

УДК 338.2

## ***ПОНЯТИЕ И СПОСОБЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФУЛФИЛМЕНТА***

***Шик Е.В.***

*студент,*

*Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова,*

*Москва, Россия*

### **Аннотация**

В статье рассмотрены и проанализированы различные подходы к определению понятия «фулфилмент». Также в статье описываются и сравниваются основные способы организации фулфилмента: 1) самостоятельное исполнение заказов; 2) с привлечением компании-аутсорсера; 3) с привлечением дропшипипинг-компании.

**Ключевые слова:** фулфилмент, электронная торговля, аутсорсинг, дропшипипинг, логистический посредник

## ***THE CONCEPT AND WAYS OF ORGANIZING FULFILLMENT***

***Shick E.V.***

*student,*

*Plekhanov Russian University of Economics,*

*Moscow, Russia*

### **Annotation**

The article examines and analyzes various approaches to the definition of the concept “fulfillment”. The article also describes and compares the main ways of organizing fulfillment: 1) independent execution of orders; 2) with the involvement of the outsourcing company; 3) with the involvement of dropshipping companies.

**Keywords:** fulfillment, e-commerce, outsourcing, dropshipping, logistic intermediary

Слово «fulfillment» (брит. англ.- «fulfilment») переводится на русский язык как «выполнение» или «исполнение». В англоязычной литературе также используется словосочетание «order fulfillment», означающее исполнение (или выполнение) заказа, и аббревиатура 3PF (third-party fulfillment)- предоставление логистическим провайдером комплекса услуг по фулфилменту.

Анализ литературы по теме исследования привел к заключению, что в научной среде до сих пор нет однозначного понимания термина «фулфилмент». На данный момент можно выделить 4 подхода к определению данного понятия (табл. 1).

Таблица 1 – Определение термина «фулфилмент»

Подход (№)	Фулфилмент – это ...	Источник
1	<b>комплексная услуга</b> , при которой <b>логистический оператор</b> берет на себя прием товаров от поставщика, хранение, комплектацию, упаковку, организацию доставки, прием денег покупателей и обработку возвратов.	[7]
	<b>аутсорсинг</b> складских операций, которые нужно произвести с товаром в розничной интернет-торговле (или дистанционной торговле) с момента его поступления на склад и до передачи в службу доставки.	[10]
2	<b>комплекс операций</b> , выполняемых <b>продавцом</b> с момента оформления заказа покупателем и до момента доставки покупки до покупателя.	[1]
	<b>чередa операций</b> по отправке заказанного товара через интернет, т.е. все, что <b>делает продавец</b> с момента получения заказа и до того, когда товар оказывается в руках у покупателя.	[2]
3	<b>ряд логистических процессов</b> , которые происходят с момента оформления заказа покупателем и до момента передачи этого заказа на конечную доставку курьерской службе или федеральной службе доставки, т.е. это <b>процесс исполнения заказа</b> .	[5]
	<b>комплекс операций</b> , включающий в себя: приемку груза, складирование, комплектацию, сортировку, упаковку и возврат товара - все, что происходит с момента оформления заказа и до	[6]

	момента его передачи на конечную доставку курьерской службе или Почте РФ.	
	весь <b>процесс обработки заказа, комплексное решение</b> по дистрибуции товаров для компаний дистанционной торговли, включающее: хранение товаров (складская логистика), прием и обработку заказов, комплектацию по заказам и упаковку товаров, организацию доставки, сбор денежных средств от получателей заказов, обработку возвратов.	[8]
4	<b>комплекс логистических операций</b> по исполнению заказа в дистанционной торговле от момента получения заказа продавцом до передачи покупателю, <b>выполняемый продавцом или передаваемый на аутсорсинг.</b>	[4]

Анализируя табл.1, можно заключить, что во всех определениях речь идет о комплексе логистических операций (процессов) по исполнению заказа.

При этом первый подход предполагает рассмотрение фулфилмента как ряда логистических процессов, осуществляемых только сторонними компаниями на основах аутсорсинга, а во второй подход утверждает, что данный комплекс операций непременно должен осуществляться продавцом самостоятельно. Можно допустить, что в этих случаях используется некорректная трактовка термина, сужающая понимание фулфилмента.

В третьем подходе к определению не указано, будет фулфилмент выполняться продавцом или передан на аутсорсинг. По мнению автора, данная информация является важным и существенным дополнением для раскрытия термина и должна быть отражена в его дефиниции.

Наиболее корректным и полным является четвертый подход, который раскрывает все важные черты фулфилмента. Именно такое понимание термина, по мнению автора, может быть использовано как научное.

