

**Актуальность управления возвратным потоком в интернет-ритейле:
особенности определения политики возвратов и проектирования
конфигурации логистической сети возвратного потока**

Научный руководитель – Гусев Денис Александрович

Саркисян Альберт Арутюнович

Аспирант

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва,
Россия

E-mail: asarkisyan@hse.ru

Актуальность управления возвратным потоком в интернет-ритейле: важность определения политики возвратов и проектирования конфигурации логистической сети возвратного потока

Текущий кризис, связанный с распространением пандемии коронавируса, существенно изменил структуру потребления человека и паттерны его потребления. В соответствии с проведенными исследованиями компанией Data Insight, в первые 2 недели внедрения противокоронавирусных мер 80% пользователей интернета хотя бы раз воспользовались услугами магазинов интернет-коммерции. Для сравнения в докоронавирусную эпоху 43% пользователей интернета совершали покупки в магазинах интернет-коммерции раз в месяц. Вследствие чего можно сделать вывод, что потребители постепенно переориентируются на покупки удаленно, из компаний интернет-коммерции.

Исходя из чего возрастает и роль реверсивной логистики (процесс планирования, осуществления и контроля движения как возвратного потока в виде готовой продукции, сырья и материалов, незавершенного производства, так и сопутствующего ему информационного потока от точки возникновения возвратного потока (от конечного клиента) до места его производства с целью восстановления потребительских свойств возвратного потока или утилизации), поскольку именно в сфере интернет-коммерции количество возникаемых возвратов может достигать 30% от общего оборота компаний (в некоторых сегментах достигая и 50%, как в fashion-сегменте). Также стоит отметить, что, помимо возрастающего количества возвратов в логистической сети возвратного потока в компаниях интернет-коммерции, легкая политика возвратов, являющаяся составной частью реверсивной логистики, стимулирует клиентов совершать покупки и доверять компании. И налаженный процесс управления возвратными материальными потоками, который выступает одним из 8 бизнес-процессов управления цепями поставок, выделенных Д.Ламберт и Дж.Сток, будет одним из основных факторов операционной эффективности компаний интернет-коммерции.

Вследствие всего вышесказанного, в компаниях интернет-коммерции происходит постепенный процесс либерализации политики возвратов, и управление возвратными потоками становится одной из составляющих маркетинговых мероприятий, направленных на привлечение дополнительного притока новых клиентов посредством предоставления соответствующего ожиданиям клиентов уровня сервиса (в том числе либеральной политикой возвратов) и сохранением уже имеющихся. В то же самое время чрезмерная либерализация политики возвратов может приучить клиентов к совершению большего числа случайных и неоправданных покупок, вследствие которых возрастет количество возвратного потока, что приведет к внедрению дополнительных мощностей логистической инфраструктуры, а соответственно, и к увеличению суммарных логистических затрат. Примером

данной ситуации может послужить одна из компаний fashion-сегмента, которая при суммарных продажах в 500 млн долларов понесла 530 млн долларов логистических затрат на грузопереработку возвратного потока. Вследствие чего актуальной задачей становится поиск баланса между предоставляемым уровнем сервиса для клиента в виде либерализации политики возвратов и логистических затрат, которые компании интернет-коммерции понесут вследствие данной либеральной политики возвратов.

На основе определяемой политики возвратов дальнейшей актуальной проблемой для компаний интернет-коммерции выступает проектирование логистической сети возвратного потока, которое выступает одним из этапов налаживания процесса управления возвратными материальными потоками, поскольку определение маршрутной сети, точек обработки возвратного потока (центры, в которых и будет осуществляться "конечная" обработка возникаемого возвратного потока) и скорости обработки возвратов, моделируемых во время данного проектирования, выступает одним из основных рычагов влияния на операционную эффективность управления возвратными потоками, влияя, прежде всего, на следующие показатели:

- Скорость обработки возвратного потока и оборачиваемость данного возвратного потока;
- Суммарные логистические затраты на транспортировку данного возвратного потока между всеми звеньями цепи поставок и грузопереработку в выделенных пунктах обработки возвратного потока.

Заключение

Определение оптимальной политики возвратов и конфигурации логистической сети возвратного потока в настоящее время становится конкурентным преимуществом компаний интернет-коммерции, влияя как на уровень логистического сервиса компании и суммарные логистические затраты, так и косвенно влияя на маркетинговые мероприятия компаний как по привлечению новых, так и по удержанию уже имеющих клиентов

Источники и литература

- 1) Chanintrakul P. Lalwani C., Mondragon A., Wong C., Reverse logistics network design: a state-of-the-art [Статья] // Business Performance and Supply Chain Modelling. - 2009 г..
- 2) Data Insight Рынок eCommerce:: прогноз роста 2020-2024. - 2020 г..
- 3) Deloitte Bringing it back: Retailers need a synchronized reverse logistics strategy. - 2019 г..
- 4) Fleischmann M. Beullens P., Dekker R., Reverse Logistics Network Design [Раздел книги]. - 2005.
- 5) Ghodsypour S.H., O'Brien, C. A decision support system for supplier selection using an integrated analytic hierarchy process and linear programming [Статья] // International Journal of Production Economics. - 1998 г.. - стр. 199-212.
- 6) Korpela J., Kylaheiko, K., Lehmusvaara, A., Tuominen, M. An analytic approach to production capacity allocation and supply chain design [Статья] // International Journal of Production Economics 78 (2). - 2002 г.. - стр. 187-195.

- 7) Korpela J., Lehmusvaara, A. A customer oriented approach to warehouse network evaluation and design [Статья] // International Journal of Production Economics 59 (1–3). - 1999 г. - стр. 135-146.
- 8) KPMG Future-proof your reverse logistics [Журнал]. - 2017 г.
- 9) KPMG Omnichannel Retail Survey. - 2016 г.
- 10) Lee C.E., Hsu, S.C. Outsourcing capacity planning for an IC design house [Статья] // International Journal of Advanced Manufacturing Technology 24 (3–4). - 2004 г. - стр. 306-320.
- 11) Lieckens K. Vandaele N., Reverse logistics network design with stochastic lead times [Статья] // Elsevier. - 2005 г. - стр. 395-416.
- 12) Robertson T. Hamilton R., Jap S., Many (Un)happy Returns? The Changing Nature of Retail Product Returns and Future Research Directions [Статья] // Journal of Retailing. - [б.м.] : Elsevier, 2020 г.
- 13) Rogers D. Tibben-Lembke R., Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices [Книга]. - 1998.
- 14) Saaty T.L., Vargas, L.G., Dellmann, K. The allocation of intangible resources: The analytic hierarchy process and linear programming [Статья] // Socio-Economic Planning Sciences 37 (3). - 2013 г. - стр. 169-184.
- 15) Tyagi R., Das, C. A methodology for cost versus service trade-offs in wholesale location-distribution using mathematical [Статья] // Journal of Business Logistics 18 (2). - 1997 г. - стр. 77-99.
- 16) Бродецкий Г.Л. Гусев Д.А., Шидловский И.Г., Оптимизация решений по многим критериям в исследованиях логистики [Книга]. - [б.м.] : ИНФРА-М, 2020.
- 17) Бродецкий Г.Л. Гусев Д.А., Шидловский И.Г., Оптимизация решений по многим критериям в исследованиях логистики [Книга]. - Москва : Инфра-М, 2020.
- 18) Популярная Логистика Ozon вырос на 188% [Журнал] // Популярная Логистика. - 2020 г.