

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

Национальный исследовательский Томский государственный университет  
Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники  
Болгарская Академия наук  
ООО «Научно исследовательское предприятие «Лазерные технологии»

# **ИННОВАТИКА-2018**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**XIV Международной школы-конференции студентов,  
аспирантов и молодых ученых  
26–27 апреля 2018 г.  
г. Томск, Россия**

*Под редакцией А.Н. Солдатова, С.Л. Минькова*

Scientific & Technical Translations



**ИЗДАТЕЛЬСТВО**

**Томск – 2018**

# АНАЛИЗ РИСКОВ НА ПРИМЕРЕ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Е.А. Иванова

Национальный исследовательский Томский государственный университет  
yekaterina15\_1994@mail.ru

## RISK ANALYSIS OF ONLINE STORE

E. A. Ivanova

National Research Tomsk State University

*The activity of any company is connected with the concept of risk. For successful existence of the company in the conditions of market economy it is necessary to introduce innovations but it enhances risk. Therefore it is necessary to estimate correctly degree of risk and to be able to operate it for obtaining good results.*

*Risks which arise in work of online store are considered in this article. For collection of information about risks the following methods have been used: brainstorming; polls; SWOT analysis. The relevance of this work is caused by strengthening of competition in the sphere of Internet sales. This research work is relevant not only for specific online store.*

*Keywords: risk, risk identification, risk analysis, risk estimation, risk management, risk matrix.*

Риски могут оказать на компанию как негативное влияние и тем самым создать перед компанией угрозу, так и позитивное влияние, создать возможность компании для развития [1]. В настоящей работе был проведен анализ рисков на примере интернет-магазина.

На первом этапе анализа рисков был сформирован перечень неблагоприятных событий, которые влекут за собой негативные изменения в компании. Для сбора информации по рискам организациями были использованы следующие методы: мозговой штурм; опрос; SWOT-анализ. На выходе процесса идентификации рисков был получен реестр рисков. В таблице 1 представлен реестр рисков.

Т а б л и ц а 1

**Реестр рисков**

№	Тип риска	Риск	Предупреждающие действия
1	Операционный	Ошибки персонала при работе с CRM системой	Своевременное обучение персонала и оптимизации CRM-системы до максимальной простоты в использовании.
2	Операционный	Уход ключевого персонала	Мотивация персонала и организация его взаимозаменяемости.

3	Операционный	Несанкционированный доступ к информационным системам	Оптимизация систем компьютерной и информационной безопасности.
4	Операционный	Потеря электронных данных	Создание резервных копий данных.
5	Коммерческий	Противодействия конкурентов	Мониторинг конкурентов и планирование контрмер в программе маркетинга.
6	Коммерческий	Уменьшение объема продаж	Мониторинг рынка
7	Производственный	Неверная отгрузка продукции со склада	Четкое распределение ответственности между персоналом. Проверка продукции перед отгрузкой.
8	Производственный	Бракованное изделие	Проверка изделий перед отправкой на склад.
9	Рыночный	Снижение спроса на продукцию	Определение графика максимального и минимального спроса.
10	Юридический	Увеличение давления со стороны проверяющих организаций	Соблюдение законодательства.

Следует отметить, что были выявлены факторы рисков и последствия их возникновения. Последствия выражаются во влиянии на эффективность, финансовый результат, репутацию, надежность предоставления услуг и другие факторы достижения стратегических и операционных целей компании [2].

Т а б л и ц а 2

<b>Факторы риска</b>		
№	Факторы риска	Последствия
1	Человеческий фактор	Неправильно оформленный заказ клиента.
2	Недовольство заработной платой, условиями труда, нововведениями. Низкая мотивация персонала.	Недостаток ключевых специалистов.
3	Слабая защита информации	Утечка информации.
4	Отсутствие резервного копирования данных.	Потери клиентской базы. Путаница с существующими заказами.
5	Укрепление конкурентов.	Отток клиентов.
6	Появление новых конкурентов, низкий спрос.	Снижение прибыли компании.
7	Неправильно указаны номера заказов.	Получение рекламаций от потребителей.

