

коліях, причому вагон на залізничній ходовій частині у складі поїзда, сформованого із таких самих вагонів, направляють на станцію призначення за допомогою поїзного локомотива, а операції повторюють у зворотному напрямку. Критий вагон піднімають за допомогою домкратів, залізничні візки викочують, а під критий вагон заїжджає автотягач з причепом, на якому він встановлюється за декілька хвилин. Тарно-штучні вантажі у критому вагоні, що розміщений на причепі автотягача, послідовно розвозять до підприємств вантажоодержувачів.

Вивантаження вантажу з критого вагону виконується за допомогою електронавантажувача, при цьому висота рампи співпадає з рівнем полу складу та рівнем полу критого вагону. Для зручності виконання операцій зміни залізничних візків на автотягач з причепом, площадка, на якій виконуються операції знаходиться на рівні головок рейок. Технологія розроблена на кафедрі УВКР УкрДУЗТ.

Ефективність міжнародних комбінованих перевезень зростає, у зв'язку з тим, що з десяти затверджених європейських міжнародних транспортних коридорів по території України проходять європейський коридор № 3, європейський коридор № 5, європейський коридор № 7, Дунайський (водний), європейський коридор № 9, а також Міжнародний транспортний коридор Гданськ-Одеса. Вхідження їх до міжнародної транспортної системи признано пріоритетним загальнодержавним напрямком розвитку транспортно-дорожнього комплексу України.

УДК 656.225:65.012

### **ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ КЛІЄНТУРИ У ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГАХ НА БАЗІ ЛОГІСТИЧНОГО ПІДХОДУ**

*Бутько Т.В., д.т.н., професор,  
Ломотько Д.В., д.т.н., професор (УкрДУЗТ)*

В умовах транспортного ринку України однією з головних стає розробка нових логістичних технологій з підвищення гнучкості системи транспортного обслуговування та її орієнтації на збільшення частки транспортного ринку шляхом отримання переваг перед конкурентами. В теж час, зарубіжний досвід транспортного обслуговування показує неефективність прямих зв'язків споживачів і постачальників у зв'язку з їх недостатнім знанням кон'юнктури транспортного ринку.

З точки зору логістики клієнтура потребує основних послуг, пов'язаних з транспортуванням,

зберіганням, вантажно-розвантажувальними роботами, складуванням, обробкою замовлень, управлінням запасами, при цьому послуги розглядаються як взаємопов'язані і взаємодіючі. З іншого боку, в цьому комплексі особливу важливість мають логістичні показники послуги (якість послуги, відповідність вимозі "точно у термін" та ін.). При цьому система комплексного логістичного обслуговування повинна взяти на себе додаткові функції, які допомагають транспортуванню, наприклад пакування, зберігання, сортування вантажів, оформлення перевезення, визначення оптимального варіанту перевезення, контроль за переміщенням вантажу.

Для цього в першу чергу необхідно формування розгалуженої системи PL-операторів - провайдерів логістичних та складських послуг. Класифікація послуг, прийнята на світовому ринку логістики та складування, має наступні рівні:

1PL - система, при якій всі операції з логістики та складування вантажів виконує сам власник вантажу;

2PL - набір традиційних послуг з транспортування та складування товару;

3PL - комплекс послуг (у тому числі додаткових), що включає традиційне складування, проміжне зберігання вантажу, проектування та розробку інформаційних систем, використання послуг субпідрядників, створення системи управління запасами, підготовка документації при міжнародному сполученні;

4PL - поєднання функцій всіх організацій, що беруть участь в процесі поставки продукції. У завдання 4PL-провайдера входять планування, управління і контроль за всіма логістичними процесами компанії-замовника, причому робота з організацією-клієнтом здійснюється на основі ERP-системи, що здатна звести до мінімуму ризику в логістичному ланцюжку постачання;

5PL - система інтернет-логістики, тобто планування, підготовка, управління і контроль за усіма складовими єдиного ланцюга транспортування і складування вантажів за допомогою електронних засобів інформації та інтернет, як єдиного віртуального майданчика для виконання повного спектру логістичних завдань.

Маркетингову оцінку потреб клієнтури запропоновано проводити у трьох етапах: виявлення ринку послуг і прогнозування потенційного попиту, оцінка ступеня монополізації ринку і потенційних можливостей конкурентів; виявлення незадоволеного попиту і прогнозування обсягу послуг. У процесі діяльності система комплексного логістичного обслуговування повинна орієнтуватися на цільові транспортні ринки на підставі системи сегментації PL-операторів та їх послуг у залежності від цільового

сегменту транспортного ринку при безумовному врахуванні потреб клієнтури.

