

рекламу, быстро реагировать на изменения поведения потребителей, автоматизировать большинство процессов.

Список источников

1. Проровский, А. Г. Совершенствование взаимодействия науки и реального сектора экономики (на примере Брестского государственного технического университета) = Improving the interaction between science and the real sector of the economy (on the example of the Brest State Technical University) / А. Г. Проровский // Инженерное образование в цифровом обществе : материалы Междунар. науч.-методич. Конф., Минск, 14 марта 2024 г. : в 2 ч. / Белорусский гос. ун-т информатики и радиоэлектроники ; редкол.: Е. Н. Шнейдеров [и др.]. – Минск, 2024. – Ч. 2.

2. DataReportal [Electronic resours]. – Mode of access: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-belarus>. – Date of access: 15.05.2024.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЛОГИСТИКЕ

BASIC PRINCIPLES OF SERVICE IN LOGISTICS

Медведева Г. Б., Домино А. С.

Брестский государственный технический университет,

г. Брест, Республика Беларусь

Medvedeva G. B., Domino A. S.

Brest State Technical University,

Brest, Republic of Belarus

Аннотация. *В современном мире логистика играет ключевую роль в успешном функционировании бизнеса. Эффективное обслуживание клиента и оптимизация цепочек поставок стали важными конкурентными преимуществами для компаний. В данной статье представлены основные принципы обслуживания в логистике. Благодаря им компании смогут повысить свой уровень обслуживания, улучшить репутацию на рынке, привлечь новых клиентов, а, соответственно, и больше прибыли.*

Abstract. *In the modern world, logistics plays a key role in the successful functioning of a business. Effective customer service and supply chain optimization have become important competitive advantages for companies. This article presents the basic principles of service in logistics. Thanks to them, companies will be able to increase their level of service, improve their reputation in the market, attract new customers, and, consequently, more profit.*

В сфере логистики удовлетворенность клиентов является важнейшим фактором, определяющим операционный успех. Для обеспечения эффективной и бесперебойной цепи поставок необходима твердая приверженность логистическому обслуживанию клиентов. Многие компания не уделяют достаточного внимания обслуживанию, так как считают, что это является не основным фактором, определяющим репутацию компании. Но именно из отзывов клиентов формируется их авторитет на рынке. А для хороших отзывов о компании необходимо иметь не только хорошее качество товаров, надежную цепь поставок, но и хорошее обслуживание. Это необходимо для того, чтобы клиенты снова и снова обращались в компанию за повторными услугами.

Принципы качественного обслуживания клиентов в логистике основаны на эффективной коммуникации, надежности, адаптируемости и клиентоориентированном подходе. Придерживаясь этих принципов, логистические компании, перевозчики, поставщики услуг и клиенты могут способствовать созданию прочных партнерских отношений, которые приводят к более бесперебойной работе и повышению удовлетворенности клиентов.

Крайне важно признать, что логистическое обслуживание клиентов – это непрерывный процесс, который требует постоянного мониторинга, оценки и улучшения. Тщательно соблюдая эти

принципы, заинтересованные стороны в логистике могут развивать культуру совершенства, которая принесет пользу их деятельности и улучшит общее качество обслуживания клиентов.

Основные принципы, которые помогут улучшить уровень обслуживания.

1. Достижение эффективности логистики при помощи В2В.

В рамках межкорпоративной логистики этап доставки «последней мили» имеет особенно важное значение. Часто это последняя точка соприкосновения между поставщиками логистических услуг и клиентами. Обеспечение эффективности и надежности на этом этапе существенно влияет на удовлетворенность клиентов.

Более того, ускоренная доставка дает конкурентное преимущество, особенно в случае возникновения непредвиденных обстоятельств. Предоставление ускоренных вариантов демонстрирует адаптируемость и оперативность реагирования на неотложные потребности клиентов, укрепляя доверие и надежность.

Вот пять фундаментальных правил, которые обеспечивают исключительный сервис в логистике В2В:

1) четкая и своевременная коммуникация играет ключевую роль в обеспечении превосходного обслуживания клиентов в сфере логистики. Фактически, ответ на каждый телефонный звонок может существенно повлиять на удовлетворенность клиента и упущенную возможность. В отрасли, где время имеет решающее значение, доступность и оперативность повышают доверие и надежность. Поэтому крайне важно уделять первоочередное внимание эффективной коммуникации для обеспечения бесперебойной логистической деятельности.

