

е-commerce в фармотрасли

опыт Europharma

Бесшовная интеграция онлайн+офлайн



Каналы продаж

Web europharma.kz

Онлайн остатки товаров

Онлайн чат с видеозвонками

Мультиязычность

Интеграция с CRM

Функционал расчета стоимости доставки

Интеграция с платежными системами

Интеграция с Algolia

Mobile app eclub

Мультикорзина

Подписная модель

Система бонусов

Мультиязычность

Интеграция с платежными системами

Раздел уведомлений

Слотовая доставка

Раздел рекомендаций

Интеграция с CRM

Интеграция с Algolia

Kaspi shop

Интеграция с 1С

Интеграция с CRM

Интеграция с онлайн остатками

Интеграция с кассой

Интеграция с elogist

Интеграция с CourierApp

Каналы продаж

Pharmacy store

Оформление заказов

Мониторинг остатков

Бронирование товаров

Wolt

Бесшовная интеграция с CRM

Обмен остатками и ценами

BI

Магазин в приложении

Весь функционал приложения

CRM система

Оmnikanальное взаимодействие

Интеграция с платежными системами

Интеграция с внутренними системами

Управление информацией о клиентах

Управление заказами

Профиль клиента

История заказов

Управление бизнес-процессами

Управление рабочим временем

Маркетинговый анализ

Интеграция с Yandex matrix, Yandex geo coder

↻

+

⚙

Мои

#	№	Клиент	Телефон	Город	Канал	Сумма	
1	9027644837	★ Отарбаев Нуржан	+7(701)244-85-90	Астана	App Android	11120 ₸	
2	📍 9027635981	★ Тим Баев	+7(702)131-99-45	Астана	App IOS	1217 ₸	
3	→ 9027626324	★ Данара	+7(747)705-84-05	Тараз	Сайт	10222 ₸	
4	9027617437	★ Олжас	+7(000)000-00-00	Алматы	Wolt	7414 ₸	
5	9027609041	★ Адыр	+7(778)000-77-63	Астана	App IOS	23772 ₸	
6	9027600221	★ Тим Баев	+7(702)131-99-45	Астана	App IOS	2464 ₸	
7	9027590999	★ Наталья	+7(777)355-55-99	Алматы	Kaspi Shop	5646 ₸	
8	→ 9027582587	★ Жанна	+7(778)980-96-46	Астана	Kaspi Shop	520 ₸	
9	9027573457	★ Жанна	+7(778)980-96-46	Астана	Kaspi Shop	270 ₸	
10	9027564724	★ Zhana	+7(000)000-00-00	Шымкент	Wolt	4762 ₸	
11	9027555392	★ Гаянэ	+7(702)382-33-75	Шымкент	Kaspi Shop	5640 ₸	
12	9027537626	★ Takhmin	+7(702)446-90-85	Шымкент	App IOS	3210 ₸	
13	9027546738	★ Katarzyna	+7(000)000-00-00	Алматы	Wolt	7491 ₸	
14	→ 9027528707	★ Улжан	+7(702)000-89-93	Алматы	Сайт	21169 ₸	
15	9027520187	★ Takhmin	+7(702)446-90-85	Тараз	App IOS	5249 ₸	
16	9027510650	★ Takhmin	+7(702)446-90-85	Алматы	App IOS	7791 ₸	
17	9027502079	★ Takhmin	+7(702)446-90-85	Алматы	App IOS	12331 ₸	

Процесс обработки нового заказа

Формирование заказа через CRM систему

Либо прием заказов с других каналов.
Напрмиер: сайт, whats’app и т.д.



Новый заказ

анаферон

Europharma

Алматы

#	Товар	Производитель	Кол-во	Цена	Цена e-club
1	Анаферон взрослый № 20 табл	Материа Медика Холдинг НП	255	1682	1437
2	Анаферон детский № 20 табл	Материа Медика Холдинг НП	143	1561	1392
3	Анаферон капли детские 25 мл	Материа Медика Холдинг НП	37	1933	1584
4	Амизон 0,125 мг № 10 табл покрытые оболочкой	Фармак ОАО	58	2700	2217
5	Амизон 250 мг № 10 табл покрытые оболочкой	Фармак ОАО	59	2876	2318
6	Эргоферон № 20 табл	Материа Медика Холдинг НП	114	2421	2067
7	Ингавирин 90 мг № 7 капс	Валента Фармацевтика ОАО	136	5496	4653
8	Инфлюцид № 60 табл	Дойче Хомеопати-Унион ДХУ	56	2352	1950
9	Кагоцел 12 мг № 10 табл	Хемофарм А.Д	37	2150	1772

Добавить в корзину

Наличие в аптеках

Онлайн остаток

Дефектура

Неправильный остаток

Аналоги

Сопутствующие

Телефон *

+7(702)772-34-34

Клиент *

Лаура

Доставка *

Доставка курьером

Время доставки

в течение дня

08:00 - 10:00

10:00 - 12:00

12:00 - 14:00

14:00 - 16:00

16:00 - 18:00

18:00 - 20:00

20:00 - 22:00

22:00 - 00:00

Адрес *

Редактировать

Оплата *

Комментарий

#	Товар	Кол-во	Цена	
1	Анаферон взрослый № 20 табл	2	1682	✗
2	Пакет майка Europharma 22(6+6)34*12 1+0	1	7	

Сумма заказа: 3371 тг
Стоимость доставки: 990
Итого: 12234 тг

Закреть

Создать и Принять

Создать и Обработать

Сборка товаров в аптеке

- Автоматическая сборка в аптеках по логике «Умная сборка» и отправка брони для подтверждения.
- Бронирование идет в режиме реального времени.
- Логика умной сборки подразумевает, бронь в первую очередь в ближайшей к адресу клиента аптеке с большим запасом остатка выбранного товара.
- Если адрес клиента заполнен вручную, происходит поиск координат с помощью системы гео кодер Яндекса.
- Инструмент Яндекс матрикс помогает определить расстояние и время.

Оспамокс 500 мг № 12 табл п/плён оболоч ★ умная сборка

Адрес: **Указан на карте:** Казахстан, Нур-Султан (Астана), улица Шамши Калдаякова, 11 (зона: 8)

Аптека	Зона	Онлайн	Бронь	Сборка	Адрес
● 90 (13 мин., 4.0 км)	8	11.000		0	г.Нур-Султан, ул. Бауыржан Момышулы, 16 Ж/К "В...
● 55 (9 мин., 3.5 км)	6	5.000	1.000	1	г.Нур-Султан, ул.Конаева, 14/2 Ж/К "Нурсая"
● 273 (19 мин., 7.4 км)	7	3.000		0	г.Нур-Султан (Астана), ул. Бараева 21
● 47 (17 мин., 6.9 км)	7	1.000		0	г.Астана, ул. Иманова 50 (БЦ Кайнар)
● 277	7	10.000		0	г. Нур-Султан, ул.Кенесары, д.47, ВП-3
● 280	7	1.000		0	г.Нур-Султан, ул.Габдуллина, 16
● 111	6	1.000		0	г.Нур-Султан, ул. Туран 37 (ТРЦ Хан-Шатыр)
● 62	транзит	1.000		0	г.Нур-султан Алаш 23/1 внутри Магнума

Все товары в аптеке ● с запасом ● последние ● нет только по частям

Подтверждение брони в аптеке

Подтверждение происходит через сканер штрих кодов.

После сканирования товар резервируется и не подлежит продаже в период зарезервированного времени.

ПРОДАЖА

Забота о здоровье населения – миссия фармацевта

бонусы

0 смена

422 месяц

Иванов И.И. Фармацевт

Введите название товара

#

!!!

НАИМЕНОВАНИЕ

КОЛ-ВО

ЦЕНА

СУММА

ECLUB

Наименование:

Штрих-Код:

Цена:

Производитель:

Бонус:

Онлайн Остаток:

Уцен. остаток:

Забронировано:

Скидка %:

Цена eCLUB:

✕

📦

+

%

👉

👈

ИТОГО, тг.

EU(count)-92397 EU(-1)-0

WK(count)-96507 WK(-1)-0

Version1.0.0.287 FP

Аптека: 777

Касса: 777

Допродажа

Справочник

Акции

2

Europharma.kz

Заказ аптеки

Обновить

Принять

Детализация

Внимание! Заказ оплачен онлайн!

#	№ ЗАКАЗА	ИМЯ	СПОСОБ ДОСТАВКИ	ОПЛАТА
!	9032147018	Эльнара	Доставка Яндекс Т...	KASPI
!	9032129923	Эльнара	Доставка Яндекс Т...	KASPI
	9024930556	Alex	Самовывоз из апте...	НАЛИЧНЫМ
	9024921773	Alex	Самовывоз из апте...	НАЛИЧНЫМ

ДАННЫЕ КУРЬЕРА

№ ЗАКАЗА

9032147018

БОНУС ECLUB

0

№ KASPI

ID подписчика

0

№ WOLT

Цена доставки

950

ДОСТАВКА

Доставка Яндекс Такси

ОПЛАТА

Оплата онлайн (через сервис kaspi.kz)

КОД ДОСТАВКИ: 941460

ОФЛАЙН-ПРОДАЖИ ЗАБЛОКИРОВАНЫ
ОБРАБОТАЙТЕ ВСЕ ОНЛАЙН ЗАКАЗЫ!

