

УДК 33.339.372.843

DOI: 10.31732/2663-2209-2024-76-114-123

## ФУЛФІЛМЕНТ & ЛОГІСТИКА – ІННОВАЦІЙНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СИСТЕМІ ІНТЕРНЕТ-ТОРГІВЛІ

Олександр Сумець<sup>1</sup>, Роман Климович<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Доктор економічних наук, доцент, професор кафедри управлінських технологій, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, вул. Табірна, 30-32, 03113, Україна, тел.: 066-393-57-82, e-mail: Sumets@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7116-3857>

<sup>2</sup>Аспірант кафедри управлінських технологій, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, вул. Табірна, 30-32, 03113, Україна, тел.: (044)-455-57-07, e-mail: Klymovych@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6535-9932>

## FULFILLMENT & LOGISTICS – INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE IN THE INTERNET TRADE SYSTEM

Oleksandr Sumets<sup>1</sup>, Roman Klymovych<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Doctor of Science (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Management Technologies Department, “KROK” University, Kyiv, st. Tabirna, 30-32, 03113, Ukraine, tel.: 066-393-57-82, e-mail: Sumets.@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7116-3857>

<sup>2</sup>Postgraduate student of the Management Technologies Department, Head of the Management Technologies Department, “KROK” University, Kyiv, st. Tabirna, 30-32, 03113, Ukraine, tel.: (044)-455-57-07, e-mail: Klymovych@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6535-9932>

**Анотація.** Стаття присвячена опису інтегративного ефекту від поєднання фулфілменту і логістики при обслуговуванні клієнтів в системі Інтернет-торгівлі. Актуальність виконаного дослідження обґрунтована нагальною необхідністю вчасного і повного обслуговування клієнтів затребуваним товаром у системі Інтернет-торгівлі. Використання послуг фулфілмент-операторів, які на умовах аутсорсингу надають підтримку торговим підприємствам у логістичному супроводі, дозволяє результативно вирішити таку проблему. Це надає можливість підвищити конкурентоспроможність підприємства-продавця та посилити лояльність клієнтів на обраному сегменті ринку за рахунок високого рівня сервісного обслуговування.

Метою дослідження є визначення і опис логістичних операцій фулфілмент-процесу обслуговування клієнтів у системі електронної комерції.

Методологія виконаного дослідження базувалася на основі аналізу наукових джерел та бенчмаркінгу міжнародного досвіду. Це надало можливість обґрунтувати значущість логістичних операцій фулфілмент-процесу обслуговування клієнтів у системі Інтернет-торгівлі.

Науковими результатами дослідження слід вважати такі. Розглянуто сутність фулфілменту, його роль, основні та допоміжні функції. З метою забезпечення ефективного впровадження процесу фулфілменту на підприємствах була сформована поетапна модель реалізації процесу фулфілменту в системі «продавець-покупець» через взаємозв'язки від продавця до покупця з урахуванням логістичних операцій. Дана модель надасть можливість підвищити рівень сервісного обслуговування покупців та досягти економії у довгостроковій перспективі.

На основі бенчмаркінгу міжнародного досвіду провідних компаній-лідерів були узагальнені переваги та недоліки, які варто враховувати в процесі побудови логістичних операцій фулфілмент-процесу обслуговування клієнтів у системі Інтернет-торгівлі. Сформульовані пропозиції щодо подальшого розвитку фулфілменту для підвищення рівня конкурентоспроможності та прибутковості в умовах швидкого прогресу та зростання на ринку.

Описані особливості формування логістичних операцій фулфілмент-процесу обслуговування клієнтів будуть корисними практикам-підприємцям, які займаються розвитком онлайн-торгівлі та знаходяться в пошуку шляхів підвищення конкурентоспроможності.

Перспективою подальших досліджень у цьому напрямі є виокремлення та опис технологічних стиків між фулфілмент-операціями, бо саме в них криються можливості підвищення ефективності останніх.

**Ключові слова:** електронна комерція, онлайн-замовлення, Інтернет-торгівля, фулфілмент, конкуренція, логістичні операції.

