

БЕНЧМАРКІНГ ЯК МЕТОД ОРГАНІЗАЦІЇ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ ПІДПРИЄМСТВ ЕКСПРЕС-ДОСТАВКИ

Яніна МУСЬКА, студент гр. Т-42-20
Керівник Геннадій ПТИЦЯ, канд. техн. наук

За останні роки зросла конкуренція і об'єми вантажних перевезень у всьому світі, що підкреслює важливість доставки товарів для задоволення потреб споживачів, особливо в електронній торгівлі. Розвиток технологій та збільшення вимог до якості обслуговування потребують оптимізації логістичних процесів і проведення досліджень у цій сфері. Розробка ефективних стратегій та методів перевезення для компаній, які здійснюють експрес-доставку, може збільшити конкурентоспроможність і задовольнити потреби клієнтів, знизивши витрати.

Двома найбільшими підприємствами експрес-доставки в Україні є Нова пошта та Укрпошта. Порівнюючи двох операторів починаючи з 2020 року можна зробити висновки, що, не дивлячись на те, що Нова Пошта більш молода компанія, вона встигла захопити увагу споживачів своєю швидкою доставкою. У 2022 році, Укрпошта та Нова пошта зазнали збитків та зниження перевезень через повномасштабне вторгнення росії в Україну. Проте у 2023 році, кількість посилок знову збільшилось на 40% в Укрпошті та на 31% у Новій Пошті.

Порівняння показників доставки: Нова пошта доставляє вантаж за 1-2 доби з меншою кількістю затримок. У той час як Укрпошта доставляє за 2-5 діб і можливі затримки для недорогих відправлень. Порівняння рівня обслуговування: Зазвичай кращий сервіс, з більш ввічливим та компетентним персоналом у Новій Пошти. Проте в Укрпошті сервіс може варіюватися і іноді зустрічаються скарги на некомпетентність персоналу.

Інновації: Укрпошта впровадила сайт із можливістю відстеження посилок та розрахунком вартості доставки замовлень. Також розробили мобільний додаток із аналогічними функціями та встановили поштомати для цілодобового отримання посилок. Нова пошта запровадила автоматизовані сортувальні центри, які будуть зменшувати ризик пошкодження посилок та економії ресурсів та збільшення швидкості при сортуванні посилок. Була розроблена також реверсивна доставка, тобто повернення товару продавцю і запуск партнерських відділень у магазинах та інших закладах.

Критерії оцінки ефективності транспортного обслуговування, зокрема участі автомобільного транспорту, можна ідентифікувати, як техніко-експлуатаційні та економічні, а також інтегровані показники. У виборі та обґрунтуванні застосування певного критерію важливо чітко визначити межі об'єкту дослідження, що впливає на тип і повноту результатів системи. З точки зору об'єкта дослідження якісні критерії автотранспортного обслуговування включають швидкість доставки, надійність, безпечність та безперебійність доставки. Споживач, з свого боку, може враховувати та приділяти увагу таким критеріям, як повнота виконання замовлення,

зручність обробки замовлення, можливість отримання знижок і кредитів, ефективність технологій вантажопереробки та інші.

Покращити транспортне обслуговування можна за допомогою оптимізаційного підходу до планування маршруту. Застосування ефективної маршрутизації дозволяє оптимізувати потоки вантажів, враховуючи різноманітні фактори, такі як обсяг перевезень, напрямки руху, відстань перевезень, часові параметри, завантаженість доріг різних категорій, послідовність проходження проміжних пунктів та ефективність доставки.

Основними завданнями маршрутизації є організація руху транспортних засобів з метою досягнення та отримання мінімальних строків доставки вантажів, забезпечення безпеки руху, оптимальне використання транспортних засобів та виконання планів і графіків перевезень з урахуванням можливих ризиків.

Пошук підходів до організації ефективного функціонування системи перевезень вантажів експрес-доставки може, зокрема, ґрунтуватись на порівнянні показників діяльності та практики однієї організації з показниками інших організацій, визнаних лідерами у своїй галузі – що є основним принципом бенчмаркінгу.

Всім компаніям експрес-доставки вантажів в Україні для підвищення ефективності своєї діяльності та підвищення конкурентоспроможності вивчення позитивних кейсів організації процесів перевезень та загального обслуговування. Такий підхід отримав широке розповсюдження в різних галузях і використовується для:

- Пошуку кращих практик та рішень для досягнення критеріїв ефективності.

- Визначення сильних та слабких сторін власної організації.
- Розробки плану вдосконалення та підвищення конкурентоспроможності.

Серед переваг бенчмаркінгу слід виділити:

- Доступність: не потребує значних фінансових витрат;
- Ефективність: дозволяє швидко ідентифікувати кращі практики та вдосконалити діяльність;

- Практичність: дає конкретні рекомендації для покращення роботи.

З огляду на вказані позитивні аспекти даного методу слід відмітити його недоліка або особливості обмеженого використання:

- Складність збору даних: не завжди можливо отримати доступ до інформації про практики конкурентів;

- Ризик копіювання не найкращих практик: важливо враховувати специфіку власної організації;

- Необхідність додаткових ресурсів: для впровадження змін можуть потребуватися фінансові та людські ресурси.

Приклади того, як Нова пошта та Укрпошта можуть використовувати бенчмаркінг:

1. Порівняння показників доставки:
 - Час доставки: скільки в середньому займає доставка посилок у кожній компанії?
 - Якість доставки: скільки посилок губиться або пошкоджується під час доставки?
 - Ціна доставки: скільки коштує доставка посилок різної ваги та на різні відстані?
2. Порівняння рівня обслуговування:
 - Ввічливість персоналу: наскільки ввічливі та привітні співробітники компаній?
 - Доступність відділень: скільки відділень має кожна компанія та наскільки зручно до них добратися?
 - Зручність онлайн-сервісів: наскільки зручно користуватися сайтами та мобільними додатками компаній?
3. Порівняння інновацій:
 - Які нові послуги пропонують компанії?
 - Як компанії використовують нові технології для покращення своїх послуг?
 - Як компанії вдосконалюють свій операційний процес?

Важливо зазначити, що бенчмаркінг – це не просто копіювання практик конкурентів. Важливо адаптувати ці практики до специфіки власного бізнесу та потреб клієнтів.

В результаті аналізу процесу доставки товарів експрес-доставки, розгляду критеріїв ефективності функціонування системи перевізного процесу, та з огляду на виявлені особливості бенчмаркінгу можна в підсумку зазначити основні напрямки як оператор (існуючий чи новий) може формувати стратегічні та оперативні дії по ефективному здійсненню своєї діяльності.

Література

1. Forbes. «Нова пошта» за 2023 рік наростила прибуток, «Укрпошта» скоротила збитки. URL: <https://forbes.ua/news/nova-poshta-za-2023-rik-narostila-pributok-ukrposhta-skorotila-zbitki-08032024-19730>
2. Логістичний оператор презентував вісім технологічних рішень для оптимізації роботи, які мають бути впроваджені вже в поточному році. URL: <https://biz.liga.net/ua/all/all/article/korobkomaty-robotyzatsiia-ta-plastykovi-piddony-innovatsiini-rishennia-novoi-poshty>
3. Онлайн-сервіси Укрпошти. URL: <https://www.ukrposhta.ua/ua/onlain-servisy>
4. «Укрпошта» встановила перші поштомати. Це пілотний проєкт. URL: <https://www.village.com.ua/village/city/city-news/316307-ukrposhta-vstanovila-pershi-poshtomati-tse-pilotniy-proekt>