

УДК 656:65.012.34

О. І. ПАВЛИКІВСЬКА^{1*}, А. Я. КЕРНИЧНИЙ², Б. Я. КЕРНИЧНИЙ³^{1*} Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, вул. Руська, 56, 46001, Тернопіль, Україна.² Каф. «Менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва», Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, вул. Руська, 56, 46001, Тернопіль, Україна.³ Каф. «Менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва», Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, вул. Руська, 56, 46001, Тернопіль, Україна.**УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ШЛЯХОМ ВПРОВАДЖЕННЯ ФУЛФІЛМЕНТ-КОМПАНІЙ**

Мета. В статті розглянуто сутність та характерні риси фулфілменту, який обумовлений бурхливим розвитком Інтернет-торгівлі. Власне ці обставини зумовили в Україні пошук нових логістичних підходів у доставці товарів, що вплинуло на організацію логістики фулфілмент-компаній. **Методика.** Авторами здійснено аналіз комплексу послуг фулфілмент-операторів. Наведені характерні риси учасників ринку та їхні вимоги до обрання фулфілмент-партнерів. Обґрунтовано наукові підходи та чинники, за рахунок яких можна забезпечити стабільне функціонування фулфілмент-операторів в Україні. **Результати.** Дослідження здійснено на прикладі логістичних підприємств, що функціонують в умовах трансформаційної економіки.

Ключові слова: фулфілмент; Інтернет-магазин; логістика; електронна комерція; аутсорсинг.

Постановка проблеми

В умовах розширення можливостей доступу до мережі Інтернет та постійного зростання числа його користувачів вітчизняні підприємства одержали потенціальні можливості для активної інтеграції у електронне бізнес-середовище, оскільки працівники підприємств вочевидь знайомі з можливостями використання Інтернет як інформаційного ресурсу. Тим часом постає питання більш ефективного використання мережі Інтернет при тому не лише як засобу одержання інформації, але і як засобу її передачі в системі Інтернет-торгівлі, координації та регулювання. Великі обсяги інформації в мережі, з одного боку, дозволяє широкі її використання для підвищення ефективності роботи підприємства та утримання конкурентних позицій, а з іншого – потребує чіткої організації роботи з зазначеним масивом інформації.

Основні труднощі, з якими зіштовхуються інтернет-покупці - товар не відповідає очікуванням, та проблеми, - висока вартість та тривалість доставка. Також, частина покупців зіштовхуються з проблемами під час повернення товару або гарантією.

Як показали дослідження, більшість покупців очікують отримати своє замовлення упродовж 2-3 днів, і тільки один із чотирьох чекає

до 6 робочих днів. Варто зазначити, що у всьому світі, вважають, одним з найважливіших показників якості обслуговування, легкість обміну придбаного товару з тих чи інших причин. Це є одним із найважливіших критеріїв якості роботи будь-якого інтернет-магазину.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Дослідженням розвитку фулфілменту у вітчизняній науковій економічній думці приділено певну увагу. науковців, серед яких: Н. В. Чернописька, О. Є. Шандрівська, Н.Т. Гринів, О.І. Собенко, Н.І. Чухрай та О.Б. Гірна. Крім того, дослідження у зазначеній сфері мають прикладний характер та здійснюються спеціалізованими компаніями, які займаються аналітичними дослідженнями економіки.

Тим часом, власне ніша удосконалення управління соціального обслуговування шляхом впровадження фулфілмент-компаній в постконфліктних умовах вітчизняних суб'єктів господарювання залишилася за полем зору згаданих науковців. Власне ці та інші обставини обумовлюють актуальність та своєчасність даного дослідження.

Постановка завдання

Метою нашого дослідження, на першому етапі, є аналіз динаміки розвитку **фулфілменту** в Інтернет-торгівлі та чинників впливу на цей процес.

Виклад основного матеріалу

Насправді ринок електронної комерції шаленими темпами, наче вірус, поширюється світом і Україна в цьому процесі не

виняток. **Online-продаж товарів**, на сьогоднішній день є однією з найбільших галузей економіки, що незважаючи на кризу продовжує розвиватися. Більше того, до електронних продажів почали звертатися навіть заперечливі комерційні скептики.

Аналітичні дані в діаграмі на рис. 1 демонструють динаміку замовлень за 2014-2017 рік. Електронний ринок значно зріс з минулого року, коли кількість замовлень online перевищила 30 % (порівняно з 2015 р.).

