

УДК 338.012:339.188.4

JEL L 81, M 29

DOI 10.33244/2617-5932.7.2021.42-51

**Г. М. Калач,**  
к.е.н., доцент,  
доцент кафедри економіки  
підприємства,  
Університет державної фіскальної  
служби України,  
м. Ірпінь, Україна  
e-mail: a.n.kalach@gmail.com  
**ORCID ID 0000-0002-6031-0591;**

**Н. В. Онищук,**  
здобувач вищої освіти,  
Університет державної фіскальної  
служби України,  
м. Ірпінь, Україна  
e-mail: french.barbie45@gmail.com  
**ORCID ID 0000-0002-3848-4894**

## ОСОБЛИВОСТІ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

*Стаття присвячена дослідженню ринку електронної комерції та її логістичних процесів. Розглянуто основні функціональні сфери е-логістики: ланцюг постачань, управління запасами, зворотну логістику. Проаналізовано основні тенденції розвитку логістики в сфері е-комерції. Визначено напрями покращення діяльності логістичних компаній: покращення вхідного ресурсу; покращення внутрішнього потоку; злагоджена комунікація зі споживачами, забезпечення найбільш точної відповідності вихідних потоків товарів та послуг з їх вимогами. Запропоновано шляхи зменшення вартості логістичних послуг та комплекс організаційно-технологічних заходів державного рівня, спрямованих на підвищення ефективності електронної логістики.*

**Ключові слова:** електронна комерція, електронна логістика, електронна торгівля, ланцюги постачання.

### **А. Н. Калач, Н. В. Онищук. Особенности логистических процессов компаний электронной коммерции**

*В статье исследуется рынок электронной коммерции и электронная логистика. Рассмотрены основные функциональные сферы электронной логистики: цепочки поставок, управление запасами, обратная логистика. Проанализированы основные тенденции развития логистики в сфере электронной коммерции. Установлена взаимосвязь факторов развития цифровой экономики с эффективностью логистических процессов и электронной коммерцией. Определены направления повышения эффективности электронной коммерции: внедрение унифицированной системы кодификации грузов,*

*транспортных средств и получателей груза, создание единой системы учета материальных потоков, слаженная коммуникация с потребителями. Предложены пути гармонизации электронных торговых платформ с цифровым пространством Евросоюза, направленных на повышение эффективности электронной логистики и возрастание экспортного потенциала предприятий электронной коммерции.*

**Ключевые слова:** *электронная коммерция, электронная логистика, электронная торговля, цепочки поставок.*

**Мета статті** полягає у комплексному дослідженні теоретичних і практичних аспектів логістичних процесів в електронній комерції, визначенні основних функціональних сфер логістичної системи підприємств електронної комерції, дослідженні чинників, що визначають рівень розвитку е-логістики та електронної комерції, обґрунтуванні рекомендацій щодо підвищення ефективності логістичної інфраструктури в сфері електронної комерції.

**Постановка проблеми.** Управління внутрішніми ланцюгами поставок сьогодні є найважливішою складовою електронного бізнесу. В магазинах електронної комерції немає вітрини для зберігання товарно-матеріальних цінностей, їм доводиться покладатися на третіх осіб, які допомагають зберігати і відправляти товари та послуги. Це має вирішальне значення для базового управління часом та для підвищення ефективності бізнесу. Актуальною проблемою для підприємств електронної комерції є пошук ефективної логістичної моделі управління, включаючи використання ресурсів, доступних на зовнішніх платформах. Для України проблема вдосконалення логістичних процесів є вкрай важливою, оскільки витрати на логістику суттєво перевищують відповідний показник в інших країнах: «в ЄС та США логістичні витрати становлять 8–10 % від загальних, тоді як в Україні – 35 %» [1, с. 247].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню логістичних процесів в електронній комерції присвячена значна кількість праць зарубіжних та вітчизняних вчених. Сутність логістичної діяльності як сукупності бізнес-процесів розкрита в роботі В. І. Скіцько [2], основні види логістичних потоків, їх циркуляція у логістичній системі досліджувалася такими вченими, як М. Ю. Ваховська [3], Н. В. Валькова [4], окремі логістичні моделі в системі е-комерції досліджувались польськими вченими К. Вітковські та М. Королевською [5], вплив брендингу на обсяг продажу підприємств електронної торгівлі досліджено в роботі Г. Калач [7].

