

Мустафаева А.Д.

магистрант по специальности Логистика

«Алматы Менеджмент Университет»

Казахстан, г.Алматы

РАЗВИТИЕ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ПОЗИЦИИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА

Аннотация: Целью данной статьи является улучшение логистической деятельности экспедиторских компании за счет повышения системы клиентоориентированного подхода. Предоставление высококачественных услуг для повышения удовлетворенности клиентов является ключевой задачей, поскольку, сейчас на рынке транспортных услуг конкуренция чрезвычайно высока. Кроме того, особенность исследования, заключающаяся в использовании подхода к разворачиванию функции качества, позволит не только определить ключевые технические меры, но и изучит значимые бизнес-решения как направление повышения качества.

Ключевые слова: транспортно-экспедиторская деятельность, клиентоориентированность, экспедитор, логистика, грузоотправитель, консолидация, грузополучатель.

Mustafayeva A.D.

Master's degree in logistics

«Almaty Management University»

Kazakhstan, Almaty

DEVELOPMENT OF TRANSPORTATION AND FORWARDING ACTIVITIES FROM A POSITION OF A CLIENT-ORIENTED APPROACH

Abstract: *The purpose of this article is to improve the logistics activities of forwarding companies by increasing the system of customer-oriented approach. Providing high quality services to improve customer satisfaction is a key challenge as the transportation market is extremely competitive today. In addition, the feature of the study, which is to use an approach to the deployment of the quality function, will not only identify key technical measures, but also examine significant business decisions as a direction for improving quality.*

Key words: *transport and forwarding activity, customer focus, forwarder, logistics, consignor, consolidation, consignee.*

Глобальная торговля является мощной движущей силой роста как региональной, так и мировой экономики. Международная торговля дает странам и предприятиям множество преимуществ, позволяющих делиться плодами своей коммерческой деятельности, а также предоставляет людям различные возможности для покупки предметов первой необходимости. Эти виды деятельности зависят от международных перевозок, чтобы соединить грузы, людей и страну, чтобы способствовать росту бизнеса и процветанию региона. Заблаговременная транспортировка не только обеспечивает полезность времени, но и позволяет перемещать полезность от точки производства товаров до точки потребления для управления цепочкой поставок бизнеса. Правительства также прилагают усилия для минимизации затрат на логистику за счет улучшения инфраструктуры, чтобы преодолеть торговые барьеры и оживить свою продукцию и для того, чтобы оставаться конкурентоспособными на мировом рынке[1].

В последние годы появились ряды новых участников на мировом рынке и технологических прорывов в области логистики. Более того, растущие ожидания клиентов значительно возрастают. Это означает, что логистические компании сталкиваются с огромными изменениями. Они не только должны найти способы изолировать более прибыльные элементы цепочки создания стоимости, но они также должны разработать правильную стратегию для

удовлетворения этих потребностей. В дополнение к этому компании начали осознавать важность технологий и внедрения сложного программного обеспечения по управлению организациями перевозок грузов, которое обеспечивает большую эффективность и более совместные бизнес-модели благодаря их ориентированному на грузоотправителя подходу. А наряду с данными изменениями, процесс глобализации рынков в мире и деятельность международных корпораций создают условия для роста спроса на экспедиторские услуги. Уникальное географическое положение Казахстана дает экспедиторам, транспортным компаниям борьбу за влияние на рынке транспортно-экспедиторских услуг, несмотря на кризис. Но в современном мире, где на рынке огромное количество экспедиторских компаний, правильное ведение экспедиторского бизнеса становится чрезвычайно сложной задачей. С одной стороны, грузоотправители хотят лучшего, более дешевого, безопасного, надежного, быстрого и профессионального обслуживания, поскольку экспедитор также является важной частью управления их глобальной цепочкой поставок. А с другой стороны, заказчик становится все более требовательным, а конкуренция со стороны других поставщиков логистических услуг становится все более жесткой, поэтому экспедиторам необходимо пересмотреть стандарты и стратегии, чтобы противостоять меняющимся рынкам и вызовам. Таким образом, повышение качества обслуживания может не только помочь экспедиторам выжить, но и получить прибыль на таком жестком рынке транспортных перевозок [2].

