

# УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ЛОГІСТИКИ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ ВИКОРИСТАННЯ CRM-ТЕХНОЛОГІЙ

Вінницький національний технічний університет

## **Анотація**

*Досліджено сучасні підходи до удосконалення сервісної логістики підприємства в умовах цифрової трансформації бізнесу. Визначено роль CRM-технологій у підвищенні якості логістичного обслуговування клієнтів, оптимізації сервісно-логістичних процесів та вдосконаленні управління взаємовідносинами зі споживачами. Обґрунтовано напрями підвищення ефективності сервісної логістики шляхом впровадження сучасних CRM-рішень.*

Ключові слова: сервісна логістика, логістичний сервіс, CRM-технології, цифровізація, логістичне обслуговування, клієнтоорієнтованість.

## **Abstract**

*The paper examines modern approaches to improving enterprise service logistics under conditions of digital business transformation. The role of CRM technologies in enhancing the quality of logistics customer service, optimizing service logistics processes, and improving customer relationship management is determined. The study substantiates directions for increasing the efficiency of service logistics through the implementation of modern CRM solutions.*

Keywords: service logistics, logistics service, CRM technologies, digitalization, customer service, customer orientation.

## **Вступ**

Сучасний розвиток підприємств відбувається в умовах посилення конкуренції, цифрової трансформації бізнесу та зростання вимог споживачів до якості обслуговування. За таких умов конкурентні переваги формуються не лише за рахунок якості продукції чи рівня цін, а й завдяки здатності підприємства забезпечувати високий рівень логістичного сервісу, оперативно реагувати на потреби клієнтів і підтримувати довгострокові взаємовідносини зі споживачами. Саме тому сервісна логістика перетворюється на один із ключових елементів системи управління підприємством, оскільки забезпечує узгодженість матеріальних, інформаційних і сервісних потоків, спрямованих на максимальне задоволення потреб клієнтів [1].

Підвищення ефективності сервісної логістики нерозривно пов'язане із впровадженням сучасних цифрових технологій, серед яких особливе місце займають CRM-системи. Використання CRM-технологій дозволяє автоматизувати процеси взаємодії з клієнтами, підвищити оперативність оброблення замовлень, забезпечити безперервний інформаційний супровід та персоналізувати обслуговування споживачів. Це сприяє підвищенню якості логістичного сервісу, зміцненню лояльності клієнтів і зростанню конкурентоспроможності підприємства.

## **Результати дослідження**

Сервісна логістика є важливою складовою системи управління підприємством, оскільки забезпечує організацію логістичного обслуговування споживачів на всіх етапах взаємодії з ними – від прийняття замовлення до післяпродажного супроводу. Її основною метою є створення максимальної цінності для клієнта шляхом забезпечення своєчасного виконання замовлень, високої якості сервісу, оперативного інформаційного забезпечення та ефективної координації логістичних процесів. У сучасних умовах саме рівень сервісної логістики дедалі частіше визначає конкурентні переваги підприємства, оскільки якість обслуговування безпосередньо впливає на рівень задоволеності споживачів, їхню лояльність та готовність до повторної співпраці [1].

Сучасний логістичний сервіс значно виходить за межі традиційної організації доставки продукції. Він охоплює комплекс взаємопов'язаних процесів, які включають консультування клієнтів,

оперативне приймання й оброблення замовлень, інформаційний супровід, контроль виконання логістичних операцій, післяпродажне обслуговування та ефективний зворотний зв'язок зі споживачами. Саме комплексний підхід до організації сервісної логістики дозволяє підприємствам забезпечити високий рівень обслуговування, своєчасно реагувати на зміну потреб ринку та підтримувати довгострокові партнерські відносини з клієнтами [2].

У сучасних умовах господарювання підвищення ефективності сервісної логістики нерозривно пов'язане із цифровою трансформацією бізнес-процесів. Зростання кількості каналів продажу, розвиток електронної комерції та необхідність оперативного опрацювання значних масивів інформації обумовлюють потребу в автоматизації процесів взаємодії з клієнтами. Традиційні методи управління вже не забезпечують необхідної швидкості оброблення замовлень, належного рівня інформаційної підтримки споживачів та ефективної координації роботи структурних підрозділів. У зв'язку з цим підприємства дедалі активніше впроваджують сучасні цифрові рішення, що забезпечують інтеграцію процесів продажу, логістики, маркетингу та сервісного обслуговування в єдиному інформаційному просторі [3].

Одним із найбільш ефективних інструментів цифровізації сервісної логістики є CRM-технології. Їх використання дозволяє централізовано накопичувати інформацію про клієнтів, автоматизувати процеси приймання та супроводу замовлень, координувати взаємодію між структурними підрозділами підприємства, а також забезпечувати постійний контроль виконання логістичних операцій. Використання CRM-систем значно скорочує час оброблення інформації, мінімізує кількість помилок, пов'язаних із людським фактором, та підвищує оперативність прийняття управлінських рішень щодо логістичного обслуговування клієнтів [3].

