

## ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В ЛАНЦЮГАХ ПОСТАЧАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ

*Демус А.О., Гриценко С.І., Карпунь О.В.  
Національний авіаційний університет*

**Abstract.** *This article is devoted to the study of the essence of the "digitalization" concept, the specifics of its implementation in the activities of logistics companies and the effectiveness of its use in the process of customer service in supply chains.*

Цифрова трансформація та діджиталізація стала необхідною для багатьох галузей, і логістика не стала винятком. З розвитком електронної комерції, зростанням глобальних ланцюгів постачання і підвищенням попиту на видимість і прозорість у режимі реального часу логістичні компанії стикаються з безпрецедентними викликами і можливостями. А діджиталізація означає зміну не лише підходу до надання послуг, а й бачення свого продукту та його розвитку [3].

Як показали проведені дослідження, термін «діджиталізація» походить від іншомовного слова digitalization, що в дослівному перекладі означає «оцифрування» [2]. Іншими словами – це процес перенесення інформації у цифровий вигляд. Проте, у різних авторів та в різних джерелах можна знайти й інші тлумачення даного терміну. Крім того, в різних джерелах використовуються декілька варіантів терміну: «цифровізація», «диджиталізація/дигіталізація» та «інформатизація» і також існують прикметники – «цифровий» та «диджитальний» [1].

Отже, діджиталізація неможлива без оцифрування. При цьому, оцифрування – це перетворення інформації з аналогового формату в цифровий [4]. Тобто процес оцифрування більше зосереджений на внутрішній оптимізації процесів: автоматизація роботи та мінімізація паперу, тоді як діджиталізація виходить далеко за рамки цього. Таким чином, мова йде не просто про впровадження електронного документообігу. Вважається, що діджиталізація пов'язана з цифровою трансформацією.

У логістичній галузі покращення процесу обслуговування клієнтів має вирішальне значення для компаній, щоб утримувати та залучати

нових клієнтів. Логістичні компанії, які пропонують кращий досвід, забезпечують додаткову цінність для своїх клієнтів, дозволяючи їм відрізнятись від своїх конкурентів найновішими цифровими можливостями. Крім того, очікування клієнтів постійно змінюються, і компанії повинні відповідати мінливому середовищу, щоб залишатися актуальними. У сучасному світі клієнти очікують більш швидких, ефективних і прозорих послуг. Крім того, логістичні компанії, які надають ці послуги, можуть утримувати клієнтів, підвищувати задоволеність клієнтів і, зрештою, сприяти довгостроковому успіху бізнесу.

Оскільки логістичні компанії прагнуть стати більш орієнтованими на клієнта, вони повинні інвестувати в цифрові інструменти, які дозволять їм надавати кращі та більш швидкі послуги. Це призведе до зміни у взаємодії з клієнтами, від персоналізованих компаній, адаптованих до їхніх інтересів, до автоматизованих рішень для обслуговування клієнтів.

Цифрова трансформація в логістиці передбачає інтеграцію цифрових технологій у кожен аспект ланцюга постачання, від закупівель до доставки. Це дозволить логістичним компаніям використовувати дані, автоматизацію та Інтернет для підвищення прозорості, ефективності та зв'язку. Це, у свою чергу, може дати ряд переваг для клієнтів, включаючи покращену видимість, більш швидшу обробку замовлень і проактивне вирішення проблем.

На рис. 1 представлені напрямки, де діджиталізація може позитивно вплинути на процес обслуговування клієнтів логістичної компанії [на основі 7].

Наведемо приклади діджиталізації процесу обслуговування клієнтів для створення більш позитивного досвіду [на основі 6]:

- автоматизовані чат-боти, які надають корисну інформацію, наприклад відповіді на типові запитання та рекомендації щодо продуктів;
- системи онлайн-замовлень, які дозволяють клієнтам швидко розміщувати замовлення на продукти чи послуги;
- отримання відгуків у реальному часі, які вимірюють задоволеність клієнтів продуктами чи послугами компанії;
- платформи соціальних медіа, які дозволяють клієнтам зв'язуватися з компанією чи брендом зручним і змістовним способом;
- віртуальні тури продуктами чи послугами, які дають клієнтам детальний огляд того, що вони купують перед покупкою;

- автоматичні рекомендації, які пропонують продукти чи послуги на основі попередніх покупок клієнта;
- веб-сайти, зручні для мобільних пристроїв, які спрощують взаємодію клієнтів із компанією в дорозі.



*Рис. 1. Впровадження діджиталізації для покращення процесу обслуговування клієнтів логістичних компаній*

Отже, ми бачимо, що цифрова трансформація призвела до значних змін у логістиці, дозволивши підприємствам працювати більш ефективно, точно та швидко.

Основними перевагами діджиталізації процесу обслуговування клієнтів в ланцюгах постачання логістичної компанії можуть бути наступні [на основі 5]:

1. Підвищення операційної ефективності. За рахунок відстеження відправлень і можливості оцінки часу прибуття, застосування роботизованих процесів підбору, палетування, завантаження/розвантаження транспортних засобів або прогнозу аналітики великих даних і систем штучного інтелекту, які допомагають людям приймати рішення; надання соціальних вигод, пов'язаних з екоефективністю, шляхом оптимізації процесу та зменшення споживання палива та переміщення піддонів.

