

УДК 656.7:338.46

DOI: 10.31891/2307-5740-2019-270-3-69-72

ГРИЦЕНКО С. І.

Національний авіаційний університет, м. Київ

## ПЕРСПЕКТИВИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В АВІАЦІЙНИХ ВАНТАЖНИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ

*Досліджено сутність логістичного обслуговування споживачів при перевезенні вантажів авіаційним транспортом на прикладі компанії «FF Cargo Services Ukraine». Наголошено на необхідності автоматизації своєї роботи компаніям – посередникам, використовуючи систему нового покоління Cargospot; систему e-Freight, як міжнародний стандарт безпаперового оформлення і супроводу вантажних повітряних перевезень. Надано пропозиції щодо концепції термінальних систем в аеропорту «Бориспіль», яка пропонує перехід від ізольованого мультимодального терміналу до єдиного вантажного розподільчого центру, де термінал буде головним елементом. Обґрунтовано перспективи запровадження канви бізнес – моделі, яка допомагає визначити базовий рівень сервісу.*

*Ключові слова: логістичне обслуговування, споживачі, вантаж, авіаційний транспорт.*

GRITSENKO S.

National Aviation University, Kyiv

## PROSPECTS OF LOGISTIC CUSTOMER SERVICE IN AIR FREIGHT TRANSPORT

*Purpose of the article is determination of prospects of logistic customer service in air freight transport.*

*In the article was studied essence of logistic customer service in the transport of goods by air. It has been determined that companies in order to obtain a competitive advantage in customer service on the market should effectively explore information about demand and supply over the entire integrated supply chain (supply, procurement, production, distribution, sale). It was considered an example of successful realization of logistic customer service by a company «FF Cargo Services Ukraine», which serves as customer of freight representative of transporter on the Ukrainian market air cargo in the supply chain.*

*The necessity of automation of the work companies is marked - by mediators, using the system of new generation of Cargospot. This technology helps to provide complete control above sales and management by freight transportations by integration of all corresponding business processes of airlines. An accent is done on one of the most widespread instruments of organization of management by stream processes for today is the system of e - Freight. This system is presented, as an international standard of paperless registration and accompaniment of freight air shipments. Introduction of this standard forecasts passing to electronic circulation of documents on all freight terminal of airport «Boryspil». New conception of the terminal systems, which offers a transition from the isolated multimodal terminal to the single freight distributive center, is offered. In this center a terminal will be a staple. The prospects of introduction of canvas are reasonable business - to the model, which helps to understand where and how to change the course of company. As a command of chain of deliveries has the opportunity by sight to represent the alternatives to see that needs to be in good time changed, she determines the base level of service for all consumers.*

*Keywords: logistic service, consumers, freight, aviation transport.*

**Постановка проблеми.** Ухвалення рішень споживачами через систему зворотного зв'язку зумовлює усю роботу найуспішніших компаній. Конкурентна перевага найближчим часом буде заснована на швидкості реагування на потреби кінцевого споживача, а не на суперництві [1, с. 17]. Ключовим ініціатором мережі постачань є попит кінцевого споживача, який вільно вибирає час розміщення замовлення у відповідності логістичній і маркетинговій стратегіям постачальників.

З цього підходу виходить, що термін «ланцюг постачань» можна розглядати як взаємозамінний поняттю «мережі постачань» з множиною організацій із складними взаємозв'язками, де рух ресурсів відбувається у різних напрямках. Ланцюг постачань описує простіший послідовний взаємозв'язок по усіх його ланках.

Якщо доставка товарів або надання послуг в часі або об'ємі запізнюються, то уся мережа постачань програватиме успішнішим конкурентам, яким віддадуть перевагу і споживачі.

Логістичне обслуговування являє собою набір логістичних операцій нематеріального характеру, якісні і ефективне виконання яких формує максимально задоволений попит клієнтів компанії в ході управління матеріальними і супутніми потоками, при найбільш оптимальних витратах.

Тобто, простіше кажучи, під логістичним обслуговуванням розуміють управління потоками послуг. Забезпечує ж логістичним обслуговуванням клієнта або сама компанія, або ж певна експедиторська фірма, яка спеціалізується на наданні логістичного обслуговування.

Безумовно, логістичне обслуговування будь-якої компанії має відповідати таким принципам, як: максимальне задоволення всіх бажаних клієнтом послуг; гнучкість обслуговування; задоволення специфічних вимог клієнта.