касса

ECLUB

Передача на доставку

После получения подтверждения о бронировании, заказ поступает в систему elogist

Номер: 8996213371 [Настройки](#)
Дата: 24.03.22 18:10
Канал: Сайт
Оператор: Eu Bot

00 02:16:41

Клиент

Джамиля

Телефон

+7(701)558-88-27

Город

Астана

Адрес

Указан на карте: Казахстан, Нур-Султан (Астана), проспект Туран, 37/9

[Редактировать](#)

Доставка

Доставка курьером

[Детали](#)

Оплата

Оплата онлайн (Visa/MasterCard/ApplePay)

Комментарий

Комментарий курьеру

Сдача с суммы

Статус

Доставлен

Передать заказ

Возврат

Отменить

Сохранить

СОБЫТИЯ

Eu Bot (Бот)

Новый → Принят

24.03.22 18:11

Eu Bot

Заказ оплачен

24.03.22 18:13

Eu Bot

⚠ Аптека №95. Создана новая бронь

24.03.22 18:13

Eu Bot

⚠ Аптека №47. Создана новая бронь

24.03.22 18:14

Eu Bot

Аптека №47. Бронь подтверждена фармацевт: Мухаметбекова Б.Н. EUA-410001

24.03.22 18:15

Eu Bot

Аптека №95. Бронь подтверждена фармацевт: Манкеева Ш.О. EUA-068489

24.03.22 18:18

Eu Bot (Бот)

Принят → На доставку

24.03.22 18:18

Данияр Отарбаев (Курьер)

На доставку → Передан курьеру

24.03.22 18:18

Eu Bot

📄 Аптека №47. Пробит чек продажи фармацевт: EUA-410001

24.03.22 18:34

Eu Bot

24.03.22 19:55

Напишите сообщение..

SMS

Назначение заказа курьеру по зоне обслуживания курьера и нагрузке

Детали заказа	Маршрут	Слот	Стоимость доставки
Дата создания	26.03.22 19:18		
Логист	Бекнур Жумабеков		
Курьер	Азамат Бекмаганбетов		
Клиент	Бибинур		
Номер телефона	+7(778)806-23-97		
Город	Кызылорда		
Адрес	Казахстан, Кызылорда, микрорайон Левый Берег		
Зона	Транзит		
Курьерская служба	S. Logistics		
Тип доставки			
Способ оплаты	Терминал		
Сумма заказа	6330		
Стоимость доставки	527		
Оплачено бонусами	0		
Итого	6857		

События

Bot Europharma (Бот)

Создан > Новый

26.03.22 19:18

Bot Europharma (Бот)

Новый > В очереди

26.03.22 19:18

Азамат Бекмаганбетов (Курьер)

В очереди > Принят

26.03.22 19:18

Bot Europharma

Изменен способ оплаты: Терминал
Причина: Автоматическая смена

26.03.22 19:18

Bot Europharma

Назначен логист: Бекнур Жумабеков

26.03.22 19:20

Pharmacy Service

Аптека №299. Выдан курьеру

26.03.22 19:32

Bot Europharma

Завершения заказа в зоне клиента: Успешно.
Расстояние: 257м

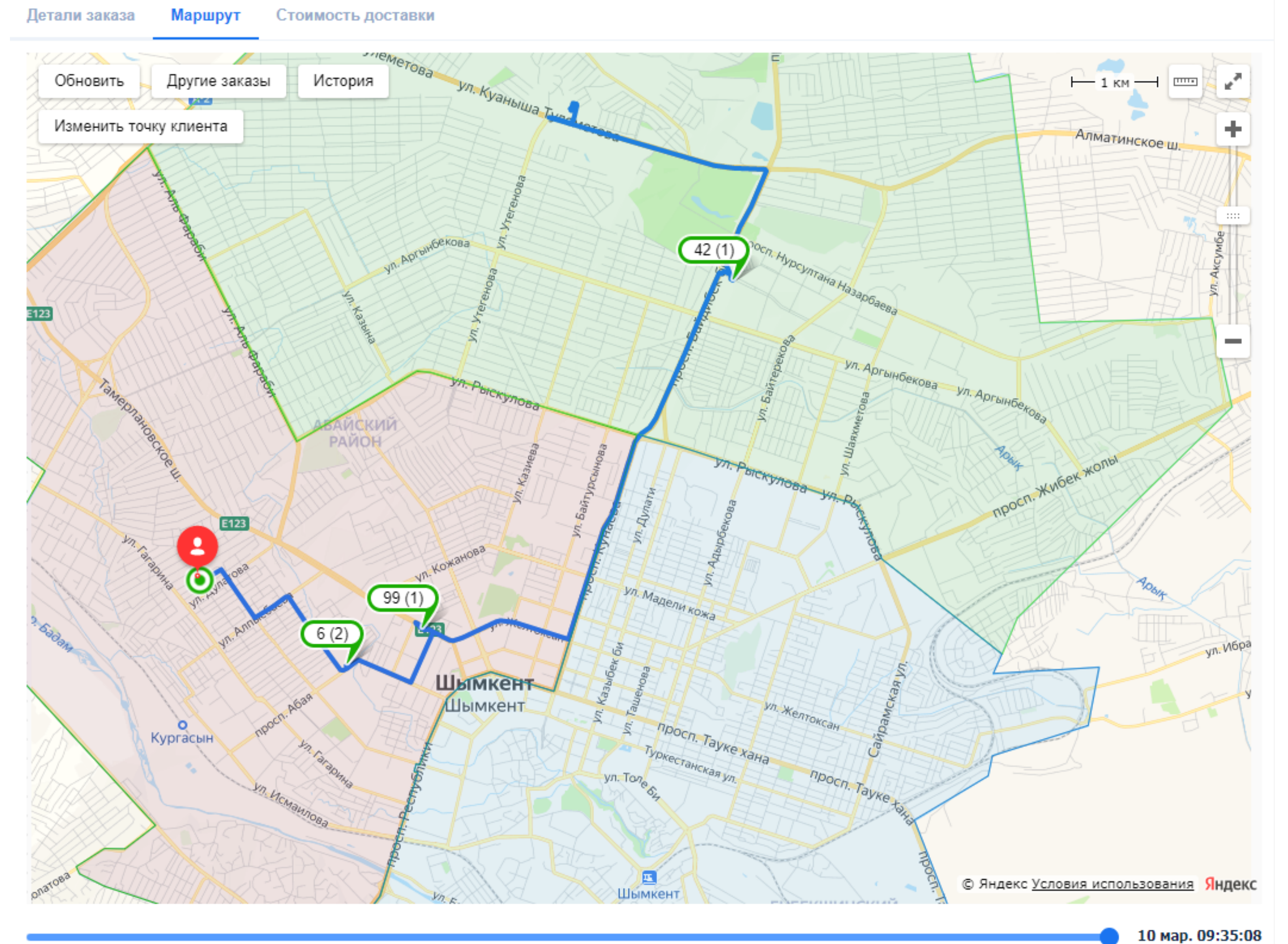
26.03.22 20:36

События
Bot Europharma29.03.22 15:16 Заказ распределен по зоне доставки
Bot Europharma29.03.22 15:16 Можно передать в КС Ракета: Распределить после 29.03.22 15:00
Адилет Конысбек (Логист)29.03.22 15:19 Принят > В очереди
Адилет Конысбек29.03.22 15:19 Заказ передан в КС Ракета
Raketa Service29.03.22 15:37 Отправлен смс код подтверждения
Pharmacy Service29.03.22 15:37 Аптека №277. Выдан курьеру
Bot Europharma (Бот)29.03.22 15:37 В очереди > Принят
Bot Europharma29.03.22 15:37 Курьер забрал заказ из аптеки
Raketa Service29.03.22 16:00 Касpi заказ завершен
Bot Europharma (Бот)29.03.22 16:00 Принят > Доставлен

