

Решения, направленные на обеспечение качества логистического обслуживания

Семчугова Елена Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент
Негров Николай Семенович, кандидат экономических наук, доцент
Бабченкова Наталья Валерьевна, магистр
Патаев Евгений Олегович, магистр
Донской государственный технический университет, г. Ростов-на-Дону

В быстро развивающемся современном мире, при постоянном изменении внешних и внутренних условий, конкуренция на всех уровнях выходит на первый план. Социальные, политические, экономические преобразования подталкивают к необходимости совершенствования в управлении хозяйственной деятельностью предприятий, отраслей, регионов, страны в целом. Эффективность в управлении становится необходимым условием для существования и развития компаний.

Существует множество способов повышения эффективности работы предприятия – изменение системы менеджмента, модернизация производства, сокращение затрат и другие. Доля снижения транспортно-логистических затрат играет в этом вопросе значимую роль.

Мировая практика показывает, что системный подход в организации процесса грузоперевозок является эффективным инструментом рационального управления потоковыми процессами, способствующий снижению издержек. Слаженно работающая логистическая система позволяет уменьшать затраты, связанные с переработкой, складированием, транспортировкой продукции [1].

Эффективная логистическая система позволяет качественно улучшать уровень обслуживания за счет оптимизации процессов снабжения, управления запасами и сбытом, доставки.

Возникновению и развитию сервисной логистики, как раздела логистики способствовали [2, 3]:

- проблемы управления потоками потребителей;
- широкое использование преимуществ логистике в сфере услуг, направленных на процесс обслуживания и управление потоками;
- ориентация на человеческие потоки при формировании кадровых систем.

Так как значительная часть задач, решаемых сервисной логистикой, относится к оптимизации потоков услуг, предоставляемых потребителям (внутренним и внешним), для повышения эффективности управления необходимо, чтобы качество логистического сервиса максимально соответствовало ожиданиям клиентов [4].

В настоящее время в транспортной логистике наблюдается серьезная конкурентная борьба, в первую очередь выраженная «борьбой за клиента», поэтому первоочередными являются следующие задачи:

- повышение качества процессов;
- использование инновационных решений;
- снижение затрат.

Повышению качества логистического сервиса способствуют различные логистические решения [3, 4, 5]:

- развитие логистического аутсорсинга;
- эффективная оценка качества логистического сервиса;
- использование технологически продвинутых услуг (4PL–5PL);
- своевременное внедрение новейших информационных технологий.

Логистический аутсорсинг предполагает привлечение компаний, оказывающих одну, несколько или целый спектр различных услуг. Логистический провайдер сможет оптимизировать использование транспортных, складских, человеческих ресурсов, оборудования и т. д. С их помощью, например, можно эффективно решать вопросы оптимизации транспортной логистики, когда логистический провайдер объединяет в одном транспортном средстве грузы различных клиентов, а клиенты получают возможность отправлять свою продукцию чаще и меньшими партиями. В складской логистике логистический провайдер, имея несколько клиентов-складов, может предоставить потребителям необходимые площади в конкретный временной интервал.

Логистический провайдер, работающий одновременно с производителями и с ретейлерами в конкретном секторе освободит от дополнительных затрат, связанных с организацией доставкой продукции со склада потребителя-клиента на склад ретейлера и со склада ретейлера в магазины и т.д.

Преимущества логистики на аутсорсинге для клиентов [5]:

- экономия за счет отказа от необходимости в собственных ресурсах (людских, материальных, информационных);
- использование опыта провайдера открывает новые возможности, такие как предпродажная обработка товара на складе, доставка в еще не освоённые регионы;
- аутсорсинг обеспечивает более гибкое реагирование на изменение рынка;
- освободившее время и ресурсы можно задействовать на развитие своей деятельности, например на создание нового продукта или совершенствование интернет-магазина.

Услуги по своей природе разнообразны и индивидуализированы и характеризуются вариативностью в зависимости от их предоставления. Разнообразие вызывает необходимость в сложном процессе планирования для успешного оказания качественных услуг. С точки зрения аутсорсинга это означает необходимость в эффективных информационных потоках между двумя сторонами и неотъемлемом обмене конфиденциальной информацией с поставщиком услуг, что должно отражаться в оценке качества услуг.

