

Секція 2

МІЖНАРОДНА КОНКУРЕНЦІЯ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ

УДК 656.062 (075.8)

ФУЛФІЛМЕНТ-ЦЕНТРИ ЯК ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

Авраменко Олена Володимирівна, кандидат економічних наук,
доцент економіки, організації та планування діяльності підприємства
Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця
e-mail: avramenkoEV@mail.ru

Ефективне задоволення масового попиту завжди передбачає поділ праці і вузьку спеціалізацію. На ринку набирає обертів електронна комерція, тому з'являються компанії, які надають послугу фулфілменту. Дана послуга стає затребуваною для більшості власників інтернет-магазинів, адже із зростанням обсягів торгівлі аутсорсинг непрофільних функцій стає важливою умовою конкурентоспроможності.

Фулфілмент (англ. *fulfilment* – виконання замовлення) – це комплекс бізнес-процесів, спрямований на виконання замовлення. Іншими словами, це прийом товару на склад, зберігання, обробка замовлень, комплектація, упаковка, відправка, прийом платежів і рекламаций, робота з поверненнями.

Ще п'ять років тому про послугу фулфілменту в Україні знали тільки компанії, що займаються традиційною дистанційною торгівлею (каталоги і телемагазини), і найбільші інтернет-магазини. Крупніші фулфілмент-центри в Україні – це «Vineks», «United business corporatoin», «Zammler», а також «Нова пошта». Поняття фулфілменту прийшло до нас зі Заходу, в

першу чергу, з США. Там цим словом позначають повний цикл обробки товарів, включаючи прийом на склад, зберігання, комплектацію замовлень, відправку покупцю і роботу з відмовами. При цьому управління замовленнями залишається у веденні інтернет-магазину. На ринку інтернет-торгівлі, частка електронної комерції у США та Європі складає від 10 до 13 % по відношенню до загального обсягу роздрібною торгівлі.

Приймання товарів, їх розміщення на складі, виконання вантажно-розвантажувальних робіт, обробка заявок та комплектація замовлень – все це потребує відповідних фінансових витрат, що йдуть на оплату праці працівників. Обладнання й техніка також вимагають регулярного вкладення коштів. Іноді витрати більше, ніж прибуток, що одержуваний від бізнесу. У такому разі фулфілмент стає своєрідним компромісом, що дозволяє компаніям вести свій бізнес, не відволікаючись на додаткові клопоти. Для багатьох компаній у нашій країні послуги фулфілменту є нововведенням. Однак ті підприємці, які вже встигли оцінити його користь, істотно досягли успіху у веденні своєї професійної діяльності.

Багато фахівців стверджують, що система по роботі з клієнтами в регіонах країни практично не налагоджена. В якості вирішення цієї проблеми онлайн-рїтейлерам пропонується передати частину бізнес-процесів аутсорсинговим фулфілмент-операторам. За їх допомогою інтернет-магазини зможуть надсилати свої замовлення по всій країні, кількість провінційних торгових майданчиків зростає.

Основні переваги фулфілмент-центрів:

- ▷ *по-перше*, це скорочення витрат на фулфілмент. Власний фулфілмент – це ваші постійні витрати. Це оренда складських приміщень, це купівля обладнання та ІТ-рішень. Щоб не бути гальмом розвитку бізнесу, власний комплекс фулфілменту повинен працювати з піковими навантаженнями без зниження якості, що припадають на сезони продажу, наприклад, на передноворічний період. Це означає, що більшу частину року складські площі і обладнання простоюють. Ще гірше, коли виявляється, що в піковий сезон стає замовлень більше, ніж власний фулфілмент здатний обробити. Передавши процеси фулфілменту на аутсорсинг, компанія сплачує тільки той

обсяг замовлень, з яким працює на даний час. Отже, можна бути впевненими, що будь-який обсяг прийнятих замовлень буде виконано якісно і в строк;

- ▶ *по-друге*, це можливість сконцентруватися на розвитку бізнесу. Побудова ефективних процесів фулфілменту вимагає значних витрат часу і коштів. Ці вкладення окупаються тільки на великих обсягах оброблюваних замовлень;
- ▶ *по-третє*, це підвищення якості обслуговування клієнтів. Передаючи процеси фулфілменту професіоналам, ви можете бути впевнені, що замовлення ваших клієнтів будуть виконуватися точно і швидко. Фулфілмент-центри щодня відправляють десятки, сотні тисяч замовлень, а це означає, що у процесах усунені найменші недоліки, що здатні вплинути на виконання замовлення. Стабільна якість виконання замовлення не буде залежати від сезонних піків і несподівано результативних рекламних компаній.

При роботі з оператором підприємства отримують колосальну економію часу. Звичайно, частина прибутку залишається у нього, але зекономлений час дозволяє сконцентруватися на більш важливих завданнях, вирішення яких приносить підприємствам більше прибутку, ніж вони б витрачали на фулфілмент. Ринок фулфілмент-центрів буде зростати з кожним роком, адже багато власників інтернет-магазинів досі намагаються вирішити питання зберігання і логістики своїми силами.

Очевидно, що розвиток фулфілменту стане додатковим розвитком ринку електронної комерції. Недорозвиненість логістичної інфраструктури та відповідних компетенцій основної маси учасників ринку гальмує розвиток української онлайн-торгівлі та електронної комерції в цілому. Чим більше буде якісних фулфілмент-центрів, тим більше магазинів будуть передавати фулфілмент на аутсорсинг професійним компаніям.

Література

1. Брагин Л. А. Электронная коммерция: учебник / Л. А. Брагин, Г. Г. Иванов, А. Ф. Никишин. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. – 192 с.
2. Гаврилов Л. П. Информационные технологии в коммерции: учебное пособие / Л. П. Гаврилов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 238 с.