Процес доставки вантажів з пункту відправлення в пункт призначення часто є досить складним і вимагає дотримання безлічі правил і стандартів, особливо якщо мова йде про міжнародні авіаційні доставки вантажів.

Вантаж, який потрібно доставити авіаційним транспортом може мати різноманітні фізичні або ж вартісні характеристики. Пункти відправлення і призначення можуть знаходитися в будь-якій точці Землі.

Цим вантажем може бути що завгодно – починаючи від звичайної посилки чи подарунку і закінчуючи небезпечним вантажем, вантажем, який вимагає особливого кліматичного режиму, або ж, взагалі, живим вантажем (наприклад, тварини).

В ланцюзі авіаперевезень задіяна велика кількість організацій. В ході переміщення через всі ланки так званого ланцюга доставки, вантаж проходить (обробляється) через цілий ряд різноманітних структур, кожна з яких має свої особливі обов'язки щодо вантажу. До них відносяться експлуатанти повітряних суден, експрес-перевізники, зареєстровані агенти, вантажовідправники, вантажоодержувачі, транспортні компанії, агенти по наземній обробці вантажу, вантажні термінали аеропортів тощо.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Теоретичні та прикладні аспекти формування системи логістичного сервісу і управління обслуговуванням клієнтів досліджувались як вітчизняними, так і зарубіжними вченими, зокрема, в роботах Д. Бауерсокса, Р. Ван Гока, А. Гаррисона, М. Григорак, В. Дибської, Є. Зайцева, Д. Клосса, Л. Міротіна, В. Сергеева, А. Стерлігової та багатьох інших.

В той же час, системного підходу до формування особливостей логістичного обслуговування в авіаційних вантажних перевезеннях як процесу, здатного впливати на конкурентоспроможність підприємств в існуючих дослідженнях не представлено, що обумовило вибір теми статті та визначило мету дослідження.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є визначення перспектив логістичного обслуговування в авіаційних вантажних перевезеннях.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Для того, щоб добитися лояльності споживачів логістичним компаніям необхідно погоджено та своєчасно задовольняти їх потреби з найкращим співвідношенням ціни і якості послуг, що надаються. Добитися такого співвідношення можливо в умовах синхронізації управління матеріальними і інформаційними потоками в ланцюгу постачань, де мережа компаній-партнерів здійснює планування і контроль усіх бізнес-процесів від постачань сировини і матеріалів, відходів, що переробляються, до реалізації кінцевим споживачам продукції у формі товарів і послуг. Ці товари і послуги кінцевими споживачами оцінюються і вони дають старт усьому процесу руху у вигляді замовлень, які створюють ланцюжок попиту в цьому ланцюгу постачань.

Компанії з метою отримання на ринку конкурентної переваги в обслуговуванні споживачів необхідно ефективно досліджувати інформацію про попит і пропозицію на усій протяжності інтегрованого ланцюга постачань (постачання, закупівлі, виробництво, розподіл, продаж), направляти свою діяльність на мінімальний час зберігання продукції і надання послуг, націлену на краще задоволення споживчого попиту в тісній співпраці з іншими зацікавленими компаніями-партнерами. Компанії-партнери, маючи свою особливу пріоритетну конкурентну перевагу відносно певної групи товарів або послуг і споживачі, зорієнтовані на доступність необхідних продуктів або послуг з низьким рівнем морального застарівання, поділені на рівні (початковий, середній, другий рівень, замовники, користувачі/кінцеві споживачі) з множиною можливих скоординованих зв'язків в ланцюзі.

Наприклад, компанія «FF Cargo Services Ukraine» в ланцюзі постачань виконує функції замовника вантажного представництва перевізника на українському ринку вантажних авіаперевезень, вона взаємодіє з клієнтами авіакомпаній з експорту та імпорту, з питань статусу вантажу, контролю якості обслуговування наземними службами та ряду інших питань.

ТОВ «FF Cargo Services Ukraine» є дочірньою компанією Global GSA Group, яка працює в Україні з 2006 року і знаходиться на території вантажного терміналу аеропорту «Бориспіль» (КBP). «FF Cargo Services Ukraine» також реалізовує вантажні перевезення з інших великих українських аеропортів, таких як Дніпропетровськ (DNK), Херсон (КНЕ), Львів (LWO), Одеса (ODS) [2].

