян Д.

Хаванов А.

Пункты отчёта

- Разбор потенциальных потребителей
- Разбор статистики ДТП с участием курьеров
- Количество запросов касательно доставки в городе
- Формулирование гипотезы
- Итоговый портрет потребителя
- Проведение проблемных интервью
- Таблица выводов по проблемным интервью
- Общий вывод

Разбор потенциальных потребителей

Были выявлены ведущие игроки рынка доставки и проведён их сравнительный анализ

Название компании	Объект доставки	Как происходит доставка	Способы передвижения
ООО "ДЕЛИВЕРИ КЛАБ"	Еда и продукты	Доставку в Delivery Club осуществляют либо собственные курьеры, либо курьеры ресторанов-партнёров. Собственная доставка сервиса обычно быстрее, но она платная	Пешком, на велосипеде, самокате или на личном авто
ООО "ЯНДЕКС.ЕДА"	Еда и продукты	Доставка осуществляется курьерскими службами — партнерами сервиса Яндекс Еда и собственными курьерами ресторанов и магазинов	Пешком, на велосипеде, самокате или на личном авто
ООО "ДНС РИТЕЙЛ"	Цифровая и бытовая техника	ДНС предоставляют своим клиентам право выбора способа доставки товара. Это может быть как национальная служба доставки — Почта России, так и частная организация, оказывающая курьерские услуги, включая доставку до двери	Автомобиль
ООО "ЗОЛОТОЕ ЯБЛОКО"	Парфюмерия и косметические средства	Компания заботится о комфорте клиентов, поэтому осуществляет несколько базовых видов доставки: стандартная доставка, быстрая курьерская и самовывоз из филиала или специальных пунктов выдачи товаров	Автомобиль
ООО "ЛАМОДА"	Одежда, обувь и аксессуары	Доставка осуществляется собственной службой доставки LMEexpress и партнерскими курьерскими службами	Автомобиль
ООО "ВАЙЛДБЕРРИЗ"	Одежда, обувь, электроника, детские товары, товары для дома и др.	Доставка осуществляется собственными курьерами	Автомобиль

Разбор статистики ДТП с участием курьеров

Дата	Ситуация	Описание	Источник
11.04.2022	Курьер на велосипеде насмерть сбил чихуахуа и напал на женщину в центре Москвы	В полицию поступила информация от девушки, что на Смоленском бульваре курьер на велосипеде сбил на смерть собаку заявительницы, после чего залил перцовым баллончиком лицо мамы и скрылся. Прибыв на место происшествия, сотрудники полиции подтвердили информацию. Выяснилось, что около остановки «1-й Неопалимовский переулок» курьер в розовой куртке и с контейнером сбил собаку породы чихуахуа, в результате чего она скончалась на месте. В ходе потасовки одной из женщин брызнули в лицо из газового баллончика», -	https://www.mskagency.ru/materials/3203061
14.05.2022	В аварии на Индустриальном пострадал курьер доставки «Яндекс.Еда» и пассажир Suzuki (Санкт-петербург)	Аварии на пересечении Индустриального проспекта и Хасанской улицы в Петербурге, помимо 19-летнего курьера доставки «Яндекс.Еда», пострадал 31-летний пассажир Suzuki. Оба получили тяжёлые травмы и были	https://forpost-sz.ru/a/2022-05-14/v-avarii-na-industrialnom-postradal-kurer-dostavki-ya-nedekseda-i-passazhir-suzuki
07.06.2022	В Хамовниках курьер на электровелосипеде сбил экс-главу реда Vogue Алену Долецкую	Курьер на электровелосипеде сбил журналистку, после чего скрылся с места происшествия. После аварии Долецкая обратилась в клинику, у нее диагностировали перелом руки и ушибы.	https://moskvichmag.ru/gorod/v-hamovnikah-kurer-na-elektrovelosipede-sbil-eks-glavreda-vogue-alenu-doletskuyu/
02.08.2022	Курьер на самокате сбил женщину с ребенком в Москве	Во время инцидента курьер не покинул место происшествия, а также дождался скорой помощи и полиции. Сейчас ему временно ограничен доступ к заказам, как минимум до конца разбирательства	https://iz.ru/1373714/2022-08-02/kurer-na-samokate-sbil-zhenshchinu-s-rebenkom-v-moskve
26.08.2022	В Екатеринбурге водитель проехал на красный и сбил курьера «Самоката»	В Екатеринбурге 26 августа около 11:30 на перекрестке у торгового центра «Мегаполис» сбил курьера службы доставки продуктов «Самокат». Он переезжал на велосипеде перекресток на зеленый свет, и в тот же момент	https://www.e1.ru/text/incidents/2022/08/26/71604212/
04.09.2022	Таксист в Москве насмерть сбил курьера на моноколесе	Таксист насмерть сбил курьера на моноколесе. По кадрам видно, как сотрудник службы доставки выезжает на перекресток впереди потока авто, начавших движение. В этот момент его сбивает Skoda с наименованием такси, он хотел проскочить перекресток на высокой скорости. В столичной прокуратуре заявили, что 34-летний курьер скончался на месте. В ведомстве отметили, что таксист ехал на запрещающий	https://kazanfirst.ru/news/591822

