

ментов, новых технологий управления, которые основаны на процессном подходе и общности интересов всех контрагентов цепи поставок.

Список использованных источников

1. BIK Ratings, Отчет рынка логистических услуг / BIK Ratings // Обзор рынка транспортно-логистических услуг Республики Беларусь. Минск, 2020. С. 6-36.
2. Национальный Статистический комитет Республики Беларусь, Статистический буклет / Национальный Статистический комитет Республики Беларусь // Транспорт в Республике Беларусь. Минск, 2022. С. 11-26.
3. Национальный Статистический комитет Республики Беларусь, Статистический ежегодник / Национальный Статистический комитет Республики Беларусь // Статистический ежегодник. Минск, 2022. С. 252-256.
4. Медведва Г.Б. Цифровизация логистических бизнес-процессов и оценка эффективности управления Решетневские чтения : Материалы XXVI Международной научно-практической конференции, посвященной памяти генерального конструктора ракетно-космических систем академика М.Ф. Решетнева. В 2-х частях, Красноярск, 09–11 ноября 2022 года / Под общей редакцией Ю.Ю. Логинова. Том Часть 2. Красноярск: ФГБОУ ВО "Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева", 2022. 877 с. ISBN 978-5-86433-925-1. EDN ALNTYG.

References

1. BIK Ratings, Otchet rynka logisticheskikh uslug. BIK Ratings. Obzor rynka transportno-logisticheskikh uslug Respubliki Belarus'. Minsk, 2020. S. 6-36.
2. Natsional'nyy Statisticheskiy komitet Respubliki Belarus', Statisticheskiy buklet. Transport v Respublike Belarus'. Minsk, 2022. S. 11-26.
3. Natsional'nyy Statisticheskiy komitet Respubliki Belarus', Statisticheskiy ezhegodnik. Statisticheskiy ezhegodnik. Minsk, 2022. S. 252-256.
4. Medvedva G.B. Tsifrovizatsiya logisticheskikh biznes-protsessov i otsenka effektivnosti upravleniya Reshetnevskie chteniya : Materialy XXVI Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, posvyashchennoy pamyati general'nogo konstruktora raketno-kosmicheskikh sistem akademika M.F. Reshetneva. V 2-kh chastyakh, Krasnoyarsk, 09–11 noyabrya 2022 goda / Pod obshchey redaktsiye Yu. Yu. Loginova. Tom Chast' 2. Krasnoyarsk: FGBO UVO "Sibirskiy gosudarstvennyy universitet nauki i tekhnologiy imeni akademika M.F. Reshetneva", 2022. 877 s. ISBN 978-5-86433-925-1. EDN ALNTYG.

© Domino A.S., Medvedeva G.B., 2023

УДК 338.462

СУЩЕСТВУЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЛОГИСТИКИ

А.С. Домино¹, Н.А. Вакулич²

^{1,2}Брестский Государственный Технический университет
Республика Беларусь, г. Брест, ул. Московская 267.
anastasiadomino482@gmail.com

Обслуживание клиентов является одним из наиболее важных компонентов логистики и управления цепью поставок. Именно через обслуживание клиентов клиенты получают представление о продукте и бизнесе, который его продает. Хотя некоторые организации не думают, что обслуживание клиентов имеет какое-либо отношение к цепи поставок.

Ключевые слова: обслуживание, потребители, логистика, логистическое обслуживание, уровень обслуживания, обслуживание потребителей.

EXISTING PROBLEMS IN SERVICE FROM THE LOGISTICS POINT OF VIEW

A.S. Domino¹, N.A. Vakulich²

^{1,2}Brest State Technical University
Republic of Belarus, Brest, st. Moscow 267.
anastasiadomino482@gmail.com

Customer service is one of the most important components of logistics and supply chain management. It is through customer service that customers gain insight into the product and the business that sells it. Although some organizations do not think that customer service has anything to do with the supply chain.

Key words: service, consumers, logistics, logistics service, level of service, consumer service.

Обслуживание клиентов состоит из нескольких неотъемлемых частей, которые взаимосвязаны друг с другом, таких как цена, качество продукции и скорость обслуживания.

