

УДК 656.078

Е.Ю. Царегородцева, К.М. Лошкарев

Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ ТРАНСПОРТНОЙ ЛОГИСТИКИ

Аннотация. *В связи с актуальностью качественного управления потребностями клиента, транспортно-логистические компании все больше стали использовать ориентацию на клиента как ключевой сегмент успеха бизнес – процесса. На сегодняшний день транспортные компании с торговыми посредниками стремятся развивать логистические услуги, которые будут отвечать потребностям заказчика, предлагая своим клиентам большую индивидуализацию и гибкость. Вместе с этим исследуются проблемы внедрению клиентоориентированности транспортной логистики.*

В свою очередь ориентация на клиента — это степень фокуса поставщика транспортно-логистических услуг на параметрах потребности заказчика, признание их интересов, предвосхищение ожиданий от контрагента, позволяющая качественно выделяться на рынке прочих транспортно-логистических компаний.

Ключевые слова: *новые подходы, логистическая система, транспорт, клиентоориентированность, технологии.*

E.Yu. Tsaregorodtseva, K.M. Loshkarev

Irkutsk State Transport University, Irkutsk, Russian Federation

CUSTOMER-FOCUSING TRANSPORT LOGISTICS

Abstract. *Due to the relevance of high-quality management of customer needs, transport and logistics companies have increasingly begun to use customer focus as a key segment of business process success. Today, transport companies with trade intermediaries strive to develop logistics services that will meet customer needs, offering their clients greater individualization and flexibility.*

At the same time, the problems of implementing customer focus in transport logistics are being studied. In turn, customer focus is the degree of focus of the transport and logistics service provider on the parameters of the customer's needs, recognition of their interests, anticipation of expectations from the counterparty, which allows them to stand out qualitatively in the market of other transport and logistics companies.

Key words: *new approaches, logistics system, transport, customer focus, technologies.*

Введение

Актуальность представленной работы состоит в том, что транспортный комплекс является ключевым сегментом в обеспечении эффективного роста экономики в целом. В связи, с чем целью статьи является обобщение результатов поискового исследования идей клиентоориентированного подхода в современной транспортной логистике.

В таком случае в данной статье будут рассматриваться проблемы формирования клиентоориентированности транспортной логистики. При этом представлены результаты опроса клиентов по транспортным услугам.

На основании всего авторы сформировали перспективы клиентоориентированности в транспортной логистике.

Для дальнейшего успешного функционирования глобальной логистической сети следует применять новые системы по коммуникациям с потребителями [1, с. 167].

Если спросить мнение потребителей по поводу того, каким образом компания способна завоевать уважение и доверие, в терминологии клиентоориентированности появляется слово лояльность. Лояльность (фр. loyal — верный) — благосклонное отношение к кому или чему-либо. Лояльность к бренду — приверженность покупателя. На рисунке 1 можно ознакомиться со статистическим мнением клиентов по этому вопросу.

Но вот статистика говорит о том насколько потребитель захочет поделиться своим мнением с самой компанией неутешительно - ведь только 1 из 26 недовольных клиентов жалуется.

Остальные просто уходят. Урок, который можно вынести из этих цифр - отсутствие негативной обратной связи не является признаком потребительской удовлетворенности.



Рис. 1. Мнение потребителей транспортно – логистических услуг

При этом следует понимать, что безразличие клиентов является негативным фактором при оценке удовлетворенности со стороны потребителей поскольку 91% недовольных клиентов, которые не пожаловались в компанию, просто уходят.

Проблемы формирования клиентоориентированности транспортной логистики

К основным трудностям при формировании клиентоориентированности транспортной логистики следует отнести [2, с. 69]:

1. Недостаточная информация о клиентах: отсутствие данных о предпочтениях и потребностях клиентов затрудняет создание персонализированных услуг.

2. Сложность взаимодействия: многоступенчатые процессы усложняют взаимодействие с заказчиками, замедляя реагирование на их запросы.

3. Нехватка квалифицированных сотрудников: низкое обучение персонала, который в силах грамотно работать с потребителями, может отрицательно отразиться на сервисном качестве.

4. Технологические ограничения: устаревание системы по управлению и недостаткам современных технологий, которые препятствуют эффективному обслуживанию клиентов.