2) надежность – это все в логистике. Принятие обязательств без намерения или возможности их выполнить может нарушить всю цепочку поставок. Установление реалистичных ожиданий и обязательство сделать то, что может быть выполнено. Соблюдение обещанных сроков и уровня обслуживания повышает доверие и укрепляет отношения с клиентами.

3) активное слушание – это часто упускаемый из виду аспект логистического обслуживания клиентов. Понимание уникальных потребностей и проблем каждого бизнеса имеет решающее значение для адаптации услуг к их требованиям. Поставщики логистических услуг могут лучше согласовывать свои услуги, активно прислушиваясь и понимая проблемы и предпочтения клиентов, обеспечивая более персонализированное и удовлетворительное обслуживание клиентов.

4) в логистике периодические сбои неизбежны. Что отличает исключительный сервис, так это то, как решаются эти проблемы. Быстрое рассмотрение жалоб или проблем демонстрирует стремление исправлять ошибки и улучшать качество обслуживания. Поспешное решение проблем может восстановить отношения, показав клиентам, что к их проблемам относятся серьезно.

5) в сфере логистики удовлетворение или превышение ожиданий клиентов имеет первостепенное значение. Предоставляя дополнительные решения, такие как услуги «белых перчаток», ускоренную доставку в непредвиденных обстоятельствах или инновационные стратегии складирования, компании могут улучшить качество обслуживания клиентов и установить долгосрочные партнерские отношения. Эти предложения демонстрируют стремление сделать все возможное, повысить лояльность клиентов и улучшить репутацию компании.

Управление логистикой играет ключевую роль в слаженном функционировании цепочек поставок, определяя эффективное движение товаров и услуг от их создания до потребления. По мере глобализации бизнеса необходимость в тщательной логистике стала первостепенной, что подчеркивает необходимость сбалансировать время транзита, экономическую эффективность и надежность. В этих рамках управление логистикой становится важнейшей организационной функцией. Интеграция онлайн-курсов по логистике и онлайн-курсов по сертификации дает профессионалам возможность отточить свои навыки и адаптироваться к постоянно развивающейся логистической среде.

Идеи доктора Джона Дж. Койла служат руководящими принципами, освещающими путь к совершенству в логистике, основанному на стратегическом предвидении и оперативной остроте. В этой статье исследуются различные аспекты управления логистикой, уделяя особое внимание стратегиям и принципам, необходимым для эффективности и развития конкурентных преимуществ.

2. Понимание управления логистикой.

Столкнувшись с экспоненциальной сложностью глобальной торговли и коммерции, сегодняшнее управление логистикой превратилось в продвинутую проекцию своего исторического аналога. Компании и специалисты углубляются в онлайн-курсы по сертификации, чтобы оставаться знатоками, поскольку сама отрасль трансформируется под влиянием технологических инноваций. С распространением электронной коммерции и появлением омниканальных систем распределения логистика превратилась в сложную сеть процессов, которые необходимо тщательно организовать для достижения оптимальной производительности. Технологические достижения обеспечили управление логистикой инструментами, которые повышают точность, адаптируемость и эффективность. Искусственный интеллект (ИИ), интернет вещей (IoT) и технология блокчейна произвели революцию в традиционных методах, способствуя прозрачным, гибким и безопасным логистическим операциям. Эти достижения не только расширили возможности отслеживания и управления, но и упростили коммуникации по всей цепочке поставок, что соответствует оперативности, ожидаемой на сегодняшних быстро меняющихся рынках.

Основы управления логистикой.

- Анализ последствий и преимуществ отслеживания активов в бизнес-операциях.
- Максимизация управления логистикой: экономика грузовых перевозок.
- Использование преимуществ CPFR: совместное планирование.
- Серийное производство: преимущества, проблемы и тенденции.

По сути, управление логистикой включает в себя управление запасами, управление транспортировкой, логистические коммуникации, складирование и погрузочно-разгрузочные работы. Владение этими элементами – вот что отличает компетентное управление логистикой от посредственного. Онлайн-курсы по логистике часто дают всестороннее представление об этих областях, предлагая моделирование и практические примеры, которые оттачивают навыки принятия решений и стратегическое мышление.

