

Антинескул Е.А., Ремнева М.А.

АНАЛИЗ, ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СЛУЖБ ДОСТАВКИ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ

Антинескул Екатерина Александровна

кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой Маркетинга
ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный исследова-
тельский университет»; РФ, 614990, г. Пермь, ул. Букирева, д. 15
e-mail: antineskul-e-a@yandex.ru

Antineskul Ekaterina Alexandrovna

Candidate of Economic Sciences, Associated Professor
Perm State National Research University; 15 Bukireva Street,
Perm 614990, Russian Federation
e-mail: antineskul-e-a@yandex.ru

Ремнева Мария Алексеевна

ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный исследова-
тельский университет»; РФ, 614990, г. Пермь, ул. Букирева, д. 15
e-mail: marketing.psu@yandex.ru

Remneva Maria Alekseevna

Perm State National Research University; 15 Bukireva Street,
Perm 614990, Russian Federation
e-mail: marketing.psu@yandex.ru

В данной статье рассмотрены результаты исследования тенденций и перспектив развития приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания с целью проверки гипотезы о том, что изменения приложений сервисов и условий доставки играют важную роль при продвижении и развитии данных сервисов. В процессе исследования был проанализирован рынок онлайн-заказов готовой продукции и продуктов питания, в результате чего было выявлено, что на данном рынке все больше появляется конкурентов, но при этом также растёт и количество потребителей, которые переходят из офлайн-покупок в онлайн. Был проведен сравнительный анализ приложений сервисов по доставке готовой еды и продуктов питания по ценовым и неценовым критериям. Установлено, что рынок онлайн-продаж не стоит на месте и производители постоянно обновляют свои приложения, делая их более удобными и комфортными для потребителей. Стоит отметить, что сервисы онлайн-доставки готовой еды и продуктов питания меняют условия доставки и оплаты заказа. Рассмотрены основные положительные и отрицательные моменты в приложениях сервисов доставки готовой еды и продуктов питания. Самыми главными преимуществами в приложениях сервисов для потребителя являются: удобство выбора продукции (фильтр в каталоге), наличие нескольких способов оплаты, а также быстрота доставки заказа. В процессе исследования использованы следующие методы: контент-анализа, монографический, экспертной оценки и сравнительного анализа.

The article examines the results of the study of the development trends and prospects of applications of ready-made food and food delivery services in order to test the hypothesis that changes in service applications and delivery conditions play an important role in promotion and development of these services. In the course of the study, the market for online orders of finished products and food was analyzed. As a result, it was revealed that there are more and more competitors in this market, but at the same time there are also more and more consumers who are switching from offline purchases to online. Then comparative analysis of applications of the delivery services of ready-made food and food products according to price and non-price criteria was carried out. And it was revealed that online sales market does not stand still and manufacturers are constantly updating their applications, making them more convenient and comfortable for consumers. It was also revealed that online delivery services of ready-made food and food products change the terms of delivery and payment. After that, the main positive and negative aspects in the applications of ready-to-eat and food delivery services were considered. For the consumer the most important advantage in services applications is convenience of choosing products (catalog filter), a wide choice of payment method, as well as the speed of delivery of the order. In the course of the research, the methods of content analysis, monographic, expert evaluation and comparative analysis were used.

Ключевые слова: анализ доставок, службы доставки продуктов, тренды служб доставок, изменения доставок продуктов, тренды приложений служб доставок, анализ удобства приложений.

Keywords: delivery analysis, product delivery services, delivery service trends, product delivery changes, delivery service application trends, application usability analysis.

Антинескул Е.А., Ремнева М.А. Анализ, тенденции и перспективы развития служб доставки продуктов питания // Экономическая среда. – 2021. – №3 (37). – С. 26-32. – <http://dx.doi.org/10.36683/2306-1758/2021-3-37/26-32>

Antineskul E.A., Remneva M.A. Analysis, trends and development prospects of food delivery services. *Economic environment*. 2021; 3 (37): 26-32. (In Russ.). – <http://dx.doi.org/10.36683/2306-1758/2021-3-37/26-32>

Введение. В 2020 году по сравнению с 2019 годом в России появилось около 30 новых сервисов по доставке готовой еды и продуктов питания. В большей степени это связано с тем, что все крупнейшие федеральные ритейлеры начали развивать свои онлайн-сервисы по доставке продуктов домой. Так, например, федеральный ритейлер «X5 Retail Group» (в него входят такие крупные сети, как «Пятёрочка», «Перекресток» и «Карусель») во время

пандемии и перехода в онлайн увеличил прибыль через онлайн-каналы на 100% и более.