Разбор статистики ДТП с участием курьеров



09.09.2022	В Екатеринбурге курьер-велосипедист сбил женщину на тротуаре. Она получила тяжелые травмы	Велосипедист двигался по левому тротуару вдоль улицы Луначарского в сторону Декабристов, несмотря на то что проезжая часть была свободна, — рассказали в прокуратуре Свердловской области. — Проявив преступную небрежность, осужденный отвлекся от наблюдения за дорогой и, не заметив двигающуюся в попутном направлении женщину-пешехода, допустил столкновение с ней. Курьера на год ограничили в свободе. Ему придется выплатить пострадавшей 200 тысяч рублей — в эту сумму входят расходы на лечение и компенсация морального вреда.	https://www.e1.ru/text/incidents/2022/09/09/71640938
11.09.2022	Курьер погиб под колёсами грузовика (Санкт-петербург)	Грузовик Volvo сбил курьера службы доставки на пересечении Кубинской и Краснопутиловской улиц в Петербурге. Пострадавший скончался на месте.	https://www.dp.ru/a/2022/09/12/Kurer_na_velosipede_pogi
16.09.2022	Курьер на велосипеде сбил пожилую женщину на улице Марата (Санкт-петербург)	Как стало известно телеканалу «Санкт-Петербург» из социальных сетей, велосипедистом оказался курьер доставки еды. Он не спешил на пешеходном переходе и продолжил движение на велосипеде. Пожилая женщина переходила проезжую часть по «зебре» на зеленый сигнал светофора. Курьер не справился с управлением и наехал на пенсионерку. Судя по видеозаписи, женщина упала на асфальт.	https://tvspb.ru/news/2021/09/16/kurer-na-velosipede-sbil-pozhiluyu-zhenshinu-na-ulice-marata/
22.09.2022	Курьер на мопеде сбил двух малолетних детей в Алматы	Водитель, управляя мопедом марки Rio, следовал в северном направлении. Около дома № 185 он допустил наезд на двух малолетних пешеходов 2016 и 2017 годов рождения. Последние переходили дорогу в западном направлении в неустановленном месте. Далее водитель мопеда по инерции допустил столкновение со стоящей на обочине автомашиной Kia. В результате данного ДТП телесные повреждения получили оба ребенка. Для медицинского обследования они доставлены в одну из больниц города. Данный факт принят в производство сотрудниками Управления полиции	https://news.mail.ru/incident/53176977/
19.10.2022	В Песочне курьер сбил женщину	Во вторник, 18 октября, в Дашково-Песочне сбили женщину. Об этом РЗН. инфо сообщила очевидец. По ее словам, ДТП произошло в районе 20:00. Очевидец утверждает, что женщину сбил курьер из «Самоката». Пострадавшая упала, ударилась головой и потеряла сознание.	https://www.rzn.info/news/2022/10/19/v-pesochne-kurer-sbil-zhenshinu-259275.html
08.11.2022	В Сочи курьера, спешившего на заказ, сбила бочка с пивом	Накануне в городе Сочи Краснодарского края курьера, который нес заказ клиенту, сбила с ног крупная кега с пивом; пострадавший со множественными ушибами попал в медучреждение, в деталях инцидента разбираются сотрудники ГАИ.	https://utyug.info/new/23083/