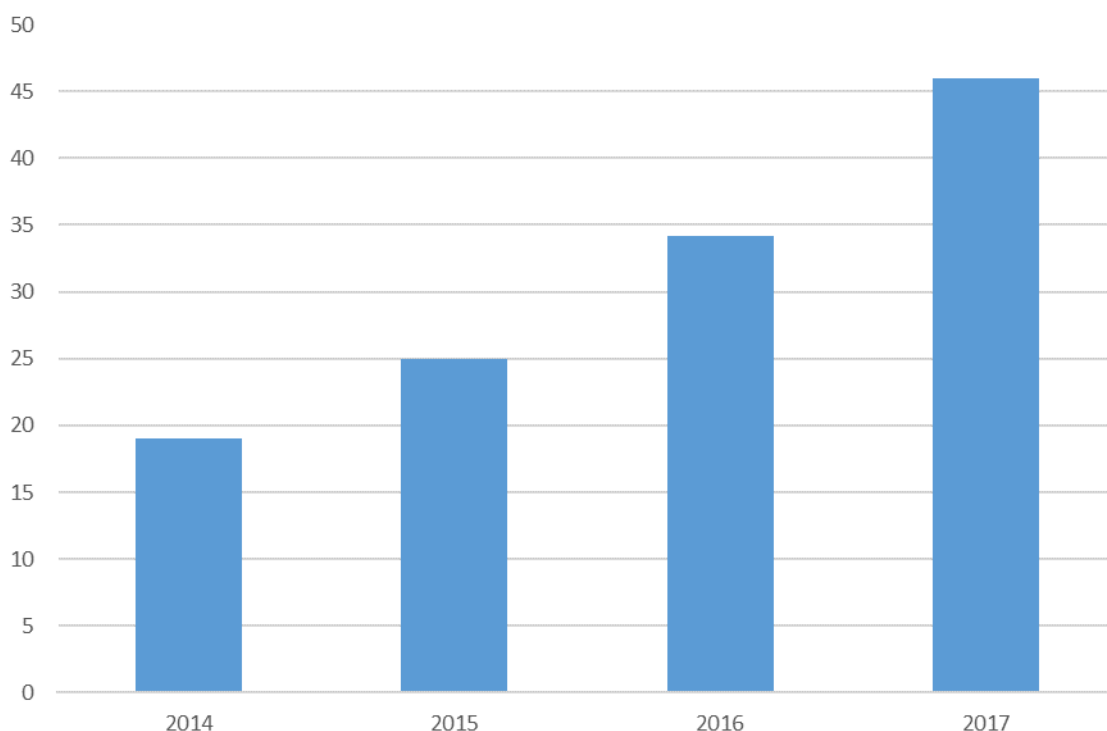


Рис. 1. Кількість замовлень за 2014-2017 рік на Інтернет-площадці Prom.ua

За останній рік в Україні аудиторія сайтів e-commerce зросла на 1,3 мільйона користувачів. Як показують спостереження у червні три найпопулярніші локальні сайту - Rozetka.com.ua, Olx.ua і Prom.ua - відвідали 10,3 мільйона користувачів, більше половини інтернет-популяції. ТОП-3 іноземних e-commerce сайту - Aliexpress.com, Amazon.com і Ebay.com - відвідали 4 мільйони людей, кожен п'ятий інтернет-користувач.

Сьогодні все більшої популярності набуває продаж товарів через інтернет. Вибір цього каналу розподілу має ряд особливостей, в тому числі, в організації логістики. Так, однією з головних відмінних рис складу інтернет-магазину

від звичайного складу є його специфіка близькості до покупця. Це означає, що часто споживач буде так чи інакше взаємодіяти зі складом, щоб отримати шуканий для нього товар. Прикладом може служити власний перегляд клієнтом товару прямо на складі, якщо частина його переобладнана в форму шоу-руму.

Таким чином, можна виділити як стандартні функції будь-якого складу, так і специфічні для інтернет-магазину. До стандартних функцій складу можна віднести:

1) Приймання вантажу від постачальників - сюди може входити вивантаження силами складу товарів з транспортних засобів, пе-

ревірка вантажу на якість і кількість і перевірка документів на коректність наданих даних.

2) Сортування і передача на зберігання - визначення місця зберігання певних позицій, відповідних їх характеристикам і особливостям; переміщення товару по складу, штабелювання і розташування на стелажі або інше обладнання для зберігання товарно - матеріальних цінностей.

3) Стікерування і маркування - нанесення особливих стікерів, штрих - кодів на товари для обліку товарообігу і залишків.

4) Формування та збір замовлень для відвантаження - сюди може входити комплектація, перепакування, збірка позицій і інше.

