



РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

ИТОГИ ПИЛОТА · ВЫДАЧА ОНЛАЙН-ЗАКАЗОВ

Итоги пилота выдачи онлайн-заказов

Три месяца тестирования отдельной зоны выдачи в трёх магазинах сети: результаты, стоимость, риски и решение о масштабировании на все 28 магазинов.

АВТОР

Денис Ильин

РОЛЬ

Руководитель проекта

АУДИТОРИЯ

Управляющий комитет розничной сети · 28 магазинов бытовой техники

— ПИЛОТ: ЗАЧЕМ ЗАПУСКАЛИ

Проблема и гипотеза пилота

Проблема

Выдача онлайн-заказов шла в общем кассовом узле: клиент ждал в очереди вместе с покупателями зала. Ожидание снижало удовлетворённость и не конвертировалось в дополнительные покупки при получении заказа.

Гипотеза

Выделенная зона выдачи с отдельным оператором сократит время выдачи и увеличит долю дополнительных покупок при получении заказа. Это проверяемое утверждение: пилот должен был подтвердить или опровергнуть его на данных.

Гипотеза сформулирована как проверяемое утверждение, а не как обещание результата.

Периметр и сроки: 3 магазина и 92 дня

01

3 магазина из 28

11% сети. Отбор: сопоставимый трафик и доля онлайн-заказов выше средней по сети.

02

1 марта – 31 мая 2026

92 дня пилота. Базовый период (IV квартал 2025 года) в расчёт пилота не входит.

03

Зона выдачи 12 м² у входа

Отдельная зона выдачи с маркировкой заказов и чек-листом выдачи для оператора.

04

Отдельный оператор и касса

Выделенный оператор, отдельная зона кассы и отдельное ПО для обработки онлайн-заказов.

Как мерили: три метрики и база сравнения

Доля онлайн-заказов с самовывозом

OMS и кассовая система, по всем
заказам пилотных магазинов

Среднее время выдачи заказа

Тайминг операций: от прихода клиента
до выдачи

Доля клиентов с доп. покупкой

Сопоставимые по трафику магазины,
чеки при получении

База — только IV квартал 2025 года; пилот — 1 марта — 31 мая 2026 года. Погрешность $\pm 1,5$ п.п.

База IV кв. 2025 vs пилот: три метрики

Метрика	База, IV кв. 2025	Пилот, 1 марта — 31 мая 2026	Изменение
Доля самовывоза	31,0%	38,5%	+7,5 п.п. (+24%)
Время выдачи	8,4 мин	3,1 мин	-5,3 мин (-63%)
Доля клиентов с дополнительной покупкой	18,0%	19,2%	+1,2 п.п.

Доля самовывоза и время выдачи улучшились, доля дополнительных покупок — в пределах погрешности.

— ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Гипотеза о росте дополнительных покупок не подтвердилась

Доля чеков с дополнительной покупкой выросла с 18,0% (IV квартал 2025) до 19,2% (пилот, март—май 2026): +1,2 п.п. вместо ожидаемых +8 п.п.

Отклонение в пределах погрешности $\pm 1,5$ п.п. — эффект не доказан. Вывод: выдача заказа — логистика, а не драйвер продаж.

Стоимость пилота и масштабирования, срок окупаемости

Затраты на пилот

1,8 млн ₽

3 магазина · 0,6 млн ₽ на магазин

Масштабирование

10,0 млн ₽

25 магазинов · 0,4 млн ₽ на магазин

Годовой эффект

6,0 млн ₽

высвобождение времени и рост самовывоза

Простой срок окупаемости

≈ 20 мес.

отношение затрат к эффекту в год

ВЫВОД Оценка эффекта и окупаемости — расчётная, без гарантии результата.

РИСКИ

Что может пойти не так

- Нехватка персонала на зоне выдачи
- Тиражирование без учёта планировки
- Снижение оборота зала из-за переноса потока
- Растягивание сроков и бюджета



КАК СНИМАЕМ

Меры по каждому риску

- + Совмещение ролей и доплата 0,5 ставки на магазин
- + Три типовых планировочных схемы для всех форматов
- + Ежемесячный контроль трафика и среднего чека
- + Фиксированная смета 0,4 млн ₽ на магазин и ворота пересмотра после волны 1

Решение: масштабировать двумя волнами на 25 магазинов

Пилот

ГОТОВО

~~Выдача онлайн-заказов
в отдельной зоне~~

~~1 марта — 31 мая 2026
года~~

IV кв. 2026

СЕЙЧАС

Москва и города-
миллионники

развёртывание октябрь
— декабрь 2026 года

I кв. 2027

ПЛАН

Остальные магазины
сети

контрольная точка —
итоги волны 1 в январе
2027 года

Итого

ЦЕЛЬ

25 магазинов
масштабирования плюс
3 пилотных — вся сеть
охвачена

— ПИЛОТ ВЫДАЧИ ОНЛАЙН-ЗАКАЗОВ

Следующий шаг: задачи до 30 сентября 2026 года

Пять задач с ответственными и сроками — от утверждения бюджета до старта закупки и монтажа в октябре 2026 года.

- ✓ Утвердить бюджет волны 1: руководитель проекта и финансовый директор
- ✓ Согласовать типовую планировку зоны выдачи — директор по рознице
- ✓ Определить 6 магазинов волны 1 и график работ — директор по рознице
- ✓ Обновить KPI магазинов под новую зону — HR и операционный блок
- ✓ Запустить закупку и монтаж в октябре — ИТ и служба эксплуатации