

СЕКЦІЯ 1. ЕКОНОМІКА
SECTION 1. ECONOMICS

УДК 338.47

JEL Classification: L91, R41

DOI: <https://doi.org/10.64076/eecsr250816.04>

Бажан Л. І.,

канд. екон. наук,

старший науковий співробітник,

завідувач відділу інформаційних технологій

цифрової трансформації економіки,

Інститут інформаційних технологій

та систем НАН України, м. Київ

Яблоков І. В.,

канд. екон. наук,

провідний науковий співробітник,

Інститут інформаційних технологій

та систем НАН України, м. Київ

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ
ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ ТРАНСПОРТНОЇ СИСТЕМИ

В даний час підвищення ефективності господарської діяльності транспортно-логістичної системи є одним із факторів, які визначають рівень її конкурентоспроможності. Кінцеві результати функціонування транспортної системи із застосуванням логістичного підходу багато в чому залежить від чіткої взаємодії та синхронізації всіх елементів транспортно-логістичної системи. У зв'язку з цим виникає потреба у всебічній економічній оцінці функціонування транспортно-логістичної системи. У сучасних умовах жорстокої конкуренції виникає необхідність знаходити відповідні фактори, що впливають на рівень конкурентоспроможності транспортно-логістичної системи. Одним із таких суттєвих факторів є клієнтоорієнтований підхід в процесі функціонування системи.

Основні принципи клієнтоорієнтованості транспортно-логістичної системи направлені на встановлення якісного взаємозв'язку з клієнтами. Найважливішим інструментом підвищення конкурентоспроможності за умов клієнтоорієнтованості є використання інформаційних технологій, що дозволяють суттєво підвищити ефективність бізнесу. Підвищити якість обслуговування клієнтів можна на базі існуючих технологій, оптимізуючи організацію та управління ланцюгами постачання. Основна мета оптимізації - максимальний рівень сервісу для

споживачів, мінімальні вкладення в основні фонди та ефективна, з погляду низького рівня витрат, функціонування транспортно-логістичної системи.

Однією з інформаційних систем є система CRM (Customer Relationship Management) - інформаційна система управління взаємовідносинами з клієнтами. Система дозволяє сфокусувати всю інформацію про клієнта, зробивши її доступною всім ланкам транспортно-логістичної системи. Суть цієї системи полягає в тому, щоб об'єднати різні джерела інформації про клієнтів, їх схильність та відгуки на пропоновані логістичні послуги для побудови найтісніших відносин із клієнтами системи.

Головним завданням CRM системи є підвищення ефективності бізнес-процесів, спрямованих на залучення та утримання клієнтів під час транспортно-логістичного обслуговування. Результатом функціонування цієї системи є підвищення швидкості реакції на запити, зростання швидкості обороту коштів та зниження витрат.

Управління транспортно-логістичною системою відбувається через її декомпозицію на функціональні та забезпечувальні підсистеми. Функціональна підсистема здійснює транспортування вантажів за призначенням клієнтів. Забезпечувальна підсистема – логістичний сервіс, що впливає на ефективність функціонування всієї системи.

Таким чином, в даний час існує актуальна наукова проблема підвищення ефективності виконання заявки на перевезення вантажу на основі вдосконалення методологічних рішень ефективного використання забезпечення технічних засобів логістичного сервісу. Одним з основних елементів такої системи є система формування і оцінка ключових показників логістичного сервісу.

Логістичний сервіс представляє сукупність нематеріальних логістичних операцій, які забезпечують максимальне задоволення попиту клієнтів у процесі управління матеріальними, фінансовими, інформаційними та логістичними потоками. До ключових параметрів якості логістичного сервісу транспортної системи відносяться: час від отримання замовлення від клієнта та доставка вантажу до місця призначення; повнота та ступінь доступності виконання замовлення; надійність і гнучкість доставки вантажу; стабільність постачання; інформаційна забезпеченість про витрати на обслуговування; ефективність технології переробки на складі; ефективність розвантажування та навантаження транспортного засобу; якість упаковки і виконання пакетних та контейнерних перевезень; цінова доступність та різноманітність логістичних послуг [1].

Цифрова трансформація економіки створює передумови появи технологічних інструментів з принципово новими якостями, надаючи великий вплив на транспортно-логістичну систему, за допомогою яких оптимізуються бізнес-процеси, покращується якість сервісу, тим самим підвищується конкурентоспроможність,

проводиться аналітика на масивах Big Data, використовуються різні сенсори та датчики, що відстежують стан вантажу та транспортний засіб.

Сфера транспортно-логістичної системи є однією з найпріоритетніших для впровадження рішень на основі технології Інтернету речей, що представляє способи взаємодії фізичних об'єктів, пристроїв, підсистем та ланок між собою та з навколишнім світом із застосуванням різних технологій зв'язку та стандартів з'єднання. Для зберігання та обробки отриманих даних використовуються хмарні технології та Big Data [2]. Як переваги, отримані після впровадження Інтернету речей можна виділити наступні: скорочення витрат на вантажоперевезення та затримки в дорозі; підвищення прозорості логістичних операцій; мінімізацію впливу людського фактору; оптимізацію ремонту та обслуговування транспортних засобів; збільшення обсягу логістичного сервісу.

Методологічні основи оцінки якості логістичного сервісу транспортної системи базується на:

- аналізі шляхів підвищення ефективності логістичного сервісу транспортної системи;
- вдосконаленні методології забезпечення ефективності функціонування та якості логістичного сервісу;
- визначенні показників якості логістичного сервісу транспортної систем.
 - 1) формування показників, на основі яких проводитиметься оцінка якості послуг;
 - 2) визначення вагомості кожного показника та оцінка рівня сервісу за кожним із них;
 - 3) визначення інтегральної оцінки якості послуг.
- нормалізації всіх показників якості логістичного сервісу транспортної системи;
- розробці методу оцінки якості логістичного сервісу транспортної системи;
- формуванні виробничої функції забезпечення логістичного обслуговування транспортної системи;
- аналізі та синтезу використання технічних можливостей транспортної системи в процесі надання логістичного сервісу клієнту;
- оцінці ефективності функціонування логістичного сервісу транспортної системи;
- оцінці ефективності функціонування транспортної системи у процесі надання логістичного сервісу клієнту.

Таким чином, оцінка якості логістичного сервісу є важливою задачею для транспортної системи, яка прагне підвищити свою ефективність, продуктивність та конкурентоспроможність.

Список використаних джерел

1. Григорак М.Ю. Інтелектуалізація ринку логістичних послуг: концепція, методологія, компетентність: монографія. Київ: Сік Груп Україна. 2017. 513 с.
2. Жураковський Б.Ю., Зенів І.О. Технології інтернету речей : навч. посібник. Київ. КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2021. 271 с.