Этот тип отношений необходим на рынке, где логистика позиционируется как ключевая часть в выполнении заказа и в производственной цепи от сырья до конечного потребителя. Бизнес-клиенты очень любят оперативную информацию и соблюдение сроков, а также быструю корректировку доставки, если им нужна особая услуга. В этом и заключается основная цель обслуживания клиентов.

Потребители ожидают определенного качества обслуживания, при обращении в компанию для оказания услуг или совершения заказа. Основными ожиданиями клиентов является: знание персонала полного каталога услуг, которые оказываются предприятием, также вежливое обслуживание и надежность компании. Но, как и в любой сфере деятельности здесь присутствуют свои недостатки.

Существует несколько проблем с обслуживанием в логистике. Одной из ключевых проблем в обслуживании является высокие затраты, связанные с обслуживанием и содержанием запасов. Затраты на обслуживание включают в себя: затраты на доступность информации о продукте, рекламная информация, качества технического обслуживания, организационные структуры компании.

Также проблемой в обслуживании является высокая себестоимость товаров и услуг. Это может приводить к тому, что ваши клиенты будут переходить в другие компании, где они смогут приобрести такие же услуги, но по более низкой цене. Для того, чтобы исключить эту проблему стоит снизить совокупные затраты компании путем применения аутсорсинга и аутстафинга. Это приведет к уменьшению затрат предприятия и тем самым компания сможет понизить цены на предоставляемые услуги.

При возникновении потребности у потребителя в оказании какой-либо услуги он ищет подходящую компанию, которая сможет осуществить его потребность. При поиске компании потребитель обращает внимание на отзывы о компании и на ее рейтинг, а также сравнивает ее с другими компаниями на рынке. Многих потребителей может оттолкнуть наличие недостаточной надежности обслуживания и отсутствие готовности к выполнению заказов и запросов потребителей логистических услуг. Чтобы избежать отказа клиентов работать с компанией, ей стоит показать заинтересованность в решении проблемы или потребности потребителя. Повышать надёжность обслуживания и готовность к выполнению заказов и запросов потребителей логистических услуг, учитывая разницу в покупательской способности и индивидуальными предпочтениями.

Также потребители обращают внимание на развитие компании. Наличия современных логистических технологий транспортной деятельности. Присутствия развития производ-

ственно-технической базы, инфраструктуры сервиса, информационных систем поддержки транспортно-логистического процесса. Клиент желает, чтобы его заказ или услуга были произведены или оказаны на наилучшем уровне, в этом компании может помочь наличие новейшего оборудования, также это сократит время и улучшит качество услуг и товаров.

Но основные проблемы и критерии выбора компания клиентами это то, как будет организованная работа и качество предоставляемых товаров и услуг. Такие проблемы можно объединить в одну – низкое качество логистического сервиса, не отвечающего мировым стандартам. В эту проблему входят такие, как:

1. Недостаточность информации о заказах. Клиенты могут не предоставить полную информацию о своих заказах, что затрудняет работу логистов и может привести к ошибкам в доставке. Например, клиент может не указать точный адрес доставки или не сообщить о каких-то особых требованиях к доставке. Это может привести к тому, что логисты не смогут своевременно доставить товары или не смогут выполнить какие-то особые требования клиента.

2. Несвоевременная доставка. Задержки в доставке товаров могут негативно сказаться на удовлетворенности клиентов и привести к потере доверия к компании. Например, если товары не доставляются вовремя, это может привести к тому, что клиенты не смогут использовать товары в нужное время и будут вынуждены искать альтернативные поставщики.

3. Проблема с качеством товаров. Если товары не соответствуют ожиданиям клиентов или имеют дефекты, это может привести к возвратам и дополнительным затратам на обработку возвратов. Например, если клиент получает товары, которые не соответствуют описанию или имеют дефекты, это может привести к тому, что клиенты будут вынуждены вернуть товары, что потребует

4. Недостаточная коммуникация с клиентами. Если логисты не поддерживают достаточную коммуникацию с клиентами, это может привести к недопониманию и конфликтам, которые могут негативно сказаться на удовлетворенности клиентов. Например, если логисты не сообщают клиентам о задержках в доставке или не уточняют какие-то важные детали заказа, это может привести к недопониманию и конфликтам с клиентами.