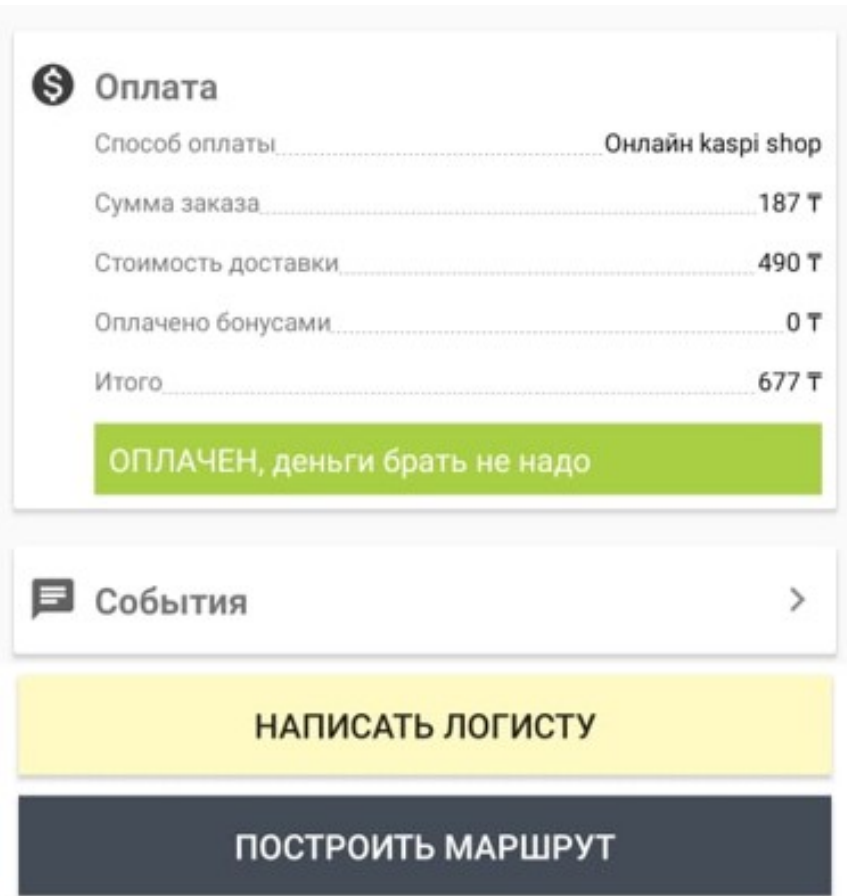
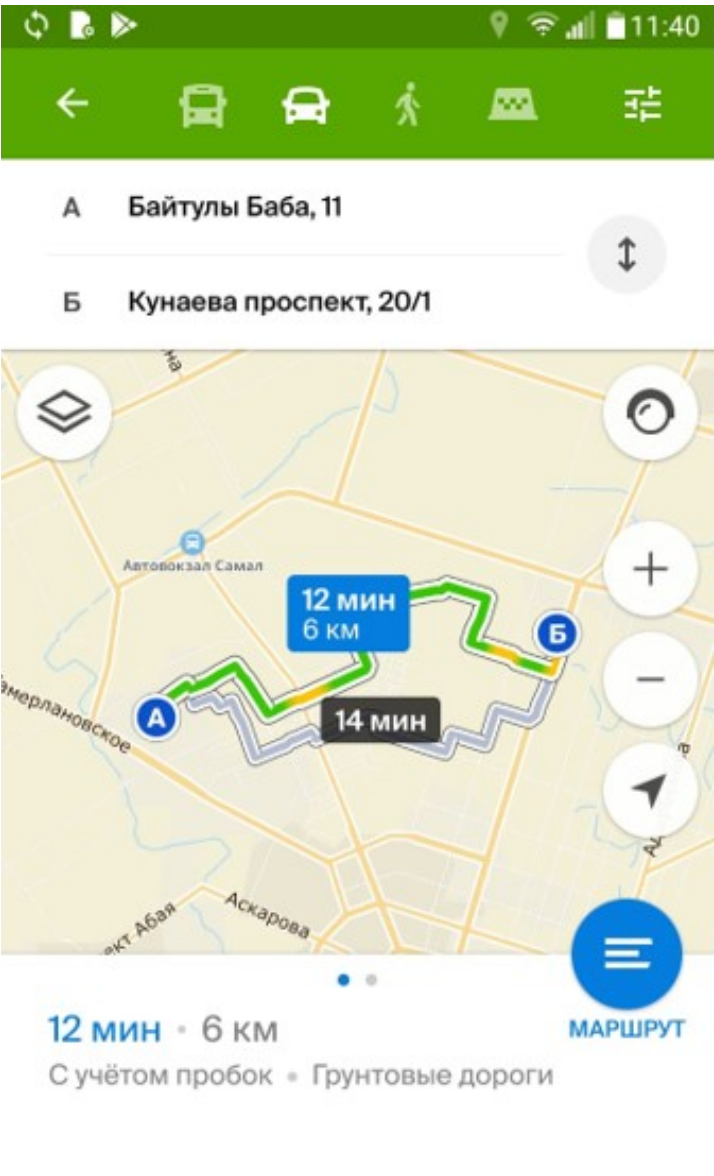
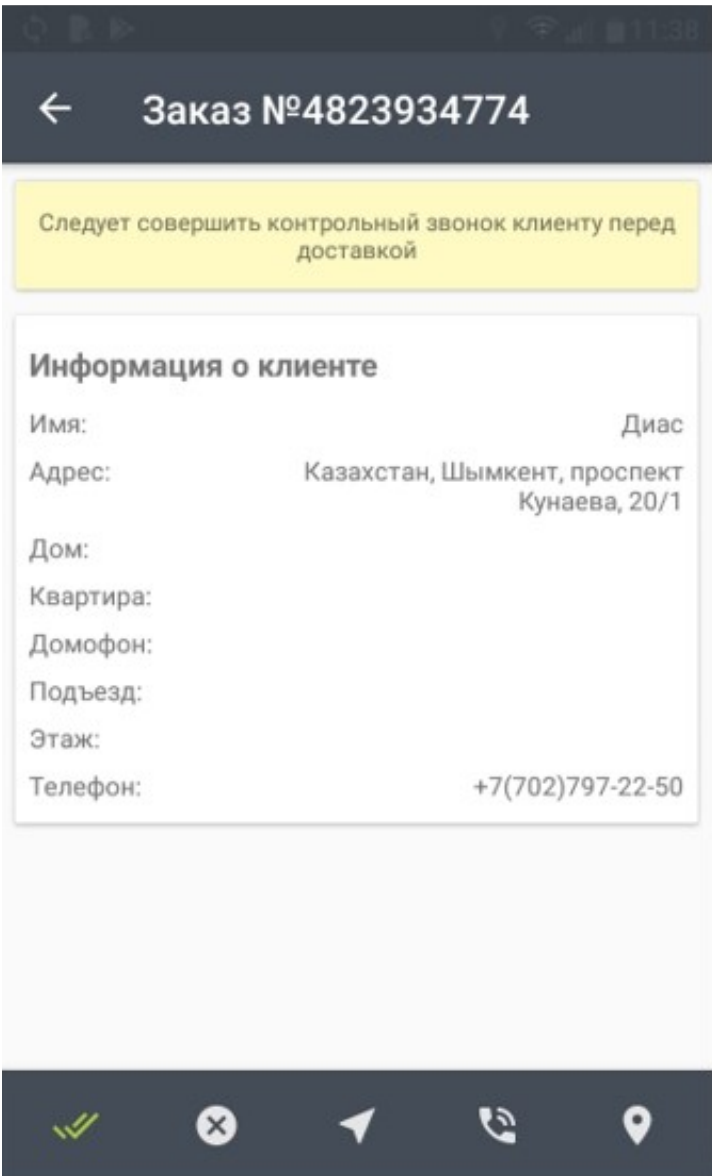
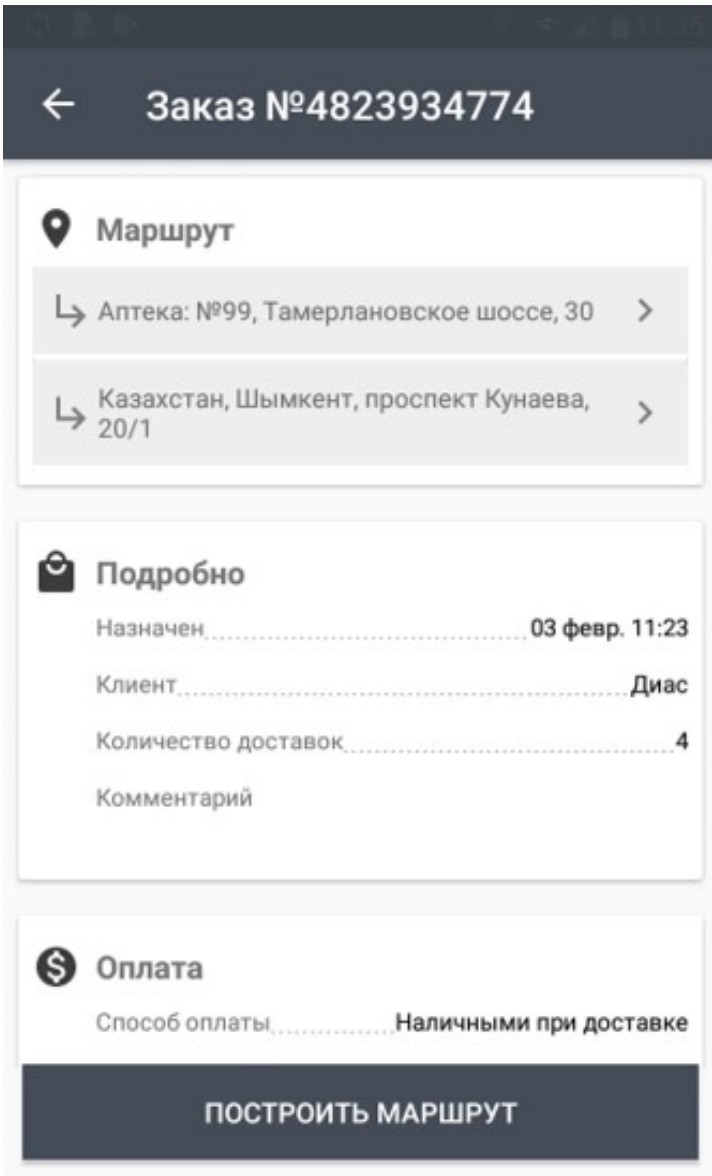
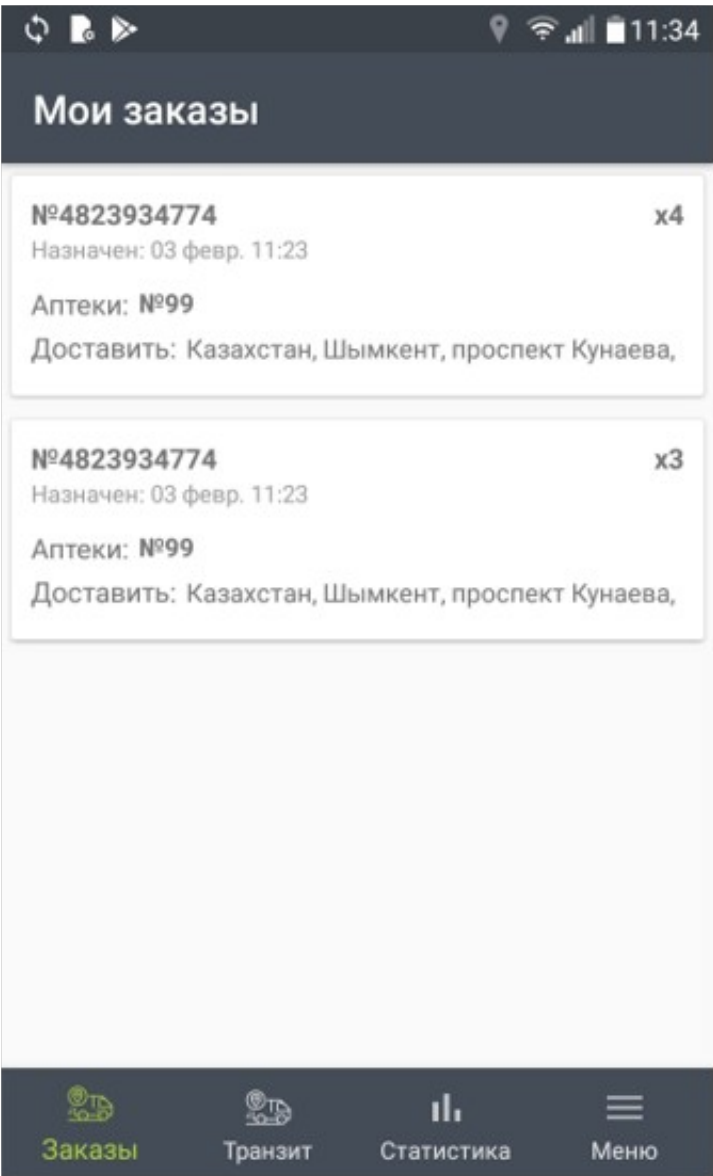
Мониторинг заказа