Схема взаємодії компанії «FF Cargo Services Ukraine» з іншими ланками логістичного ланцюга при організації авіаційних вантажних перевезень виглядає таким чином: вантажовідправник хоче здійснити перевезення товару, для цього він звертається до логістичного провайдера (експедиторської компанії) і домовляється з ним про надання аутсорсингових послуг, які і полягають в виконанні всіх необхідних кроків, які призвели б до переміщення вантажу з точки відправлення в точку призначення. Далі логістичному провайдеру на певному етапі логістичного ланцюжка треба організувати авіаційне перевезення вантажу (зазвичай логістичний ланцюжок представлений змішаними перевезеннями за участі авіаперевезень), для цього йому треба співпрацювати з певною авіакомпанією. Тут і з'являється компанія «FF Cargo Services Ukraine»: логістичний провайдер звертається не напряму до представництва авіакомпанії, а до даної компанії, яка, по-суті, виступає посередником між авіакомпанією і логістичним провайдером. А логістичний провайдер є посередником між даною компанією і вантажовідправником. Тобто, можна сказати, що компанія «FF Cargo Services Ukraine» надає аутсорсингові послуги своєму клієнту (логістичному провайдеру), це послуги пов'язані безпосередньо з авіаційними вантажними перевезеннями, у яких вона є експертом.

Компанія «FF Cargo Services Ukraine» спеціалізується на організації вантажних авіаперевезень і транспортно-експедиційному обслуговуванні вантажів. Працівники компанії надають консультації з питань оформлення вантажу, необхідності наявності тих чи інших сертифікатів та документів на вантаж, допомагають у сплаті рахунків та податків, підбирають комплексні транспортно-експедиційні рішення для зменшення витрат і ризиків клієнтів.

У подальшому на розвиток компанії «FF Cargo Services Ukraine» найбільше вплине робота аеропорту «Бориспіль», адже збільшення кількості клієнтів компанії напряму залежить від пропускної спроможності вантажного терміналу, а також від якості роботи його працівників. Покращити якість надаваних послуг, а, відповідно і збільшити прибутки, компанія зможе впровадивши прикладне програмне забезпечення (ПЗ), що дозволить також індивідуалізувати підхід до клієнтів [3, с. 359].

Задля автоматизації своєї роботи компанії «FF Cargo Services Ukraine» бажано використовувати, на нашу думку, систему нового покоління Cargospot. Ця технологія допомагає забезпечити повний контроль над продажами та управлінням вантажними перевезеннями шляхом інтеграції всіх відповідних бізнес-процесів авіакомпанії [4]. Рекомендована система дозволить компанії ефективніше керувати складною мережею маршрутів, що включає велику кількість пунктів, напрямків і стикувань. Безперечно, нова система бронювання і управління вантажними перевезеннями дозволить компанії збільшити завантаження вже у перший рік роботи з даною системою. Cargospot дозволяє працівникам зручно і швидко бронювати вантажі, формувати авіаційні вантажні накладні, визначати стикування авіарейсів, робити рахунки на перевезення тощо.

Одним з найпоширеніших інструментів організації управління потоковими процесами на сьогоднішній момент в компанії «FF Cargo Services Ukraine» є система e-Freight, яка представлена, як міжнародний стандарт безпаперового оформлення і супроводу вантажних повітряних перевезень. Впровадження цього стандарту прогнозує перехід на електронний документообіг на всьому вантажному терміналі ДП МА «Бориспіль»: оформлення документів з вантажного авіаперевезення лише в електронному вигляді і їх подальший електронний обмін між усіма співучасниками вантажного авіаперевезення. Впровадження системи e-Freight спрямоване на скорочення витрат при авіаперевезеннях вантажів і підвищення якості обслуговування, адже використання електронних документів робить процес перевезень більш технологічним, дешевшим і надійнішим.

Вантажний термінал ДП МА «Бориспіль» на сьогоднішній день є найбільшим терміналом серед аеропортів України. Він має можливість обслуговувати всі категорії вантажів практично незалежно від їх характеру. Річний оборот вантажів і пошти, які обслуговуються вантажним терміналом, в середньому становить 45 000 т [5].

Нова концепція термінальних систем пропонує перехід від ізольованого мультимодального терміналу до єдиного вантажного розподільчого центру, де термінал буде головним елементом [6, с. 191].