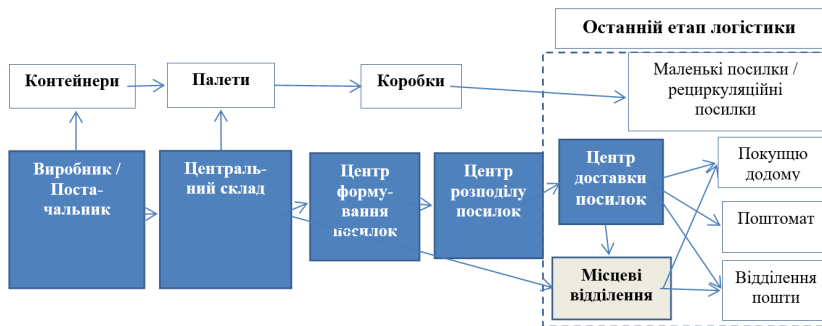
Активний розвиток в Україні електронної комерції потребує більш детального дослідження й узагальнення світового досвіду вдосконалення логістичних процесів та логістичних моделей і можливостей їх адаптації в діяльності українських підприємств.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Електронною комерцією (e-commerce) називають сферу господарських та комерційних взаємодій, що виникають між учасниками бізнесу з використанням інформаційних технологій та мереж. У широкому сенсі електронну комерцію можна розглядати як ведення підприємницької діяльності за допомогою Інтернету. Як вже зазначалося раніше, «цифровізація, або «діджиталізація», включає широкий спектр радикальних інновацій, що не лише створюють нові можливості ведення бізнесу та участі у глобальних цифрових платформах, але й якісно трансформують саму економічну модель» [8]. Індустрія електронної комерції не обмежується лише створенням вебсайту та продажем продуктів в Інтернеті. Електронна комерція включає такі бізнес-

процеси, як розробка конфігурації товару, створення інфраструктури обслуговування покупця, логістика, захищений платіжний шлюз та управління ланцюгами поставок.

Е-логістика – ефективне управління інформацією та співпраця усіх учасників ланцюга на підставі швидкого і докладного передавання інформаційного потоку з пунктів роздрібної торгівлі, які пересилають дані в узгодженому інформаційному стандарті до постачальника – виробника вихідної сировини [9]. Ефективний ланцюг поставок прискорює процеси електронної комерції, щоб задовольнити очікування споживачів. Ефективність кожного з бізнес-процесів є критично важливою для успіху електронної комерції.

Управління ланцюгами поставок є важливою складовою логістичної системи електронної комерції, воно зосереджується на закупівлі сировини, виробництві та розподілі потрібного товару в потрібний час. Логістика включає управління попитом та пропозицією, складування, відстеження запасів, введення замовлень, управління замовленнями, розподіл та доставку замовнику. Крім швидкості, оптимальна доставка має забезпечувати покупцеві вибір додаткових опцій: пошта, транспортна служба, кур'єр до будинку, протягом 24 годин або на обрану дату. У загальному вигляді ланцюг постачань у системі електронної комерції зображено на рис. 1.



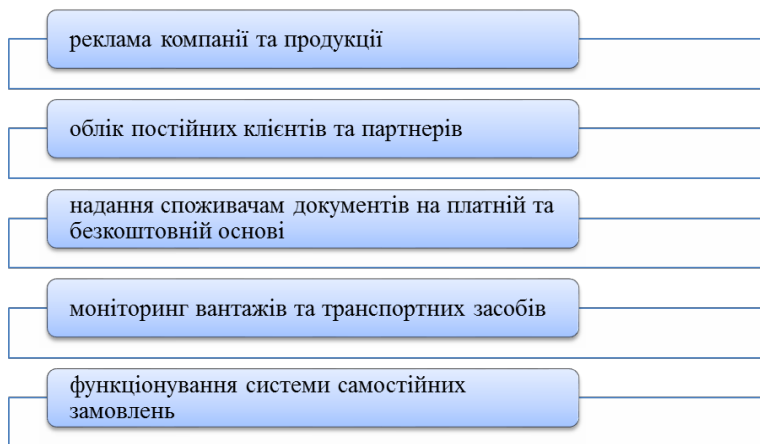
**Рис. 1. Управління ланцюгом постачання в системі е-комерції**

*Джерело: розроблено авторами за матеріалами [6].*

Найважливішою складовою управління ланцюгами поставок є запаси. Відповідно до традиційної моделі запасів підприємства використовували власні склади для продажу продукції безпосередньо споживачам. Але нині, згідно зі стратегією об'єднання ризиків, підприємства електронної комерції не мають власних запасів, а віддають свої запаси більшим оптовикам. Це дозволяє підприємствам електронної комерції зменшити ризик ведення власних запасів [7].

