

УДК 656.078

СОВРЕМЕННЫЕ СРЕДСТВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ТРАНСПОРТНЫМИ
ПРЕДПРИЯТИЯМИ
MODERN TOOLS OF IMPROVING THE QUALITY OF CUSTOMER
SERVICE BY TRANSPORT COMPANIES

Романюк П.В.

Научный руководитель — Хартовский В.Е. заведующий кафедрой
логистики и методов управления ГрГУ, кандидат физико-
математических наук, доцент

Гродненский государственный университет имени Янки Купалы,
г.Гродно, Беларусь

pavel.romanyuk.96@bk.ru

P. Romanyuk,

Supervisor — Hartovskij V., Head of the chair of Logistics and
management methods of GRSU, Candidate of Physical and Mathematical
Sciences, docent, Grodno, Belarus

*Аннотация. В данной статье исследуется актуальный вопрос
повышения качества обслуживания клиентов транспортными
организациями и представляются современные методы, которые
могут быть использованы для достижения этой цели.*

*Annotation. This article explores the current topic of improving the
quality of customer service by transport organizations and presents
modern methods that can be used to achieve this goal.*

*Ключевые слова: транспорт, технологии, конкурентоспособность, ,
совершенствование, инновации.*

*Key words: transport, technology, competitiveness, improvement,
innovation.*

Введение.

До недавнего времени большинство транспортных организаций выполняли перевозочные операции, не заботясь о качестве предоставления услуг. Однако в современном мире качество обслуживания потребителей становится одним из главных факторов, влияющих на конкурентоспособность компании в условиях рыночной среды. Транспортные компании, играющие важную роль в поставке товаров и услуг, должны постоянно стремиться улучшать свою

операционную эффективность и повышать качество обслуживания, чтобы удовлетворить потребности и ожидания клиентов. Организации транспорта сталкиваются с растущими ожиданиями клиентов в плане качества обслуживания и скорости доставки. Учитывая интенсивное развитие технологий, компании активно ищут новые подходы для улучшения процессов и оптимизации операций. Современные технологии играют критическую роль в этом процессе, обеспечивая повышение уровня обслуживания и удовлетворение потребностей клиентов. В данной статье мы рассмотрим новшества, применяемые транспортными организациями для повышения качества обслуживания клиентов.

Основная часть.

Повышение качества обслуживания является многогранным процессом и включает широкий спектр методов и стратегий, которые компании могут применять. В статье мы рассмотрим различные технологии, которые транспортные компании могут использовать для повышения уровня обслуживания своих потребителей. Мы рассмотрим такие аспекты, как использование устройств для отслеживания грузов и улучшения коммуникации с клиентами, онлайн-бронирование, и использование CRM-систем. Понимание и применение этих методов помогут транспортным компаниям достичь высокого качества обслуживания и установить прочные отношения с клиентами.

Использование технологий отслеживания грузов:

Системы отслеживания грузов с использованием GPS и RFID технологий представляют собой инновационные решения, которые позволяют в режиме реального времени отслеживать и контролировать передвижение грузов.

Технология GPS (глобальной позиционной системы) использует спутники для определения точного местоположения объекта. GPS-устройства могут быть установлены внутри грузовых машин, контейнеров или на самих грузах, что позволяет их точно отслеживать на протяжении всего пути доставки. Данные о местоположении передаются через сотовую связь на центральный сервер и могут быть просмотрены с помощью специализированного программного обеспечения.

RFID (радиочастотная идентификация) - технология, использующая радиоволны для идентификации объектов. RFID-метки крепятся к грузам или контейнерам и содержат уникальный идентификатор, который может быть считан специальным считывающим устройством.

Считыватели могут быть установлены на различных этапах логистической цепочки, таких как склады, транспортные средства или контрольные пункты. При прохождении меток через считыватель, данные о грузе автоматически записываются и передаются на сервер для дальнейшей обработки. RFID-технология обеспечивает высокую скорость считывания и не требует прямой видимости между считывателем и меткой. Объединение GPS и RFID технологий в системах отслеживания грузов позволяет получить максимально точную и полную информацию о передвижении груза. Это позволяет информировать клиента о передвижении заказанного груза, предотвратить потери и кражи грузов, а также быстро реагировать на возникающие проблемы или задержки.