Для обеспечения эффективной работы обслуживания следует устранить данные проблемы. Ниже перечислены возможные способы решения представленных проблем.

1. Необходимо увеличить количество распределительных центров (оптовых складов).

2. Необходимо наладить прямые связи с потребителями продукции предприятия.

3. В то же время, никоим образом нельзя терять уже наработанных связей с оптовыми покупателями, а предложить им и в дальнейшем работать на взаимовыгодных условиях.

4. Предоставление подробной информации о заказах: Компания должна обеспечивать клиентов всей необходимой информацией о заказах, включая точный адрес доставки, особые требования и сроки доставки.

5. Организация эффективной системы доставки: Компания должна иметь хорошо организованную систему доставки, которая позволит своевременно доставлять товары клиентам. Это может включать использование современных технологий и методов доставки, таких как GPS-навигация и автоматизированные склады.

6. Обеспечение высокого качества товаров: Компания должна контролировать качество товаров и убедиться, что они соответствуют ожиданиям клиентов. Это может включать проверку товаров перед отправкой и установление строгих стандартов качества.

7. Регулярная коммуникация с клиентами: Компания должна поддерживать регулярную коммуникацию с клиентами, чтобы уточнять детали заказов, сообщать о задержках в доставке и решать любые проблемы. Это может включать использование электронной почты, телефонных звонков и мессенджеров для связи с клиентами.

Плохое обслуживание потребителей оказывает плохое влияние не только на потерю клиентов и прибыли, но и на все аспекты бизнеса. Оно также может способствовать уходу сотрудников из компании. При плохом обслуживании клиентов, он в первую очередь будет обращаться в компанию для выяснения причин плохого оказания услуг. Персонал предприя-

тия будет не рад ежедневно выслушивать неудовлетворенные отзывы и пытаться решить проблему клиента. Это создает стресс для работников и в конечном итоге приводит к выгоранию и потере интереса работников к компании и работе. Возникающая в связи с этим высокая текучесть кадров ещё больше портит образ компании и становится дополнительной причиной для потери репутации и также к дополнительным расходам.

Обслуживание очень важно для компании.

Одной из основных причин является работа с жалобами и отзывами. Это разумный способ стимулировать рост и оптимизацию различных параметров компании. Служба поддержки клиентов стремится точно соответствовать этим ситуациям.

При анализе с точки зрения обработки товаров и транспортировки продуктов это достигает другого уровня важности. Ведь клиенты всегда с нетерпением ждут получения товара в кратчайшие сроки, но с максимально возможным стандартом качества. Таким образом, обслуживание клиентов можно использовать так, чтобы некоторые структурные изменения соответствовали требованиям и потенциалу бизнеса.

Эффективное и оперативное управление цепью поставок является одним из наиболее эффективных инструментов успеха клиентов в организации. Это диктует условия доставки и цены, две из наиболее важных составляющих удовлетворенности клиентов. Имея эффективную цепь поставок, компания может повысить прибыльность и победить конкурентов по цене. Совершенствуя логистику и цепь поставок с надлежащим обслуживанием клиентов, компании могут оправдать и даже превзойти ожидания клиентов.

Список использованных источников

1. Абрамова Е.Р. Логистический сервис. Учебное пособие. Москва. 2020. С 80-94.
2. Обслуживание клиентов в логистике: роли и важность. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.revechat.com/> (дата обращения: 12.02.2023).
3. Важность обслуживания клиентов для области логистики. [Электронный ресурс]. URL: <https://blog.portalvmi.com.br/en/the-importance-of-customer-service-for-the-logistics-area/> (дата обращения: 10.02.2023).
4. Медведева Г. Б., Захарченко Л. А., Обуховская О. А. Реализация цифровых технологий в логистических процессах: опыт и перспективы в Беларуси // Логистические системы в глобальной экономике [Электронный ресурс] : материалы XII Междунар. науч.-практ. конф., Красноярск, 31 марта–01 апр. 2022 г. : электрон. сб. / СибГУ им. М. Ф. Решетнева. Красноярск, 2022. № 12. С. 185–188.
5. Вакулич Н. А. Управление взаимоотношениями в логистике // Инновации: от теории к практике: коллективная монография / Министерство образования Республики Беларусь, Брестский областной исполнительный комитет, Брестский научно-технологический парк, Брестский государственный технический университет; под науч. ред.: А. М. Омелянюка [и др.]. Брест: БрГТУ, 2019. С. 203-208.