5. Конкуренция: высокая конкуренция в сфере логистики требует постоянного улучшения услуг, что может быть сложно реализовать.

6. Изменения в законодательстве: новшество правил и норм влияют на гибкость и адаптивность логистических услуг.

7. Управление ожиданиями клиентов: неверная трактовка с завышенными ожиданиями клиентов могут повлечь недовольства со стороны заказчиков.

Помимо всего рассмотренного к критериям, которые предъявляются к отрасли международных и государственных стандартов относятся:

- изменения в регулировании работы корпораций отрасли;
- обновление законодательных правил в направлении защиты потребителей;
- новые направления в коммерческих и межгосударственных соглашениях в области логистической системы [3].

Все это на сегодняшний день невозможно без внедрения и постоянного развития цифровых технологий. Концепция цифровой экономики определяет информационные технологии уже не как тенденцию, а как данность текущего и будущего десятилетия

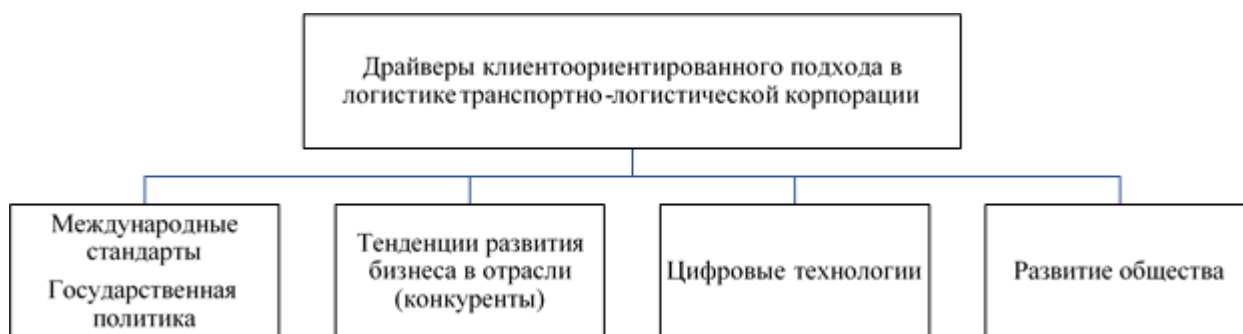


Рис. 2. Новые подходы клиентоориентированности в логистике

В рамках исследования цифровой экономики актуальным является смещение фокуса внимания на информационные системы, необходимые для поддержки клиентоориентированности, и определение требований к информационной системе для поддержки клиентоориентированных логистических услуг, предлагаемых корпорацией [4]. Благодаря внедрению новых технологий в клиентоориентированном подходе транспортно-логистические компании обретут новые направления работы с заказчиками.

За счет использования мобильных приложений, GPS-технологий и автоматизированных программ по управлению перевозочным процессом помогут улучшить качество предоставления услуг клиентам. Например, отслеживание местоположения грузов или транспортных средств в реальном режиме времени, придавая потребителям услуг доверие и доступность процесса по оказываемым услугам.

На рисунке 3 можно рассмотреть опросы клиентов по транспортным услугам.

