

О.В.Вознюк, Л.П. Дорохова

*Національний фармацевтичний університет, м. Харків*

### **Управління замовленнями в системі логістичного обслуговування аптек**

У умовах значного посилення конкуренції між оптовими фірмами на українському фармацевтичному ринку, вдосконалення логістичного обслуговування аптек-замовників на основі маркетингово-логістичної концепції набуває вирішального значення для утримання клієнтури, досягнення комерційного успіху оптового посередника, збереження і посилення його впливу на ринку.

Тому метою дослідження є аналіз процесу управління замовленнями, оцінка рівня логістичного обслуговування аптек-замовників у ланцюгу поставок лікарських засобів, дослідження транспортного забезпечення дистриб'юції фармацевтичної продукції, розробка відповідних рекомендацій, заснованих на сучасному маркетингово-логістичному підході. Сегмент дистрибуції на українському фармацевтичному ринку характеризується найвищим рівнем консолідації щодо інших сегментів. Нами була досліджена діяльність оптової фармацевтичної фірми, яка є провідною дистриб'юторською компанією, що впевнено входить до топ-10 дистриб'юторів протягом кількох останніх років.

Основними критеріями, якими керуються аптеки-замовники при виборі та подальшій співпраці з оптовим постачальником є рівень цін, повнота асортименту та якість обслуговування. Управління цінами у компанії спрямоване на підтримку довготривалих взаємовідносин з клієнтами. Політика формування та надання цінових знижок враховує обсяги замовлених партій товару, умови оплати (передплата, відстрочка), відстань перевезення, тривалість співпраці та дисциплінованість замовників. Рівень якості логістичного обслуговування є предметом постійного вдосконалення і може оцінюватися за певним набором параметрів – вчасність доставки ліків, ступінь збереження, їх неушкодженість при доставці, інформаційне супроводження

(коректність, оперативність надання інформації). При обробці і виконанні замовлення враховуються основні фактори, котрі впливають на обслуговування аптек-споживачів – швидкість обробки замовлення, гнучкість та якість обслуговування. Нами проаналізовано основні параметри якості логістичного обслуговування, серед яких – час обробки замовлень, гарантована доставка за будь-яких умов, максимальна відповідність виконаних замовлень вимогам споживача; зручність розміщення замовлень у логістичній системі. Високий рівень логістичного обслуговування забезпечується належним рівнем надання відповідних послуг – транспортних, експедиційних, вантажно-розвантажувальних, інформаційних тощо. Для визначення якості логістичного обслуговування аптек-замовників оптовою фармацевтичною фірмою нами проведено анкетування працівників аптек, безпосередньо зайнятих розміщенням замовлень на закупівлю ліків. Оцінку проведено за рядом параметрів – рівень сервісу, швидкість задоволення претензій, частота помилок комплектації при виконанні замовлень. Вибірка складалася з аптек різних форм власності, розташованих в різних містах України. Оцінюючи рівень сервісу оптовика 21% аптек оцінили сервіс як найвищого рівня; 67% - на досить високому рівні. Більшість опитаних (77%) відмічає, що претензії з боку аптек-замовників щодо якості, кількості, документального супроводу поставки тощо, якщо вони виникають, оптовик задовольняє оперативно та в повному обсязі. Надійність поставок аптекам майже половина респондентів оцінюють як високу, а 39% експертів виставили найвищий бал. За період співпраці конфліктні ситуації з постачальником інколи виникали у 17% аптек, а взагалі ніколи не виникали – у 79% аптек. В конкурентних умовах при логістичному обслуговуванні аптек-замовників необхідно якнайкраще виконувати їх вимоги, що, серед іншого, потребує постійного внутрішнього контролю процесів доставки ліків аптекам. Досліджувана фірма-оптовик повинна при логістичному обслуговуванні продовжувати подальше застосування концепції утримання клієнтів, приділяти належну увагу розробці стандартів логістичного обслуговування аптек-замовників в ланцюгу поставок медикаментів.