Из-за пандемии наблюдается огромный спрос на приложения по доставке готовой еды и продуктов питания. Так, по результатам исследования компании «Criteo», во втором квартале 2020 года более 50% пользователей России скачали хотя бы одно приложение по заказу и доставке еды [1].

Актуальность анализа развития и улучшения сервисов по заказу и доставке готовой еды и продуктов питания обусловлена большим спросом на данные услуги, а также появлением на рынке все большего количества конкурентов.

Материалы и методы. Цифровые преобразования оказывают влияние на формирование рынка онлайн-заказов готовой продукции и продуктов питания, сокращение времени на доставку заказов до потребителей, предложение гибких программ скидок и бонусов при работе с потребителями. В процессе исследования дана оценка функциональным, маркетинговым, конкурентным возможностям продавцов товаров на рынке онлайн-обслуживания населения. Проведен сравнительный анализ онлайн-приложений сервисов доставки на территории г. Перми. На основе результатов экспертной оценки выделены положительные и отрицательные стороны функционирования сервисов крупных продавцов на рынке онлайн-доставок продуктов питания.

Результаты и обсуждение. По оценкам исследовательской компании «Infoline», более 55% рынка сервисов по онлайн-продажам готовой еды и продуктов питания приходится всего на 5 игроков данного рынка: «X5 Retail Group», «СберМаркет», «Утконос», «ВкусВилл» и «Ozon». Оборот «СберМаркета» в 2020 году по сравнению с 2019 годом вырос на 1019%, а у «X5 Retail Group» рост оборота онлайн-продаж составил 347%, «Утконос» – 66%, Ozon – 128%.

Одним из главных трендов развития сервисов по онлайн-продажам готовой еды и продуктов питания стало развитие экспресс-доставки (до 60 минут) [2].

В 2020-2021 годы был проведен анализ приложений крупнейших сервисов по доставке готовой еды и продуктов питания в городе Перми по различным критериям для выявления изменений и улучшений приложений сервисов за прошедшие 2 года.

В таблице 1 рассмотрим сравнительный анализ за 2020-2021 годы приложений сервисов по онлайн-продаже готовой еды и продуктов питания по ценовым критериям в г. Перми.

На основании данной таблицы можно сделать вывод, что в 2021 году по сравнению с 2020 годом почти у всех сервисов доставки готовой еды и продуктов питания изменилась минимальная сумма заказа. Так, например, у «СберМаркета» минимальная сумма сократилась до 1000 руб. (была 1500 руб.), «ВкусВилл» и «Перекресток» отменили минимальную сумму заказа, а «Самокат» и «Магнит», наоборот, ввели минимальную сумму заказа от 100 руб. и от 500 руб. в зависимости от района заказа. «Ленточка» и «Домой.Доставим» остались без изменений.

Также можно заметить, что у сервисов доставки изменилась и стоимость доставки. Так, например, у «СберМаркета», «Яндекс.Лавки» и «Магнита» доставка стала бесплатной. То есть это говорит о том, что данные сервисы пытаются выделиться среди конкурентов на рынке онлайн-продаж готовой еды и продуктов питания и привлечь клиентов бесплатной доставкой. Также при этом у «СберМаркета» сократилась и сумма минимального заказа, а у «Магнита», наоборот, сумма минимального заказа выросла. Сервисы пытаются находить какие-либо отличительные преимущества перед конкурентами и выделяться, предлагая выгодные условия для покупателей. Стоимость доставки выросла только у «Перекрестка» на 50 руб. (с 49 руб. до 99 руб.). Почти все сервисы пытаются создавать выгодные условия для клиентов в виде бесплатной или дешевой доставки готовой еды или продуктов питания, но при этом не всем сервисам удается это сделать (платные доставки у «Перекрестка», «Ленточки», «Пятерочки» и «Домой.Доставим»).

Для более конкретного анализа приложений сервисов рассмотрим в таблице 2 сравнительный анализ приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания в сравнении за 2020 и 2021 годы в г. Перми по неценовым критериям.

Таблица 1 – Сравнительный анализ приложений сервисов доставки продуктов питания по ценовым критериям в г. Перми за 2020-2021 гг.

