

Фулфілмент як логістичний інструмент для ефективного ведення бізнесу

Роман Климович

*аспірант кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
email: KlymovychRV@krok.edu.ua*

Олександр Сумець

*д-р екон. наук, професор кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: sumets.alexander@gmail.com,
ORCID: 0000-0002-7116-3857*

Актуальність. В умовах надшвидкого розвитку сучасних цифрових технологій на зміну традиційним методам ведення підприємницької діяльності приходять більш інноваційні рішення у вигляді електронної комерції, яка значною мірою розвинулась за останні роки, оскільки все більше і більше компаній приєднуються до ведення бізнесу через мережу Інтернет. Це пояснюється значною мірою тим, що електронний бізнес відкриває можливості для розширення ринків збуту, збільшення асортименту товарів, покращення рівня обслуговування за рахунок більш тісного контакту та взаємозв'язку з кінцевими споживачами, що надає можливість максимізувати прибуток за досить короткий проміжок часу, при цьому заощаджуючи на витратах на оренду торговельної площі та оплаті персоналу для її обслуговування тощо. Однак для отримання вище зазначених переваг важливим є забезпечення ефективного функціонування логістичної складової, що є невід'ємною складовою конкурентоспроможності електронних форм комерційної діяльності. То ж, розглядуване питання на цей момент часу є актуальним і потребує подальших досліджень.

Аналіз літературних джерел за досліджуваним питанням. Якщо ж звернутись до наукової бази досліджень провідних міжнародних вчених, варто зазначити внесок Пітера Друкера в наданні пріоритетного значення логістичному складнику для розвитку електронної комерції, який зазначав, що «доставка стане основною конкурентною перевагою цього напряму реалізації продукції» [1]. Завдяки роботам польського автора А. Кави особливого значення набуває фулфілмент-сервіс в системі логістичного забезпечення [2]. Також особливостями функціонування фулфілменту займались закордонні й вітчизняні вчені. Це В. Коронадо [3], К. Крок стон, М. Флейшман, Дж. Бонд, Дж. Ван Нунен [4]; на вітчизняному науковому просторі варто зазначити внесок таких науковців, як Д. Попов [5], О. Рудська [6], Д. Кольчугін [7]. Однак, незважаючи на наявність значної кількості досліджень за даною тематикою, питання актуальності подальшого вивчення залишається відкритим у зв'язку з постійним розвитком нових технологій та інноваційних рішень в даній галузі.

Метою дослідження є аналіз логістичної складової управління через систему фулфілменту із залученням найкращих практик міжнародних та вітчизняних вчених.

Завдання дослідження. Для досягнення визначеної мети важливим є виконання наступних завдань:

- визначення сутності фулфілменту;
- формування основних етапів взаємодії згідно із спектром основних та допоміжних функцій фулфілмент-операторів;
- бенчмаркінг найкращих практик управління логістичними процесами провідних фулфілмент-операторів України;
- визначення переваг та недоліків процесів фулфілменту, які варто враховувати в управлінні ланцюгами поставок на підприємствах Інтернет-торгівлі.

Об'єктом дослідження виступає логістична діяльність підприємств електронної торгівлі, **предметом** – процес управління ланцюгами поставок через систему фулфілменту.

Інформаційна база дослідження включає наукові праці вітчизняних та міжнародних вчених, текстові та електронні матеріали та досвід компаній, які вже запроваджували фулфілмент-процеси в системі електронної комерції.

Основна частина. Сьогодні ми можемо констатувати, що той час, коли споживачі обирали товари та послуги лише за їхньою вартістю вже давно минув. Наразі все більшого значення набуває такий критерій, як доставка, що оцінюється за такими принципами, як оперативність, наближеність до місця проживання/роботи, вартість та якість [..]. Досить часто підприємці не мають можливості задовольнити дані критерії самостійно, тому долучаються до послуг фулфілмент операторів, що на умовах аутсорсингу надають підтримку в логістичному супроводі, тим самим підвищуючи конкурентоспроможність підприємства та лояльність клієнтів за рахунок високого рівня сервісного обслуговування.