Разбор статистики ДТП с участием курьеров



Подводя итоги этого раздела выделим следующее

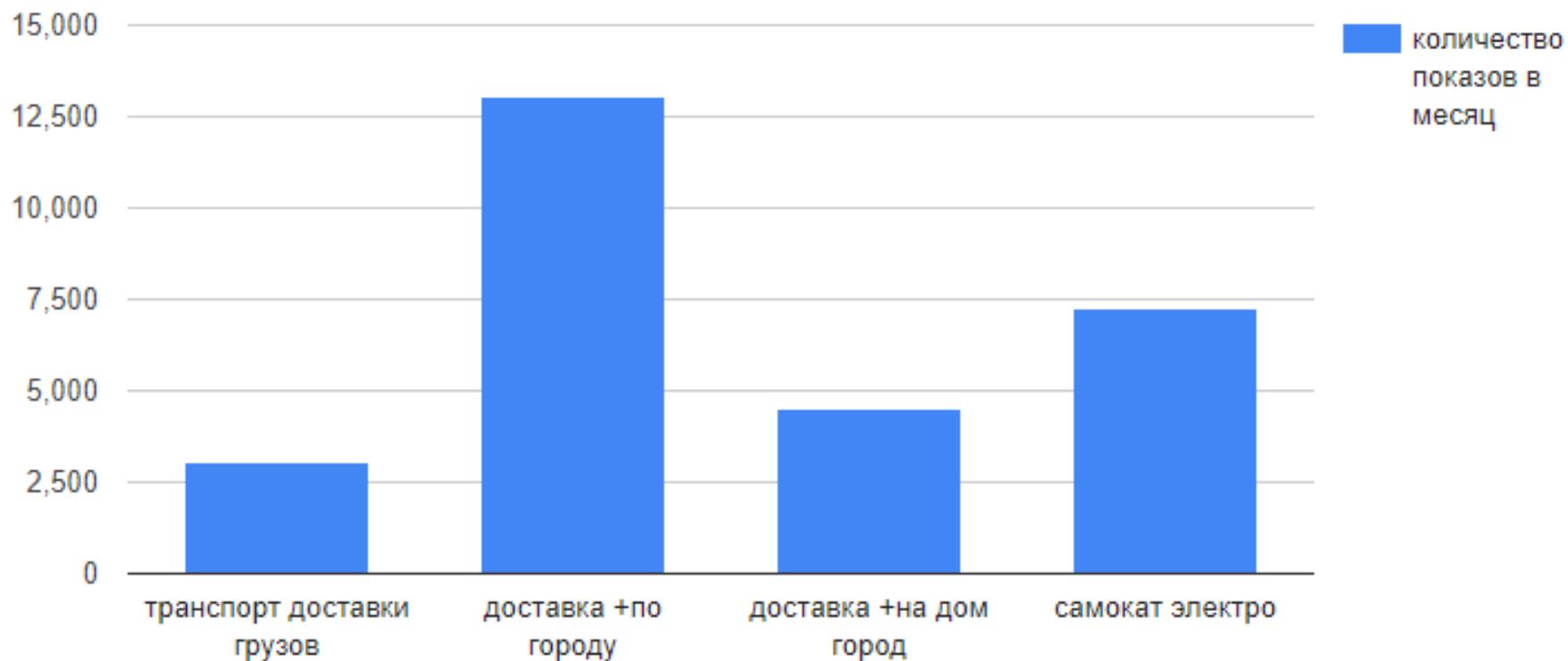
75% велосипедистов, попавших в московские аварии — курьеры служб доставки еды