Сервис	2020 год	2021 год
Min сумма заказа		
СберМаркет	1500 руб.	1000 руб.
ВкусВилл	100 руб.	Нет
Пятерочка	Нет	Нет
Самокат	Нет	От 100 рублей, зависит от района
Домой Доставим	500 рублей	500 рублей
Перекресток	1000 руб.	Нет
Яндекс.Лавка	100 руб.	Зависит от района
Магнит	Нет	От 500 рублей
Ленточка	От 500 руб. до 1500 руб.	от 500 руб. до 1500 руб.
Стоимость доставки		
СберМаркет	Первый заказ – 100 руб., последующие – 150 руб.	Бесплатно
ВкусВилл	Бесплатно	Бесплатно
Пятерочка	99 рублей	99 рублей
Самокат	Бесплатно	Бесплатно
Домой Доставим	От 2000 руб. бесплатно	От 2000 руб. бесплатно, экспресс-доставка 249 руб.
Перекресток	49 руб.	99 руб.
Яндекс.Лавка	Днем – бесплатно, с 0 до 7 часов утра – 149 руб.	Бесплатно
Магнит	Заказ до 999 руб. – 149 руб., от 999 руб. – бесплатно	Бесплатно
Ленточка	Зависит от района доставки	Зависит от района доставки

Источник: составлено авторами на основе исследования приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания

Таблица 2 – Сравнительный анализ приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания по ценовым критериям в г. Перми за 2020-2021 гг.

Сервис	2020 год	2021 год
Регистрация		
СберМаркет	Можно войти по СберID через Сбер-банк.онлайн, через ВК, Fb или регистрацию, где нужно ввести эл. почту, ФИО и пароль	Номер телефона, код из СМС
ВкусВилл	Быстрая, нужен только номер и имя	Номер телефона, Имя (для карты лояльности), код в СМС
Пятерочка	Номер телефона, код из смс	Номер телефона, код из смс
Самокат	Можно войти по Сбер ID или по номеру телефона	Имя, номер телефона, код из смс. Можно зарегистрироваться через VK коннект
Домой Доставим	С помощью ВК, Fb. Или указав номер телефона или почту	Почта/телефон, код из смс, пароль
Перекресток	Нужен номер телефона и имя	Номер телефона, код из смс, согласие на обработку перс данных
Яндекс.Лавка	Почта от яндекса	Регистрация через аккаунт, Яндекс-почту, Яндекс-аккаунт
Магнит	Номер телефона, подтверждение, что не робот. Далее нужно ввести имя и почту.	Номер телефона, код из смс, личные данные (имя, почта, карта лояльности)
Ленточка	Имя, номер телефона	Имя, номер телефона и код из смс

Сервис	2020 год	2021 год
Удобство использования каталога		
СберМаркет	Есть фильтр: популярность, стоимость, бренд, со скидкой	У каждого раздела есть подраздел, навигация удобная
ВкусВилл	Удобно использовать. Если нет продукта в наличии, можно нажать на кнопку «привозите больше»	У каждого раздела есть подразделы
Пятерочка	Удобно использовать. Есть сортировка только по цене и скидке	У каждого раздела есть подраздел
Самокат	Нет фильтра, удобно переходить в меню каталога	У каждого раздела есть подраздел, у всех товаров есть фотографии, есть фильтр продукции
Домой Доставим	Удобно использовать, продукты расположены по категориям. Есть фильтр: по популярности, объём, жирность, вес, бренд, вкус. Удобно, что при подробном просмотре продукта нет перехода на другую страничку	У категорий есть подкатегории, есть фильтр
Перекресток	Есть очень большой фильтр: сортировка (по умолчанию, сначала популярные, сначала дешёвые, дороже, по размеру скидки), цена, производитель, торговая марка, вид, вкус, добавки, страна, диабетический, тип упаковки	У каждой категории есть подкатегории, есть широкий фильтр
Яндекс.Лавка	Отсутствуют фильтры	Удобный наглядный каталог, есть фильтры
Магнит	Нет фильтра	У категорий есть подкатегории
Ленточка	Удобно использовать, есть фильтр (популярность, алфавит, дешёвые, дорогие, по размеру скидки)	У каждого раздела есть подраздел, что упрощает поиск продуктов, есть фильтры
Способ оплаты		
СберМаркет	Банковская карта (онлайн или курьеру)	Банковская карта онлайн или курьеру при получении
ВкусВилл	Эпл Пей, банковская карта	При получении курьеру, банковская карта или другие ресурсы Эпл Пэй, Гугл и т. п.
Пятерочка	Только картой онлайн	Картой онлайн
Самокат	Картой, сберпей	Наличные после прибытия курьера. Банковская карта, Эпл Пей, Гугл Пэй и т. п.
Домой Доставим	Банковская карта (онлайн или курьеру)	Наличные при получении (до пандемии), картой при получении, картой на сайте
Перекресток	Эпл Пей, Гугл пей, онлайн банковской картой	Карта, Эпл Пэй, Гугл Пэй. Часть заказа баллами, если есть карта
Яндекс.Лавка	Эпл Пей, банковская карта	Банковская карта, наличными курьеру
Магнит	Картой онлайн, Гугл Пей	Картой онлайн
Ленточка	Эпл Пей, Гугл Пей, онлайн банковской картой	Эпл Пэй, Гугл Пэй, онлайн банковской картой