В окно заказа интегрирована карта для отслеживания маршрута курьера по данному заказу.

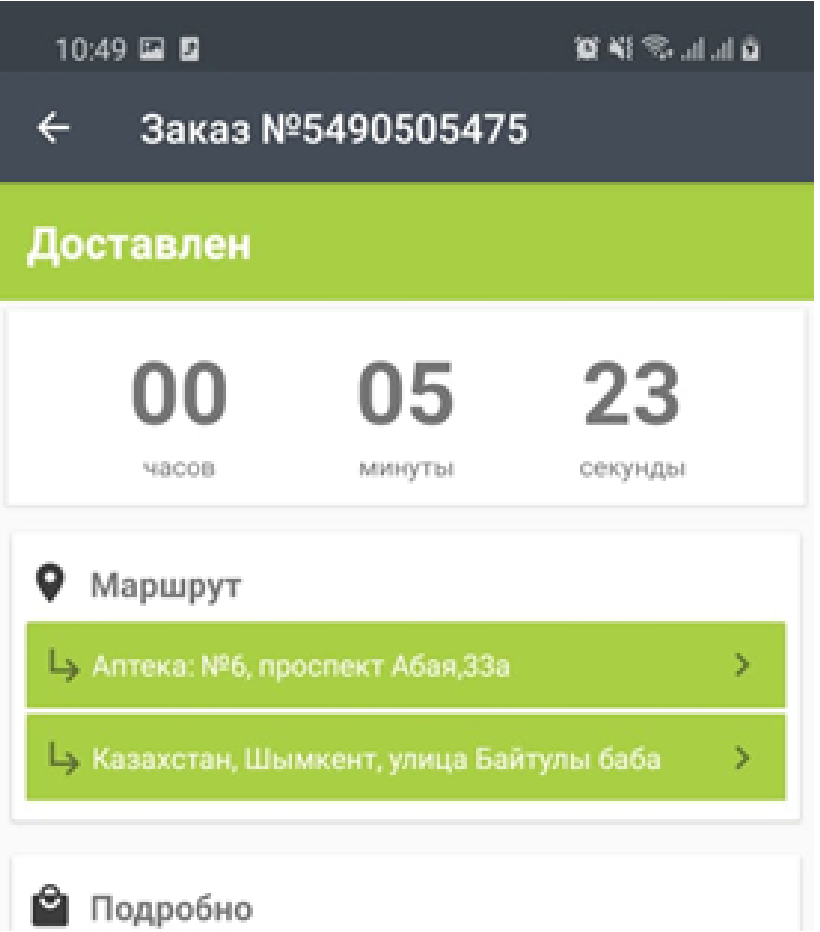
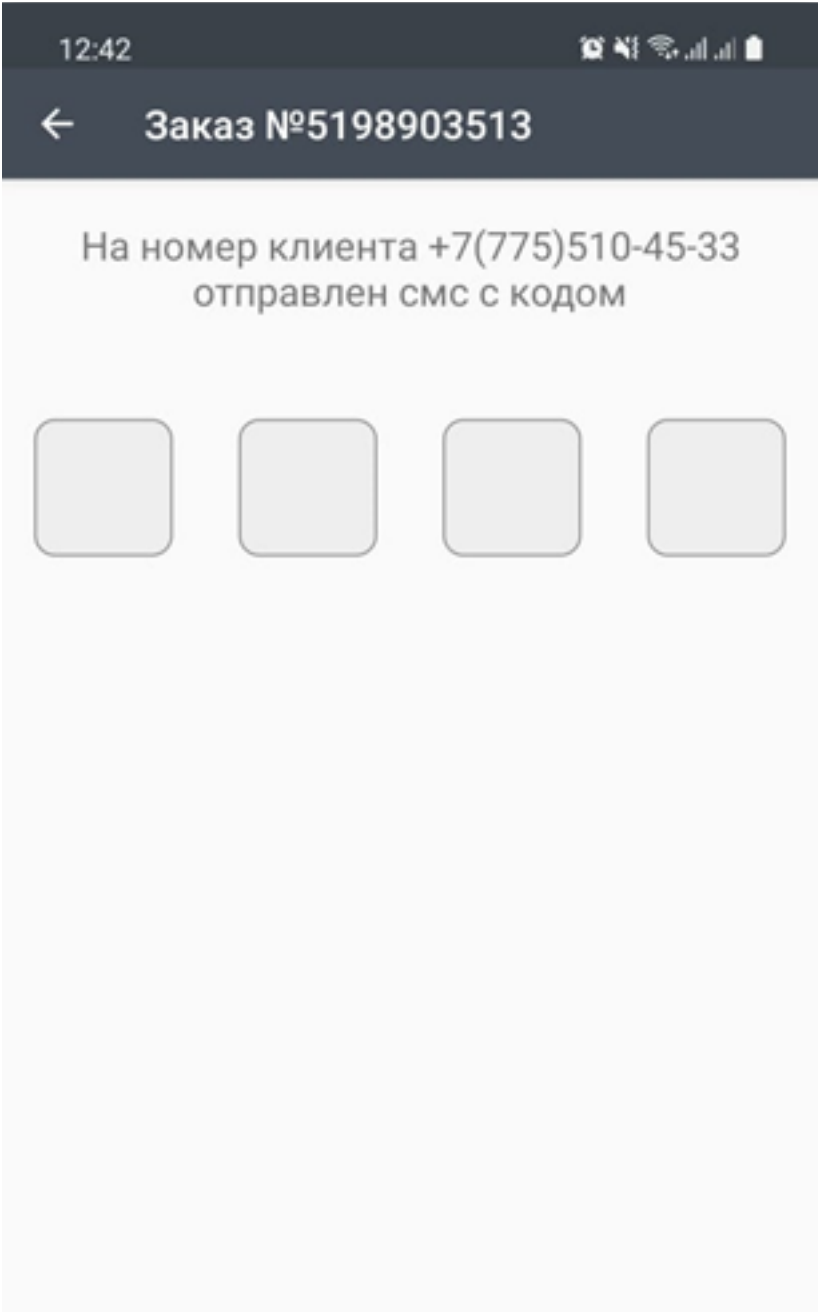
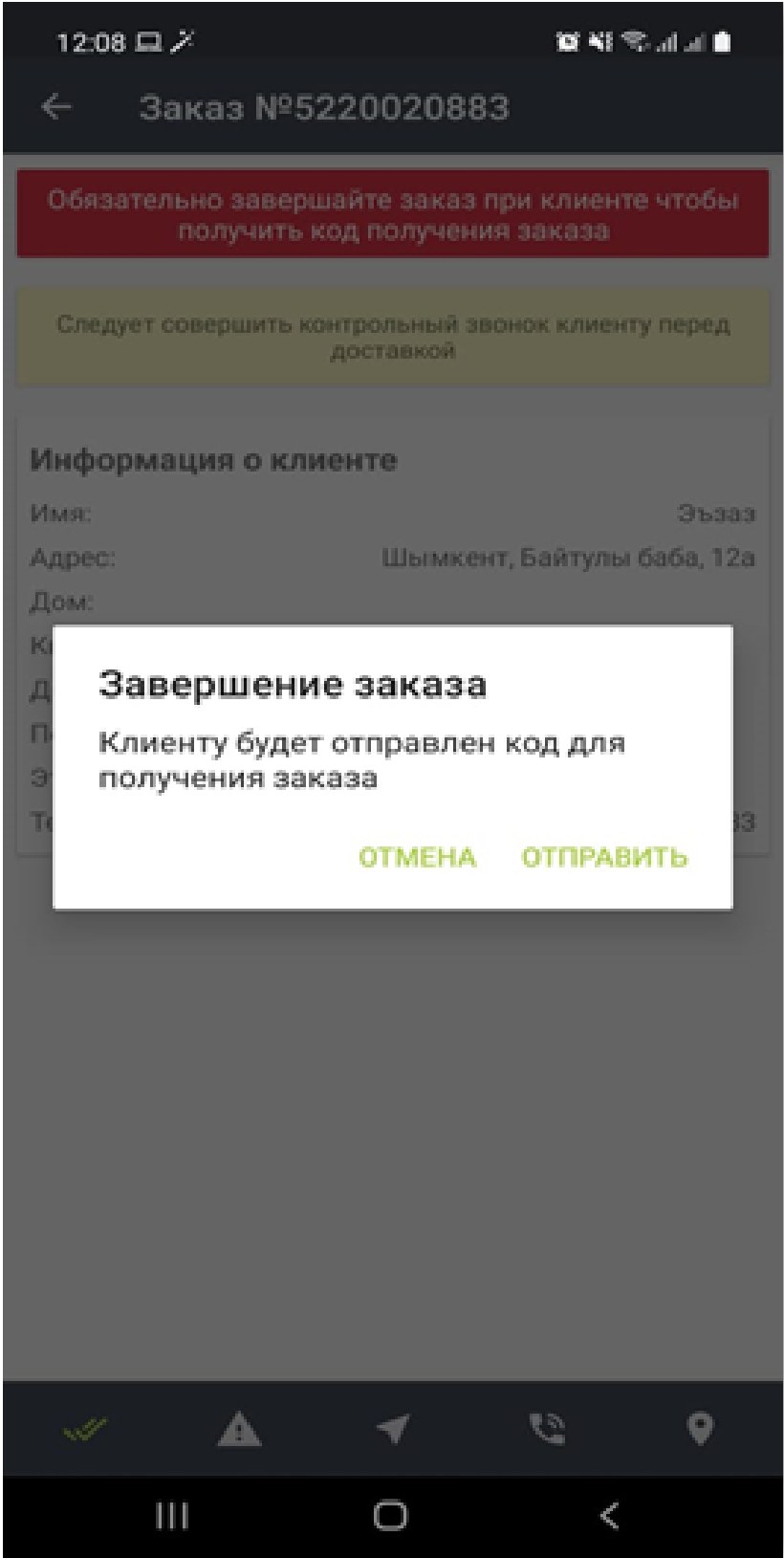
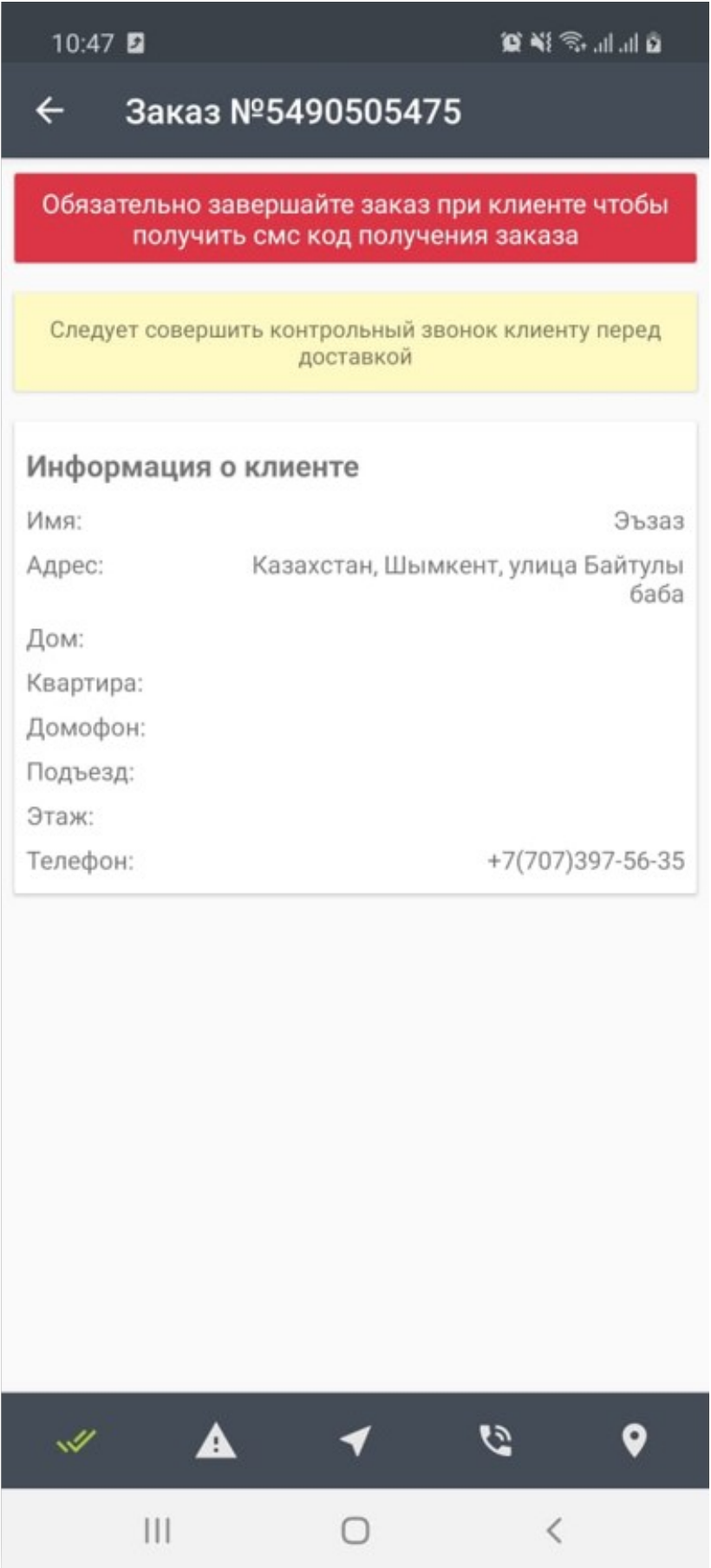
Данный раздел подробно показывает пройденный путь курьера. Информация по GPS трекингу передается с мобильного приложения CourierAppLite.