**Формули:** 0, рис.: 2, табл.: 3, бібл.: 23.

**Abstract.** The article is devoted to the description of the integrative effect of the combination of fulfillment and logistics in customer service in the Internet trading system. The relevance of the research is justified by the urgent need for timely and complete customer service with the requested goods in the Internet trading system. The use of the services of fulfillment operators, which provide support to trading enterprises in logistical support on an outsourcing basis, allows

for an effective solution to such a problem. This provides an opportunity to increase the competitiveness of the seller and strengthen customer loyalty in the selected market segment due to a high level of service.

The purpose of the study is to define and describe the logistics operations of the customer service fulfillment process in the e-commerce system.

The methodology of the research was based on the analysis of scientific sources and benchmarking of international experience. This made it possible to substantiate the significance of logistics operations of the fulfillment process of customer service in the Internet trading system.

The following should be considered as scientific results of the study. The essence of fulfillment, its role, main and auxiliary functions were considered. In order to ensure the effective implementation of the fulfillment process at enterprises, a phased model of the fulfillment process implementation in the "seller-buyer" system was formed through the relationships from the seller to the buyer, taking into account logistics operations. This model will provide an opportunity to increase the level of customer service and achieve savings in the long term.

Based on the benchmarking of the international experience of leading companies, the advantages and disadvantages that should be taken into account in the process of building logistics operations of the fulfillment process of customer service in the Internet trading system were summarized. Proposals were formulated for the further development of fulfillment to increase the level of competitiveness and profitability in conditions of rapid progress and growth in the market.

The described features of the formation of logistics operations of the fulfillment process of customer service will be useful to practicing entrepreneurs who are engaged in the development of online trading and are looking for ways to increase competitiveness.

The prospect of further research in this direction is the isolation and description of technological interfaces between fulfillment operations, because it is in them that the possibilities of increasing the efficiency of the latter lie.

**Keywords:** e-commerce, online order, online-commerce, fulfillment, competition, logistics operations.

**Formulas:** 0, fig.: 2, tabl.: 3, byblos: 23.

**Постановка проблеми.** Сучасність характеризується бурхливим розвитком інформаційних технологій та масштабованим їх застосуванням у різних секторах економіки. Ця тенденція не обійшла і сферу торгівлі. Варто вказати на той факт, що на цей момент часу все більше і більше продавців звертається до Інтернет-торгівлі, все частіше і частіше запроваджують IT-рішення, що пов'язані з продажами. Це надає можливість продавцям збільшити обсяги продажів. Однак, щоб закріпити цей результат на майбутнє, необхідні організаційні зміни у межах сформованих ланцюгів постачання кінцевих споживачів.

Чисельна кількість дослідників зазначає, що Інтернет-торгівля відкриває продавцям додаткові можливості для розширення ринків збуту, збільшення номенклатури й асортименту товарів, покращення рівня обслуговування за рахунок більш тісного контакту та взаємозв'язку з кінцевими споживачами (Антоненко О. М., Міщук І. П., Хамула О. О., 2012; Ануфрієва О. Л., 2017; Береза А. М., Козак І. А., Шевченко Ф. А., 2002; Борецько Н. М., 2020; Бояринова К. О., Дем'янюк Р. В., 2020; Гринів Н. Т., Кіндій М. В., 2010; Юдін О. М., Макарова М. В.,

Лавренюк Р. М., 2011). Це надає можливість у кінцевому випадку максимізувати прибуток за досить стислий проміжок часу, при цьому ще й заощадити на витратах на оренду торговельних площ і оплату праці персоналу для їхнього обслуговування. Однак дані переваги не можуть бути забезпечені тільки використанням профільних IT-технологій. З нашого погляду, підсилення вищевказаних переваг може бути здійснено за умови належного забезпечення ефективного функціонування логістичного складника процесу продажів. Такої ж думки, але в дещо іншій інтерпретації, дотримуються і Антоненко О. М., Міщук І. П., Хамула О. О. (2012), Бояринова К. О., Дем'янюк Р. В. (2020), Гринів Н. Т., Кіндій М. В. (2010), Кольчугіна Д. В. (2016), Рудська О.Н. (2014), Ciechomski W. (2014).