Особливого значення CRM-технології набувають у формуванні клієнтоорієнтованої моделі управління підприємством. Використання єдиної бази даних про клієнтів дозволяє накопичувати інформацію про історію замовлень, структуру попиту, особливості взаємодії зі споживачами та результати попереднього обслуговування. Це створює можливість персоналізувати комерційні пропозиції, оперативно реагувати на звернення клієнтів, прогнозувати їхні потреби та формувати індивідуальні програми обслуговування. У результаті підвищується рівень задоволеності споживачів, зміцнюється їхня лояльність та формується позитивний імідж підприємства.

Дослідження сучасної практики функціонування підприємств свідчить, що впровадження CRM-систем забезпечує не лише підвищення якості сервісного обслуговування, а й покращення координації логістичних процесів. Інтеграція CRM із корпоративними інформаційними системами, складськими програмами, електронним документообігом та цифровими каналами комунікації дозволяє забезпечити прозорість руху інформаційних потоків, підвищити швидкість обміну даними між структурними підрозділами та своєчасно інформувати клієнтів про стан виконання їхніх замовлень. Це сприяє скороченню тривалості логістичного циклу, підвищенню точності виконання замовлень і покращенню загальної ефективності сервісної логістики [4].

Перспективним напрямом удосконалення сервісної логістики є використання сучасних CRM-платформ, які поєднують функції управління взаємовідносинами з клієнтами, автоматизації бізнес-процесів, аналітики та цифрового моніторингу логістичних операцій. Комплексне застосування таких систем забезпечує оперативне отримання достовірної інформації, підвищує якість планування сервісно-логістичних процесів, спрощує контроль виконання замовлень і створює умови для швидкого реагування на зміни потреб споживачів. Завдяки цьому підприємство отримує можливість підвищити ефективність використання ресурсів, скоротити операційні витрати та покращити якість логістичного сервісу.

Проведений аналіз сучасних підходів до управління сервісною логістикою свідчить, що найбільший ефект від впровадження CRM-технологій досягається за умови їх інтеграції з логістичними процесами підприємства. Це забезпечує централізоване управління інформаційними потоками, підвищує швидкість взаємодії між структурними підрозділами, покращує контроль виконання замовлень та сприяє підвищенню рівня клієнтоорієнтованості.

Таким чином, використання CRM-технологій є одним із найбільш перспективних напрямів розвитку сервісної логістики підприємств. Їх впровадження забезпечує комплексну автоматизацію сервісно-логістичних процесів, покращує інформаційну взаємодію між усіма учасниками логістичного процесу, підвищує рівень клієнтоорієнтованості та створює передумови для формування сучасної системи управління сервісною логістикою. У результаті підприємство отримує

можливість зміцнити конкурентні позиції, підвищити ефективність діяльності та забезпечити стійкий розвиток в умовах цифрової трансформації економіки [4].

### Висновки

У сучасних умовах цифрової трансформації бізнесу сервісна логістика стає одним із ключових чинників забезпечення конкурентоспроможності підприємств. Проведене дослідження підтвердило, що підвищення якості логістичного обслуговування потребує комплексного вдосконалення сервісно-логістичних процесів, автоматизації взаємодії з клієнтами та використання сучасних інформаційних технологій.

Встановлено, що впровадження CRM-технологій забезпечує підвищення оперативності оброблення замовлень, покращення інформаційного супроводу клієнтів, персоналізацію логістичного сервісу та підвищення ефективності управління взаємовідносинами зі споживачами. Комплексне використання сучасних CRM-рішень сприятиме підвищенню якості сервісної логістики, зміцненню лояльності клієнтів і забезпеченню стійкого розвитку підприємств в умовах цифровізації економіки. Практична реалізація запропонованих підходів сприятиме підвищенню ефективності сервісної логістики, оптимізації логістичного обслуговування клієнтів, зміцненню конкурентних переваг підприємств та забезпеченню їх сталого розвитку в умовах цифрової трансформації економіки.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Янковська В., Кононов І., Янковський С. Логістичний сервіс як комплекс об'єднаних послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 63. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-98> (дата звернення: 18.05.2026).
2. Кобилух О., Гірна О. Сучасні підходи до логістичного обслуговування клієнтів на основі використання CRM-системи. *Академічні візії*. 2022. № 10–11. С. 3-12.
3. Загурський О. М. Моделі оптимізації рівня якості логістичного сервісу в ланцюгах постачань. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2024. № 85. С. 57-66.
4. Christopher M. *Logistics & Supply Chain Management*. 5th ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2016. 310 p.

**Пілявоз Тетяна Миколаївна** – к.е.н., доцент кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [pilyavoz@vntu.edu.ua](mailto:pilyavoz@vntu.edu.ua)

**Запорожець Артем Сергійович** – здобувач групи 2Л-22б, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця

**Tetiana Pilyavoz** – Cand. Sc. (Econ.), Assistant Professor of the Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: [pilyavoz@vntu.edu.ua](mailto:pilyavoz@vntu.edu.ua)

**Artem Zaporozhets**– Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia