

**Н.М. Смольнякова**, канд. екон. наук, доц. (ХДУХТ, Харків)

**А.М. Волосов**, ст. викл. (ХДУХТ, Харків)

## **ФУЛФІЛМЕНТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ФІНАНСОВОЇ БЕЗПЕКИ ІНТЕРНЕТ-ТОРГІВЛІ**

Стрімкий розвиток e-commerce в світі й Україні видозмінює роздрібну торгівлю. Traditional Trade змінюється під впливом Modern Trade, а остання активно застосовує практичний інструментарій першої. Провідні ритейлери створюють власні інтернет-магазини, а гіганти e-commerce відкривають «реальні» торговельні точки. Особливістю української e-commerce є те, що практично всі інтернет-магазини реалізують тільки таку кількість товарів, яку здатен надати покупцям їх підрозділ з доставки. Близько 85% інтернет-магазинів працюють без власних складів [1], або мають мінімальний асортимент «найпопулярніших» товарів. Витрати, ризики пов'язані з людським чинником і прагнення виконати замовлення якнайшвидше, змушують найпотужніші українські інтернет-магазини співпрацювати в середньому з 4-ма зовнішніми перевізниками, хоча у 84% з них існує й власна служба доставки, а у 70% продавців клієнти практикують самовивіз придбаного [1]. Своєчасна оперативна доставка потребує значних зусиль на кожному з бізнес-процесів – від моменту отримання онлайн-замовлення до здавання покупки клієнту. Закордонні онлайн-компанії активно використовують фулфілмент (*fulfillment* - виконання), який започаткувала Amazon. Він є елементом логістичної системи і складається з таких бізнес-процесів: приймання товарів від постачальників; зберігання товарів; обробка й оформлення замовлень; комплектація замовлень; упакування замовлень; доставка; обробка повернутих замовлень; обробка платіжних інструментів замовника; зберігання персональних даних покупця. Кожний з них усуває або мінімізує певні ризики. У прийманні товару є ризики: неправильного обліку товарних одиниць; завезено не той товар, який потрібен; артикул товару відсутній в ІТ-системі і не піддається обліку. Ці ризики усуваються автоматизацією процесів на складі фулфілмент-оператора.

Зберігання супроводжують крадіжки товарів і неефективне використання складського простору. Подрібнення робіт на складі фулфілмент-оператора забезпечує контроль цього процесу і високу якість кожного з етапів обробки замовлень. Під час обробки замовлень може виникати помилково інформація про покупця (замовлення), яка

унеможливило його консультацію. Це вирішують шляхом: регламентації дій і мотивацією співробітників call-центру, проведення тренінгів з ними; інтеграції систем інтернет-магазину, фулфілмент-оператора і служб доставки. Для комплектування замовлення вірогідними є ризики: відсутності замовленого товару на складі; маршрут комплектування замовлення є неоптимальним; підбір товарів для комплектації є неправильним. Їх мінімізують інтеграцією ІТ-систем магазину та фулфілмент-оператора, автоматизацією процесів, що забезпечує: безперервний обмін даними про товари в каталозі магазину і на складі; автоматичний облік залишків товарів; оптимізацію складського маршруту; зменшення ймовірності помилки, - що зменшує витрати інтернет-магазину. Упакування сформованих замовлень часто супроводжується неправильним вибором розміру упаковки, що усувається навчанням персоналу та повною (частковою) автоматизацією цього процесу. Під час доставки замовлень можуть виникати такі проблеми: покупець відмовився від товару завчасно; кур'єрська служба повертає товар через відсутність клієнта; покупець після знайомства з товаром повертає його; покупець не відмовився від замовлення, але воно було повернено кур'єрською службою; повернений товар не підлягає реалізації. Заходами протидії цьому є: співробітництво з надійними та перевіреними перевізниками; налагодження переробки (утилізації) товару інтернет-магазином самостійно або фулфілмент-оператором. Останній самостійно розв'язує проблеми кур'єрських служб і доставки.

Завдяки співробітництву з банком-кредитором фулфілмент-оператор перераховує кошти інтернет-магазину за замовлення після його надходження, але до оплати покупцем. Цим скорочують час очікування грошових коштів. Інтернет-магазин отримує оплату за замовлення (за вирахуванням комісії перевізника) від фулфілмент-оператора або безпосередньо від служби доставки.

Перевагами фулфілменту є зменшення витрат на: утримання складських приміщень і відповідний персонал; перевезення і поштові послуги; комунікаційні послуги; персонал.

Перехід вітчизняної e-commerce на фулфілмент є інструментом як підтримання фінансової безпеки, так і її успішного розвитку.

### **Інформаційні джерела**

1. Подгайная, Е. Как интернет магазины оптимизируют логистические расходы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://internetua.com/kak-internet-magazini-optimiziruuat-logisticseskie-rashodi>