УДК 656.21

### ПЕРСПЕКТИВНІ ПІДХОДИ ЩОДО ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНИХ ЦЕНТРІВ УКРАЇНСЬКИХ ЗАЛІЗНИЦЬ

*Грудзицький Л.О., директор,  
Хмара Р.С., нач. сектора (ДП Український  
транспортно-логістичний центр)  
Ломотько Д.В., д.т.н., професор (УкрДУЗТ)*

У сучасних умовах ринку транспортних послуг конкурентоспроможність залізниць і залучення вантажів на транспорт багато в чому пов'язані з підвищенням рівня сервісного транспортно-логістичного обслуговування, що не можливо без ефективного функціонування єдиного логістичного центру залізниць України - державного підприємства Український транспортно-логістичний центр (УТЛЦ). Він здійснює планування і оптимізацію доставки вантажів, контролювати виконання графіка перевезення, надавати відповідну інформацію вантажовласникам. Ефективність функціонування логістичного центра полягає, у першу чергу, в підвищенні якості транспортно-логістичних послуг та забезпечення високого рівня сервісу обслуговування. При цьому виникли нові задачі, пов'язані з реалізацією логістичних принципів і удосконаленню структур, що займаються вантажною, комерційною і маркетинговою роботою.

Розвинута транспортна мережа залізниць України грає виняткову роль у створенні умов для модернізації, переходу на інноваційний шлях розвитку і стійкого зростання національної економіки, сприяє створенню умов для забезпечення лідерства галузі у економічній системі країни. Формування транспортного процесу залізниць України на базі створення системи логістичних центрів є одним з найбільш привабливих напрямків не тільки для самої галузі, а для можливих інвесторів.

Стан та якість роботи залізничного транспорту залежать не тільки від перспектив його подальшого соціально - економічного розвитку, а також від можливості ефективно виконувати найважливіші функції інноваційного характеру, забезпечення сталої підтримки та створення умов виконання наукових досліджень в напрямку всебічного удосконалення всіх технологічних і технічних транспортних складових

функціонування галузі.

Державне підприємство Український транспортно-логістичний центр є установою з найбільш розвинутою інфраструктурою та, за думкою експертів, найбільш готовою для виконання всіх логістичних операцій на залізницях. Тільки за 3 місяці 2015 року у вагонах із ознакою ДП «Український транспортно-логістичний центр» перевезено 16,1 млн. тонн вантажів та укладено 106 нових договорів на транспортне обслуговування.

З 2014 року розпочав роботу контакт-центр Укрзалізниці. Завдяки новому сервісу, створеному на базі ДП Український транспортно-логістичний центр, клієнти зможуть отримувати повну інформацію стосовно організації перевезень вантажів в одному місці. Основною метою функціонування контакт-центру є переорієнтація технології взаємодії з Замовником послуг на режим он-лайн спілкування з оперативним вирішенням проблемних питань безпосередньо під час звернення. Вже реалізовано надання інформаційної підтримки вантажовласникам та експедиторам під час організації вантажних перевезень в процесі формування національного логістичного координатора. Технологію роботи контакт-центру побудовано на постійному нарощуванні сервісних функцій завдяки розширенню зв'язків із контрагентами (експедиторами, автоперевізниками, судноплавними компаніями тощо).

Нажаль, незважаючи на процеси реформування залізничного транспорту, заходи та результати реформи іноді виявились недостатніми для того, щоб в короткі терміни створити ефективні інноваційні джерела розвитку, які дозволяють забезпечити масштабне залучення коштів у розвиток галузі та її модернізацію, сформувані умови для довготривалого стійкого зростання показників роботи та підвищення конкурентоспроможності залізниць на в ринкових умовах.

Тому можливо у методологічному сенсі визначити, що основні напрямки інноваційної стратегії в області розвитку транспортних систем повинні стати основою і одночасно інструментом об'єднання зусиль держави та галузі для вирішення перспективних економічних завдань і досягнення великих соціально значущих результатів, оптимізації руху матеріальних потоків, зміцнення економічного суверенітету та екологічної безпеки, зниження сукупних транспортних витрат економіки за рахунок створення міцної системи логістичних центрів українських залізниць.