Следующим средством повышения качества обслуживания клиентов выделим онлайн-бронирование:

Онлайн-бронирование - это процесс, при котором клиент может заранее забронировать оказание транспортной услуги через интернет, технология чаще применяется при пассажирских перевозках. Самое главное преимущество онлайн-бронирования - это возможность забронировать услуги в любое время и из любого места, где есть доступ к интернету. Оно позволяет клиентам сэкономить время и усилия, которые могли бы быть потрачены на поиск и организацию услуг вручную. Все, что им нужно сделать, это зайти на интернет-платформу или веб-сайт, выбрать нужные услуги и сделать бронирование всего за несколько кликов. При онлайн-бронировании клиенты получают мгновенное подтверждение бронирования и иногда могут даже выбрать место или маршрут, а также дополнительные услуги сразу после бронирования. Онлайн-бронирование облегчает процесс заказа и предоставляет клиентам больше свободы выбора и удобства. Поэтому оно становится все более популярным и востребованным в различных отраслях услуг.

Использование сети Интернет для улучшения коммуникации с клиентами:

Транспортные предприятия активно используют социальные сети для коммуникации с клиентами, предоставления быстрых ответов на их вопросы, разрешения возникающих проблем и проведения маркетинговых активностей. Это помогает улучшить связь с клиентами и поддерживать их лояльность. Системы обратной связи и оценок позволяют клиентам делиться своим опытом обслуживания и оценивать качество услуг. Это дает возможность транспортным предприятиям

получать ценную информацию для улучшения своих процессов и обеспечения лучшего опыта для клиентов.

Важную роль в обслуживании клиентов играет использование CRM-систем:

CRM-системы (Customer Relationship Management) в логистике предоставляют множество удобств для связи с клиентами.

1. Централизованное хранение данных о клиентах: CRM-системы позволяют хранить все данные о клиентах (контактная информация, историю заказов, предпочтения и т. д.) в одном месте. Это позволяет сотрудникам логистики быстро получать доступ к этим данным и обслуживать клиентов более эффективно.

2. Оперативное общение с клиентами: CRM-системы позволяют логистическим компаниям коммуницировать с клиентами более оперативно и эффективно. Например, на основе данных из CRM-системы можно отправлять клиентам уведомления о статусе доставки и предупреждать их о возможных задержках.

3. Персонализированный подход к клиентам: CRM-системы позволяют адаптировать обслуживание клиентов в логистике под их индивидуальные потребности и предпочтения. Работая с данными из CRM-системы, сотрудники логистической компании могут предлагать клиентам индивидуальные решения и предложения, что помогает повысить их удовлетворенность и лояльность.

Анализ потребностей клиентов в транспортных предприятиях является ключевым шагом в создании и улучшении качества обслуживания.

Клиенты ценят транспортные предприятия, которые предоставляют услуги вовремя и с минимальными задержками. Пунктуальность прибытия и отправления, своевременное обновление расписания и информации о задержках - все это важно для клиентов. . Важна и хорошая информационная поддержка: клиенты ожидают, что им предоставят четкую и полезную информацию о услугах, маршрутах, расписании, ценах и связанных с ними вопросах. Это может быть осуществлено через веб-сайты, приложения и качественную клиентскую поддержку.

Заключение:

В современном мире, где конкуренция среди транспортных предприятий становится все более интенсивной, важно предоставлять высокий уровень обслуживания. Качество обслуживания играет важную роль не только в сохранении существующих клиентов, но и в

привлечении новых. Использование современных средств, таких как анализ потребностей клиентов, внедрение надежных систем коммуникации, автоматизация процессов обслуживания, мониторинг качества и системы бронирования, позволяют организациям достигать высоких уровней удовлетворенности и лояльности клиентов. Эти методы также способствуют повышению конкурентоспособности организаций в современной рыночной среде.

Литература:

1. Фёдорова Л.С. "Общий курс транспортной логистики : учебное пособие", М.: КноРус, 2011
2. Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*
3. Р.Беспалов "Транспортная логистика. Новейшие технологии построения эффективной системы доставки", М.: Вершина, 2007
4. Л.Б. Миротин, А.В. Бульба, В.А. Демин "Логистика, технология, проектирование складов, транспортных узлов и терминалов", Ростов/Д: Феникс, 2009
5. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика: интеграция и оптимизация логистических бизнес процессов в цепях поставок / Учебник под ред. проф. В.И. Сергеева.

Представлено 04.11.2023

УДК 658.8

КЛАССИЧЕСКИЕ И СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ В ЛОГИСТИКЕ CLASSICAL AND MODERN APPROACHES TO RISK MANAGEMENT IN LOGISTICS

Русина А.В., Серик П.А.

Научный руководитель – Хартовский В.Е., кандидат физико-математических наук, доцент, Гродненский Государственный Университет имени Янки Купалы, г. Гродно, Беларусь

hanna.rusina@yandex.by

Rusina A.V., Serik P.A.

Supervisor – V.E. Hartovskij, Candidate of Physical and Mathematical Sciences, Associate Professor, Yanka Kupala Grodno State University, Grodno, Belarus

hanna.rusina@yandex.by