Обов'язковим елементом системи логістики підприємств електронної комерції є SCM (supply chain management) – управління ланцюгами поставок, яка передбачає зворотну логістику. Зворотна логістика визначається як планування та здійснення руху товару від точки споживання до точки походження. Майже всі підприємства електронної комерції забезпечують можливість обміну та повернення коштів. Управління ланцюгами поставок також включає координацію та співпрацю з партнерами каналу, якими можуть бути постачальники, посередники, сторонні постачальники послуг та клієнти. По суті, управління ланцюгами поставок інтегрує управління попитом та пропозицією всередині та між компаніями [9].

Інформаційні інтернет-технології активно використовуються у сфері е-логістики, підприємства можуть у своїй діяльності користуватися електронними фінансовими послугами для обслуговування логістичних потоків. Електронними інструментами фінансової сфери є система електронних платежів, електронне кредитування, е-банкінг. За допомогою мережевих технологій можливо вирішувати такі логістичні завдання:



**Рис. 2. Основні логістичні завдання, що вирішують мережеві технології**

*Джерело: складено авторами на основі [3].*

Електронний бізнес здійснює роботу завдяки інтернет-технологіям. В е-логістиці (smart logistic), порівняно з традиційною логістикою, організація, планування, контроль та рух потоку товарів залежать від ефективного використання даних. Використання інтернет-технологій передбачає електронний вигляд та передачу документів, можливості для автоматичного виправлення помилок, швидкість обробки інформації, точний облік та оперативний контроль [10].

Витрати на оформлення документів значно скорочуються. Товари та послуги можуть бути доступні клієнту цілодобово в мережі.

За допомогою інтернет-технологій з'являється можливість надати клієнтам ряд додаткових логістичних послуг: відстеження вантажів, довідкові дані, порівняння альтернативних варіантів, індивідуалізація обслуговування.

Основними тенденціями розвитку європейського логістичного ринку є:

- гнучкість – забезпечується за рахунок консолідації замовлень та зменшення вартості доставки;
- швидкість – за рахунок співпраці всіх учасників поставок;
- інформування про послугу в реальному часі – надання детальної інформації про виконання замовлень у режимі реального часу;
- об'єктивність переданих даних;
- ефективність роботи – за рахунок технологічних інновацій, спрямованих на автоматизацію та зниження ресурсомісткості;
- стійкий розвиток – за рахунок екологізації логістичних рішень, дотримання високих соціальних стандартів [12].

В Україні товарообіг фізичних товарів і послуг, придбаних онлайн, також зростає, за 2019 рік становив 76 млрд грн. Це на 17 % більше, ніж за аналогічний період 2018 року. У 2019 році збільшились доходи від супутніх сервісів: реклами, просування, онлайн-оплат та доставки. На доставці товарів, придбаних в Інтернеті, оператори заробили щонайменше 3,5 млрд грн, на онлайн-оплатах – 1,9 млрд грн [13].

Водночас український ринок е-комерції значно поступається за обсягами іншим країнам Європи (у 19 разів менший, ніж у Польщі та майже в 150 разів менший, ніж у Німеччині). Частка е-комерції на ринку роздрібно́ї торгівлі становить усього 3–4 % [14].

Важливим резервом зменшення вартості доставки є автоматизація усіх логістичних комунікацій. Як зазначає В. В. Гурочкіна, «технології змінюють не тільки ланцюг доданої вартості продуктів та послуг, а і стратегічні рішення учасників виробничих та інноваційних бізнес-процесів. У результаті створюється синергія та/або проявляються емерджентні властивості економічної системи» [15, с. 30].

Рівень та темпи розвитку електронної комерції як підсистеми цифрової економіки залежить від стану розвитку цифрової економіки України в цілому. У 2020 році Україна була на 52 місці у світі за індексом цифрової економіки (The Global Connectivity Index (GCI)). Індекс цифрової економіки є комплексним, він ґрунтується на оцінюванні 40 часткових показників. Оцінку окремих часткових показників розвитку цифрової економіки України наведено у таблиці 1.