Источник: составлено авторами на основе исследования приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания

По данным таблицы 2, большинство сервисов по критерию «регистрация» также пытаются выделиться и предложить максимально удобные для пользователя условия регистрации (минимум затраченного времени). Так, например, в 2020 году, чтобы зарегистрироваться в приложении сервиса «СберМаркет», нужно было потратить много времени (ввести много данных). Теперь, в 2021 году, для регистрации необходимо ввести всего лишь номер телефона и код подтверждения из СМС. Можно заметить, что почти все сервисы используют именно данный метод регистрации (просто ввод номера телефона и кода-подтверждение из СМС). При этом регистрация в приложении сервиса «Самокат» отличается тем, что, кроме ввода номера телефона, можно зарегистрироваться с помощью аккаунта в социальных сетях, что также является очень быстрым и удобным способом регистрации для пользователей.

По критерию «удобство использования каталога» можно отметить, что каталоги почти всех приложений сервисов одинаковые: у всех категории товаров делятся на подкатегории и т. д., есть фильтры продукции). Изменения по годам можно заметить у приложений таких сервисов, как «Самокат» и «Яндекс.Лавка» (у обоих сервисов появился фильтр в каталоге). Также отличительным преимуществом каталога в приложении сервиса «Яндекс.Лавка» является то, что вся продукция наглядно и «вкусно» представлена (красивые, яркие, сочные фотографии продукции) [3].

Также наблюдаются изменения в 2021 году по сравнению с 2020 годом в приложениях сервисов онлайн-заказа готовой еды и продуктов питания по критерию «способ оплаты». Так, например, «ВкусВилл» расширил возможности оплаты заказа и добавил все возможные сервисы оплаты (Эпл Пей, Гугл Пей, наличными, банковской картой и т. д.). Многие сервисы отказались от оплаты по Эпл Пей, Гугл Пей (такие как «Магнит» и «Яндекс.Лавка»).

В таблице 3 рассмотрим основные положительные и отрицательные моменты в использовании приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания, отмеченные экспертами.

В таблице 3 рассмотрены основные положительные и отрицательные моменты при использовании приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания. Так, особенно выделился среди конкурентов такой сервис, как «Вкус Вилл». У данного сервиса в приложении под всеми продуктами и готовой едой указан не только простой состав продукции, но и химический состав (КБЖУ), что является важным конкурентным и удобным преимуществом приложения для пользователей. Также в приложении данного сервиса есть много различных рецептов, которые можно использовать при приготовлении блюд из продуктов, представленных в приложении. Главным конкурентным преимуществом «Самоката» является быстрая доставка (до 30 минут), чего нет у всех остальных сервисов. Данное преимущество очень важно для потребителей, так как жизнь ускоряется и потребители не желают долго ждать заказ [4]. Эксперты отмечают, что в «Яндекс.Лавке» их привлекли интересные и оригинальные названия разделов продукции, что является отличительной особенностью сервиса. Основными негативными элементами приложений служб доставки готовой еды и продуктов питания эксперты отметили неудобство поиска продукции в каталоге, отсутствует фильтр («СберМаркет»), не во всех районах города работает доставка («ВкусВилл», «Перекресток», «Яндекс.Лавка», «Ленточка»), изменение цены товара в зависимости от места доставки («Пятерочка»).

Исследования приложений сервисов по доставке готовой еды и продуктов питания показали, что рынок не стоит на месте. Появляются и активно развиваются все новые сервисы, поэтому всем сервисам по доставке готовой еды и продуктов питания необходимо развиваться, устранять недостатки, вносить ключевые конкурентные преимущества в свои приложения и условия доставки [5]. Все сервисы вносят свой вклад в сегмент онлайн-продаж, опираясь на свои отличительные особенности. Были проанализированы изменения приложений сервисов онлайн-продаж готовой еды и продуктов питания с 2020 года по 2021 годы и выделены их основные конкурентные преимущества.