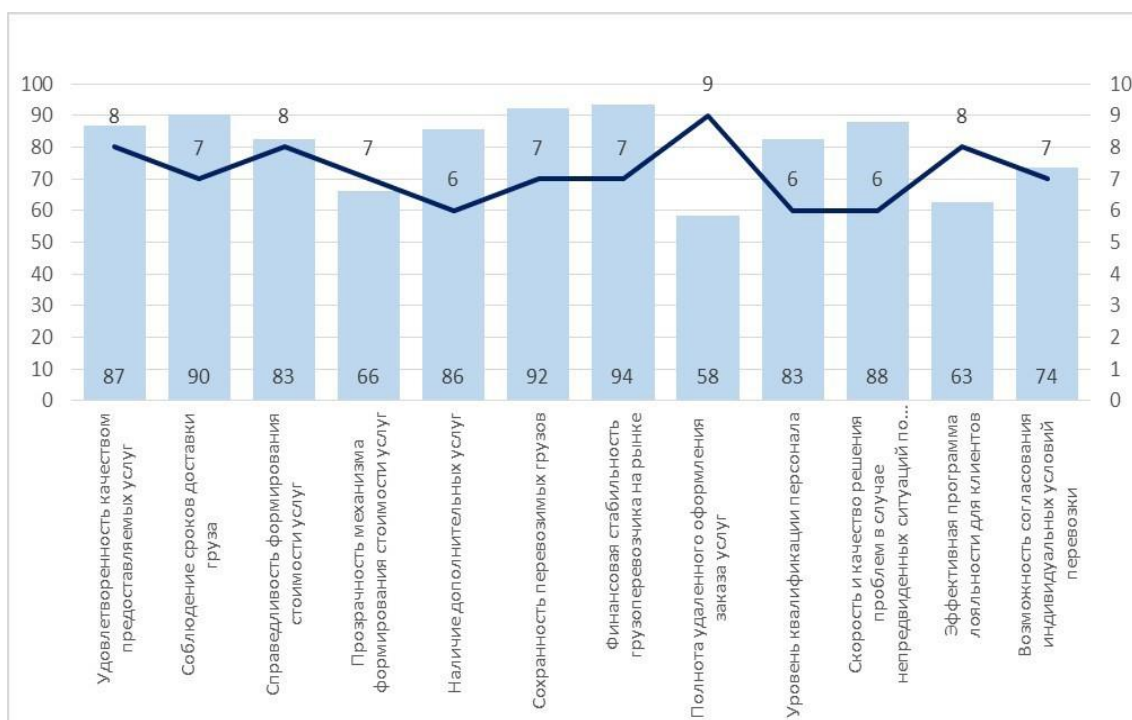


Рис.3. Результаты опросы клиентов по транспортным услугам

Из представленного рисунка следует, что финансовая стабильность транспортной компании является главным критерием при выборе услуг по грузоперевозкам. Также сохранность перевозок является также ключевым направлением при выборе транспортных услуг. Помимо всего необходимо понимать, что потребители обращаются в компании, которые занимают

надежные позиции и устойчивое развитие в транспортно – логистических сферах [5, с. 183]. При этом компании должны быстро реагировать на проблемы в процессе транспортировки грузов и вовремя его доставлять.

Новые направления клиентоориентированности в логистике

Клиентоориентированность в транспортной логистике имеет серьезные перспективы, которые наглядно представлены на рис. 4.