Аналіз показників, наведених у таблиці, дозволяє зробити висновок про те, що існує прямий зв'язок між ефективністю смарт-логістики та наявністю і доступністю цифрових технологій. Розвиток логістичної інфраструктури е-комерції залежить від доступу до цифрових платформ. Через пізні впровадження технологій 3-4 G Україна має один з найнижчих в Європі показників покриття швидкісним мобільним Інтернетом та фіксованим широкопasmовим Інтернетом, наявний значний розрив рівня цього показника між містом та сільською місцевістю. Це стримує розвиток смарт-логістики та електронної комерції.

Для забезпечення оперативності обміну інформацією і усунення значної кількості операцій, зокрема складання комплексу перевізних документів; оформлення накладної після прийому вантажів до перевезення; заповнення книги прийому вантажу до перевезення; складання оперативної звітності про навантаження та розвантаження товарів тощо, необхідний повний перехід на електронний документообіг. Для цього на загальнодержавному рівні необхідно розробити нормативно-довідкову інформацію, яка б дозволяла відслідковувати рух товарних потоків, впровадження уніфікованої системи кодифікації вантажів, транспортних засобів та отримувачів вантажу, створити єдину систему обліку матеріальних потоків [1, с. 250]. Проєкт Стратегії сталої логістики та план дій для України на період до 2030 року було розроблено 2018 року Міністерством інфраструктури України за підтримки Світового банку, цим проєктом було передбачено посилення мультимодальності та взаємополученості між різними видами транспорту та розширення ефективної транспортної та логістичної інфраструктури. На жаль, цей проєкт так і не був прийнятий, що суттєво гальмує розвиток логістики в Україні [16]. Експортні можливості підприємств е-комерції в Україні обмежені через низький рівень гармонізації електронних торговельних платформ з цифровим простором ЄС. Розвиток транскордонних логістичних процесів потребує законодавчого врегулювання відносин у сфері інформаційних послуг до права ЄС, інтеграції порталів відкритих даних та

транскордонної електронної ідентифікації, забезпечення інтероперабельності електронних реєстрів та підписів.

Таблиця 1

### Оцінка стану часткових показників розвитку цифрової економіки України 2020 року

Показники	Позиція України	Вплив на ефективність смарт-логістики та е-комерції	
1.	<i>Індекс мережевої готовності 64 місце зі 134</i>		
1.1.	Доступ до технологій та інтернет-інфраструктури	62 місце зі 134	Є базою для розвитку цифрової економіки. Впливає на обсяг ринку е-комерції
1.2.	Використання технологій громадянами, бізнесом та державою	65 місце зі 134	Впливає на продуктивність та ефективність держави та бізнесу
1.3.	Регулювання та управління сферою технологій	58 місце зі 134	Оцінює правову спроможність держави та впливає на рівень довіри до підприємств е-комерції
1.4.	Вплив технологій на економіку та якість життя	79 місце зі 134	Визначає рівень інклюзії ринку е-комерції
2.	<i>Складові цифрової інфраструктури</i>		
2.1.	Доступ до Інтернету та комп'ютеризація	66 % проти середнього по ЄС у 84 %	Впливає на рівень розвитку цифрової економіки та обсяг ринку е-комерції
2.2.	Хмарні сервіси	48 % проти 58 % по ЄС	Відсутність ефективної системи регулювання зменшує потенціал України на ринку е-комерції
2.3.	Кібербезпека	54 місце зі 175 країн	Низькі стандарти кібербезпеки зменшують довіру споживачів до електронного бізнесу
3.	Цифрова грамотність населення	47 % населення володіють на рівні «вище середнього» (у Польщі – 65 %, у Німеччині – 78 %)	Низький рівень стримує перехід до цифрової економіки
4.	<i>Цифровізація фінансів та торгівлі</i>		
4.1.	Кількість POS-терміналів на душу населення	7,5 на тисячу мешканців (у Польщі – 20,7)	Стимує розвиток логістичної інфраструктури
4.2.	Безготівкові розрахунки	50 % усіх розрахунків в Україні є готівковими	Стимує розвиток логістичної інфраструктури та електронного бізнесу

*Джерело: складено авторами за матеріалами [13, 14, 16].*

**Висновки.** Рівень розвитку е-комерції визначається такими чинниками: рівень цифровізації економіки, розвиток інфраструктури ідентифікації і довіри, транспортної інфраструктури, хмарних сервісів, забезпечення кібербезпеки. Успіх електронної комерції залежить від задоволеності споживачів, яка визначається: доступністю продукту, рівнем обслуговування, можливістю придбати потрібний товар у потрібний час, швидкістю

доставки, гнучкістю обслуговування, комунікації зі споживачем, наявністю зворотної логістики, вартістю товару чи послуги.