Эффективная оценка качества логистического сервиса способствует выявлению недочетов в системе обслуживания и, как результата оценки, разработке мероприятий по повышению качества логистического сервиса. Использование адекватной системы оценки качества логистического сервиса приводит к четкому пониманию, что у клиентов складываются благоприятные впечатления только тогда, когда процесс продажи и обслуживания в полной мере соответствует их ожиданиям.

Очень важно, чтобы у клиентов складывались только положительные впечатления, поскольку возрастает вероятность того, что они обратятся к поставщику услуг снова и порекомендуют его коллегам, друзьям и знакомым. Большинство компаний, работающих в сфере услуг, оценивают уровень впечатлений, складываются у клиентов посредством опросов.

Результаты таких опросов анализируются для оценки удовлетворенности потребителей [4, 6].

Усиливающаяся конкуренция способствует использованию технологически продвинутых высокотехнологичных услуг (4PL–5PL), побуждает организации пересматривать внутренние технологии и ассортимент предоставляемых услуг, осваивать и предоставлять услуги электронной коммерции и др.

Внедрение эффективных технологических услуг выражается в [3, 5]:

- интеграции технологий между перевозчиками, грузоотправителями, получателями и поставщиками 3PL для эффективного и результативного управления цепочкой поставок;

- использовании сканирующего оборудования на терминалах приема, распределения и доставки, позволяющего отслеживать грузы через интернет;

- взаимодействии организаций с поставщиками и транспортными партнерами в целях сокращения времени цикла заказов;

- использовании компаниями интернет-систем для обмена прогнозами спроса и производства;

- выполнении и использовании результатов транспортного анализа по показателям: производительность, режимы доставки, организация перевозки консолидированных грузов, организация загрузок в обратном направлении;

- ведении базы данных, используемых для оценки отгрузок и доставок;

- внедрение 4PL, когда поставщик логистики (фирма-4PL, так называемая компания-интегратор) нанимает поставщиков логистики 3PL для поставки услуг клиентам через собственные компьютерные системы и интеллектуальный капитал;

- внедрение технологии 5PL, когда клиенты получают целостное и полностью интегрированное управление цепочками поставок, контроль операций с их отражением в электронной информационной системе и др.

Качество взаимоотношений между поставщиками услуг и их клиентами будет определять, насколько эффективно обе стороны смогут объединить имеющиеся ресурсы для достижения основных целей их деятельности — удовлетворение потребителей и повышение конкурентоспособности своей продукции.

Литература:

1. Чернова А.Н., Семчугова Е.Ю., Солодовченко И.Ю. Управление грузовым автотранспортом г. Ростова-на-Дону: анализ проблем и пути их решения // Вестник Евразийской науки, 2018. — [Электронный ресурс]. — №1. — <https://esj.today/PDF/38ECVN118.pdf>.
2. Скоробогатова Т.Н. Традиционная и сервисная логистика: разграничение и взаимопроникновение // Фундаментальные исследования. — 2014. — №11. — С.393-398.
3. Hosie P., Egan V., Li Y. Drivers of Fifth Party Logistics (5PL) Service Providers for Supply Chain Management. — Working Paper Series, 2007. — 19 p.
4. Иваненко А.В., Семчугова Е.Ю. Сервисная логистика в работе предприятий автомобильного бизнеса // Традиционная и инновационная наука: история, современное состояние, перспективы: сборник статей Международной научно-практической конференции (1 июня 2016 г., г. Уфа). В 4 ч. Ч1. — Уфа: Аэтерна, 2016. — С. 128-131.
5. Гринберг В. Переход логистических услуг в России с уровня 3-PL на уровни 4-PL–5-PL // Склад и техника. — №5. — 2015.
6. Семчугова Е.Ю., Солодовченко И.Ю., Плотников А.С., Мирошниченко М.А. Факторы, влияющие на надежность транспортного обслуживания потребителей / Логистический аудит транспорта и цепей поставок: материалы международной науч.-практ. конф., 26 апреля 2018 г. / Тюменский индустр. ун-т. — Тюмень: ТИУ, 2018. — С. 360-363.