Задіяння логістичного складника в процесі продажів є одним із ключових факторів конкурентоспроможності електронних форм комерційної діяльності (Борецько Н.М., 2020; Бояринова К.О і Дем'янюк Р.В., 2020). І пояснення цьому ефекту досить просте: той час, коли клієнти обирали товари та послуги лише за їхньою вартістю, вже давно минув і багато споживачів сьогодні віддає перевагу

процесу доставки. Він оцінюється комплексом критеріїв, а саме: оперативністю доставки товару, наближеністю точки одержання товару до місця проживання чи роботи клієнта, вартістю та якістю. Торгові підприємства досить часто не мають можливості задовольнити дані критерії самостійно. І щоб досягти цього з максимальною ефективністю долучаються до послуг фулфілмент-операторів, які на умовах аутсорсингу надають підтримку підприємствам у логістичному супроводі. Це надає можливість підвищити конкурентоспроможність підприємства-продавця та посилити лояльність клієнтів на обраному сегменті ринку за рахунок високого рівня сервісного обслуговування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідники Amer Y., Luong L. & Lee S.-H. (2009); Amer Y., Azeem Ashraf M., Luong L., Lee S.-H. & William Y.C. Wang (2007); Croxton K. L. (2003); Waller M. A., Woolsey D. & Seaker R. (1995), стверджують, що фулфілмент є новітньою технологією удосконалення бізнес-процесів. Інтерес до цієї технології почали приділяти наприкінці ХХ-го – початку ХХІ-го століття. Про це свідчить чисельна кількість наукових публікацій закордонних і вітчизняних вчених, зокрема Кольчугіної Д. В. (2016), Рудської О.Н. (2014), Amer Y., Luong L. & Lee S.-H. (2009), Amer Y., Azeem Ashraf M., Luong L., Lee S.-H. & William Y.C. (2007), Croxton K. L. (2003), Waller M. A., Woolsey D. & Seaker R. (1995), Kawa A. (2017), Coronado V. (2015), Niels A., Agatz H., Fleischmann M. & Van Nunen J-E. (2008). Автори вказаних публікацій розвинули теоретико-методичний базис фулфілменту і обґрунтували його значущість для підвищення ефективності торгових операцій. Доречним в аналізі останніх наукових публікацій і досліджень фулфілменту і логістики в поєднанні їх переваг для обслуговування клієнтів буде звернутись до наукових праць Kawa A. (2017), Zajac D. (2014) і Ciechomski W. (2014).

Польський дослідник Kawa A. (2017), розглядаючи систему логістичного

забезпечення торгівлі, вказав на особливу роль фулфілмент-сервісу в підвищенні якості обслуговування клієнтів. Науковець також наголошує на необхідність забезпечення доставки Інтернет-замовлення в той же день, коли замовлення було створено. Це, на його думку, підвищує конкурентоспроможність бізнесу. Проте, з нашого погляду, в даному випадку варто також звернути увагу на категорію товарів Food/Non Food, габаритність вантажу та географію доставки. Також важливо проводити розрахунки витратної частини доставки малими об'ємами за терміновим тарифом, щоб зберегти прибутковість бізнесу, при цьому підвищуючи рівень сервісного обслуговування для клієнтів. Але ж варто пам'ятати ще і про те, що клієнти цінують можливість вибору способів доставки за різними типами та затратами відповідно. Отже, з нашого погляду, зосереджувати всі зусилля на створенні швидкої, хоча і коштовної доставки, буде нераціонально.

Zajac D. (2014) у своїх працях надає перевагу розвитку дропшипінгу, за яким доставка здійснюється у напрямі до клієнтів зі складів виробників. Це надає можливість уникати використання складів продавців. Це дійсно надає перевагу через досягнення економії на логістичних витратах, однак може призводити до скорочення рівня продажів, так як певні клієнти не будуть готові брати одразу великі партії товарів та чекати на них більш довгий період часу. На нашу думку, при реалізації такої схеми доставки товару клієнтам варто ретельно проаналізувати портфель клієнтів та їх замовлень.

Своєю чергою, Ciechomski W. (2014) рекомендує максимально залучати фулфілмент-операторів в усі внутрішні процеси компанії, наприклад вступати в пряму комунікацію з клієнтами від імені свого підприємства онлайн-торгівлі. Проте, дотримуючись даного підходу, варто зауважити, що існують ризики залежності репутації компанії від діяльності зовнішньої компанії – логістичного оператора. То ж, до повної інтеграції процесів варто відноситись з обережністю,

балансуючи між власними витратами та витратами на аутсорсинг.