У вантажному розподільчому центрі виконуються такі операції, як сортування, відбір, збирання, укрупнення, розподіл, упаковка, складування, зберігання, вантажопереробка, пакетування, контейнеризація, постачання і транспортування вантажу. Кожен центр характеризується потужністю (об'ємом), конкретним місцем розташування, а отже, своєю власною зоною економічних інтересів, визначеною логістичною лінією, по якій проходить створювана продукція, що реалізовується. Кожен з них є центром передачі товарів, потоків інформації, транспортних потоків, потоків вантажопереробки, починаючи від одиничного (штучного) продукту до великотоннажного контейнера.

Кожен вантажний розподільчий центр пов'язаний з сотнями товаровиробників, номенклатура товарів яких вимірюється тисячами найменувань. Рівень автоматизації виконання операцій відповідає останнім досягненням науки, техніки і технології. Уся інформація про фірми-клієнти, замовлення, товари, терміни, транспортні засоби заноситься в комп'ютер.

Керівництво компаній-лідерів вважає, що якщо внутрішні ключові види діяльності і бізнес-процеси ряду компаній будуть пов'язані один з одним і управлятися спільно, то конкурентоспроможність і рентабельність цих компаній можуть зрости [7, с. 68]. Основними способами, які можуть зробити товар привабливішим для споживача в ланцюгу постачань, – це переваги в підвищенні його якості, в часі (збільшити швидкість доставки), у вартості (зробити ціну нижче, ніж у конкурентів).

Рівень обслуговування споживачів визначає не лише те, чи збереже компанія вже наявних споживачів, але і те, скільки її потенційних споживачів стануть фактичними. Тому обслуговування споживачів безпосередньо впливає на ринкову частку компанії, її загальні логістичні витрати і її рентабельність.

У зв'язку з цим важливо, щоб обслуговування споживачів стало інтегральною частиною проектування і функціонування будь-якої логістичної системи на основі запропонованої бізнес-моделі, яка описує зв'язок між основними компонентами компанії [8, с. 56–57]: ціннісна пропозиція, яку робить компанія (товар/послуга та їхні переваги); сегменти споживачів, наприклад, користувачі, платники; канали дистрибуції, щоб вийти на споживачів та зробити їм ціннісну пропозицію; робота зі споживачами (відносини з клієнтами), спрямована на те, щоб створити попит; потоки доходів, створені ціннісною пропозицією (чи пропозиціями); ресурси, потрібні для існування бізнес-моделі; види діяльності, важливі для втілення бізнес-моделі; партнери, які беруть участь у бізнесі, та їхня мотивація до цього; структура витрат, яка впливає з бізнес-моделі.

Канва бізнес-моделі допомагає зрозуміти, де та як змінювати курс, оскільки команда ланцюга постачань має змогу візуально зобразити свої альтернативи та побачити, що потрібно поміняти. Щоразу, коли ініціатори вносять правки або змінюють курс з урахуванням зворотного зв'язку від споживачів, вони малюють канву з відображенням нового. Трансформація курсу – це деталізація одного або й більше з дев'яти блоків канви бізнес-моделі з метою виявлення, залучення (створення попиту), втримання (програми лояльності, взаємодії), приросту (за рахунок нових доходів, рекомендацій) споживачів.

Якщо компанія хоче вийти на базовий рівень обслуговування споживачів вона повинна на основі канви бізнес-моделі визначити базовий рівень: сервісу, який визначений в показниках доступності (наявність запасів там, де вони потрібні споживачам); функціональності (швидкість, безперервність, гнучкість, рівень браку/усунення недоліків); надійності для усіх споживачів [9, с. 91].

**Висновки.** На сьогоднішній момент стає актуальною проблема створення ефективних логістичних автоматизованих інформаційних транспортних систем, при таких умовах, коли неузгодженість дій між учасниками транспортного процесу призводить до значних збитків. Такі системи повинні гарантувати співучасникам транспортного процесу достовірну інформацію про місцезнаходження і стан вантажу, що перевозиться, а також про наявність вільних складських площ на терміналах.

Задля автоматизації своєї роботи компанії «FF Cargo Services Ukraine» бажано використовувати систему нового покоління Cargospot. Дана технологія допомагає забезпечити повний контроль над продажами та управлінням вантажними перевезеннями шляхом інтеграції всіх відповідних бізнес-процесів авіакомпанії.

