

# Tom Tailor

опыт поэтапной логистической трансформации через Metaship и Expand



# Сайт Tom Tailor

Сложный процесс мультизаказов

Ограниченный контроль

Нехватка складских мощностей

## Lamoda склад

Маркетинговые ограничения

Не гибкое управление видами ПВЗ

## ПВЗ Lamoda

Невозможность C&C доставки

## / Доставка домой

Сложности со стоком и возвратами



**Сохранять стабильный объем заказов и высокий уровень клиентского сервиса на этапе трансформации**



**Анализ и оценка  
целесообразности**

**Описание AS-IS  
и TO-BE модели**

**Оценка IT-инфраструктуры  
и архитектуры**

# Базовая ЛОГИСТИКА Tom Tailor

01

Интеграция сайта и Expand

02

Интеграция сайта и Metaship

03

Кастомизация стоимости доставки

04

Доработка онлайн-кассы  
и Честного знака

05

Редизайн корзины  
и оформления заказа

06

Функционал заявок на возврат

07

Поэтапное подключение нового FF

08

Маппинг статусов заказов и возвратов

09

Полный запуск нового FF

11

Личный кабинет колл-центра

10

Расширение функционала  
возвратов

12

Новые курьерские службы  
(5Post, Dalli)

**Базовая  
ЛОГИСТИКА  
Tom Tailor**

# Запуск НОВОГО FF

1 этап

2 этап

3 этап

4 этап

5 этап

Казань

+ Челябинск

+ Красноярск

+ Ростов-на-Дону

+ Екатеринбург

+ Омск

+ Волгоград

+ Краснодар

+ МСК  
и область

+ Тюмень

+ Пермь

+ Астрахань

+ Таганрог

+ СПб  
и область

Н Новгород

+ Ярославль

+ Новосибирск

+ Иваново

+ Владивосток

+ Владивосток

+ Тула

+ Вологда

+ Новая Адыгея

## Технические

Маркировка товаров  
в «Честном знаке»

Сложность синхронизации статусов

Разные настройки курьерских служб

Интеграция программы лояльности

## Менеджерские

Синхронизация команд подрядчиков

Организация многосторонних встреч

Узкие места в процессах

Сложности в организации  
тестирования

Оптимизация распределения ресурсов

## Аналитика

Некорректность или неполнота данных

Оценка и контроль соблюдения SLA

Отсутствие оперативного обмена  
информацией

Сопоставление статусов заказов  
между системами

Expand ↔ Website ↔ Metaship

Продажи  
(после периода стабилизации)

**+10% YoY**

с сентября

ATV  
(средняя сумма заказа)

**+10-15%**

за счет роста UPT

Click&Collect  
(средняя сумма заказа)

**+30% YoY**

после перехода на новый FF

Конверсия сайта

**+30%**