5) Оформлення документів - облік електронних заявок, оформлення супровідної документації, надання звітів по залишках.

6) Відпустка замовлень клієнтам - передача готових укомплектованих замовлень на відвантаження клієнту або безпосередній забір їм власними силами.

Затребуваність логістичного аутсорсингу в електронній комерції обумовлена матеріальними перевагами постачальників послуг, в першу чергу - це виробничо-технологічні або інфраструктурні ресурси. Створення і розвиток власної логістичної, складської, транспортної інфраструктури вимагає значні капітальні вкладень. Компанії-аутсорсери можуть володіти і

іншими ресурсними перевагами: географічними (мережа розподільних центрів, пунктів видачі замовлень в різних містах і країнах), професійними (унікальний досвід роботи на ринку, знання кон'юнктури ринку та ін.), інноваційними (унікальне обладнання і технології комплектування замовлень, упаковки, маркування та ін.).

Однією з форм логістичного аутсорсингу в електронній комерції є фулфілмент. Фулфілмент (від англ. Fulfillment - виконання) - комплекс операцій, виконуваних продавцем з моменту оформлення замовлення покупцем і до моменту доставки покупки до покупця. Послуги фулфілмент-операторів: зберігання товарів, прийом замовлень, обробка замовлень, комплектація і упаковка, маркування товарів; організація доставки; збір коштів від одержувачів замовлень; обробка повернень та ін. Зазвичай з інтернет-магазину замовлення передаються в фулфілмент-центр, де їх формують, упаковують і відправляють або одержувачу, або в службу доставки. Циклова схема організації руху товару в умовах фулфілмент-компанії зображена на рис 2.

При передачі частини бізнес-процесів інтернет-магазинів в фулфілмент-центр набір послуг (операцій) може варіюватися.

Нами пропонується класифікувати послуги фулфілмент-компанії наступним чином.



Рис. 2. Циклова схема організації руху товару в умовах фулфілмент-компанії

Послуги фулфілмента:

- Прийом товару – при надходженні товару на склад, фулфілмент-оператор, привласнює кожній одиниці товару штрих-код, завдяки якому легко контролювати залишки на складі і наявність конкретних позицій;

- Зберігання – практично всі процеси на складі фулфілмент-оператора оптимізовані. Окрему увагу звертають на товари, що вимагають особливих умов зберігання. Для безпеки, існує ряд внутрішніх правил доступу до товарів;

- Оперативна обробка замовлень – незалежно від шляху надходження замовлення (онлайн покупка через основний сайт, телефонний дзвінок і т.д.), співробітники фулфілмент-оператора надають покупцеві грамотну консультацію щодо товару, допоможуть розібратися в деталях і на місці зорієнтує з наявністю окремих одиниць товару на складі;

- Комплектація та упаковка – збірка замовлення що поступило фахівцем компанії, що надає послуги фулфілмента, дозволяє спростити процес збору посилки а упаковка сформувати замовлення з урахуванням специфіки, що підлягають подальшій упаковці для транспортування до кінцевого покупця;

- Доставка – відправлення товару в поштове відділення або безпосередньо кінцевому покупцю;

- Прийом оплати – отримання коштів від покупця і передача інтернет магазину;

- Обробка повернень - повернення на склад відправлень, від яких відмовився одержувач.

Необхідно відзначити що в Україні у регіональному розрізі виникло на даний час багато компаній які надають послуги фулфілменту. Для визначення і порівняння функцій, які може взяти на себе склад, були обрані 3 компанії, які надають комплексне складське обслуговування інтернет - магазинів. Це компанії «Нова пошта», Zammler та In Тайм.

Всі вони надають послуги фулфілмента, а фулфілмент - це комплекс операцій з моменту оформлення клієнтом замовлення і до моменту отримання ним покупки.

Виходячи з даних вище функцій, можна зробити висновок, що компанії, які пропонують комплексне складське обслуговування інтернет - магазинів, крім класичних складських послуг, можуть надавати сервіс навіть в областях, що не входять безпосередньо в логістику. Це особ-

ливо вигідно для тих, хто не може собі дозволити великий штат співробітників для повноцінної роботи інтернет - магазину і його складу.

Додаткові послуги, які пропонують дані компанії, мають значну конкурентну перевагу в порівнянні зі звичайною задачею складського приміщення інтернет - магазину. Це виражається в додаткового прибутку, яку буде отримувати власник інфраструктури наданням послуг, а також збільшеною лояльністю клієнтів, так як вони будуть більш залежні від діяльності оператора.