Втім, щоб в повній мірі використовувати дану АСУ в компанії «FF Cargo Services Ukraine» електронний документообіг має функціонувати на всьому вантажному терміналі ДП МА «Бориспіль». Тому пропонується проект по впровадженню технології e-Freight. Система e-Freight, будучи важливим інструментом вдосконалення організації потокових процесів на вантажних терміналах будь-якого транспорту, дозволить розглядати вантажопотік як єдиний комплексний і універсальний показник, який об'єднує і дає характеристику використання всіх суміжних учасників транспортного процесу. Тому, безперечно, для вантажного терміналу аеропорту «Бориспіль» впровадження такої технології, як e-Freight значно поліпшить обробку вантажів і оформлення документації.

### Література

1. Гаррисон А. Логистика. Стратегия управления и конкурентирования через цепочки поставок : учебник / А. Гаррисон, Р. Ван Гок. – М. : Дело и Сервис, 2010. – 368 с.
2. Офіційний сайт GlobalGSA [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.globalgsa.net/en/> (дата звернення 23.06.2019).
3. Дыбская В. В. Логистика : учебник / В. В. Дыбская, Е. И. Зайцев, В. И. Сергеев, А.Н. Стерлигова. – М. : Эксмо, 2008. – 944 с.
4. Грузовые перевозки по системе Cargospot [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://news.rambler.ru/other/1507183-gruzovye-perevozki-po-sisteme-cargospot/> (дата звернення 23.06.2019)
5. Вікіпедія – Міжнародний аеропорт «Бориспіль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародний\\_аеропорт\\_«Бориспіль»](https://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародний_аеропорт_«Бориспіль») (дата звернення 23.06.2019)
6. Логистика: управление в грузовых транспортно-логистических системах : учеб. пособ. / под ред. Л.Б. Миротина. – М.: Издательство «Юристъ», 2002. 414 с.
7. Сток Дж. Р. Стратегическое управление логистикой / Дж. Р. Сток, Д. М. Ламберт. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 797 с.
8. Бланк С. Священная книга стартапера. Як збудувати успішну компанію / С. Бланк, Б. Дорф. – Київ : Наш формат, 2019. – 512 с.
9. Бауэрсокс Д.Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Д. Д. Бауэрсокс, Д. Д. Клосс. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. – 640 с.

### References

1. Garry`son A. Logy`sty`ka. Strategy`ya upravleny`ya y` konkury`rovany`ya cherez serpochky` postavok : uchebny`k / A. Garry`son, R. Van Gok. – М. : Delo y` Servy`s, 2010. – 368 s.
2. Oficijny`j sajт GlobalGSA URL: <http://www.globalgsa.net/en/> (data zvernennya 23.06.2019)
3. Dibskaya V.V. Logy`sty`ka : uchebny`k / V.V. Dыbskaya, E.Y`. Zajcev, V.Y`. Sergeev, A.N. Sterly`gova. – М.: Eksmo, 2008. – 944 s.
4. Gruzovыe perevozky` po sy`steme Cargospot URL: <https://news.rambler.ru/other/1507183-gruzovye-perevozki-po-sisteme-cargospot/> (data zvernennya 23.06.2019)
5. Vikipediya – Mizhnarodny`j aeroport «Bory`spil`» URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародний\\_аеропорт\\_«Бориспіль»](https://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародний_аеропорт_«Бориспіль») (data zvernennya 23.06.2019)
6. Logy`sty`ka: upravleny`e v gruzovyx transportno-logy`sty`chesky`x sy`stemax: ucheb. posoby`e / pod red. L.B. My`rotyn`na. М.: Y`zdatel`stvo «Yury`stь», 2002. 414 s.
7. Stok Dzh. R. Strategy`cheskoe upravleny`e logy`sty`koj / Dzh. R. Stok, D. M. Lambert. – М.: Y`NFRA-M, 2005. – 797 s.
8. Blank S. Svyashhenna kny`ga startapera. Yak zbuduvaty` uspishnu kompaniyu / S. Blank, B. Dorf. K. : Nash format, 2019. – 512 s.
9. Bauэrsoks D.D. Logy`sty`ka: y`ntegry`rovannaya serp` postavok / D.D. Bauэrsoks, D.D. Kloss. М.: ZAO «Oly`mp-Bu`znes», 2005. – 640 s.

Рецензія/Peer review : 30.04.2019

Надрукована/Printed : 11.06.2019

Рецензент: д. е. н., проф. Войнаренко М. П.