Дослідивши складові системи е-логістики, потрібно зазначити, що розвиток у сегменті логістичних послуг характеризується такими тенденціями: збільшення асортименту, підвищення технологічної якості та зміщення фокусу на комплексність послуг.

В Україні необхідно всебічно розвивати логістичний напрям, удосконалюючи наявні ресурси, та покращувати інфраструктуру для залучення іноземних компаній, гармонізувавши цифровий простір України з ЄС.

В умовах, що склалися, підтримка електронної комерції на державному рівні є надзвичайно важливою. За відсутності дієвих заходів щодо підтримки суб'єктів вітчизняного сегмента електронної комерції може зрости частка тіньового сектору цієї сфери та відтік висококваліфікованих фахівців за кордон. Зазначене негативно впливатиме на наповнення бюджету держави.

Подальші дослідження варто зосередити на аналізі особливостей основних моделей логістичної діяльності, визначенні інструментів оцінки ефективності логістичного управління та вивченні потенціалу логістичного ринку України.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Зось-Кіор М. В., Радочин Ю. Г. Управління інформаційними логістичними потоками на підприємстві. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія : Економіка і менеджмент. 2015. Вип. 13. С. 247–250. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu\\_eim\\_2015\\_13\\_56](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2015_13_56) (дата звернення: 15.11.2020).
2. Скіцько В. І. Електронна логістика як складова сучасного бізнесу. *Бізнес Інформ*. 2014. № 7. С. 309–314.
3. Ваховська М. Ю. Логістичні потоки: визначення, особливості, параметри. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2008. № 623. С. 22–28.
4. Валькова Н. В. Електронна логістика: визначення та складові її інструментарію. *Моделювання регіональної економіки*. 2013. № 1. С. 119–128. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Modre\\_2013\\_1\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Modre_2013_1_15) (дата звернення: 19.11.2020).
5. Witkowski K., Koralewska M., Huk K. Logistics Models in E-commerce. *Research Papers Faculty of Materials Science and Technology in Trnava Slovak University of Technology in Bratislava*. 2020, Volume 28, Number 46. P. 90–97. URL: [https://www.researchgate.net/publication/342841747\\_Logistics\\_Models\\_in\\_E-Commerce/link/5f088dbf299bf188161049b5/download](https://www.researchgate.net/publication/342841747_Logistics_Models_in_E-Commerce/link/5f088dbf299bf188161049b5/download) (дата звернення: 07.12.2020).
6. Singhal D. Importance of Supply Chain Management in E-commerce Industry. URL: <https://erpsolutions.oodles.io/blog/supply-chain-management-ecommerce/> (дата звернення: 07.12.2020).
7. Калач Г. М. Моделі оцінки бренду в умовах цифровізації бізнесу. *Підприємництво і торгівля*. 2020. № 27. С. 26–31. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-27-04>
8. Калач Г. М. Цифрова трансформація фондового ринку. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: Економіка. 2018. Вип. 2. С. 171–177. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuues\\_2018\\_2\\_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuues_2018_2_26) (дата звернення: 07.11.2020).
9. Importance of Supply Chain Management in E-commerce Industry. URL: <https://erpsolutionsoodles.medium.com/importance-of-supply-chain-management-in-e-commerce-industry-51ea2358ab6b> (дата звернення: 03.12.2020).

10. CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary. URL: [https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM\\_Definitions\\_and\\_Glossary\\_of\\_Terms.aspx](https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx) (дата звернення: 09.12.2020).

11. Борейко Н. М. Специфіка електронної комерції у вітчизняному сегменті мережі Інтернет. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип. 2 (58). С. 87–93. DOI: <https://doi.org/10.32847/business-navigator.58-16> (дата звернення: 09.11.2020).

12. Синявська О. О. Електронна торгівля в Україні: тенденції та перспективи розвитку. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна*. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2019. Вип. 9. С. 126–132. DOI: 10.26565/2310B9513B2019B9B16 (дата звернення: 01.12.2020).