У зв'язку із зростання вимог онлайн-покупців до якості сервісу Інтернет торгівлі онлайн-рїтейлери все частіше шукають відповіді на нові виклики, наприклад, як оптимізувати управління процесами обробки замовлень, їх зберіганням та доставкою таким чином, щоб досягти максимально швидких термінів доставки з мінімальними витратами. На допомогу приходять сервіси логістичних аутсорсинг-операторів, які пропонують інтернет-підприємцям послуги фулфілменту як інструмент вирішення вищезазначених питань.

Фулфілмент (від англ. Fulfillment – виконання) визначають як комплекс рішень та операцій, які розпочинаються на етапі отримання замовлення від клієнта, завершуючи етапом отримання товарів клієнтом, охоплюючи повний ланцюг логістичних операцій між даними етапами [11]. Фулфілмент-центр, своєю чергою, визначаємо як логістичний склад, який спеціалізується на виконанні таких основних операцій як приймання товарів, розміщення їх на місцях зберігання, комплектування, пакування, транспортування та зворотна логістика у вигляді повернень товарів у разі необхідності. Однак на відміну від класичного 3PL-оператора фулфілмент центри відрізняються високою пропускною здатністю для швидкої обробки одиничних замовлень. Саме тому тут важливу роль відіграє наскрізне розташування зон приймання та відвантаження товарів, місце розташування складу, а також наявність високотехнологічного

IT-забезпечення у вигляді модернізованої версії WMS (Warehouse Management System) під Інтернет замовлення, адже споживачі зацікавлені якомога швидше отримувати замовлення [11].

В аспекті аналізу основних функцій фулфілменту можна виділити декілька етапів їх реалізації.

Етап перший: приймання товарів, який має вирішальне значення для впливу на швидкість та ефективність доставки замовлень, адже деякі товари будуть одразу промарковані штрих-кодами, для інших можливо знадобляться додаткові функції ідентифікації.

На другому етапі зберігання товарів важливим є розподілення їх по місцям розташування на складі, залежно від частоти їх обігу. Товари з високою частотою розміщуються в динамічних комірках, з низькою чи сезонною частотою - на стелажах чи на палетах.

Третій етап – етап комплектації. Тут пропонується мінімізувати людський фактор, за рахунок використання спеціального обладнання – сканерів, які допомагають ідентифікувати місця зберігання товарів. У процесі пакування важливим є правильний вибір типу упаковки, адже від цього буде залежати вартість та якість доставки. Для транспортування товарів обирається кур'єрська служба, яка може забезпечити необхідне покриття залежно від масштабу комерційної діяльності підприємства.

Четвертий етап – заключний. Він є не менш важливим і включає реверсивну логістику – роботу з поверненнями товарів у разі наявності скарг зі сторони клієнтів [3]. Варто зазначити, що на даному етапі фулфілмент-оператори можуть виконувати не лише логістичну функцію, але також допоміжну у вигляді роботи з клієнтами для уточнення причин повернення для збору даних за результатами проведених опитувань.

Крім вище зазначених функцій, фулфілмент-центри можуть також додатково виконувати ряд операцій за вказівкою замовника, наприклад, додаткове пакування рекламними матеріалами, фотозйомку товарів, інформування клієнтів про статус обробки замовлення та погоджувати час кур'єрської доставки, а також готувати аналітичну звітність. Всі зазначені функції визначають роль фулфілмент-оператора у вигляді посередника між продавцем та покупцем, підвищуючи якість їх взаємозв'язку, що дозволяє онлайн-підприємцям краще розуміти та відповідати потребам онлайн-споживачів, тим самим максимізуючи товарообіг та прибутковість онлайн-бізнесу.

Як правило, послугами фулфілменту починають користуватись інтернет-магазини, коли кількість замовлень перевищує позначку в 100 на місяць з планом на розширення на наступні роки [11]. Наразі на ринку зберігається тенденція пропорційного розвитку послуг фулфілмент-операторів до темпів зростання електронної комерції.