В большинстве случаев фулфилмент как совокупность бизнес-процессов может быть организован тремя способами: 1) самостоятельно; 2) с привлечением компании-аутсорсера; 3) с привлечением дропшипинг-компании.

Согласно первому способу, фулфилмент как комплекс логистических операций может быть организован интернет-магазином своими силами на собственном или арендованном складе, который, как правило, выступает в качестве распределительного центра.

Схема работы интернет-магазина, выполняющего заказы самостоятельно, представлена на рис.1.



Рис.1. Схема работы интернет-магазина, выполняющего фулфилмент самостоятельно

*\*Разработано автором с использованием источника [9]*

Второй способ предполагает, что интернет-магазин может передать фулфилмент на аутсорсинг специализированным фулфилмент-операторам, а также другим компаниям, предоставляющим услуги по исполнению заказа (3PL-операторам, курьерским службам, более опытным интернет-магазинам и др.). При этом интернет-магазин сам покупает или производит товары, а также осуществляет их продвижение.

Весь комплекс логистических операций по исполнению заказа автоматизирован и чаще всего синхронизируется с программным обеспечением интернет-магазина.

Схема работы интернет-магазина, передающего выполнение заказов третьей стороне, представлена на рис.2.



Рис.2. Схема работы интернет-магазина, передающего фулфилмент на аутсорсинг

*\*Разработано автором с использованием источника [9]*

Третий способ - дропшипинг - подразумевает под собой процесс передачи интернет-магазином исполнения онлайн-заказа третьей стороне для последующей отправки. При этом товар фактически попадает сразу к покупателю, без физического контакта с персоналом интернет-магазина.

Продавец- это посредник, который работает в виде онлайн-витрины. Когда товар продан, продавец отправляет его покупателю непосредственно от дропшиппера или производителя. Сначала он получает деньги от покупателя, потом переводит деньги за товар производителю, оставляя себе разницу или фиксированную комиссию. Сфокусированы такие магазины на маркетинге и брендинге, а логистику (в частности, фулфилмент) выполняют сторонние организации.

Схема работы интернет-магазина, передающего выполнение заказов дропшипинговой компании, представлена на рис.3.



Рис.3. Схема работы интернет-магазина, работающего по модели дропшиппинга

*\*Разработано автором с использованием источника [9]*

Следует отметить, что каждое из трех управленческих решений по организации фулфилмента имеет свои преимущества и недостатки (табл. 2).

Таблица 2 – Преимущества и недостатки основных способов организации фулфилмента

Способы организации фулфилмента	Преимущества	Недостатки
Самостоятельное исполнение заказов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% контроль запасов, комплектации, упаковки, отгрузки и доставки;</li> <li>• Может быть наиболее экономичным вариантом для малого бизнеса;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимость значительных инвестиций в складское помещение и оборудование, дополнительный персонал, программное обеспечение.</li> <li>• С помощью этой модели компаниям требуется развивать</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Полная независимость от каких-либо посредников;</li> <li>• Возможность самостоятельного выстраивания имиджа компании, без риска порчи репутации третьими лицами.</li> </ul>	<p>высококвалифицированные кадры или создавать отдел, который становится центром затрат.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможный рост числа онлайн-заказов повлечет за собой увеличение объема работ, с которым интернет-магазин может не справиться</li> </ul>
Аутсорсинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность сосредоточиться на ключевых компетенциях</li> <li>• Повышение уровня логистического сервиса благодаря передаче функций по исполнению заказов профессионалу</li> <li>• Экономия за счет оптимизации движения товаров, снижения складских затрат расходов на доставку, возврат и прием платежей</li> <li>• Отсутствие инвестиций, необходимых для складских помещений, программного обеспечения, трудовых ресурсов и т.п.</li> <li>• (Скорее всего) более выгодные условия сотрудничества со службами доставки</li> <li>• Оптимизация ИТ-инфраструктуры и сервисов;</li> <li>• Возможное наличие у аутсорсера уникальных технологий, патентов, лицензий, сертификатов, знаний о рынке.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Потеря контроля над бизнес-процессами, переданными на аутсорсинг</li> <li>• Зависимость онлайн-магазина от работы фулфилмента-оператора</li> <li>• В связи с необходимостью дополнительных согласований снижается скорость принятия решений</li> <li>• Риск разглашения конфиденциальной информации</li> <li>• Возможность неисполнения условий договора фулфилмент-оператором</li> <li>• Высокое качество исполнения заказа не гарантировано. Именно работа фулфилмент-оператора будет формировать пользовательский опыт интернет-клиентов компании, поэтому от неправильного выбора посредника может серьезно пострадать репутация, а в конечном счете-прибыль компании.</li> </ul>
Дропшипинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность фокусирования на ключевых видах деятельности (маркетинг и продажи) при профессионально реализуемых логистических функциях профессионалами</li> <li>• Отсутствие складских затрат, расходов на программное обеспечение и инвестиций в персонал;</li> <li>• Возможность быстрого наращивания клиентов благодаря популярности бренда производителя</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие контроля качества товара и работы службы доставки ввиду того, что интернет-магазин выступает исключительно онлайн-витриной. Любые недовольства покупателя, связанные с некондиционностью товара и осуществлением доставки, находятся вне зоны ответственности продавца, при этом отражаются на его репутации</li> <li>• Сложность в создании востребованного онлайн-</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность использования связей дроппипера с различными поставщиками для легкого и быстрого масштабирования бизнеса</li> <li>• Возможность предварительного тестирования товаров на новых рынках.</li> </ul>	<p>покупателем имиджа, построении сильного бренда</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие конкурентного преимущества, так как товары производятся сторонней организацией, скорее всего имеющей несколько каналов сбыта продукции.</li> </ul>
--	--	--