Нас беспокоит, что растет количество ДТП с участием велосипедов. 75% из них — это курьеры служб доставки готовой еды. К сожалению, многие из них не всегда знают правила дорожного движения. В этом году по сравнению с прошлым количество ДТП выросло на 37%, количество погибших — на 33%, а раненых — на 38%

1 октября 2020 года в издании RTVI вышел материал, посвященный ДТП, в которые попадают велокурьеры сервисов по доставке еды. В статье, в частности, приводились данные дептранса Москвы, согласно которым в 2020 году количество аварий с участием велосипедистов выросло на 37%. При этом участниками 75% ДТП стали именно курьеры, а среди жертв были и пешеходы

Количество запросов касательно доставки в городе

Диаграммы составлены в соответствии с данными Яндекс статистики



Формулирование гипотез

Проблема нашего проекта: каким образом эффективный транспорт доставки малогабаритных грузов в городской среде может упростить работу курьеров и увеличить прибыль компании поставщика/сервиса доставки.

Задачи проекта:

- Определение основных подходов к пониманию доставки в городской среде
- Выявление возможностей транспорта "ТОК" для курьеров, работающих в городе, и сервисов доставки
- Разработка комплекса тестов для транспорта "ТОК" в городской среде

Гипотеза проекта



Гипотеза проекта - городской транспорт "ТОК" выполняет задачи доставки эффективнее существующих на рынке предложений и способен повысить работоспособность и безопасность курьеров во время работы, увеличить прибыль компании поставщика/сервиса доставки.

Гипотеза исследования - городской транспорт "ТОК" является эффективным способом доставки малых грузов в городской среде.

Итоговый портрет потребителя

Портрет составлялся исходя из схемы коммерциализации проекта - B2B

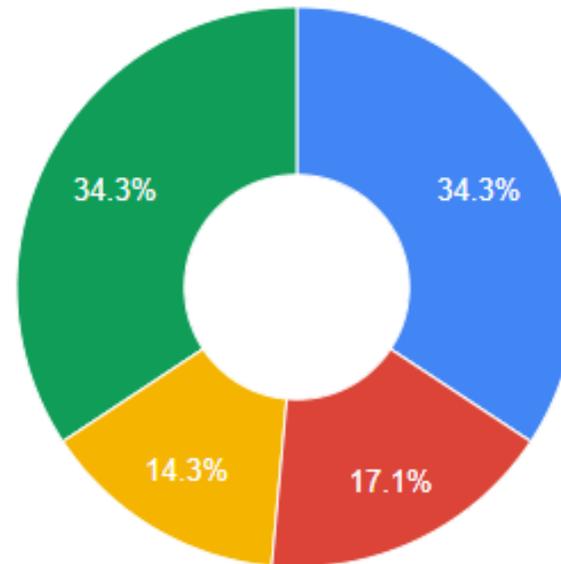
Портрет клиента можно описать следующим образом:

- сервис по доставке посылок в городе или компания, реализующая доставку самостоятельно
- сервис/компания имеет уверенную долю рынка и хочет усовершенствовать способ доставки
- сервис/компания расположены в РФ
- компания придерживается целей устойчивого развития ООН



Проведение проблемных интервью

Интервью проводилось с представителя V2B сегмента, пользователями (курьерами), пользователями (клиентами), пешеходами, представителями закона. Общая диаграмма показала следующее:



- Хотят увеличить прибыль от доставки
- Важен сервис, качество доставки
- Хотят чтобы доставка была безопаснее
- Хотят увеличить скорость доставки