References

1. Abramova E.R. Logisticheskiy servis. Uchebnoe posobie. Moskva. 2020. S 80-94.
2. Obsluzhivanie klientov v logistike: roli i vazhnost'. Available at: <https://www.revechat.com/> (accessed: 12.02.2023).
3. Vazhnost' obsluzhivaniya klientov dlya oblasti logistiki. Available at: <https://blog.portalvmi.com.br/en/the-importance-of-customer-service-for-the-logistics-area/> (accessed: 10.02.2023).
4. Medvedeva G. B., Zakharchenko L. A., Obukhovskaya O. A. Realizatsiya tsifrovyykh tekhnologiy v logisticheskikh protsessakh: opyt i perspektivy v Belarusii. Logisticheskie sistemy v global'noy ekonomike [Elektronnyy resurs] : materialy XII Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., Krasnoyarsk, 31 marta–01 apr. 2022 g. : elektron. sb. / SibGU im. M. F. Reshetneva. Krasnoyarsk, 2022. № 12. S. 185–188.

5. Vakulich N. A. Upravlenie vzaimootnosheniyami v logistike. Innovatsii: ot teorii k praktike: kollektivnaya monografiya. Ministerstvo obrazovaniya Respubliki Belarus', Brestskiy oblastnoy ispolnitel'nyy komitet, Brestskiy nauchno-tehnologicheskii park, Brestskiy gosudarstvennyy tekhnicheskii universitet; pod nauch. red.: A. M. Omel'yanyuka [i dr.]. Brest: BrGTU, 2019. S. 203-208.

© Domino A.S., Vakulich N.A., 2023

УДК 625.72.003.1

ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ЦЕПОЧКАХ ПОСТАВОК В ТРАНСПОРТНЫХ УЗЛАХ

Л.В. Еремина^{1*}, В.В. Гидирим², А.В. Ксенофонтова³

¹Брестский государственный технический университет
Республика Беларусь, г. Брест, ул. Московская, 267.
runa666.6@mail.ru

^{2,3}Донской государственный технический университет, РФ, г.Ростов-на-Дону,
ул.Социалистическая, 162.

В настоящее время быстро растущие темпы мировой торговли нуждаются в экономически эффективных, быстрых и высоконадежных портовых операциях и системах управления грузовыми перевозками. Использование цифровых приложений информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в транспортной отрасли потенциально может привести к высокой автоматизации процессов и более экономичным решениям.

Ключевые слова: цифровизация, цепочка поставок, логистика, транспортный узел, технология, грузоперевозки.

APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN SUPPLY CHAINS IN TRANSPORT HUBS

L.V. Eremina^{1*}, V.V. Gidirim², A.V. Ksenofontova³

¹Brest State Technical University

Republic of Belarus, Brest, 267, Moskovskaya str. runa666.6@mail.ru

^{2,3}Donsk State Technical University, Russian Federation, Rostov-on-Don, 162, Socialisticheskaya str.

The rapidly increasing pace of global trade now requires cost-effective, fast and highly reliable port operations and freight management systems. The use of digital information and communication technology (ICT) applications in the transport industry has the potential to lead to highly automated processes and more cost-effective solutions.

Keywords: digitalization, supply chain, logistics, transport hub, technology, freight.

Транспортные узлы, такие как аэропорты, морские порты и логистические центры, являются важнейшими узлами в цепях поставок, обеспечивающими бесперебойное движение товаров по всему миру. Стремительное развитие цифровых технологий создает возможности для повышения эффективности, прозрачности и устойчивости цепей поставок в этих транспортных узлах. Для повышения эффективности и устойчивости работы транспортных узлов