**УДК: 658.8**

**Тимчик Артем Михайлович**

аспірант

кафедра екологічного менеджменту та підприємництва, економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка, м. Київ, Україна, https://orcid.org/0009-0006-5513-4155

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ В СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА**

Логістика в сфері електронної комерції перебуває в швидкозмінному та доволі складному – з точки зору конкурентності та технологічності – середовищі. Кількість покупців у цифровому середовищі перевищую 2 млрд осіб [1]. Найпопулярнішими категоріями для онлайн покупок є одяг (37% респондентів), книги (33%) та електроніка (32%) [1]. На мобільні пристрої припадало 54,9% усього трафіку електронної комерції в усьому світі у 2020 р. і частка цього каналу продовжувала надалі зростати; очікується, що до 2040 р. на електронну комерцію припадатиме 95% усіх покупок [1].

Сучасний стан електронної комерції зумовлює специфічні виклики для сектору. Зокрема, слабка персоналізація електронної комерції обійшлася бізнесу в 756 млрд дол США втрат [2]. Справляє вплив також глобальний екзогенний контекст. Дослідження Deloitte [3] показує, що пандемія COVID-19 швидко змінила нашу поведінку щодо онлайн-каналів, і ця зміна, ймовірно, залишиться після пандемії. Це важливо для бізнесів, що працюють в сфері електронної комерції, таких як дропшиппінг і Amazon FBA.

Логістика в електронній комерції як бізнес і рішення включає ряд важливих аспектів, таких як управління запасами, доставка, повернення товарів та інтеграція з іншими системами. Наведемо ключові виклики в даному контексті.

По-перше, швидкість доставки та подальша цифровізація. З розвитком технологій та зростанням очікувань споживачів, швидкість доставки стає все більш критичною [4, 5]. Компаніям потрібно оптимізувати свої логістичні процеси, щоб забезпечити можливо найшвидшу доставку. Якість такого сервісу може бути забезпечена подальшою цифровізацію, а саме інтеграцією з іншими цифровими платформами та сервісами. Інтеграція логістичних систем із різними електронними комерційними платформами та іншими технологічними рішеннями є ключовою для забезпечення стабільності та ефективності всіх операцій.

По-друге, точність виконання замовлень і повернення товарів. Помилки в обробці замовлень можуть коштувати компаніям чимало, не тільки в фінансових втратах, але і в контексті підтримання репутації [6, 7]. Автоматизація та вдосконалення систем управління запасами можуть допомогти мінімізувати ці ризики. Крім того, ефективне управління поверненнями та обміном товарів є важливою частиною клієнтського сервісу в електронній комерції. Важливим аспектом є також оптимізація маршрутів доставки. Розробка ефективних маршрутів доставки, які мінімізують час та витрати, є важливою складовою логістики.

По-третє, управління споживчими очікуваннями та вимогами до клієнтського сервісу. Клієнти електронної комерції мають високі очікування щодо швидкості, вартості та гнучкості доставки [5, 8]. Це змушує компанії адаптуватися та постійно шукати нові шляхи для покращення своїх логістичних процесів. Крім того, в даному контексті суттєвий вплив має сталість бізнесу. Зростаюча увага до екологічних питань змушує компанії шукати способи зменшити вуглецевий слід своїх логістичних операцій. Робота з масштабною клієнтською базою вимагає рішень з безпеки та конфіденційність даних. Захист інформації про клієнтів та замовлення є критично важливим, особливо з урахуванням збільшення кількості онлайн-транзакцій.

Для компаній електронної комерції важливим питанням є дієва адаптація до глобальних змін та непередбачуваних подій: Пандемія COVID-19 продемонструвала, як важливо мати гнучку та адаптивну логістичну систему, що може швидко реагувати на зміни у глобальній ситуації та непередбачувані події. У цьому контексті, важливо відзначити, що адаптація логістичних систем не обмежується лише реакцією на кризи, але й передбачає здатність до прогнозування можливих змін та підготовку до них [4, 6, 7]. Це означає інвестування у розвиток технологій, таких як штучний інтелект та машинне навчання, для аналізу даних та визначення потенційних ризиків. Також важливою є диверсифікація ланцюжків постачання, щоб уникнути надмірної залежності від одних постачальників або регіонів. Крім того, глобальні зміни вимагають від організацій перегляду їх підходів до співпраці та партнерства. Будування міцних партнерських відносин із постачальниками, логістичними операторами та іншими учасниками ланцюжка постачання може забезпечити більшу гнучкість та стійкість у складних ситуаціях. Ключовим аспектом є підготовка та навчання персоналу [6, 8]. Забезпечення працівників відповідними знаннями та навичками є критично важливим для підтримки ефективної та адаптивної логістичної системи. Таке навчання може включати освоєння нових технологій, управління ризиками, а також розвиток навичок управління в кризових ситуаціях. У підсумку, адаптація до глобальних змін та непередбачуваних подій є комплексним завданням, яке вимагає інтегрованого підходу, що включає технологічні інновації, стратегічне планування, сильні партнерські відносини та постійне навчання та розвиток персоналу. Враховуючи ці виклики, компанії електронної комерції мають бути готові до постійних інновацій та адаптацій з метою залишатися конкурентоспроможними та задовольняти потреби своїх клієнтів.

Література

1. Statista. E-commerce worldwide. 2023. URL: <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/#topicOverview> (Дата звернення: 20.01.2024).

2. Affiliateebay. Остаточний і корисний список статистики електронної комерції на 2024 рік. 2023. URL: <https://www.affiliatebay.net/uk/ecommerce-statistics/> (Дата звернення: 20.01.2024).

3. Deloitte. COVID-19 will permanently change e-commerce in Denmark. URL: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/dk/Documents/strategy/e-commerce-covid-19-onepage.pdf> (Дата звернення: 20.01.2024).

4. Anagnostopoulou A., Spyrou E., Mitrakos D. K., Boilé M. An advanced solution for efficient logistics management at both company and network level. *Transportation Planning and Technology*. 2019. №42(4). С. 324–338.

5. Chen J. C., Wang K. J., Cheng C. H., Fang Y. J., Sun C., Chien J. W. Logistics Efficiency Improvement with Lean Management and RFID Application. *Key Engineering Materials*. 2010. №450. С. 373–376.

6. Park H., Kim J. A study on the efficiency analysis of logistics IT companies. *Korea Association for International Commerce and Information*. 2023. №25(1). С. 261–277.

7. Lichocik G., Sadowski A. Efficiency of supply chain management. Strategic and operational approach. *Scientific Journal of Logistics*. 2013. №9(2). С. 119–125.

8. Kang D., Choi Y. Efficiency analysis of total Logistics service industry. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2020. №20(1). С. 25–30.