Экспедитор играет роль связующего звена между перевозчиком и грузоотправителем в поиске различных транспортных решений и получает прибыль за счет организации пакета услуг по доставке. Согласно подписанному договору транспортно-экспедиторских услуг, компания должна постоянно отслеживать местонахождение груза, получать корректные информации, которые обеспечивают своевременную доставку груза, для координации сотрудничества между различными участниками доставки. А также в обязанности экспедиторов может входить бронирование места на корабле,

самолете, или в поезде, организация местных и международных перевозок, предоставление необходимых документов и таможенное оформление, услуги доставки и распределения, информационное обслуживание, складирование, консолидация и другие сопутствующие формальности. С другой стороны, целевой рынок экспедитора немного отличается от рынка перевозчиков, поскольку они, как правило, ориентируются на клиента, в то время как линейные перевозчики больше сосредотачиваются на привлечении грузов[3].

В Казахстане транспорт представляет немаловажную значимость в осуществлении межгосударственных взаимоотношений, в особенности в Центральноазиатском регионе. Это обусловлено: географической близостью и исторически сложившимися торговыми связями; сопоставимый уровень культурного развития и взаимозависимость национальных экономик, сложившаяся на протяжении многих десятилетий. Кроме того оставаясь главным компонентом региональной инфраструктуры, транспорт гарантирует единство формирования многоотраслевого хозяйства на территории страны. А транспортно-экспедиционная деятельность активно функционирует на рынке транспортных услуг на территории страны. Так как транспортно-экспедиционная обслуживания помогает ускорить сроки доставки грузов с освобождением грузоотправителей и грузополучателей от многочисленных операций на всех этапах перевозки. Но на сегодняшний день можно отметить, что международные экспедиторские компании стали выходить на Казахстанский рынок, открывают здесь дочерние филиалы. Занимают свою нишу на транспортном рынке, несмотря на то что транспортных компаний уже довольно много. Изобилие зарубежных компаний на нашем рынке вытесняют местных компании. Таким образом, конкурентного преимущества экспедиторов, основанного только на более низкой цене, недостаточно. Повышение удовлетворительного качества обслуживания клиентов становится стратегической задачей для экспедиторов, позволяющей им оставаться конкурентоспособными и обеспечивать устойчивость[5].

Экспедиторская отрасль ориентирована на оказание услуг, и качество ее услуг является важным фактором успеха в бизнесе. Качество обслуживания является ключевым аспектом управленческой цели бизнеса, направленной на удовлетворение потребностей клиентов. В этой статье клиентоориентированность понимается как умение транспортно-экспедиторских компаний формировать дополнительный поток клиентов и дополнительную прибыль благодаря глубокому пониманию и удовлетворению их потребностей[4].

Показатели, комплексно характеризующие деятельность транспортно-экспедиторской компании в рамках клиентоориентированного подхода, представлены в таблице 1.

Показатель/параметр	Характеристики факторов, определяющих показатели транспортно-экспедиторской деятельности
Услуга	Вид и набор услуг, предоставление гарантий, наличие дополнительного сервиса, сохранность груза, экономичность доставки, быстрота доставки
Цена	Уровень тарифов и маржа экспедиторов, способы оплаты, система льгот и бонусов, условия кредитования. Прибыльность маршрута, прибыльность по видам перевозок
Распределение	Местоположение, каналы распределения и их количество, возможность заказов через интернет
Продвижение	Реклама, PR-мероприятия, стимулирование сбыта, лояльность клиентов
Персонал	Уровень квалификации, компетентность, мотивация, культура обслуживания
Ресурсы	Имидж, фирменный стиль, бренд, наличие собственного подвижного состава, тип транспортных средств, их техническая готовность

Таблица 1 – Показатели, определяющие деятельность транспортно-экспедиторской компании[4].