Таблица выводов по проблемным интервью



Опрос среди клиентов, пользователей сервисов доставки

Гипотеза	Вопросы	Вывод
<p>Клиенты хотят получать доставку малогабаритных грузов в городе быстрее и дешевле</p>	<p>1 - как часто вы заказываете доставку на дом/работу? 2 - что важнее для вас: скорость доставки, как можно быстрее, или доставка точно в срок? 3 - важен ли для вас сервис доставки, каким образом осуществляется доставка? 4 - на что вы обращаете внимание при получении заказа от курьера? 5 - вы обращаете внимание на каком транспорте осуществляется доставка? 6 - видя курьера на улице, какие ассоциации с брендом и грузом у вас возникают? 7 - какими сервисами доставки вы чаще пользуетесь? 8 - какого типа посылки вы чаще заказываете? 9 - чего вам как пользователю не хватает в сервисах доставки? 10- какой тип посылок вы бы хотели заказывать на дом ещё? Философский вопрос - считаете ли вы работу курьера сложной/опасной?</p>	<p>Большинство ответило, что им важна высокая скорость доставки. Существенная доля опрошенных (около 35%) ответили, что хотели бы оформлять заказ точно в срок, но пока не видели таких предложений. Опрошенные отметили, что видя уставших и загруженных работой курьеров, беспокоятся за работника и груз. Респонденты отметили, что считают труд курьеров тяжёлым и хотели бы видеть более высокий уровень заботы со стороны компаний о сотрудниках</p>

Таблица выводов по проблемным интервью

Опрос среди курьеров, сотрудников сервисов доставки

Гипотеза	Вопросы	Вывод
Курьеры хотят доставлять больше грузов	<p>1 - как долго длится смена? 2 - сколько заказов за смену вы делаете и почему? 3 - как часто вы пользуетесь транспортом на работе? 4 - как часто вы берёте в аренду велосипеды/электросамокаты? 5 - велосипеды/электросамокаты это удобный транспорт для курьера в городе? 6 - как часто вы выезжаете на дорогу на электросамокате? 7 - какое отношение водителей к вам на дороге? 8 - какое отношение пешеходов к вам на тротуаре? 9 - что имеет курьер от доставки посылки? 10- какие трудности при транспортировке возникали у вас?</p> <p>Философский вопрос - считаете ли вы работу курьера сложной/опасной?</p>	<p>Смена курьера иногда длится дольше положенного расписания, но сервис следит за длительностью смены и иногда не получается работать больше. Респонденты отметили, что велосипеды/электросамокаты не совсем удобны в городе, они просто позволяют перемещаться быстрее. Особую опасность такой транспорт представляет в плохую погоду, а аренда самоката иногда не выгодна курьеру. Большинство опрошенных считают работу курьера опасной и тяжёлой. Курьеры отмечали, что все стремятся увеличить число выездов за смену.</p>