Висновки

Таким чином, досліджувані нами логістичні оператори не тільки привертають до собі велику аудиторію підприємців, особливо з числа представників малого бізнесу, а й виходять на новий рівень обслуговування клієнтів, переймаючи на себе значну частину роботи в даному процесі. В цілому, можна виділити кілька категорій логістичних операторів, які підходять для обслуговування інтернет - магазину:

1) Посередники, які надають виключно місце під зберігання товару клієнта - підприємець самостійно організовує доставку продукції від виробника або оптовика на склад і сам в подальшому розподіляє її по замовленнях, а потім по кінцевим споживачам.

2) Посередники, які в тому числі надають обробку товарів і формування замовлень - склад приймає продукцію, зберігає її і на вимогу клієнта комплектує і відвантажує замовлення.

3) Посередники, які надають послуги по роботі з кінцевими клієнтами і послуги з просування товарів інтернет - магазину.

Також варто зазначити, що крім складів логістичних посередників, вагому частку на ринку складів для інтернет - магазинів займають здаються в оренду складські площі без прив'язки до будь - яких послуг. Найчастіше вони користуються попитом у малих інтернет - магазинів, які не працюють з великою кількістю товару, і менеджери здатні самостійно здійснювати приймання, просування і реалізацію продукції.

Отже, організація руху товару, в умовах фулфілмент-компаній за Американськими та Західними взірцями отримала впровадження і

успішно розвивається в Україні. Для швидкого і цілеспрямованого розвитку фулфілменту, необхідно проводити обґрунтовану державну політику у сфері інформаційних технологій та логістики: розробляти відповідні законодавчі акти, які б регулювали електронну комерцію та фулфілмент, сформувати логістичну інфраструктуру. Запропонувати заохочуючу систему оподаткування для учасників електронної комерції, удосконалювати та за такого сприяння держави, буде засвідчено переваги фулфілменту та електронної комерції стануть доступними для українських споживачів.

Варто зазначити, що з кожним днем все більше інтернет - магазинів потребують послуги логістики складування товарів. Головною метою для інтернет - магазину є його власна репутація, яка складається з позитивних відгуків від покупців. Відповідно для склада інтернет - магазину важливо врахувати дію

наступних факторів: мінімізація витрат при зберіганні, якість наданих послуг, швидкість формування замовлень, безпека зберігання товарів і спостереження за виконанням замовлень, щоб в разі непередбачених обставин знати, де саме була допущена помилка при зберіганні товару, яка повела за собою втрату цієї товарної позиції. Застосування фулфілменту допоможе суттєво знизити витрати на логістику. Особливо актуально ця пропозиція для дрібних і середніх інтернет – магазинів.

Реалізація вищенаведених заходів дозволяє мінімізувати тимчасові і фінансові витрати інтернет - магазинів, допоможе прискорити процес по обробці замовлень на складі, а тому збільшити кількість покупців. Як правило, підприємства, які одночасно виконують вимоги по швидкості і якості надаваних складських послуг є більш конкурентоспроможними на ринку.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ ОБЛІК

1. Агафонова А. Н. Особенности моделей аутсорсинга бизнес-процесов в электронной коммерции / А.Н. Агафонова // Известия УрГЭУ. – 2014. – №4 (54). – С.58-63.
2. Виноградов А.Б. Логистическая поддержка развития операторов розничной интернет-торговли (часть 2) / А.Б.Виноградов, Д.М. Кольчугин // Логистика сегодня. – 2013. – №5(103). – С. 348-355.
3. Фулфілмент – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://novaposhta.ua/ru/fulfilment>
4. Мировой тренд – фулфілмент – набирает обороты в Украине – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://logist.fm/publications/mirovoy-trend-fulfilment-nabiraet-oboroty-v-ukraine>
5. Как открыть свой бизнес. Фулфілмент в России. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.budzdovum.ru/index.php/cboi-biznes/717-fulfilment-v-rossii.html>
6. Клімов В. «Нова пошта»: Із-за кризи кілька логістичних операторів залишать ринок. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ain.ua/2014/11/28/ 552342>
7. Леонов В. В Украине появляется полноценный фулфілмент В.Леонов // Дистрибуция и логистика. – 2015. – № 5. – С.6-7.
8. Логістична компанія «Логістик плюс». Офіційний сайт. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.logisticplus.com.ua/index.php?cat=209&lang=rus>
9. Фулфілмент для интернет-торговли Исследование компании Data Insight. 2016. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.slideshare.net/ Data_Insight/ss-57319738

О. И. ПАВЛИКОВСКАЯ^{1*}, А. Я. КЕРНЫЧНЫЙ², Б. Я. КЕРНЫЧНЫЙ³

^{1*} Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя, ул. Русская, 56, 46001, Тернополь, Украина.