8	Человеческий фактор	Получение рекламаций от потребителей, возврат и обмен товаров, затраты на пересылку за счет компании.
9	Сезонное падение спроса, экономический кризис.	Снижение прибыли компании.
10	Ужесточение законодательства.	Ограничения, связанные с изменением или ужесточением законодательства.

Для повышения эффективности деятельности компании, она должна уделять больше внимания рискам, с наивысшим приоритетом. Для оценки рисков в компании была использована матрица вероятности и последствий. В конечном результате, можно разделить риски, которые относятся к высокому, среднему или малому риску [3]. Матрица вероятности и последствий представлена на рисунке 1.

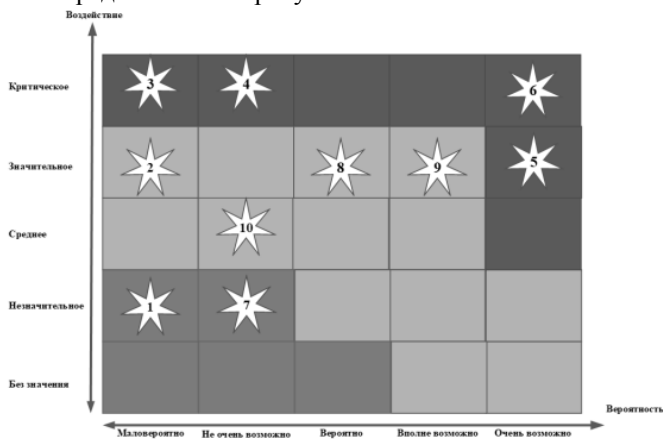


Рис. 1 . Матрица вероятностей и последствий

Риски, которые попали «красную зону» (верхняя часть), являются наиболее важными. Риски, попавшие в «желтую зону» (центральная часть) и «зеленую зону» (нижняя левая часть), являются умеренными и незначительными, соответственно. Полученная матрица помогает спланировать действия по реагированию на риски, учитывая их важность. По степени важности риски были распределены в таблице 3.

Также были разработаны методы реагирования на риски. Предложенные мероприятия должны соответствовать степени важности риска, а также быть экономически эффективными.

Т а б л и ц а 3

<b>Методы реагирования на риски</b>		
№	Методы управления	Стратегия
<b>Наиболее важные риски</b>		
3	Повысить защиту информации. Сделать многоуровневую защиту.	снижение
4	Составить базу с нуля и обеспечиваем резервное копирование.	принятие
6	Оптимизация маркетинговой стратегии	снижение
5	Повышение привлекательности продуктов компании	снижение
<b>Умеренные риски</b>		
2	Пересмотр кадровой политики	принятие
8	Возврат и обмен товара	минимизация последствий
9	Переориентация выпуска продукции по сезону.	снижение
10	Разработка плана действий в случае реализации риска	принятие
<b>Незначительные риски</b>		
1	Создать поля в системе для безошибочного заполнения	снижение
7	Возврат и обмен товара	минимизация последствий

На сегодняшний день управление рисками является четко спланированным процессом. Данный процесс важен для любого предприятия, поскольку своевременная идентификация и оценка рисков может предотвратить появление неблагоприятных факторов, либо снизить их до приемлемого уровня.

### **Литература**

1. Кудрявцев А.А. Интегрированный риск-менеджмент. – М. : Экономика, 2010. – 655 с.
2. Авдошин С.М., Песоцкая Е.Ю. Информатизация бизнеса. Управление рисками. – М. : ДМК Пресс, 2011. – 176 с.
3. Домашенко Д.В., Финогенова Ю.Ю. Управление рисками в условиях финансовой нестабильности. – М. : Магистр, ИНФРА-М, 2010. – 238 с.