Резюмуючи результати аналізу існуючих на цей момент часу публікацій, що присвячені фулфілменту в поєднанні з інструментарієм логістики, слід акцентувати увагу на невирішеній частині загальної проблеми, а саме на тому, що дослідниками не конкретизована специфіка виконання логістичних операцій фулфілмент-процесу обслуговування клієнтів у системі Інтернет-торгівлі. Це і зумовлює необхідність дальшого дослідження фулфілменту, який ґрунтується на широкому використанні логістичних операцій і процесів.

**Мета та методи дослідження.** Метою дослідження є визначення і опис логістичних операцій фулфілмент-процесу обслуговування клієнтів у системі електронної комерції.

Для досягнення мети у ході дослідження були вирішені такі наукові завдання:

- розглянуто поняття «фулфілмент», «фулфілмент-оператор», «фулфілмент-центр»;
- досліджено досвід діяльності вітчизняних і закордонних фулфілмент-операторів;
- охарактеризовано відмінності фулфілмент-операторів від 3PL-операторів;
- визначено ключові логістичні операції фулфілменту в єдиному процесі обслуговування клієнтів, описані їх специфічні особливості;
- розроблено аналогову модель поетапної реалізації процесу фулфілменту в системі «продавець-покупець» та визначено її практичну цінність.

Інформаційна база дослідження включає наукові праці вітчизняних та закордонних вчених, матеріали профільних Інтернет-сайтів, де висвітлено досвід компаній, які вже запровадили фулфілмент-процеси в системі електронної комерції.

Отримані результати дослідження ґрунтуються на використанні абстрактно-логічного методу, який надав можливість виконати поглиблений аналіз проблеми й

узагальнити належним чином результати дослідження.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У зв'язку із зростанням вимог онлайн-покупців до якості сервісу Інтернет-торгівлі онлайн-ритейлери все частіше шукають відповіді на нові виклики. А такими є: оптимізація управління процесами обробки замовлень на доставку товару з тимчасовим його зберіганням. І тут на допомогу онлайн-ритейлерам приходять сервіси логістичних аутсорсинг-операторів, що пропонують Інтернет-підприємцям послуги фулфілменту як одного із дієвих методів вирішення вищевказаного завдання (Антоненко О. М., Міщук І. П., Хамула О. О., 2012; Рудська О.Н., 2014; Kawa A., 2017).

В Інтернет-публікації «Що таке фулфілмент та чому він потрібен компаніям?»

(<https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachenny-a-i-vikoristannya-fulfilmentu/>) наведено таке визначення фулфілменту: «фулфілмент (від англ. order fulfillment – «виконання замовлення») – це комплекс операцій з товаром від моменту оформлення замовлення споживачем й до його отримання. Простими словами, фулфілмент – це комплекс операцій з обробки замовлень, що охоплює зберігання, комплектацію, пакування товарів, організацію доставки й роботу з поверненнями».

Поштовхом для формування фулфілменту стали результати розвитку логістичного інструментарію на початку ХХІ століття. На цей момент часу фулфілмент почав реалізовуватися різними бізнес-структурами, які почали застосовувати елементи електронної торгівлі.

Першим засновником фулфілменту вважається компанія Amazon (США). Спочатку компанія спеціалізувалась лише на обслуговуванні власних потреб. Згодом вона почала розширювати свою діяльність, надаючи послуги іншим компаніям, тим самим сприяючи формуванню даного напряму послуг (<https://www.sellerassistant.app/ru/blog/how-does->

amazon-fba-work-is-amazon-fba-worth-it). Тож, Amazon стала одним із перших фулфілмент-операторів на американському, а потім і на Європейському ринках.

Серед лідерів на вітчизняному ринку варто зазначити таких фулфілмент-операторів як «НП Логістик», «Рабен Україна», «Кюне-Нагель Україна», «УВК-Україна», «PAKLINE LOGISTICS», «Логістик-Плюс», «Міст Експрес» та ін. За масштабом покриття і швидкістю зростання варто відзначити оператора «Нова Пошта», який працює індивідуально з кожним клієнтом Інтернет-комерції. «Нова пошта» надає клієнтам різноманітні опції з доставки посилок як з використанням кур'єрської служби, так і своїх районних відділень та поштоматів, які максимально наближені до місця роботи чи проживання кінцевих клієнтів. Оператор потужно розвиває напрями обслуговування клієнтів не лише на національному, а й на міжнародному ринках (<https://novapost.com/uk-ua/for-business/fulfillment/>).