Использование данных показателей при мониторинге достигнутых результатов транспортно-экспедиторских предприятий и при планировании будущего развития предприятий в этой сфере услуг позволит использовать преимущества клиентоориентированного подхода к управлению, описанного выше.

В литературе многие ученые уже обсуждают вопросы качества обслуживания линейных перевозок и стороннего поставщика логистических услуг, однако лишь немногие исследователи применяют развертывание функции качества (QFD - quality function deployment) для изучения требований к качеству услуг международных экспедиторов. Основным вкладом этого документа является проведение экспертных консультаций из Японии, Кореи и Тайваня для определения важных решений для этой отрасли. QFD - это специальная процедура для преобразования требований к качеству услуг в технические требования путем анализа взаимосвязи между техническими мерами и требованиями клиентов. Применение QFD не только определит важные требования к качеству услуг, но также поможет понять полезные технические меры для улучшения качества. Базовая структура процесса исследования и блок-схема показаны на рисунке 1. Рисунок 1 демонстрирует метод QFD для определения подходящего решения для повышения качества обслуживания.



Рисунок 1. Методики оценки качества услуг в сфере грузоперевозок[1].

Результат исследования выявляет важные технические меры по повышению качества работы международных экспедиторов. Согласно методу QFD, составляя полный и корректный список основных требований клиентов, по данным требованиям анализируя соответствующие технические меры, анализируя опросы экспертов и ранжирование приоритетов, поможет экспедиторским компаниями стать клиентоориентированными на рынке транспортных услуг. Они объясняют, что отношения с клиентом особенно важны, потому что важность частных отношений может быть ключевым фактором для долгосрочного контракта и партнерства. Поэтому укрепление отношений с грузоотправителем и грузополучателем может быть в первую очередь основной целью экспедитора. С другой стороны, инвестиции в ИТ-оборудование необходимы для поддержания удовлетворительного уровня обслуживания. Интегрированная информационная система с перевозчиками может помочь экспедитору повысить эффективность. Наконец, обширная сервисная сеть также важна для предоставления грузоотправителю глобальных услуг. Экспедиторы могут укрепить свою сеть, сотрудничая с более надежными местными партнерами, такими как грузовые и железнодорожные компании[1].

Вывод показывает, что основные требования клиентов - это более низкие комиссионные сборы, возможность от двери до двери и мгновенный ответ, а ключевыми техническими мерами являются управление отношениями с клиентами, общая информационная система, точка обслуживания и сеть. Использование механизма реализации клиентоориентированного подхода и разработанных направлений развития в сфере транспортно-экспедиторской деятельности позволит достичь высоких результатов функционирования и обеспечить выполнение требований клиентов. При этом необходим регулярный контроль выполненных заказов, выявление проблем и ошибок, устранение недостатков в работе транспорта.

Список использованных источников

1. Кроль М.В. Основные методы оценки качества транспортно-экспедиционного обслуживания. Сборник материалов 13-го студенческого семинара «Проблемы управления», М.: ГУУ, 2005. – 0,1 п.л.
2. Мальцева М.В. Оценка эффективности повышения качества транспортно-экспедиционного обслуживания. Сборник материалов 15-го Всероссийского студенческого семинара «Проблемы управления», М.: ГУУ, 2007. – 0,1 п.л.
3. Дмитриев А.В., Афанасьев М.В. Логистика транспортно-экспедиторских услуг: Учеб. пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2013. – 104 с.
4. Челенков А. Клиентоориентированный подход в маркетинге взаимоотношений/ А. Челенков, Т. Сониная // Маркетинг. - 2012. № 1. - С. 34-47
5. Б.У. Сыздыкбаева, Ж.С. Рамибеков. Экономические аспекты развития региональных транспортно-логистических комплексов Казахстана, 2014