Таблица выводов по проблемным интервью



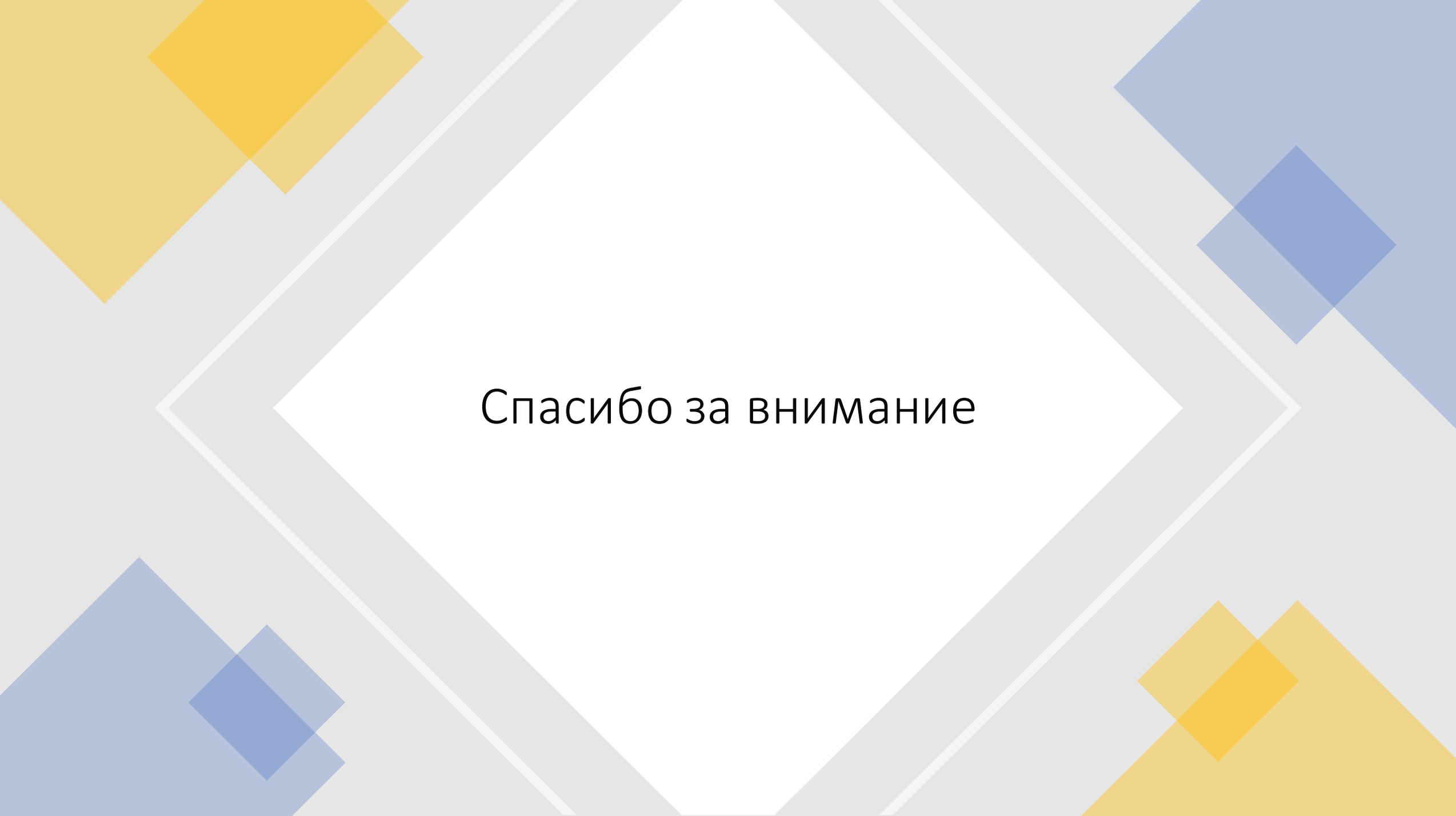
Опрос среди сотрудников сервисов доставки и компаний с доставкой

Гипотеза	Вопросы	Вывод
Компании хотят доставлять больше груза быстрее для получения большей прибыли	<p>1 - какими способами вы осуществляете доставку грузов в городе?</p> <p>2 - от чего зависит зарплата курьера?</p> <p>3 - каким образом показатели доставки влияют на вашу зарплату и выручку в целом?</p> <p>4 - как ваше руководство реагирует на хорошие показатели по доставке?</p> <p>5 - как курьеры поддерживают репутацию бренда компании?</p> <p>6 - из-за каких инцидентов с курьерами компания могла/несла репутационные издержки?</p> <p>7 - у вас есть штатный парк транспорта?</p> <p>8 - как компания оценивает эффективность работы курьера?</p> <p>Философский вопрос - считаете ли вы работу курьера сложной/опасной?</p>	Компаниям важно количество успешных доставок, курьер получает процент от выполненной работы. За успешные показатели руководитель отдела доставки может рассчитывать на премии, курьеров поощряют за переработку. Для компании важно как её видят на улице, курьеров инструктируют перед работой о корпоративных правилах. Зачастую у компаний нет штатного парка транспорта, это не всегда выгодно. Зачастую доставка в городе осуществляется пешком либо на автомобиле

Общий вывод

Предложение нового вида транспорта городской доставки является актуальным. Были определены заинтересованные стороны как среди потенциальных потребителей продукта, так и среди пользователей.

Проведение интервью также позволило сформулировать предложения по усовершенствованию проекта, внедрению новых функций



Спасибо за внимание