

УДК 65.011.56

ПРИМЕНЕНИЕ И ЗНАЧИМОСТЬ БЕСКОНТАКТНОЙ
ДОСТАВКИ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ
APPLICATION AND SIGNIFICANCE OF CONTACTLESS
DELIVERY IN THE MODERN WORLD

Венско А.В., Николаенко Е.Д.
Научный руководитель – Осипова Ю.А., м.э.н., старший
преподаватель
Белорусский национальный технический университет
г. Минск, Республика Беларусь
anya.vensko@mail.ru, liza.nikolaenko.02@mail.ru
H. Viansko, Y. Nikalayenka,
Supervisor – Osipava Y., Senior Lecture
Belarusian national technical university, Minsk, Republic of
Belarus

Аннотация. Увеличение зависимости людей от услуг служб доставки – новые реалии жизни, появившиеся вследствие пандемии COVID-19. В связи с этим, привычный формат доставки товаров потребителю на дом был существенно изменен. Компании, которые не смогут предложить покупателям вариант бесконтактной доставки, окажутся вне игры.

Abstract. The increasing dependence of people on the services of delivery is a new reality of life that has emerged as a result of the COVID-19 pandemic. In this regard, the usual format of delivery of goods to the consumer at home has been significantly changed. Companies that will not be able to offer customers the option of contactless delivery will be out of the game.

Ключевые слова: бесконтактная доставка, покупатель, курьер, бесконтактная оплата, компоненты программного обеспечения

Keywords: contactless delivery, buyer, courier, contactless payment, software components

Введение.

В связи с мировой пандемией COVID-19 многие компании терпят убытки из-за всевозможных ограничений и самоизоляции населения. В первые месяцы распространения инфекции резко

уменьшилась посещаемость магазинов почти вдвое. В связи со сложившейся ситуацией компаниям был необходим выход, причем искать его нужно было в кратчайшие сроки, поэтому и разработана такая схема доставки, как бесконтактная.

Основная часть.

Бесконтактная доставка – это новая современная модель доставки, возникшая в результате пандемии COVID-19 за счет введения по всему миру правил социального дистанцирования и активно набирающая популярность в наши дни.

Принцип бесконтактной доставки заключается в том, что курьер оставляет заказ за дверью после чего оповещает об этом покупателя, отправляя фотографию оставленного заказа через специальное мобильное приложение. При таком способе доставки исключается любой физический контакт с потребителем, что в значительной степени поможет снизить вероятность заражения COVID-19 [1].

Процесс бесконтактной доставки состоит из двух основных аспектов: оплата заказа происходит при помощи безопасных электронных кошельков и транзакций с использованием специального одноразового пароля. Оплата наличными или банковскими картами исключена [2].

Компании, которые постепенно переходили к осуществлению своей деятельности в онлайн-формате ещё до пандемии коронавируса, оказались лучше подготовлены к возникшим в связи с эпидемией трудностям. При помощи цифровых логистических инструментов они смогли добавить возможность бесконтактной доставки в число уже существующих вариантов в кратчайшие сроки. Бесперебойную связь между клиентами и курьерами удавалось обеспечить даже в условиях социального дистанцирования.

Говоря о потребности бесконтактной доставки в XXI веке, важно отметить острую необходимость соблюдения норм социального дистанцирования, ставшие новыми нормами повседневной жизни, которые продолжают действовать по всему миру. Это особенно актуально, учитывая, что коэффициент распространения вируса во многих частях мира остается высоким. Также стоит упомянуть и зависимость потребителей от электронной торговли, возросшей в несколько раз в результате продолжительного локдауна.

Таким образом, можно выделить 5 основных преимуществ бесконтактной доставки:

1) *Устойчивое развитие бизнеса.* Возможность бесконтактной доставки способствует получению дохода благодаря сохранению высокого уровня лояльности к бренду в течение продолжительного времени.

2) *Снижение рисков распространения COVID-19,* что можно отнести к одним из наиболее важных аспектов в наши дни.

3) *Проведение цифровых платежей.* За счет проведения электронных платежей, компании могут добиться более устойчивого потока денежных средств, упростить процессы аудита и значительно сократить расчетный период.

4) *Повышение лояльности к бренду.* Предоставление возможности бесконтактной доставки поможет убедить клиентов в том, что компания готова сделать еще один шаг навстречу и удовлетворить их запросы, что положительно скажется на показателях лояльности к бренду.

5) *Обеспечение безопасности курьеров.* Бесконтактная доставка позволяет компаниям быть уверенными в том, что курьеры не заразятся вирусом при выполнении своих обязанностей [1].

Для успешного осуществления всего процесса бесконтактной доставки обязательным условием является наличие специализированных компонентов программного обеспечения. Основными из них являются: бесконтактная выдача заказов; бесконтактная оплата; бесконтактное подтверждение доставки; отслеживание температуры тела; приложения соответствия.