² каф. «Менеджмента инновационной деятельности и предпринимательства», Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя, ул. Русская, 56, 46001, Тернополь, Украина.

³ каф. «Менеджмента инновационной деятельности и предпринимательства», Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя, ул. Русская, 56, 46001, Тернополь, Украина.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ ФУЛФИЛМЕНТ-КОМПАНИЙ

Цель. В статье рассмотрены сущность и характерные черты фулфилмента, который обусловлен бурным развитием Интернет-торговли. Именно эти обстоятельства обусловили в Украине поиск новых логистических подходов в доставке товаров, что повлияло на организацию логистики фулфилмент-компаний. **Методика.** Авторами проведен анализ комплекса услуг фулфилмент-операторов. Приведенные характерные черты участников рынка и их требования к избранию фулфилмент-партнеров. Обоснованно научные подходы и факторы, за счет которых можно обеспечить стабильное функционирование фулфилмент-операторов в Украине. **Результаты.** Исследование осуществлено на примере логистических предприятий, функционирующих в условиях трансформационной экономики.

Ключевые слова: фулфилмент; интернет-магазин; логистика; электронная коммерция; аутсорсинг.

О. І. PAVLIKIVSKA¹, А. Я. KERNICHNIY², В. Я. KERNICHNIY³

^{1*} Ternopil National Technical University named after Ivan Puluj, st. Ruska, 56, 46001, Ternopil, Ukraine.

² Postgraduate Student, Department. "Management of Innovation and Entrepreneurship", Ternopil National Technical University named after Ivan Puluj, st. Ruska, 56, 46001, Ternopil, Ukraine.

³ Postgraduate Student, Department. "Management of Innovation and Entrepreneurship", Ternopil National Technical University named after Ivan Puluj, st. Ruska, 56, 46001, Ternopil, Ukraine

IMPROVING THE MANAGEMENT OF SOCIAL SERVICES THROUGH THE INTRODUCTION OF FULLFILTS-COMPANIES

Abstract. In the article the essence and characteristics of fullfilment, which is caused by the rapid development of Internet commerce, are considered. As a matter of fact, these circumstances led to the search for new logistic approaches in the delivery of goods in Ukraine, which had an impact on the organization of full-company logistics. **Methods.** Autrans has analyzed the complex of services of fullfilment operators. The characteristics of market participants and their requirements for the selection of full-partner partners are presented. The scientific approaches and factors, due to which it is possible to ensure the stable operation of fullfilment operators in Ukraine, is substantiated. **The Results.** The research was carried out on the example of logistic enterprises operating in a transformational economy.

Key words: fullfilment; online store; logistics; electronic commerce; outsourcing.

REFERENCES

1. Agafonova, A. N. (2014). Osobennosti modeley outsorsinga biznes-protsesov v elektronnoy kommertsii. *Izvestiya UrGEU*, (4 (54)), 58-63.
2. *Fulfilment*. (n.d.). Retrieved July 3, 2018, from <https://novaposhta.ua/ru/fulfilment>.
3. *Mirovoy trend – fulfilment – nabiraet oboroty v Ukraine*. (2017, June 08). Retrieved July 3, 2018, from <http://logist.fm/publications/mirovoy-trend-fulfilment-nabiraet-oboroty-v-ukraine>
4. Klimov, V. (2014, November 28). «Nova poshta»: Iz-za kryzy kilka lohistychnykh operatoriv zalyshat rynek. Retrieved July 3, 2018, from <https://ain.ua/2014/11/28/vyacheslav-klimov-novaya-pochta-iz-za-krizisa-neskolko-logisticheskix-operatorov-pokinut-rynok>.
5. Leonov, V. (2015). V Ukraine poyavlyayetsya polnotsennyi fulfilment. *Distributsiya I Logistika*, (5), 6-7.
6. Lohistychna kompaniia Lohistik plus. (n.d.). Retrieved July 3, 2018, from <http://www.logisticplus.com.ua/index.php?cat=209&lang=rus>
7. *Fulfilment dlya internet-torgovli Issledovanie kompanii Data Insight*. (2016, January 21). Retrieved July 3, 2018, from https://www.slideshare.net/Data_Insight/ss-57319738

Надійшла 27.04.2018 р.

Стаття рекомендована до друку д-ром екон. наук, проф. Головковою Л. С., д-ром екон. наук, доц. Бобилем В. В.