Сложный принцип работы логистических функций включает в себя обработку заказов, контроль запасов, складирование, транспортировку и отслеживание. Каждая функция представляет собой шестерню более крупного механизма управления цепочками поставок, точно спроектированного для синхронизации с динамичными требованиями рынка. Успешное использование этих функций не только повышает операционную эффективность, но и служит эталоном для отраслевых стандартов.

Помимо владения техническими знаниями, полученными на сертификационных онлайн-курсах, опытные менеджеры по логистике понимают необходимость включения логистических функций в более широкие бизнес-стратегии. Например, они должны согласовать методы складского хранения с оборачиваемостью запасов и потребностями клиентов, гарантируя, что уровень запасов оптимизирован для соответствия соглашениям об уровне обслуживания без чрезмерных затрат или устаревания.

3. Важность хорошего управления логистикой.

Эффективная стратегия управления логистикой напрямую влияет на эффективность бизнеса. Это двигатель, который обеспечивает доступность продукта, что, в свою очередь, влияет на объемы продаж и лояльность клиентов. Компании, известные своим логистическим мастерством, такие как Amazon, демонстрируют колоссальное влияние, которое сложные логистические системы могут оказать на доминирование на рынке и достижение эффекта масштаба.

Поскольку рынки становятся все более ориентированными на клиентов, логистика становится ключевым полем битвы за удовлетворенность и удержание клиентов. Хорошо управляемая система логистики не только обеспечивает своевременную доставку, но и повышает качество обслуживания клиентов от бренда. Эффективная логистика учитывает многогранную концепцию ценности, выходящую за рамки просто затрат, и охватывает такие аспекты, как разнообразие продуктов, послепродажное обслуживание и политика возврата.

Компании, которые отдают приоритет логистике, часто видят положительную корреляцию между показателями удовлетворенности клиентов и прибыльностью. Apple является образцом

успеха, построив высокоскоростную цепочку поставок, в которой управление запасами сочетается с производством по требованию. Этот тонкий баланс является свидетельством глубокого влияния логистики на операционный успех и опыт конечных пользователей.

4. Новые тенденции в управлении логистикой.

На переднем крае управления логистикой новые технологии, такие как искусственный интеллект, блокчейн и Интернет вещей, являются предвестниками преобразующих изменений. Эти инновации дают поставщикам логистических услуг возможность отслеживать поставки в режиме реального времени, прогнозировать структуру спроса и автоматизировать рутинные операции. Такие компании, как Maersk, инвестировали в блокчейн, чтобы обеспечить безопасные и прозрачные операции по доставке, что является примером стратегической интеграции технологий в логистику.

Концепция «зеленой» логистики возникла в ответ на растущие экологические проблемы и нормативное давление. Практика устойчивой логистики не только этически обоснована, но также может принести финансовую и репутационную выгоду. Стремление к экологически чистой упаковке, возобновляемым источникам энергии и методам сокращения отходов демонстрирует приверженность отрасли устойчивому развитию.

Организации, использующие устойчивую логистику, выделяются на рынке, который все больше ориентируется на ценности. Осведомленность потребителей и правительственное законодательство побуждают менеджеров по логистике учитывать выбросы углекислого газа, эффективность использования ресурсов и общее воздействие на окружающую среду в рамках своей деятельности. Следовательно, устойчивость становится краеугольным камнем при разработке логистической стратегии.

5. Проблемы в управлении логистикой.

Несмотря на технологические достижения и стратегическое понимание, управление логистикой сталкивается с множеством проблем, включая, помимо прочего, неточности в запасах, узкие места в транспортировке и соблюдение нормативных требований. Предприятия должны занять активную позицию при раннем выявлении проблем и применять изобретательные стратегии для смягчения их воздействия, тем самым обеспечивая бесперебойную логистическую деятельность.

Чтобы ориентироваться в сложной сфере логистики, стратеги должны использовать аналитику, гибкие методологии и методы постоянного совершенствования. Адаптация к постоянно меняющейся среде требует постоянного развития мышления, подкрепленного надежными процессами, которые могут динамически реагировать на внешнее давление, такое как волатильность рынка и прорывные технологии.