Звертаючись до міжнародного досвіду впровадження фулфілменту, першим його засновником вважається Amazon (США). Спочатку компанія спеціалізувалась лише на обслуговуванні власних потреб, згодом почала

розширювати діяльність, надаючи послуги іншим компаніям, тим самим сприяючи формування даного напрямку послуг. Серед лідерів на вітчизняному ринку варто зазначити наступних фулфілмент-операторів: “НП Логістик”, “Рабен Україна”, “Кюне-Нагель Україна”, “УВК-Україна”, PAKLINE LOGISTICS, “Логістик-Плюс”, “Міст Експрес” та ін. За масштабом покриття та швидкістю зростання варто відзначити оператора “Нова Пошта (НП) Логістик”, яка працює індивідуально з кожним клієнтом Інтернет-комерції, надаючи різноманітні опції по доставці як кур’єрською службою, так і на відділення та поштомати, які максимально наближені до місця роботи чи проживання кінцевих споживачів, розвиваючи не лише вітчизняні, але й міжнародні напрями [6].

Висновки. Отже, послуги фулфілменту допомагають Інтернет-підприємцям досягти переваг на конкурентному ринку електронної торгівлі за рахунок підвищення якості надання логістичних послуг та оптимізації власних логістичних витрат, зниження капітальних затрат на побудову власних розподільчих складів, заощадження на інвестиції у ІТ забезпечення, скорочення витрат на власний персонал. Проте, у співпраці з фулфілмент-операторами варто зважати на досвід провайдерів у сфері підприємницької діяльності замовника, наявність складських площ з перспективою розширення, транспортно-експедиторську забезпеченість у співпраці з провідними кур’єрськими службами, рівень компетенції аутсорсингового персоналу, що залучений у складські роботи обробки замовлень. Це пояснюється тим, що фулфілмент-оператори відіграють досить важливу роль в логістичному забезпеченні Інтернет-бізнесу та впливають на репутацію онлайн магазину.

Ключові слова: Фулфілмент; логістичний інструмент; бізнес; обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел

1. Coronado V. *E-Commerce Fulfillment : The Evolution from Warehouse and Distribution Centers to Mega Fulfillment Centers. Mode of access : E-Commerce Fulfillment: The Evolution from Warehouse and Distribution Centers to Mega Fulfillment Centers (linkedin.com) (дата звернення: 22.11.2023).*
2. Niels A. *E-fulfillment and multi-channel distribution / A. Niels, H. Agatz, M. Fleischmann, J-E. van Nuijen. European Journal of Operational Research. 2008. Vol. 187. Iss. 2. P. 339–356.*
3. Антоненко О. М., Міщук І. П., Хамула О. О. *Формування систем електронної торгівлі і логістика: теорія та практика організації. Вісник «Логістика» Національного університету «Львівська політехніка». 2012. №749. С. 349–356.*
4. Ануфрієва О. Л. *Електронна комерція в системі цифрової економіки. Науковий вісник Умо. Серія: Економіка та управління. 2017. №3. С. 1-12.*
5. Береза А. М., Козак І. А., Шевченко Ф. А. *Електронна комерція: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2002. 326 с.*
6. Борейко Н. М. *Специфіка електронної комерції у вітчизняному сегменті мережі Інтернет. Бізнес-навігатор. Вип. 2 (58). 2020. С. 87-93.*
7. Бояринова К. О., Дем’янюк Р. В. *Розвиток логістики електронної комерції на промислових підприємствах. Економічний простір. №160. 2020. С. 40-43.*
8. Кольчугін Д.В. *Розробка комплексу логістичних послуг для операторів роздрібної інтер-*

нет-торгівлі. *Управлінські науки в сучасному світі*. 2016.

9. Попов Д.В. Фулфілмент - унікальне рішення для Інтернет-торгівлі чи направлення в логістиці? *Логістика сьогодні*. 2014. № 6. С. 378–382.

10. Рудська О.Н. Логістичні сервіси для Інтернет-торгівлі: функціональність та скорочення етапів просування товарів. *Молодий вчений*. 2014. № 20. С. 387–390.

11. Що таке фулфілмент та чому він потрібен компаніям? URL : <https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachennya-i-vikoristannya-fulfilmentu/> (дата звернення: 22.11.2023).