Обработка заказа в CourierApp Lite



Завершение заказа



Система elogist

Система elogist — это единая рабочая платформа Курьерской Службы для логистов. Заказы в elogist передает euCRM система.

Возможности elogist

В elogist включены инструменты

мониторинг: заказы(новые, возврат), интерактивная карта

курьеры: регистрация, нагрузка курьеров

смены: логистов и курьеров

тепловая карта

отчеты по заказам, по продуктам, сводная таблица расчета, составление АВР

слоты: нагрузка слотов (отключение при наполняемости слотов)

аналитика: Dashboard, аналитика нагрузки по городу, аналитика работы БОТ-а/логистов

Детали заказа

В деталях заказа отображаются следующие данные

- **Номер заказа**

- **Дата и время поступления заказа**

- **Таймер**

После поступления заказа в елогист активируется таймер. После доставки заказа таймер останавливается. Фиксируется время доставки заказа

- **Назначение логисту**

автопередача ответственному логисту

- **Назначение курьеру**

распределяется БОТ-ом/логистом

- **Профиль клиента**

ФИО, адрес и контакты

- **Сумма заказа, стоимость доставки и способ оплаты**

- **Комментарий курьеру**

- **Ведется хронология событий**

создан заказ, авто распределение заказа курьеру БОТ-ом или ручное распределение логистом. Фиксируется в событиях сборка с аптек, время завершения заказа и разного характера сценарии при не дозвоне до клиента, при смене адреса доставки клиента, при смене аптек, при изменениях времени доставки по просьбе клиента.