Діяльність вищевказаних компаній зумовила застосування в бізнес-середовищі нової дефініції – «фулфілмент-оператор». Фулфілмент-оператор представляє собою логістичну компанію, яка безпосередньо забезпечує аутсорсинг складських, транспортних та інших операцій з опрацювання замовлень в системі фулфілменту через фулфілмент-центр.

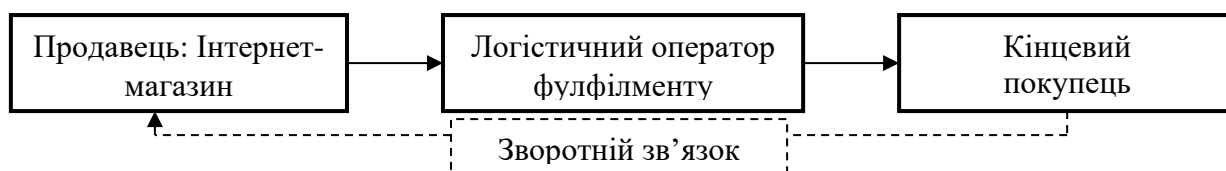
Фулфілмент-центр являє собою логістичний склад, який спеціалізується на виконанні логістичних операцій, зокрема таких як приймання товарів, розміщення їх на місцях зберігання, комплектування,

пакування, транспортування та зворотна доставка у вигляді повернень товарів у разі необхідності (Kawa A., 2017).

На відміну від класичних 3PL-операторів фулфілмент-центри відрізняються високою пропускну здатністю для швидкої обробки одиничних замовлень. При цьому важливу роль відіграє ефективна організація роботи такого складського комплексу, який включає наскрізне розташування зон приймання та відвантаження товарів різної номенклатурної лінійки, вигідне місце розташування складу на логістичному полігоні обслуговування, а також характеризується наявністю високотехнологічного IT-забезпечення у вигляді модернізованої версії WMS (Warehouse Management System) під Інтернет-замовлення. Все це надає можливість споживачам якомога швидше отримувати товар (<https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachenny-a-i-vikoristannya-fulfilmentu/>).

У публікації Kawa A. (2017) відзначається, що на цей момент часу все більше підприємств торгівлі переходять від сфери 3PL (Third Party Logistics) до 5PL (Fifth Party Logistics), додаючи функції фулфілменту через безпосередній контакт із замовниками. Це надає можливість таким підприємствам підвищити конкурентоспроможність на обраному сегменті ринку та посилити лояльність клієнтів за рахунок високого рівня сервісного обслуговування.

Поєднання фулфілменту і логістики можна наочно показати у вигляді ланцюжка, який зображено на рис. 1.



**Рис. 1. Ланцюжок обслуговування кінцевого клієнта у поєднанні фулфілменту і логістики**

*Джерело: складено авторами*

Інтернет-магазин і логістичний оператор фулфілменту акумулюють у собі

певну кількість операцій, які спрямовані на якнайскоріше задоволення клієнта у тому

чи іншому товарі. Серед основних логістичних операцій фулфілменту, які плануються на аутсорсинг логістичного оператора, виділяють такі: замовлення товарів, приймання товарів, розміщення їх у місцях зберігання, комплектування замовлення, пакування замовлення,

транспортування товарів відповідно до замовлення та зворотну доставку у вигляді повернень товарів у разі необхідності (це може бути пошкоджений товар, чи такий, у якого сплив термін придатності). Стислий опис вказаних операцій і відповідальні за їх виконання наведені в табл. 1.

Таблиця 1

**Ключові операції логістичного оператора фулфілменту у загальній системі Інтернет-торгівлі**

Операції	Відповідальний за виконання операції	Стислий опис операції
Замовлення товарів	Інтернет-магазин	Отримавши замовлення від клієнта, Інтернет-магазин направляє замовлені товари по артикулам та кількості фулфілмент-оператору.
Приймання товарів	Фулфілмент-оператор	Приймає товари від зовнішніх постачальників – Інтернет-магазинів.
Зберігання товарів	Фулфілмент-оператор	Несе матеріальну відповідальність по кількості та якості товарів, що знаходяться на зберіганні.
Комплектування замовлення	Фулфілмент-оператор	Збирає товари згідно отриманого замовлення від Інтернет-магазину і комплектує їх за замовленнями.
Пакування замовлення	Фулфілмент-оператор	Забезпечує надійне пакування «замовлення» для доставки товарів клієнту.
Транспортування товарів відповідно до замовлення	Фулфілмент-оператор	Здійснює доставку замовлення клієнту власним транспортом чи із залученням зовнішніх експедиторів під свою відповідальність.
Повернення товару	Фулфілмент-оператор	За погодженням із Інтернет-магазином здійснює зворотну доставку товарів від клієнта до складу та розміщує товари у відповідну зону зберігання.