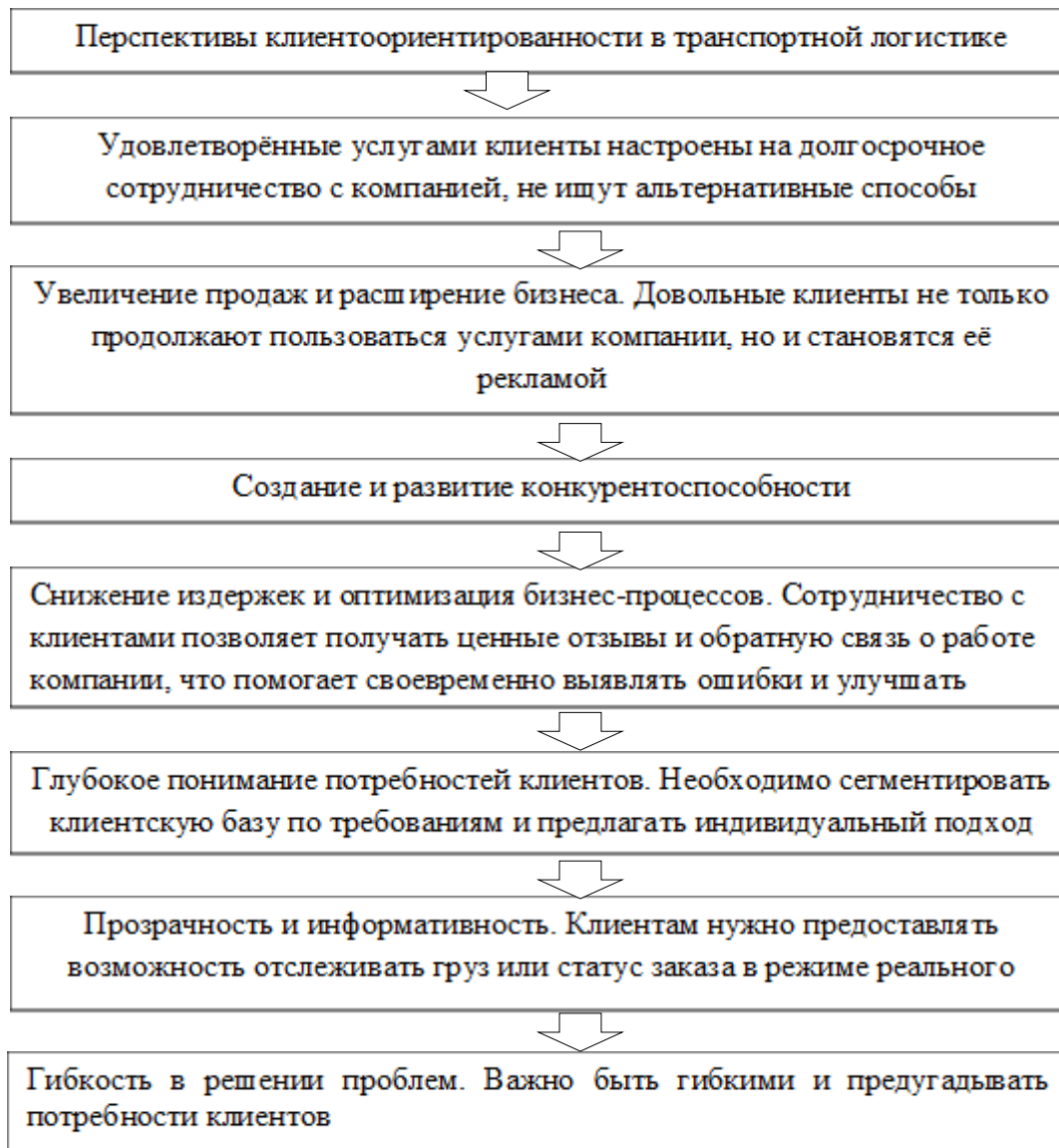


Рис. 4. Перспективы клиентоориентированности в транспортной логистике

Представленные технологии значительно повышают эффективность, точность и безопасность логистических операций, позволяя повысить скорость обработки заказов, снизить издержки, улучшить качество обслуживания клиентов и обеспечить прозрачность перевозочного процесса [7, с. 588].

При этом GPS-технологии помогают точно оптимизировать маршруты с учетом дорожных условий и пробок с обеспечением безопасности грузов и предотвращение краж [6, с. 145].

Заключение

Таким образом, основным фактором эффективного применения клиентоориентированности является качество обслуживания, которое предоставляется сотрудниками транспортно-логистических компаний [8, с. 126].

Вклад авторов заключается в том, что на основании представленной статистики потребителей транспортно – логистических услуг, стало понятно, что безразличие клиентов является негативным фактором при оценке удовлетворенности со стороны потребителей. Вместе с тем, финансовая стабильность транспортной компании является главным критерием при выборе услуг по грузоперевозкам. При этом клиентам при выборе логистических услуг ключевым сегментом является надежность доставки и время обслуживания [9].

В связи с этим, за счет опроса были предложены перспективы клиентоориентированности в транспортной логистике. Для эффективного развития клиентоориентированности транспортной логистики следует лучше понимать и удовлетворять потребности клиентов, что в свою очередь способствует повышению их лояльности и конкурентоспособности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Власова Н.В., Оленцевич В.А. Совершенствование процессов транспортно-логистического бизнес-блока по реализации проекта предоставления комплекса услуг // Образование – Наука – Производство: материалы VI Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участ. Чита, 2022. Т. 1. С. 262–270.
2. Власова, Н. В. Перераспределение грузопотоков в различные виды подвижного состава с учетом современных требований рынка транспортно-логистических услуг / Н. В. Власова, Е. Ю. Царегородцева // Экономика железных дорог. – 2025. – № 2. – С. 69-82.
3. Буровцев В.В., Парыгина Д.В. Мультимодальный транспортный узел как драйвер развития региональной экономики//Научные труды ВЭО России. – 2024. – том 251 – с. 463 – 472
4. Гвилия Н.А., Михайлова К.О. Развитие корпоративных логистических систем в условиях цифровизации// Развитие науки и научно-образовательного трансфера логистики/под науч.ред. д.э.н., проф. В.В. Щербакова. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. С.144-155
5. Лончакова, А. В. Исследование неравномерности грузовых перевозок по видам транспорта / А. В. Лончакова, А. Д. Доможирова // Инновации технических решений в машиностроении и транспорте: Сборник статей X Всероссийской научно-технической конференции молодых ученых и студентов с международным участием, Пенза, 25–26 марта 2024 года. – Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2024. – С. 181-183.
6. Транспортная стратегия Российской Федерации до 2030 года с прогнозным периодом до 2035 года / Утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 3363-р.
7. Цзи Ицзюнь Инновационные технологии в управлении транспортными средствами: перспективы и вызовы// Экономика и социум. – 2023. - № 9 (112). – С. 586 - 588.
8. Телепова, И. Е. Экономические аспекты развития транспортной отрасли в России / И. Е. Телепова. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 47 (494). — С. 125-126.
9. Лapidус Б.М. Будущее транспорта. Мировые тренды с проекцией на Россию: Монография / Б.М. Лapidус. – М.: Прометей, 2020. – 226 с.
10. Прогнозы рынка искусственного интеллекта в сфере транспорта, доля и тенденции на период с 2024 по 2034 год. URL: <https://www.precedenceresearch.com/artificial-intelligence-in-transportation-market>