Стоимость доставки

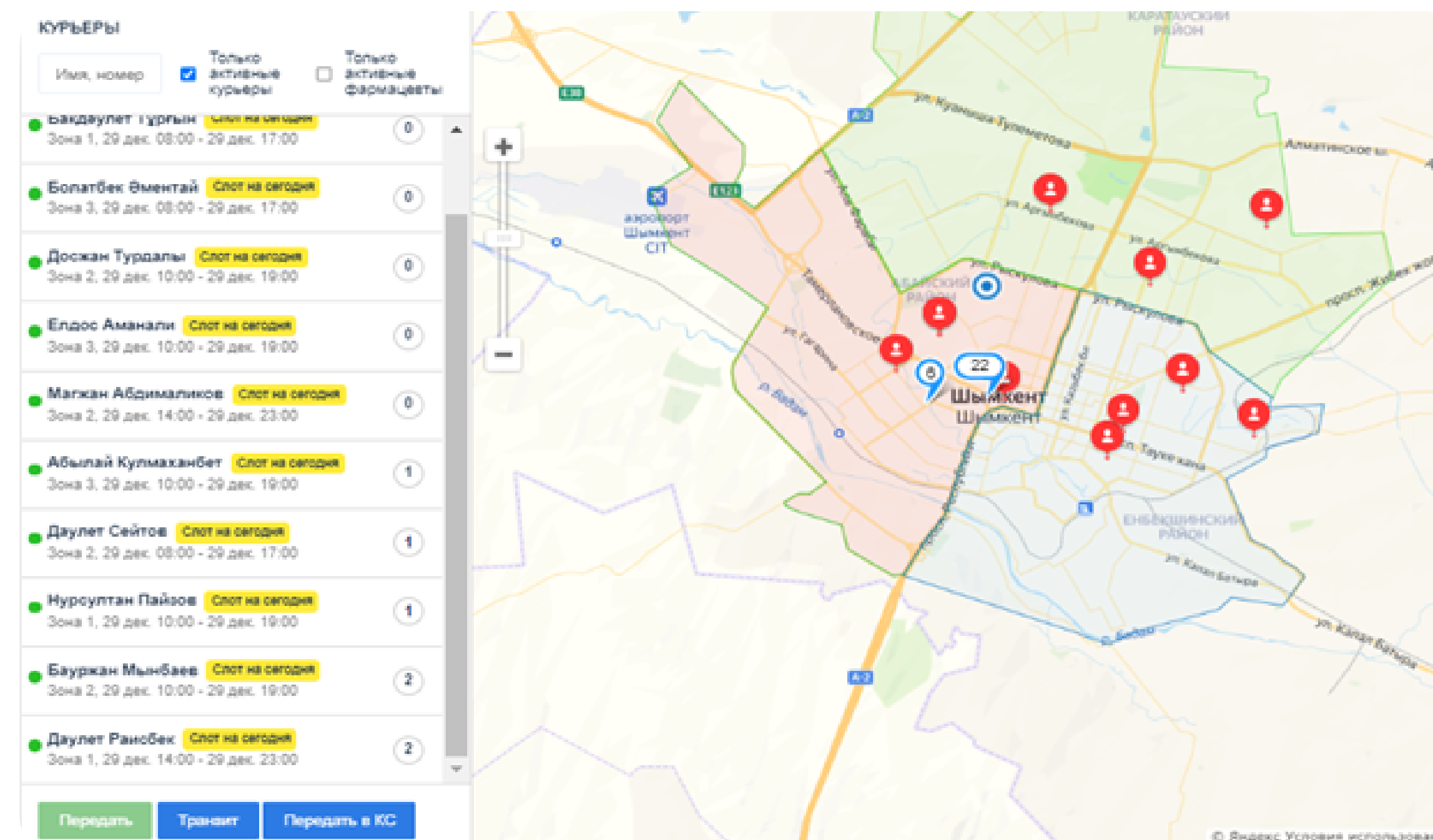
Стоимость доставки – расчет бонусов курьера. Расчет ведется по 3 показателям: каждый стоп (сбор с аптек и точка доставки), дополнительный пройденный км (вне своей зоны, дальние расстояния), весь пройденный км для возмещения ГСМ (за каждый 8 км возмещается 1,2 л бензина).

Сумма заработка курьера подтягивается в приложение курьера в CourierAppLite для удобного отслеживания заработка.

Детали заказа	Маршрут	Слот	Стоимость доставки
ПересчитатьБонусШтраф			
Произвел расчет		Bot Europharma (08.03.22 11:02)	
Общее расстояние		9.1 км	
8856658805 Покупатель > Аптека №89		6.9 км	
Аптека №89 > Покупатель		2.2 км	
Дополнительное расстояние		1.1 км	
ГСМ		1.1 л	
Начисление за доставку		400 тг	
Аптека №89		200 тг	
Покупатель		200 тг	
Начисление за расстояние		328 тг	
Дополнительное расстояние		96 тг	
ГСМ		232 тг	
Общая сумма		728 тг	

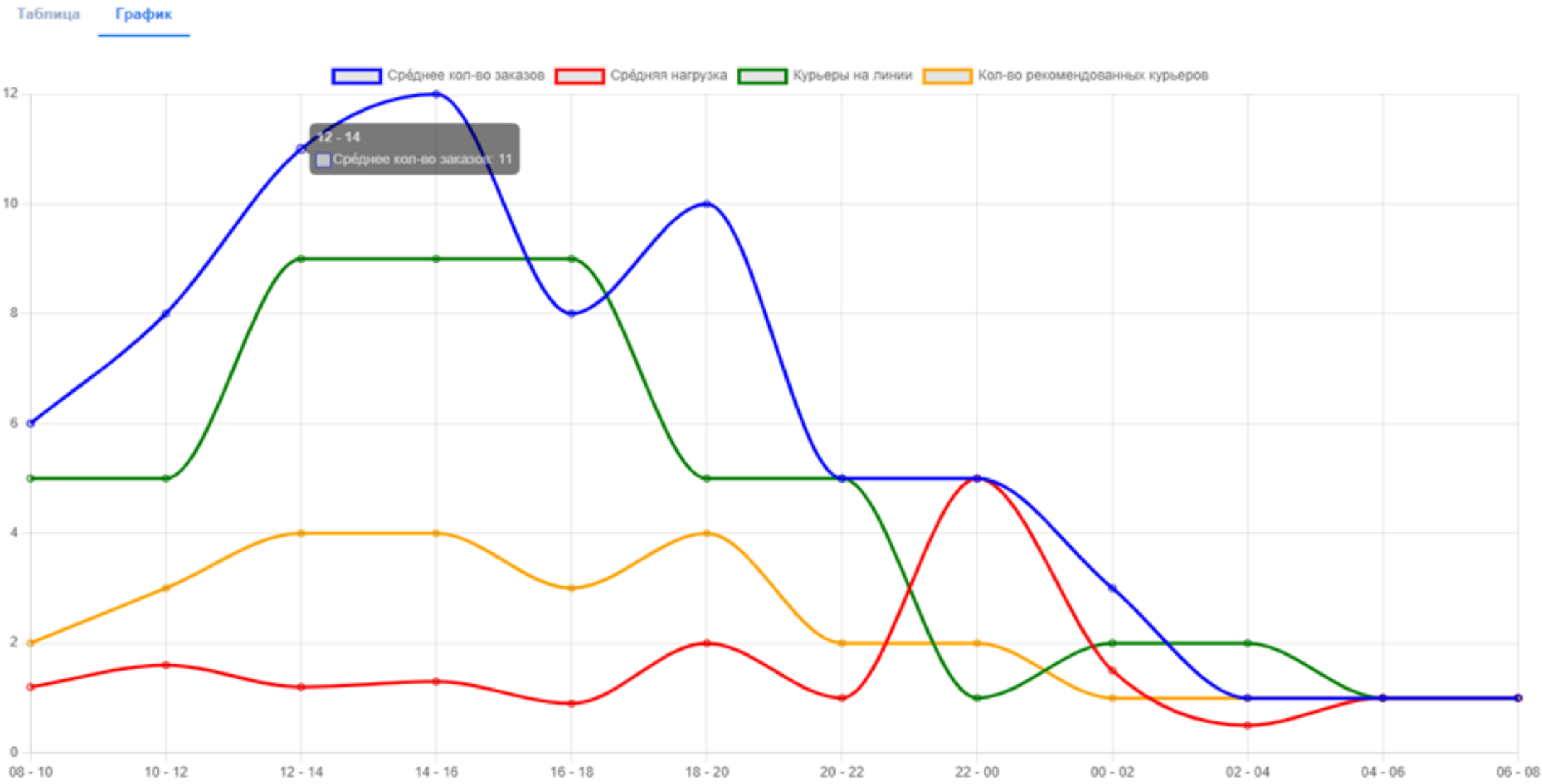
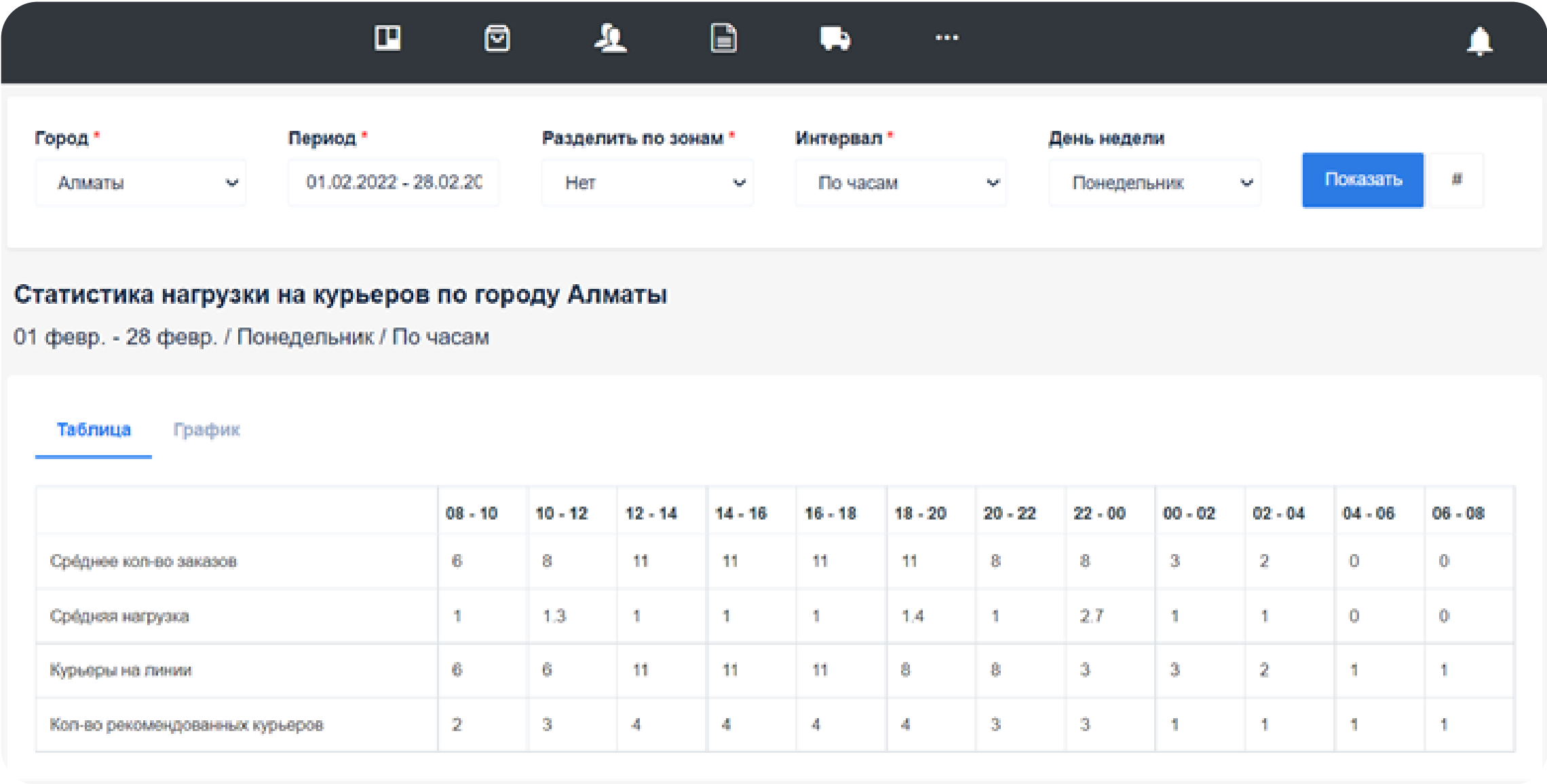
Распределение заказа