Таблица 3 – Основные положительные и отрицательные моменты в использовании приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания, отмеченные экспертами

Сервис	Плюсы приложения	Минусы приложения
СберМаркет	Раздел «с этим товаром смотрят». Показан подробный состав каждого товара	Нет сортировки в каталоге
ВкусВилл	У всех продуктов прописан химический и обычный состав. Калорийность, пищевая ценность. Можно заказать как юридическое лицо и получить скидку в 5%. Есть раздел с рецептами. Можно создать список покупок в приложении. Есть система поощрения через достижения	Доставка не во все районы
Пятерочка	У всех товаров есть фотографии. Быстрая регистрация	Неудобное расположение корзины. Цена товара зависит от места доставки. Нет чата поддержки. Не у всех товаров есть описание
Самокат	Быстрая доставка (до 30 мин.). Удобная навигация в приложении. Удобная регистрация. У всех товаров присутствует описание	Неудобная сортировка
Домой Доставим	Быстрая регистрация. Удобство. Можно оплатить при получении	Вернуть товары можно только в гипермаркете Семья на ул. Революции, 13. Нельзя оплатить Эпл Пей, Гугл Пей. 3 зоны доставки усложняют расчет при выборе товаров
Перекресток	Быстрая регистрация. Удобство. Раздел акции, кешбек. Чат с поддержкой	Доставка не во все районы
Яндекс.Лавка	Удобная регистрация и навигация. Можно сообщить, если не нашли необходимый товар. Интересные названия разделов (овощной прилавок, молочный прилавок, булочная и т. д.)	Адрес недоступен для доставки
Магнит	Можно выбрать формат магазина для доставки (Магнит у дома, Магнит Косметик)	Не все товары доступны по всем адресам. Нельзя посмотреть описание товара, когда доставка недоступна (по времени). Доставка не в любое время. Нет сортировки. Нет чата с поддержкой. Нет раздела с вопросами
Ленточка	Быстрая регистрация. Удобно искать нужный товар. Возможность возврата товара	В самом начале выбранный адрес доставки оказался вне зоны доставки, однако потом до выбранного адреса появилась возможность доставить. Это может ввести в заблуждение посетителей приложения

Источник: составлено авторами на основе анализа экспертных оценок использования приложений сервисов доставки готовой еды и продуктов питания

Заключение. Таким образом, в целях анализа тенденций и перспектив сервисов онлайн-продаж готовой еды и продуктов питания была выдвинута гипотеза, что изменения приложений сервисов и условий доставки играют важную роль при продвижении и развитии

данных сервисов. В результате исследования было выявлено, что большинство сервисов регулярно изменяют и корректируют свои приложения для удобства пользователей, а также меняют условия доставки, способы оплаты и т. д. Данная тенденция подтверждается сравнительным анализом приложений сервисов за 2020-2021 годы.

Был сделан вывод, что при заказе готовой еды или продуктов питания потребителям важна скорость доставки (потребители не желают долго ждать свой заказ), быстрота регистрации в приложении сервиса, возможность выбора любого удобного способа оплаты, а также наличие бесплатной доставки.

Список источников:

1. Дехтярь А. Российский рынок доставки готовой еды и продуктов питания бьет рекорды: итоги 2020 года. – URL: <https://rb.ru/opinion/russian-delivery-market-2020/> (дата обращения: 19.11.2021).
2. Евсеева Е. Infoline: более 55% российского рынка онлайн-продаж продуктов приходится на пять игроков. – URL: https://vc.ru/trade/209423-infoline-bolee-55-rossiyskogo-rynka-onlayn-prodazh-produktov-prihoditsya-na-pyat-igrokov?fbclid=IwAR32MarW3i10ADn0t8Mhxp0j1pvvn1wK2LLg_NhQvCaRZqACI_F0YUsf-_w (дата обращения: 19.11.2021).
3. Антинескул Е.А., Спицина Е.А. Сервис основа конкурентного развития местной розничной сети // Актуальные вопросы современной экономики. 2018. №2. С. 52-57.
4. Новикова К.В., Яцук В.И. Современные маркетинговые инструменты регионального ритейла в условиях цифровой экономики // Маркетинг в России и за рубежом. 2019. №2. С. 20-26.
5. Новикова К.В., Колышкин А.В. Анализ рынка продуктового ритейла в Пермском крае и перспективы развития данной отрасли // Экономическая среда. 2020. №1 (31). С. 32-38.

Статья поступила 19.11.2021 г.