

УДК 656.07:005.32

DOI: <https://doi.org/10.64076/GQP-06.06.2026.019>

Стамат В. М.

канд.екон.наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту, бізнесу та адміністрування,
Миколаївський національний аграрний університет
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5789-4023>

Ромбак В. П.

здобувач вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент
другого (магістерського) рівня вищої освіти,
Миколаївський національний аграрний університет

«КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ» ТРАНСПОРТНОЇ ЛОГІСТИКИ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

В умовах глобалізації економіки та жорсткої конкуренції на ринку логістичних послуг традиційні підходи до управління, що базувалися виключно на мінімізації витрат, втрачають свою ефективність. Сучасний менеджмент транспортно-логістичної діяльності вимагає переходу до концепції клієнтоорієнтованості (Customer-Centric Logistics). За даними міжнародних аналітичних звітів, впровадження ефективних стратегій управління досвідом клієнта (CX) дозволяє логістичним компаніям підвищити рівень утримання споживачів на 15-20%, а інтеграція цифрових сервісів забезпечує оптимізацію операційних витрат на транспортування до 12% [1]. Транспортний сектор забезпечує безперервність ланцюгів постачання і є стратегічно важливим для економічної стабільності, де рівень задоволеності клієнтів (CSAT) безпосередньо впливає на ринкову вартість та конкурентоспроможність підприємств [2]. Маркетингове та операційне просування провідних 3PL та 4PL-операторів сьогодні базується на активному розвитку цифрових каналів комунікації та систем наскрізного моніторингу Cargo Tracking. В основі digital-стратегії сучасного логістичного менеджменту лежать інтегровані CRM-платформи, клієнтські кабінети та використання Open Data API для автоматичного обміну даними між вантажовідправниками, перевізниками та кінцевими одержувачами у реальному часі [3,4,5]. За даними аналітичних досліджень цифрового ринку, попит на хмарні рішення для управління транспортом (TMS) з інтегрованими модулями клієнтської підтримки зріс на 18,4% за останній рік, що підтверджує стратегічну орієнтацію менеджменту на технологічну прозорість [6].

Однією з провідних проблем на шляху впровадження клієнтоорієнтованості є технологічна та інфраструктурна

фрагментація. Логістичні хаби, залізничні та автомобільні перевізники часто використовують несумісні інформаційні системи, що унеможлиблює створення єдиного вікна контролю для клієнта. Важливо, щоб сучасні транспортні системи функціонували в режимі 24/7 з високим ступенем надійності: не лише забезпечували фізичне переміщення вантажів, а й гарантували гнучкість у зміні маршрутів, прогнозованість термінів доставки (On-Time In-Full, OTIF) та безпеку, що дозволяє рівномірно розподіляти навантаження на логістичну мережу протягом операційного циклу. Сучасний логістичний менеджмент дедалі більше акцентує на концепції сталого розвитку («зелена логістика»): у рамках міжнародних екологічних програм транспортні компанії активно впроваджують оптимізацію маршрутів для зниження викидів CO₂ та переходять на альтернативні види палива [7, 8].

Розвиток інтермодальних та мультимодальних перевезень займає помітне місце в структурі сучасної транспортної пропозиції. Поєднання залізничного, автомобільного та морського транспорту в межах одного логістичного продукту дозволяє значно скоротити терміни доставки та задовольнити специфічні вимоги великих корпоративних клієнтів [9]. Прикладом ефективної інтеграції є розвинені транспортні коридори, які поєднують магістральну інфраструктуру, сухі порти та митні термінали, що просувається провідними логістичними альянсами як комплексне рішення «від дверей до дверей» [10]. Подібна інтеграція транспортно-експедиторської інфраструктури безпосередньо в менеджмент взаємовідносин з клієнтами є характерною рисою сучасних успішних бізнес-моделей. Особливе місце посідає також сегмент експрес-доставки та логістики «останньої милі» (Last Mile Delivery), де вимоги клієнтів до швидкості та зручності є найвищими. Рейтинги логістичної ефективності (LPI) чітко демонструють, що країни з високим рівнем цифровізації митних та транспортних процедур займають лідируючі позиції у глобальній торгівлі, оскільки забезпечують максимальну орієнтацію на інтереси вантажовласників [11].

Перспективи розвитку клієнтоорієнтованості в транспортній логістиці пов'язані з ширшим впровадженням інтелектуальних транспортних систем (ITS), предиктивної аналітики на основі штучного інтелекту для прогнозування затримок у дорозі та автоматизованого управління клієнтським досвідом. Поєднання гнучкого ціноутворення, прозорості процесів та високої сервісної надійності формує стійку конкурентну перевагу на ринку.

Таким чином, трансформація транспортної логістики на засадах клієнтоорієнтованості є яскравим прикладом ефективної інтеграції технологічних інновацій, розвиненої інфраструктури та системного менеджменту в єдину сервісну модель. Стратегія розвитку сучасних

логістичних компаній, реалізована через клієнтоцентричний підхід, поєднує цифрові інструменти, гнучкість управління та акцент на екологічність, що дозволяє утримувати високі позиції на глобальному та національному ринках. Досвід провідних світових операторів є важливим орієнтиром для України, яка в умовах відновлення та євроінтеграції має вибудовувати власну високоефективну та клієнтоорієнтовану транспортно-логістичну систему.

Список літератури

1. Gartner Glossary. Customer Centricity in Supply Chain and Logistics Management. 2025. URL: <https://www.gartner.com/en>
2. Christopher, M. Logistics & Supply Chain Management. 5th ed. Pearson Education, 2024. 312 p.
3. Supply Chain Digital. Digital Transformation and CRM in Modern Logistics. Annual Report 2025. URL : <https://supplychaindigital.com/>
4. Стамат В.М., Політікіна І.В. Сучасні тенденції розвитку світової логістичної системи. *Міжнародні економічні відносини у глобальному та регіональному вимірі* : матеріали доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 18-19 жовтня 2024 року). Львів-Торунь: Liha-Pres. 2024. С. 233-235. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-428-6-64> URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/19503>
5. Стамат В. М., Чепура Є. Є. Тренди світової логістики в умовах глобалізації. *Modern Economics*. 2025. № 51(2025). С. 205-210. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V51\(2025\)-27](https://doi.org/10.31521/modecon.V51(2025)-27).
6. DataReportal. *Digital 2025: Global Logistics and Supply Chain Tech Insights*. URL: <https://datareportal.com/>
7. McKinnon, A. Green Logistics: Improving the Environmental Sustainability of Logistics. Kogan Page, 2023. 420 p.
8. DHL Trend Research. *Logistics Trend Radar 2024/2025: Focus on Sustainability and Customer Experience*. URL: <https://www.dhl.com/ua-uk/home.html?locale=true>
9. European Logistics Association (ELA). *Standards for Intermodal Transport and Customer-Oriented Logistics*. 2025. URL: <https://www.elalog.eu/>
10. World Bank. *Connecting to Compete: Trade Logistics in the Global Economy. Logistics Performance Index (LPI) 2024*. URL: <https://www.worldbank.org/ext/en/home>
11. Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP). *Annual State of Logistics Report 2025*. Press release. URL: <https://cscmp.org/>