В деталях заказа при нажатии на кнопку “Распределить” есть возможность назначить вручную заказ курьеру или другим службам доставки. Для удобства видны местоположение всех курьеров службы “сатти логистикс”, сколько заказов имеются в онлайн режиме и назначенные зоны курьеров.



Статистика нагрузки

Статистика нагрузки – данная аналитика показывает нагрузку по городам, по временным слотам, по зонам. Данные показатели необходимы для дальнейшего планирования и корректирования смен курьеров. Благодаря данному инструменту можно показать нагрузку на временной промежуток (слот). Также можно сопоставить и сравнить нагрузки по дням недели предыдущих периодов.



Окно графика смен курьеров

График составляется супервайзером, логист может корректировать график по необходимости. Составленный график направляется курьеру в приложение CourierAppLite, где курьер подтверждает свой выход на завтрашний день. При отклонении, курьер в мобильном приложении отмечает причину.

Город ^{*}

Алматы

Месяц ^{*}

Февраль

Декада ^{*}

3 Декада

Курьер

Курьер

По зонам

Нет

Показать

Сбросить

Алматы / Февраль / Курьер

Подтверждена

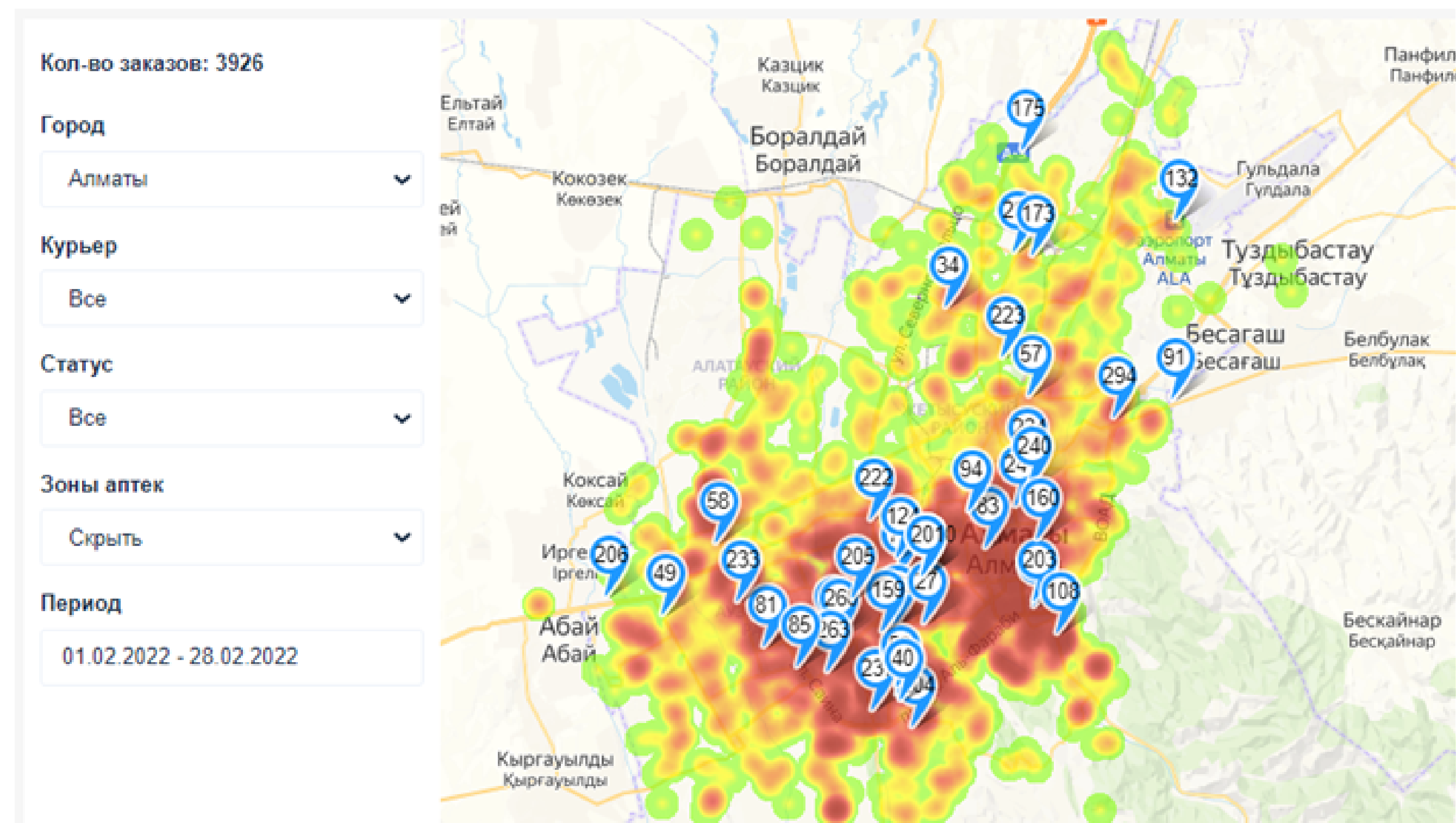
Ожидает подтверждения

Отклонена

	21	22	23	24	25	26	27	28
Айдар Әлсейітов	08.00 - 21.00 3	08.00 - 21.00 3	08.00 - 21.00 3	08.00 - 17.00 3	08.00 - 21.00 3	выходной	выходной	08.00 - 21.00 3
Алишер Ынтымакбаев	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной
Аскар Нусипбеков	12.00 - 01.00 4	08.00 - 00.00 4	12.00 - 20.00 4	08.00 - 00.00 4	10.00 - 21.00 4	12.00 - 21.00 4	08.00 - 20.00 4	20.00 - 08.00
Асхат Имадилда	12.00 - 21.00 3	12.00 - 21.00 3	08.00 - 17.00 3	12.00 - 21.00 3	12.00 - 21.00 3	выходной	08.00 - 17.00 3	08.00 - 17.00 3
Асылан Нурбергенов	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной	выходной
Әділбек Балишанов	18.00 - 02.00	выходной	18.00 - 02.00	18.00 - 02.00	18.00 - 02.00	18.00 - 02.00	18.00 - 02.00	18.00 - 02.00
Бектас Байгарашев	08.00 - 17.00 1	08.00 - 17.00 1	12.00 - 21.00 1	08.00 - 17.00 1	08.00 - 17.00 1	12.00 - 21.00 1	выходной	12.00 - 21.00 1
Динмухамед Ахметов	08.00 - 19.00 3	10.00 - 17.00 3	12.00 - 21.00 3	08.00 - 17.00 3	выходной	08.00 - 22.00 3	10.30 - 21.00	10.30 - 21.00 3
Жамбыл Жубанов	12.00 - 21.00 2	22.00 - 08.00	22.00 - 08.00	выходной	12.00 - 21.00 2	12.00 - 21.00 2	10.00 - 21.00 2	08.00 - 20.00 2
Жубаныш Жандарбекулы	12.00 - 21.00 4	12.00 - 21.00 4	08.00 - 17.00 4	12.00 - 21.00 4	08.00 - 11.00 4	14.00 - 23.00 4	12.00 - 18.00 4	12.00 - 21.00 4

Тепловая карта

Тепловая карта - инструмент для определения нагрузки зоны, влияет на дальнейшие корректировки карт, на деление зон.



Составление акта выполненных работ

ABP – акт выполненных работ, данный раздел используется супервайзером для расчета заработка курьера.

Необходимо задать период и выбрать курьера.

ABP формируется с необходимыми данными и отправляется на печать.

Супервайзеры вручную присваивают только номера для ABP.



ABP

Город

Алматы

Курьер

Айдар Әпсейітов

Период

01.02.2022 00:00 - 28.02.2022 23:59

Сформировать

Сформировать и распечатать

Скачать

Сбросить

Акт выполненных работ №2

г. Алматы28.02.2022

Мы нижеподписавшиеся, **ТОО «Satti Logistics»**, именуемый в дальнейшем "Заказчик", в лице
Руководителя Курьерской службы А._____, действующей на основании
Доверенности №SL-23 от 11 октября 2021 г., и физическое лицо Ә_____,
именуемый в дальнейшем "Исполнитель", в соответствии с действующим договором № 187 от
01.07.2021 составили настоящий Акт выполненных работ о нижеследующем:

1. Исполнитель предоставил согласно договору услуги по доставке товаров медицинского назначения
интернет аптеки, на своем личном автомобиле своевременно и в полном объеме в период с 01.02.2022
по 28.02.2022. Количество отработанных дней - 9. Сумма оплаты оказанных услуг составила _____ тенге.