Поскольку управление логистикой продолжает развиваться, предприятия должны подготовиться к принятию футуристических концепций, потенциально связанных с автономными транспортными средствами, доставкой дронов и бесшовными интермодальными транспортными системами. Подготовка к этому неизбежному сдвигу предполагает не только готовность инфраструктуры, но и подготовку рабочей силы, обладающей навыками новейших парадигм логистики, что подчеркивает ценность онлайн-курсов по логистике и постоянного профессионального развития.

В заключение необходимо отметить, что управление логистикой характеризуется неустанным стремлением к эффективности, инновациям и реагированию на потребности клиентов. Это далеко не статичная дисциплина, это подвижная и динамичная область, требующая постоянных инвестиций в знания и навыки, о чем свидетельствует растущая важность онлайн-сертификационных курсов. Когда мы рассматриваем будущий ландшафт логистики, становится очевидным, что сочетание технологий, стратегии и устойчивости будет определять траекторию успешного управления логистикой. Компании, которые смогут умело ориентироваться в этом сложном слиянии, будут готовы преуспеть на конкурентном мировом рынке. Таким образом, дальновидные менеджеры по логистике будут продолжать формировать импульс торговли, вплетая гибкость и дальновидность в ткань совершенства цепочки поставок.

Список источников

1. 5 главных вызовов в области транспорта и логистики в 2022 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://blog.ptvgroup.com>. – Дата доступа: 10.04.2023.
2. Вакулич, Н. А. Цифровизация как фактор улучшения транспортных закупок / Н. А. Вакулич, Е. А. Щигло, А. А. Гомоленко // Общество и экономика знаний, управление капиталами: цифровая экономика знаний. – 2022. – С. 626–632.
3. Чирук, Е. В. Место транспортной логистики в экономике беларуси и ее потенциал / Е. В. Чирук, Н. А. Вакулич // Проблемы и перспективы развития научно-технологического пространства. – 2020. – С. 361–364.

ВЛИЯНИЕ НЕЙРОСЕТЕЙ НА РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО МАРКЕТИНГА

THE IMPACT OF NEURAL NETWORKS ON THE DEVELOPMENT OF INCLUSIVE MARKETING

Надеина Н. Г., Кушнерчук М. Н.
Брестский государственный технический университет,
г. Брест, Республика Беларусь,
Nadeina N. G. Kushnerchuk M. N.
Brest State Technical University,
Brest, Republic of Belarus

Аннотация. В статье рассмотрены взаимосвязи развития инклюзивного общества и маркетинга на современном этапе экономического развития. Определены преимущества и проблемы инклюзивного маркетинга. Выполнен анализ онлайн-анкетирования потребителей по вопросам отношения к инклюзивным группам. Рассмотрены возможности искусственного интеллекта в коммуникационной политике компаний. Сделаны выводы об эффективности применения нейросетей в инклюзивном маркетинге.

Abstract. The article examines the interrelationships between the development of an inclusive society and marketing at the present stage of economic development. The advantages and problems of inclusive marketing are identified. The analysis of online consumer surveys on attitudes towards inclusive groups was carried out. The possibilities of artificial intelligence in the communication policy of companies are considered. Conclusions are drawn about the effectiveness of the use of neural networks in inclusive marketing.

В современном обществе конструктивное взаимодействие социальных групп с различными ценностями, этническими, религиозными, политическими и другими ориентирами может быть достигнуто на общих принципах социальных норм толерантного поведения и навыков межкультурного взаимодействия. Уровень развития толерантной личности в обществе можно определить при наличии специальной системы знаний, умений, навыков и отношений, которые позволяют формировать позитивное взаимодействие с различными людьми, в том числе и непохожими на него самого.

Основным компонентом развития любой экономики является удовлетворение нужд потребителей. Следует отметить, что с каждым годом в обществе происходит увеличение инклюзивных целевых аудиторий, которые имеют свои определенные потребности и их удовлетворение объективно будет повышать уровень качества жизни общества, обеспечит его благополучие в целом, придаст ему гуманистические черты.

Многие страны ориентируются на цели устойчивого развития общества, которые сформулированы ООН, причем семь целей в области устойчивого развития имеют непосредственное отношение к инклюзивным группам людей [1]. Часто инклюзивность рассматривается в контексте безбарьерной среды и вовлечения в общественную жизнь людей с инвалидностью и особыми потребностями по состоянию здоровья. Но в широком смысле инклюзивное общество – это общество, где каждый