

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

**«Формування цифрової системи
управління доставкою в e-commerce на
основі інтегрованої багатоканальної
логістичної моделі»**

Виконав:

Здобувач 2 курсу, групи БА mba-24
спеціальності 073 «Менеджмент»

Гошко Р.В.

Керівник:

Момот В.Є., д.е.н., професор

Дніпро
2026

АНОТАЦІЯ

Гошко Р.В. Формування цифрової системи управління доставкою в e-commerce на основі інтегрованої багатоканальної логістичної моделі.

Кваліфікаційну роботу присвячено теоретичному обґрунтуванню та розробленню практичних рекомендацій щодо формування цифрової системи управління доставкою в e-commerce. Актуальність зумовлена зростанням ролі доставки як складової клієнтського досвіду, споживчої цінності та конкурентоспроможності підприємства електронної комерції.

Розкрито сутність доставки як управлінської підсистеми e-commerce, узагальнено підходи до цифровізації логістичних процесів і обґрунтовано перехід від багатоканальної доставки до оркестрованої цифрової системи. Базою дослідження є ТОВ «МП-Центр». Проаналізовано вихідну модель управління доставкою онлайн-замовлень і виявлено, що вона мала системні обмеження, які діяли на двох рівнях – операційному та координаційному.

Запропоновано інтегровану багатоканальну логістичну модель, критерії оркестрації доставки онлайн-замовлень, механізм упровадження, систему KPI та індексний підхід до оцінки ефекту. Ключовою особливістю є те, що система не лише підтримує вибір рішень, а перебирає на себе керування процесом. Обґрунтовано, що цифровізація доставки є не лише реакцією на зростання обсягів, а й проактивним чинником цього зростання.

Робота містить 75 с., 16 таблиць, 4 рисунки, 26 джерел, 1 додаток.

Ключові слова: e-commerce, доставка, цифрова система управління, багатоканальна логістична модель, last-mile delivery, оркестрація доставки онлайн-замовлень, онлайн-замовлення, KPI, індексний метод.

SUMMARY

Hoshko R.V. Formation of a Digital Delivery Management System in E-commerce Based on an Integrated Multichannel Logistics Model.

The qualification paper is devoted to the theoretical substantiation and development of practical recommendations for the formation of a digital delivery management system in e-commerce. The relevance is determined by the growing role of delivery as a component of customer experience, consumer value, and competitiveness of an e-commerce enterprise.

The paper reveals the essence of delivery as a management subsystem of e-commerce, summarizes approaches to the digitalization of logistics processes, and substantiates the transition from multichannel delivery to an orchestrated digital system. The research is based on LLC «MP-Center». The initial online order delivery management model was analyzed, and it was found to have systemic limitations acting at two levels – operational and coordination.

An integrated multichannel logistics model, criteria for online order delivery orchestration, an implementation mechanism, a KPI system, and an index-based approach to effect assessment were proposed. A key feature is that the system does not merely support decision-making but takes over process management. It is substantiated that the digitalization of delivery is not only a response to growing order volumes but also a proactive driver of that growth.

The paper contains 75 p., 16 tables, 4 figures, 26 references, 1 appendix.

Keywords: e-commerce, delivery, digital management system, multichannel logistics model, last-mile delivery, online order delivery orchestration, online order, KPI, index method.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДОСТАВКОЮ В E-COMMERCE	12
1.1. Доставка як управлінська підсистема e-commerce та складова споживчої цінності	12
1.2. Цифровізація логістичних процесів як основа управління доставкою в e-commerce	16
1.3. Еволюція моделей організації доставки в e-commerce	20
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИХІДНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДОСТАВКОЮ ОНЛАЙН-ЗАМОВЛЕНЬ У ТОВ «МП-ЦЕНТР»	28
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства	28
2.2. Вихідна модель управління доставкою та механізм прийняття рішень	31
2.3. Системні обмеження вихідної моделі управління доставкою доставкою в умовах використання кількох логістичних каналів	36
Висновки до розділу 2	39
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДОСТАВКОЮ НА ОСНОВІ ІНТЕГРОВАНОЇ БАГАТОКАНАЛЬНОЇ ЛОГІСТИЧНОЇ МОДЕЛІ	41
3.1. Інтегрована багатоканальна логістична модель як основа цифрової системи управління доставкою	41
3.2. Критерії та логіка оркестрації доставки онлайн-замовлень	48
3.3. Упровадження цифрової системи управління доставкою та оцінка її ефективності	54
Висновки до розділу 3	63
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТОК А	75