2. Количество заявок составило _____. Бонусы за доставку составило _____ тенге.

3. Возмещение ГСМ по заявкам составило _____ тенге.

4. Возмещение услуг связи с 01.02.2022 по 28.02.2022, за 9 рабочих дней составило _____ тенге.

5. Исполнителю возмещается сумма за амортизационные расходы с 01.02.2022 по 28.02.2022, за 9
отработанных дней в размере _____ тенге.

6. Средний показатель рейтинга Исполнителя составила: 4.2 (баллов), согласно тарификации
дополнительной мотивации, баллы относятся к нормам без дополнительных удержаний и начислений.

7. Исполнителю начисляется к бонусам сумма за дополнительное перемещение в размере _____ тенге

8. Итого сумма _____ (_____) тенге (включая все
налоги и обязательные платежи в бюджет).

Юридические адреса сторон:

ТОО «Satti Logistics»

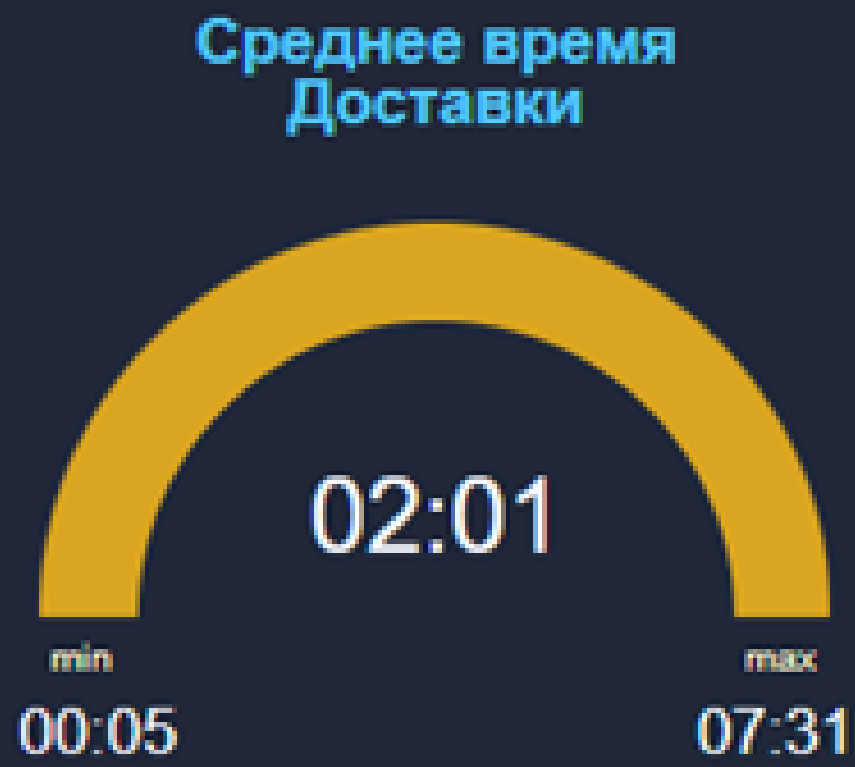
Адрес: Казахстан, Туркестанская область,
Сайрамский район, Кутарысский сельский округ,
село Кутарыс, квартал 001, здание 855,
почтовый индекс 050040
БИН 111240000130
ИИК KZ039470398921090640 (тенге)
АО ДБ «Альфа-Банк»
БИК ALFAKZKA

ФИО: Ә _____

Адрес: г. _____
" _____
ИИН: _____
Уд. Личности: _____ от _____
ИИК: _____
АО «Kaspi Bank»
БИК: CASPKZKA

Руководитель Курьерской службы
А. _____
(подпись)

Ә _____
(подпись)

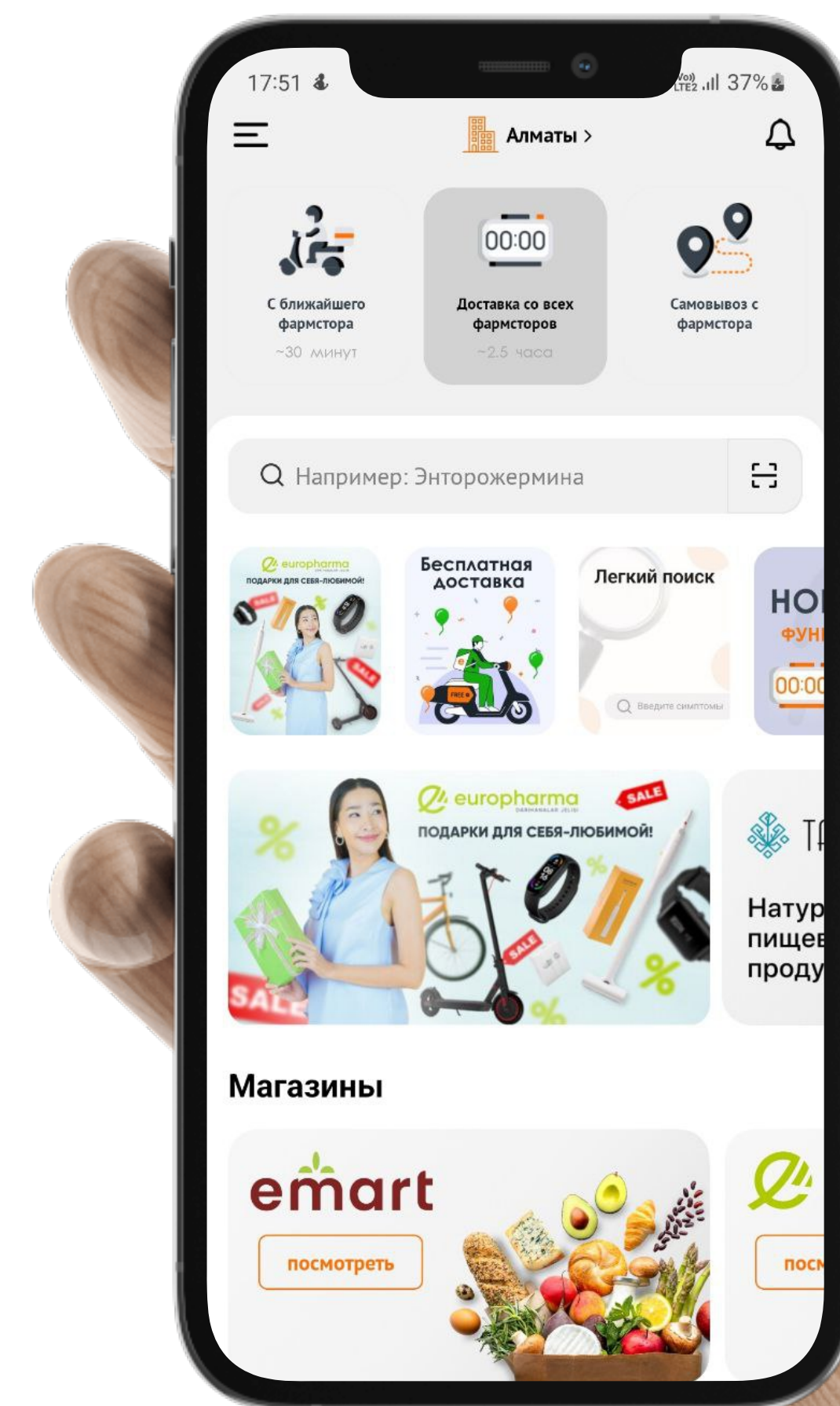


Город	На линии	В обработке	Доставлено	Нагрузка
Итого	44	109	304	
Алматы	6	27	101	Стабильно
Нур-Султан	7	24	114	Стабильно
Шымкент	3	24	34	Повышенная нагрузка
Аксукент	1	0	0	Стабильно
Актау	1	7	0	Стабильно
Актобе	1	5	9	Стабильно
Алтай	1	0	0	Стабильно
Арал	1	0	0	Стабильно
Атырау	1	0	2	Стабильно
Аягоз	1	0	0	Стабильно
Есик	1	0	0	Стабильно
Жезказган	1	0	0	Стабильно
Индербор	1	0	0	Стабильно
Казалы	1	0	0	Стабильно
Караганда	1	5	6	Стабильно
Кокшетау	1	0	0	Стабильно
Кордай	1	0	0	Стабильно
Косшы	1	0	0	Стабильно
Кульсары	1	0	0	Стабильно
Кызылорда	1	3	8	Стабильно
Сарыагаш	1	1	0	Стабильно
Семей	1	0	1	Стабильно
Талдыкорган	1	0	3	Стабильно
Тараз	1	3	6	Стабильно
Темиртау	1	0	0	Стабильно
Торетам	1	0	0	Стабильно
Туркестан	1	0	0	Стабильно
Уральск	1	7	3	Повышенная нагрузка



Приложение будет совершенствоваться в направлении умного конструктора продуктов питания.

Товары доставляются одним курьером и сохраняется вся холодовая цепь.



eCommerce

Forbes

Вошли в топ 30 крупнейших торговых интернет-площадок Казахстана по итогам 2019 года.



Call-центр стал лауреантом 17-ой международной премии «CCGuru (Call Center Guru) Awards Хрустальная гарнитура» по двум номинациям.

Объем продаж