REFERENCES

1. Vlasova N.V., Olentsevich V.A. Improving the processes of the transport and logistics business block for the implementation of the project for the provision of a range of services // Education - Science - Production: Proc. of the VI All-Russian scientific-practical. conf. with international. part. Chita, 2022. Vol. 1. Pp. 262-270.
2. Vlasova, N.V. Redistribution of freight flows to various types of rolling stock, taking into account the modern requirements of the transport and logistics services market / N.V. Vlasova, E. Yu. Tsaregorodtseva // Railway Economy. - 2025. - No. 2. - pp. 69-82.

3. Burovtsev V.V., Parygina D.V. Multimodal transport hub as a driver for the development of the regional economy // Scientific works of the VEO of Russia. - 2024. - Vol. 251 - p. 463 – 472
4. Gviliya N.A., Mikhailova K.O. Development of corporate logistics systems in the context of digitalization// Development of science and scientific and educational transfer of logistics/educated by Doctor of Economics, prof. V.V. Shcherbakov. - SPb .: Publishing house of SPbGEU, 2019. Pp.144-155
5. Lonchakova, A.V. Study of unevenness of freight transportation by modes of transport / A.V. Lonchakova, A.D. Domozhirova // Innovations in technical solutions in mechanical engineering and transport: Collection of articles of the X All-Russian scientific and technical conference of young scientists and students with international participation, Penza, March 25-26, 2024. - Penza: Penza State Agrarian University, 2024. - pp.181-183.
6. Transport Strategy of the Russian Federation until 2030 with a forecast period until 2035 / Approved. by the Order of the Government of the Russian Federation dated November 27, 2021 No. 3363-r.
7. Ji Yijun Innovative technologies in vehicle management: prospects and challenges // Economy and society. - 2023. - No. 9 (112). - pp. 586 - 588.
8. Telepova, I. E. Economic aspects of the development of the transport industry in Russia / I. E. Telepova. - Text: direct // Young scientist. - 2023. - No. 47 (494). - pp. 125-126.
9. Lapidus B. M. The future of transport. World trends with a projection on Russia: Monograph / B. M. Lapidus. – M.: Prometey, 2020. – 226 p.
10. Forecasts of the market of artificial intelligence in the field of transport, share and trends for the period from 2024 to 2034. URL: <https://www.precedenceresearch.com/artificial-intelligence-in-transportation-market>

Информация об авторах

Царегородцева Елена Юрьевна – к. э. н., доцент кафедры «Управление эксплуатационной работой», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: elenapopova86@mail.ru

Лошкарев Константин Михайлович – студент группы ТТПм.2-24-1 кафедры «Управление эксплуатационной работой», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: lokoste.pep@mail.ru

Information about the authors

Tsaregorodtseva Elena Yuryevna – E.Ph.D., Associate Professor, Department of Operational Management, Irkutsk State Transport University, Irkutsk, e-mail: elenapopova86@mail.ru

Loshkarev Konstantin Mikhailovich – student of group TTPm.2-24-1 of the department of “Operational Work Management”, Irkutsk State Transport University, Irkutsk, e-mail: lokoste.pep@mail.ru