13. Германия как европейский центр логистики. URL: [https://export.by/europe\\_logistics\\_center](https://export.by/europe_logistics_center) (дата звернення: 09.12.2020).

14. Іщенко А. Покупки в інтернеті: стали відомі найпопулярніші в українців товари. *Сьогодні*. 2020. 20 січ. URL: <https://www.segodnya.ua/ua/ukraine/pokupki-v-internete-nazvanu-samueropulyarnye-u-ukraincev-tovary-1389792.html> (дата звернення: 08.12.2020).

15. Створення вартості ланцюжка поставок – шість золотих правил GEFCO. Офіційний сайт компанії GEFCO. URL: <https://logist.fm/publications/stvorennnya-vartosti-lancyuzhka-postavok-shist-zolotih-pravil-gefco> (дата звернення: 15.11.2020).

16. Центр економічного відновлення, НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic> (дата звернення: 08.02.2021).

17. Гурочкіна В. В. Цифрова трансформація бізнес-моделі промислових підприємств. *Подільський науковий вісник*. 2020. № 1 (13). С. 28–35. URL: [http://pvn.in.ua/images/Magazine/1\\_2020.pdf#page=28](http://pvn.in.ua/images/Magazine/1_2020.pdf#page=28) (дата звернення: 17.10.2020).

18. Стратегія сталої логістики та План дій для України. URL: <https://mtu.gov.ua/files/Logistics.pdf> (дата звернення: 15.11.2020).

## REFERENCES

1. Zosj-Kior, M. V., Radochyn, Ju. Gh. (2015). Upravlinnja informacijnymy loghistrychnymy potokamy na pidprijemstvi [Management of logistics information flows in the enterprise]. *Naukovyj visnyk Mizhnarodnogho ghumanitarnogho universytetu*. Serija : Ekonomika i menedzhment, (13), 247–250. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu\\_eim\\_2015\\_13\\_56](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2015_13_56)

2. Skitsko, V. I. (2014). Elektronna lohistryka yak skladova suchasnoho biznesu [Electronic Logistics as a Component of Modern Business]. *Biznes Inform*, (7), 309–314.

3. Vakhovsjka, M.Ju. (2008). Loghistrychni potoky: vyznachennja, osoblyvosti, parametry [Logistic flows: definitions, features, parameters]. *Visnyk Nacionaljnogho universytetu «Ljvivsjka politekhnika»*, (623), 22–28.

4. Valkova, N. V. (2013). Elektronna lohistryka: vyznachennia ta skladovi yii instrumentarii [Electronic logistics: definitions and components of its tools]. *Modeljuvannia rehionalnoi ekonomiky*, (1), 119–128. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Modre\\_2013\\_1\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Modre_2013_1_15)

5. Witkowski, K., Koralewska, M., Huk, K. (2020). Logistics Models in E-commerce. Research Papers Faculty of Materials Science and Technology in Trnava Slovak University of Technology in Bratislava, (28(46), 90–97. URL: [https://www.researchgate.net/publication/342841747\\_Logistics\\_Models\\_in\\_E-Commerce/link/5f088dbf299bf188161049b5/download](https://www.researchgate.net/publication/342841747_Logistics_Models_in_E-Commerce/link/5f088dbf299bf188161049b5/download)