Бесконтактная выдача заказов, как правило, является завершающим звеном в доставке нужного товара клиенту, однако именно осуществление выдачи заказа без контакта между курьером и покупателем является первым аспектом, с которого и начинается изменение всего цикла доставки. Среди первых изменений, которые внесла пандемия в торговлю, можно отметить следующие:

1) возможность выдачи заказов в магазинах, расположенных рядом с домом клиента;

2) появление «dark stores» – магазины, в которых покупатели выбирают товары не в самом помещении магазина, а на его сайте;

3) реформирование розничных магазинов в пункты выдачи заказов.

С целью минимизации риска заражения вирусом в пункте выдачи необходимо сводить всю цепочку действий с товаром – от

создания этикеток и размещения заказов до осуществления курьером доставки – в цифровой формат. При этом, даже малейшее нарушение в данном процессе может вызвать цепную реакцию, подвергнув риску всех участников процесса доставки. Поэтому бесконтактная выдача заказов всегда сопровождается соблюдением мер безопасности, таких как регулярная дезинфекция помещений и ежедневная регулярная проверка состояния здоровья персонала [1].

Неотъемлемым компонентом является программное обеспечение для безналичной оплаты. В современных реалиях безналичный расчет стал достаточно популярным, так как при оплате наличными осуществляется физический контакт лиц, причем не только продавца и покупателя, так как деньги постоянно находятся в обороте. Однако если оплачивать при доставке курьером заказа картой, то также будет присутствовать физический контакт. Поэтому в рамках бесконтактной доставки целесообразным считается использование бесконтактной оплаты, то есть, все продавцы должны иметь интеграцию с электронными кошельками и предоставлять возможность безналичного расчета. Программное обеспечение для интеграции бесконтактной оплаты с процессом доставки облегчает отслеживание денежных операций и позволяет использовать единую платформу для обработки всего спектра транзакций [3].

Следующий шаг после доставки заказа по нужному адресу – бесконтактное подтверждение доставки. Курьер оставляет посылку на пороге дома клиента, а затем использует один из способов подтверждения выполненной бесконтактной доставки:

- 1) отправка фотографии заказа у двери клиента по URL-адресу, который используется для отслеживания посылки;
- 2) подтверждение доставки с использованием одноразового пароля;
- 3) предоставление клиентами своих электронных подписей с помощью мобильного телефона, избегая при этом контакта с курьером и его техникой.

Следует не забывать и о таком компоненте программного обеспечения, как отслеживание температуры тела. В сложившейся ситуации каждый человек испытывает страх, тревогу. Поэтому для спокойствия клиентов магазинами было решено предоставлять информацию о здоровье сотрудников службы доставки с целью

уверенности клиентов в том, что доставка их заказа не представляет для них риска заражения от курьера. Особенно актуален данный аспект для доставки продуктов. После долгого локдауна, различных ограничений во многих странах, ритейлеры таким образом нашли выход, чтобы справиться с опасениями клиентов, которые оправданы, учитывая текущую эпидемиологическую обстановку.

Последним, не менее важным для клиентов компонентом бесконтактной доставки являются приложения соответствия. Во многих странах были созданы такие приложения для обеспечения соответствия установленным санитарно-эпидемиологическим нормам, которые помогают отслеживать необходимую информацию о карантинных зонах, близости к зонам риска и т. д. Платформа, которая позволяет клиентам отслеживать их заказы, также должна содержать данные о соблюдении курьерами установленных санитарно-эпидемиологических норм. Такая схема позволяет не только обеспечить соблюдение санитарно-эпидемиологических норм, но и свести к минимуму риск заражения вирусом [1].

Заключение.

Таким образом в результате проведенного теоретического исследования дано понятие «бесконтактная доставка», выявлены основные этапы при осуществлении бесконтактной доставки и рассмотрены компоненты программного обеспечения, необходимые для осуществления бесконтактной доставки. Следует отметить, что бесконтактная доставка не теряет актуальности и в 2022 г., так как ряд ограничений во многих странах продолжает действовать.

Литература

1. Программное Обеспечение Для Бесконтактной Доставки: Ключ К Повышению Лояльности Клиентов / FarEye.com. <https://www.getfareye.com/insights/blog/beskontaktnaya-dostavka>.
2. В чем основные плюсы бесконтактной доставки / Пункты выдачи. <https://punkty-vydachi.ru/v-chem-preimushhestva-beskontaktnoj-dostavki/>.
3. Как перейти на бесконтактную доставку и выжить / Retail. ru. <https://www.retail.ru/rbc/pressreleases/gostsertgrupp-kak-pereyti-na-beskontaktnuyu-dostavku-i-vyzhit-5-sovetov-obshchepitu/>.

Представлено 23.10.2022