Джерело: (Кукоба О. В., Хмолоу М. В., 2024)

Першою комплексною операцією в єдиному процесі обслуговування клієнтів після здійснення замовлення є приймання товарів. Ця операція має істотний вплив на швидкість та ефективність доставки замовлень. Цьому сприяє досить швидке маркування товарів штрих-кодами.

У процесі виконання другої комплексної операції – зберігання – важливим є розподіл товарів по місцях розташування на складі залежно від частоти їхнього обігу. Так, товари, що мають досить високу частоту запиту клієнтів, будуть розміщуватися в так званих «динамічних комірках», а товари з низькою чи сезонною частістю запиту клієнтів – на стелажах або ж на палетах.

Третьою комплексною операцією є операція комплектування замовлення. У межах цієї операції пропонується мінімізувати людський фактор за рахунок використання спеціального обладнання –

сканерів, які допомагають ідентифікувати місця зберігання товарів. У процесі пакування важливим є правильний вибір типу упаковки, її матеріалу, дизайну, розмірів. Ці параметри мають вплив не тільки на вартість доставки, але й на її якість, тобто збереження товару і його якостей, характеристик, що закладені підприємством-виробником.

Операція транспортування товарів є також відповідальною, бо від неї залежить і час доставки товару, і можливість його отримати замовнику в завчасно вказаному місці. Для доставки товару клієнтам фулфілмент-оператор обирає в більшості випадків кур'єрську службу, яка може забезпечити необхідне покриття території обслуговування залежно від масштабу комерційної діяльності підприємства.

Не менш важливою залишається завершальна операція – операція реверсивної логістики (повернення товару).



Таблиця 2

**Технології, що використовуються у межах виконання операцій**

Операції	Технології
Продавець: Інтернет-магазин	
Замовлення товарів	EDI, API обмін
Логістичний фулфілмент-оператор	
Приймання товарів	Сканування з використанням штрих-кодів. Ручний режим
Зберігання товарів	WMS під Інтернет-замовлення
Комплектування та пакування замовлень	Автоматизація процесів за рахунок EDI обміну даними. Використання сканерів для швидкого пошуку комірок зберігання. Вибір надійного пакування залежно від умов транспортування
Доставка замовлень	Співпраця з провідними кур'єрськими службами. Доставка товару клієнтам: кур'єром, доставка до відділення пошти, доставка до поштомоту

Джерело: складено авторами

Основні переваги та недоліки системіелектронної комерції наведені в впровадження фулфілменту в табл. 3

Таблиця 3

**Ключові переваги та недоліки фулфілменту**

Переваги	Недоліки
Економія коштів на утримання власного складу та працівників логістичного комплексу	Наявність ризику укласти партнерські відносини з ненадійним постачальником логістичних послуг
Підвищення якості та швидкості доставки за рахунок налагодженої інфраструктури логістичного провайдера	Залежність від зовнішньої компанії – фулфілмент провайдера. У випадку виникнення складнощів в його діяльності це негативно відобразиться на діяльності Інтернет-підприємця
Використання досвіду фулфілмент-оператора в сфері електронної комерції	Додаткові витрати, обмеженість у використанні
Делегування логістичних рішень на аутсорсинг	Необхідність у побудові розвинутої системи комунікацій

Джерело: складено авторами на основі опрацювання джерел (Croxtон K.L., 2003; Waller M. A., Woolsey D. and Seaker R., 1995; Kawa A., 2017; Coronado V., 2025; Niels A., Agatz H., Fleischmann M., Van Nunen J-E., 2008; <https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachennya-i-vikoristannya-fulfilmentu/>; [https://www.sellerassistant.app/ru/blog/how-does-amazon-fba-work-is-amazon-fba-worth-it](https://www.sellerassistant.app/ru/blog/how-does-amazon-fba-work-is-amazon-fba-worth-it;); <https://novapost.com/uk-ua/for-business/fulfillment/>)