6. Singhal, D. Importance of Supply Chain Management in E-commerce Industry. URL: <https://erpsolutions.oodles.io/blog/supply-chain-management-ecommerce/>
7. Kalach, Gh. M. (2020). Modeli otsinky brendu v umovakh tsyforovizatsii biznesu [models of brand valuation in the conditions of business digitalization]. *Pidpriemnytstvo i torhivlia*, (27), 26–31. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-27-04>
8. Kalach, Gh. M. (2018). Cyfrova transformacija fondovogho rynku [Digital transformation of the stock market]. *Naukovyy visnyk Uzhghorodskogho universytetu*. Serija : Ekonomika, (2), 171–177. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuec\\_2018\\_2\\_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuec_2018_2_26)
9. Importance of Supply Chain Management in E-commerce Industry. URL: <https://erpsolutionsoodles.medium.com/importance-of-supply-chain-management-in-e-commerce-industry-51ea2358ab6b>
10. CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary. URL: [https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM\\_Definitions\\_and\\_Glossary\\_of\\_Terms.aspx](https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx)
11. Borejko, N.M. (2020). Specyfika elektronnoji komerciji u vitchyznjanomu seghmenti merezhi Internet [Specificity of e-commerce in the domestic segment of Internet network]. *Biznes-navighator*, (2 (58), 87–93. DOI: <https://doi.org/10.32847/business-navigator.58-16>
12. Synjavs'jka, O.O. (2019). Elektronna torhivlja v Ukrajinі: tendenciji ta perspektyvy rozvytku [Electronic trade in ukraine: trends and prospects for development]. *Visnyk KhNU imeni V. N. Karazina*. Serija «Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krajinoznavstvo. Turyzm», (9), 126–132. DOI: 10.26565/2310B9513B2019B9B16
13. Ghermanija kak evropejskij centr loghystyky. URL: [https://export.by/europe\\_logistics\\_center](https://export.by/europe_logistics_center)
14. Ishchenko, A. (2020). Pokupky v Interneti: staly vidomi naipopuliarnishi v ukrainsiv tovary [Online shopping: the most popular products among Ukrainians have become known]. *Sohodni*. URL: <https://www.segodnya.ua/ua/ukraine/pokupki-v-internete-nazvany-samyepopulyarnye-u-ukraincev-tovary-1389792.html>
15. Stvorennia vartosti lantsyuzhka postavok – shist zolotykh pravyl GEFCO. (18.11.2020). Ofitsiyni sait kompanii GEFCO. URL: <https://logist.fm/publications/stvorenniya-vartostilancyuzhka-postavok-shist-zolotih-pravil-gefco>
16. Symonenko, K. (28.01.2020). Top-20 faktoriv, yaki budut vplyvaty na onlain-torhivliu v 2020 rotsi [Top 20 factors that will affect online trade in 2020]. URL: <https://rau.ua/ecommerceuk/top-20-faktoriv-onlajn-torgivlyu>
17. Hurochkina, V. V. (2020). Tsyfrova transformatsiia biznes-modeli promyslovykh pidpriemstv [Digital transformation of business model of industrial enterprises]. *Podilskyi naukovyi visnyk*, (1(13), 28–35. URL: [http://pvn.in.ua/images/Magazine/1\\_2020.pdf#page=28](http://pvn.in.ua/images/Magazine/1_2020.pdf#page=28)
18. Stratehiia staloi lohistyky ta Plan dii dlia Ukrainy [Sustainable Logistics Strategy and Action Plan for Ukraine]. URL: <https://mtu.gov.ua/files/Logistics.pdf>

**Hanna M. Kalach, PhD in Economics, Associate Professor, University of the State Fiscal Service of Ukraine**

**Nataliya V. Onyshchuk, University of the State Fiscal Service of Ukraine**  
**Features of Logistic Processes of E-Commerce Enterprises**

*According to the research, Ukrainian e-commerce market is developing rapidly. The article investigates the problem of increasing the efficiency of logistics processes of e-commerce enterprises. For Ukraine, the problem of improving logistics processes is relevant, as the cost of*

*logistics significantly exceeds the corresponding figure in the European Union. The article has practical significance, contains recommendations for reducing the cost of logistics services and proposals for the implementation of state organizational and technological measures.*

*The purpose of the work is a comprehensive study of theoretical and practical aspects of logistics processes in e-commerce, identification of the main functional areas of logistics system of e-commerce enterprises, substantiation of recommendations for improving logistics business processes.*

*In the process of research the economic method was used to study the trends of logistics processes in the e-commerce system, the method of system analysis was used to identify the structural elements of the e-logistics system.*

*The paper considers the main functional areas of e-logistics: supply chain, inventory management and reverse logistics. The main trends in the development of logistics in e-commerce are analyzed. The directions of improvement of activity of logistics companies are defined: improvement of an input resource; improving internal flow; coordinated communication with consumers, ensuring the most accurate compliance of the original flows of goods and services with their requirements. Ways to reduce the cost of logistics services and a set of organizational and technological measures at the state level aimed at improving the efficiency of electronic logistics are proposed.*

*The article offers implementation of the transition to electronic document management; it will ensure the efficiency of information exchange and will eliminate a significant number of operations for the registration of goods. It is necessary to implement organizational and technological measures at the state level, this applies to the development of regulatory information to track the movement of goods flow, the introduction of a unified system of codification of goods, vehicles and consignees, the creation of a unified system of material flows.*

**Key words:** *e-commerce, e-logistics, chain management, supply chains.*

*Стаття надійшла до редколегії 14 грудня 2020 року*