2. Покращення взаємодії з клієнтами. Цьому сприяє підвищення швидкості, гнучкості та чуйності за допомогою роботів і автоматизації; надійності завдяки датчикам, геолокації та блокчейну, застосованому для моніторингу стану вантажів, що дає можливість реагувати у разі будь-яких проблем і більш легкому зв'язку через платформи.

3. Запровадження нових послуг на основі інформації про попит клієнтів, доступні потужності і наскрізну видимість продукту.

4. Представлення інтегрованої бізнес-моделі платформи для клієнтів і перевізників.

Однак процес здійснення цифрової трансформації не завжди проходить гладко. Під час процесу може виникнути кілька проблем, що може призвести до неефективності, затримок і втрати прибутку, а саме [на основі 7]:

- застарілі системи та інфраструктура;
- необхідність адаптації та інтеграції даних;
- управління змінами та адаптація робочої сили;
- кібербезпека та конфіденційність даних;
- потреба в масштабованості і гнучкості;
- безперебійна інтеграція з партнерами;
- постійне вдосконалення та інновації.

Вирішуючи ці загальні проблеми за допомогою відповідних стратегій та інвестицій, логістичні компанії можуть ефективно долати перешкоди та використовувати цифрову трансформацію для покращення досвіду клієнтів. Це потребує цілісного підходу, який враховує технології, процеси, людей і партнерство, щоб стимулювати стійкі вдосконалення та надавати виняткове обслуговування клієнтів.

Важливо відзначити, що впровадження діджиталізації вимагає стратегічного підходу, який передбачає впровадження відповідних технологій, оновлення інфраструктури, навчання співробітників і управління змінами. Однак переваги діджиталізації в логістиці роблять інвестицію в неї вигідною для компаній, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними в епоху цифрових технологій.

Отже, діджиталізація стала невід'ємною частиною процесу обслуговування клієнтів логістичних компаній, оскільки дозволяє персоналізувати взаємодію та зворотний зв'язок у реальному часі. Це також дозволяє компаніям покращувати рішення для обслуговування клієнтів і підвищувати їх лояльність.

## **Висновки**

Підсумовуючи, можемо сказати, що діджиталізація і цифрова трансформація стала життєво важливим каталізатором для покращення процесу обслуговування клієнтів логістичних компаній. Застосовуючи цифрові технології та інноваційні рішення, логістичні компанії можуть революціонізувати свою діяльність, підвищити ефективність і,

зрештою, забезпечити чудовий досвід для клієнтів. Від видимості ланцюга постачання та автоматизованої обробки замовлень до онлайн-платформ самообслуговування та прогнозної аналітики, критичні сфери цифрової трансформації пропонують широкий спектр переваг як для логістичних компаній, так і для їхніх клієнтів.

Однак впровадження цифрової трансформації не позбавлене проблем. Застарілі системи, управління даними, управління змінами, кібербезпека, масштабованість, інтеграція з партнерами та постійне вдосконалення вимагають ретельного розгляду та стратегічного планування. Долаючи ці виклики та використовуючи цифрові технології, логістичні компанії можуть виділитися на конкурентному ринку, завоювати лояльність клієнтів і оптимізувати свою діяльність.

Повна інтеграція цифрових рішень і підхід, орієнтований на клієнта, дадуть змогу логістичним компаніям забезпечувати прозорість, ефективність, персоналізований досвід, стати частиною Європейських цифрових інноваційних хабів, які відповідають та перевершують очікування клієнтів. Це допоможе наблизити Україну до Єдиного цифрового ринку Європейського Союзу.

### Список літератури

1. Діджиталізація в Україні: електронне врядування та держпослуги. URL: <http://week.dp.gov.ua/osvitnia-prohrata/pislya91/digitalizaciya-v-ukraini>.

2. Парацич М.І., Ноджак Л.С. Діджиталізація та її роль у діяльності українських підприємств. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/dec/29528/220972maket-196-204.pdf>.

3. Чому логістичним компаніям потрібна цифрова трансформація? URL: <https://www.ranktracker.com/uk/blog/why-do-logistics-companies-need-digital-transformation/>.

4. Що таке діджиталізація та які переваги вона надає бізнесу. URL: <https://gigacloud.ua/blog/navchannja/scho-take-didzhitalizacija-ta-jaki-perevagi-vona-nadae-biznesu#>.

5. Cichosz M., Wallenburg C.M., Knemeyer A.M. Digital transformation at logistics service providers: barriers, success factors and leading practices. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLM-08-2019-0229/full/pdf?title=digital-transformation-at-logistics-service-providers-barriers-success-factors-and-leading-practices>.

6. Digitization of customer experience. URL: <https://lesroches.edu/blog/digitization-customer-experience/#:~:text=Digitization%20of%20customer%20experience%20is%20the%20process%20of%20integrating%20digital,creates%20interactions%20tailored%20to%20them>.

7. Enhancing Customer Experience in Logistics through Digital Transformation. URL: <https://copperdigital.com/blog/enhancing-customer-experience-in-logistics/>.