Отже, виконавши ґрунтовний аналіз наявної бази досліджень в сфері логістичних операцій через систему фулфілменту та порівнявши отримані результати із практичним досвідом на конкурентному ринку Інтернет-торгівлі, констатуємо, що неодмінною перевагою зростання даного напрямку буде його подальше доповнення практичним досвідом провідних підприємств онлайн-торгівлі та логістичних провайдерів на міжнародному та вітчизняному ринках. Сфера фулфілменту ще є достатньо новою

в Україні, однак прогресивно зростаючою та актуальною для забезпечення конкурентоспроможності підприємців онлайн-торгівлі. То ж, важливо звернути увагу бізнесу на необхідність інвестування в її поступовий розвиток особливо у межах регіонального і національного ринків.

**Висновки.** Виконане дослідження надало можливість дійти до таких висновків:

а) послуги фулфілменту є для Інтернет-підприємців дієвим інструментом



у досягненні конкурентних переваг на ринку електронної торгівлі за рахунок:

1) підвищення якості надання логістичних послуг та оптимізації власних логістичних витрат;

2) зниження капітальних витрат на будівництво власних розподільчих складів;

3) заощаджень на інвестиції в ІТ-забезпечення;

4) скорочення витрат на власний персонал;

б) ключовою перевагою успішного розвитку електронної комерції є належний рівень сервісного обслуговування, який має бути оперативним за:

1) часом опрацювання замовлення;

2) доставкою замовлення клієнтам;

3) своєчасністю інформування клієнта щодо статусу опрацювання замовлення;

в) у співпраці з фулфілмент-операторами варто зважати на:

1) досвід провайдерів у сфері підприємницької діяльності;

2) наявність складських площ з перспективою розширення;

3) транспортно-експедиторську забезпеченість у співпраці з провідними кур'єрськими службами;

4) рівень компетенції аутсорсингового персоналу, що залучений для виконання складських робіт щодо обробки замовлень. Це пояснюється тим, що фулфілмент-оператори відіграють досить важливу роль в логістичному

забезпеченні Інтернет-бізнесу та впливають на репутацію онлайн-магазину;

г) модель поетапної реалізації процесу фулфілменту в системі «продавець-покупець» вимагає досконалого знання специфічних особливостей відповідних операцій, які за змістом мають чисто логістичне спрямування, їх взаємозв'язок і взаємозалежність. Від цих знань залежить якість і своєчасність обслуговування клієнтів і, насамкінець, ефективність процесу фулфілменту;

д) успішність і разом з цим результативність впровадження фулфілмент-процесів на підприємствах онлайн-торгівлі істотно залежить від надійності та досвіду логістичних партнерів, що функціонують на обраних сегментах ринку.

Виконане дослідження має обмеження в аспекті збору релевантної інформації в достатній кількості, що зумовлено малою чисельністю Інтернет-підприємств, які на цей момент часу використовують фулфілмент-процеси в обслуговуванні клієнтів.

Перспективою подальших досліджень у цьому напрямі є виокремлення та опис технологічних стиків між фулфілмент-операціями, бо саме в них криються можливості підвищення ефективності останніх.

### Література:

1. Антонечко, О. М., Мішук, І. П., Хамула, О. О. (2012). Формування систем електронної торгівлі і логістика: теорія та практика організації. *Вісник «Логістика» Національного університету «Львівська політехніка»*. №749, 349-356.
2. Ануфрієва, О. Л. (2017). Електронна комерція в системі цифрової економіки. *Науковий вісник Умо. Серія: Економіка та управління*. №3, 1-12.
3. Береза, А. М., Козак, І. А., Шевченко, Ф. А. (2002). Електронна комерція: навч. посіб. Київ : КНЕУ. 326 с.
4. Борейко, Н. М. (2020). Специфіка електронної комерції у вітчизняному сегменті мережі Інтернет. *Бізнес-навігатор*. Вип. 2(58), 87-93.
5. Бояринова, К. О., Дем'янюк, Р. В. (2020). Розвиток логістики електронної комерції на промислових підприємствах. *Економічний простір*. №160, 40-43.
6. Гринів, Н. Т., Кіндій, М. В. (2010). Логістика електронної торгівлі в Україні. *Вісник «Логістика»*