*\*Разработано автором с использованием источников [3] и [9]*

Во избежание неблагоприятного исхода от передачи фулфилмента на аутсорсинг компании электронной торговли должны предварительно провести анализ предложения на рынке логистических услуг, оценить свои финансовые возможности и профессиональные компетенции на рынке и принимать решение по способу организации фулфилмента исходя из стратегии, целей бизнеса и инвестиционной политики компании.

### Библиографический список:

1. Агафонова А.Н. Особенности моделей аутсорсинга бизнес-процессов в электронной коммерции / А.Н. Агафонова // Известия УрГЭУ. – 2014. – №4 (54).
2. Бородулин Д. Зачем интернет-магазину нужен фулфилмент? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.corauso.com/ru/blog/article/fulfilment.html> (Дата обращения 10.03.2019)
3. Ваховская М. Ю. Основные способы организации фулфилмента / М. Ю. Ваховская, М. В. Высочина // Интеграция Республики Крым в систему экономических связей Российской Федерации: теория и практика управления: сборник материалов XII Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием (г. Симферополь, 28 октября 2016 года). — Симферополь: КФУ им. В.И. Вернадского», 2016. — С. 181–184.

4. Ваховская М. Ю. Термин и понятие "фулфилмент" в логистике дистанционной торговли / М. Ю. Ваховская // Финансово-экономическая безопасность регионов России: сборник материалов I Международной научно-практической конференции (г. Симферополь – г. Феодосия, пгт. Коктебель, 7 октября 2016 года). — Симферополь: КФУ им. В.И. Вернадского, 2016. — С. 154–157.
5. Воробьев К. Фулфилмент: аутсорсинг vs инсорсинг: часть №1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.e-repper.ru/articles/marketing/fulfilment-autsorsing-vs-insorsing-chast-1.html> (Дата обращения 10.03.2019)
6. Галкина Ю. В. Особенности российского рынка фулфилмента для электронной коммерции / Ю. В. Галкина ; В. Н. Товстоношенко // Логистика - евразийский мост: материалы 11-й Международной научно-практической конференции (28-30 апреля 2016, г. Красноярск). — Красноярск : КрасГАУ, 2016 — С .343-347.
7. Кустова Е.А. Основные аспекты организации логистических процессов в сфере электронной торговли / Е.А. Кустова ; М.В. Пименова // Логистика - евразийский мост: материалы 12-й Международной научно-практической конференции (18-20 мая 2017, г. Красноярск). — Красноярск : КрасГАУ, 2017 — С .65-70.
8. Рудская Е.Н. Логистические сервисы для Интернет-торговли: полнофункциональность и сокращение этапов товародвижения / Е.Н. Рудская, Э.И. Абукаева // Молодой ученый. – 2014. – №20. – 387-390 с.
9. Сравнение 3 вариантов фулфилмента: дропшипинг, 3PL и самостоятельная реализация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://it-rating.in.ua/sravnenie-3-variantov-fulfilmenta-dropshipping-3pl-i-samostoyatel'naya-realizatsiya> (Дата обращения 10.06.2019)

10. Фулфильмент для интернет-торговли: основной доклад. Аналитическое агентство Data Insight, январь 2016. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.datainsight.ru/sites/default/files/DI-Fullfilment-2016\\_web.pdf](http://www.datainsight.ru/sites/default/files/DI-Fullfilment-2016_web.pdf) (Дата обращения 10.03.2019)

*Оригинальность 89%*