- Національного університету «Львівська політехніка». №690, 576-579.
7. Юдін, О. М., Макарова, М. В., Лавренюк, Р. М. (2011). Системи електронної комерції: створення, просування і розвиток : монографія. Полтава : РВВ ПУЕТ. 201 с.
8. Кольчугін, Д. В. (2016). Розробка комплексу логістичних послуг для операторів роздрібно-Інтернет-торгівлі. *Управлінські науки в сучасному світі*. № 1, 259-262.
9. Рудська, О. Н. (2014). Логістичні сервіси для Інтернет-торгівлі: функціональність та скорочення етапів просування товарів. *Молодий вчений*. №20, 387-390.
10. Drucker, P. (1999). Can the E-business execute deliveries? *The Economist*. No.9, 9-14.
11. Amer, Y., Luong, L. & Lee, S.-H. (2009). Case study: Optimizing order fulfillment in a global retail supply chain. *International Journal of Production*

- Economics*. Vol. 127. Issue 2, 278-291. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2009.08.020>.
12. Amer, Y., Azeem Ashraf, M., Luong, L., Lee, S.-H. & William, Y. C. (2007). Wang. Systems approach to order fulfilment using design for six sigma methodology. *International Journal of Business and Systems Research*. Vol. 1. #3. <https://doi.org/10.1504/IJBSR.2007.015831>.
13. Croxton, K. L. (2003). The Order Fulfillment Process. *The International Journal of Logistics Management*. Vol. 14. Issue 1, 19-32. <https://doi.org/10.1108/09574090310806512>.
14. Waller, M. A., Woolsey, D. & Seaker R. (1995). Reengineering Order Fulfillment. *The International Journal of Logistics Management*. Vol. 6. Issue 2, 1-10. <https://doi.org/10.1108/09574099510805305>.
15. Kawa, A. (2017). Fulfillment service in e-commerce logistics. *Logforum. Scientific Journal of Logistics*. No.13 (4), 429-438.
16. Coronado, V. (2015). E-Commerce Fulfillment : The Evolution from Warehouse and Distribution Centers to Mega Fulfillment Centers. [Доступ через : https://www.linkedin.com/pulse/e-commerce-fulfillment-evolution-from-warehouse-centers-coronado](https://www.linkedin.com/pulse/e-commerce-fulfillment-evolution-from-warehouse-centers-coronado).
17. Niels, A., Agatz, H., Fleischmann, M. & Van Nunen, J-E. (2008). E-fulfillment and multi-channel distribution. *European Journal of Operational Research*. Vol. 187. Iss. 2, 339-356.
18. Zając, D. (2014). Dropshipping as Logistics Business Model of e-Commerce. *Logistyka*. No. 4, 5069-5074. [Доступ через : https://www.semanticscholar.org/paper/Dropshipping-as-Logistics-Business-Model-of-Zaj%C4%85c/f64c3b5d8ba7b3ba8d93fafdaa0398b791ff9019](https://www.semanticscholar.org/paper/Dropshipping-as-Logistics-Business-Model-of-Zaj%C4%85c/f64c3b5d8ba7b3ba8d93fafdaa0398b791ff9019).
19. Ciechomski, W. (2014). E-shops as a condition for the evolution of the trade. *LogForum*. No. 10(1), 109-115. [Доступ через : https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=1622410](https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=1622410).
20. Що таке фулфілмент та чому він потрібен компаніям? [Доступ через : https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachennya-i-vikoristannya-fulfilmentu/](https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachennya-i-vikoristannya-fulfilmentu/).
21. How Amazon FBA Works. Is Amazon FBA Worth It? [Доступ через : https://www.sellerassistant.app/ru/blog/how-does-amazon-fba-work-is-amazon-fba-worth-it](https://www.sellerassistant.app/ru/blog/how-does-amazon-fba-work-is-amazon-fba-worth-it).
22. Фулфілмент від Нової пошти. [Доступ через : https://novapost.com/uk-ua/for-business/fulfillment/](https://novapost.com/uk-ua/for-business/fulfillment/).
23. Кукоб, О. В., Хмолук, М. В. (2024). Надважливість розвитку фулфілмент-сервісу в Україні. *Економіка та суспільство*. № 63. [Доступ через : file:///C:/Users/Home/Downloads/4139%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-4208-1-10-20240812.pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/4139%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-4208-1-10-20240812.pdf).