

Проектная работа: Стратегическое управление рисками и страхование перевозок (на примере ООО «ТрансПарк»)

Выполнил:

Проверил: _____

2024 год

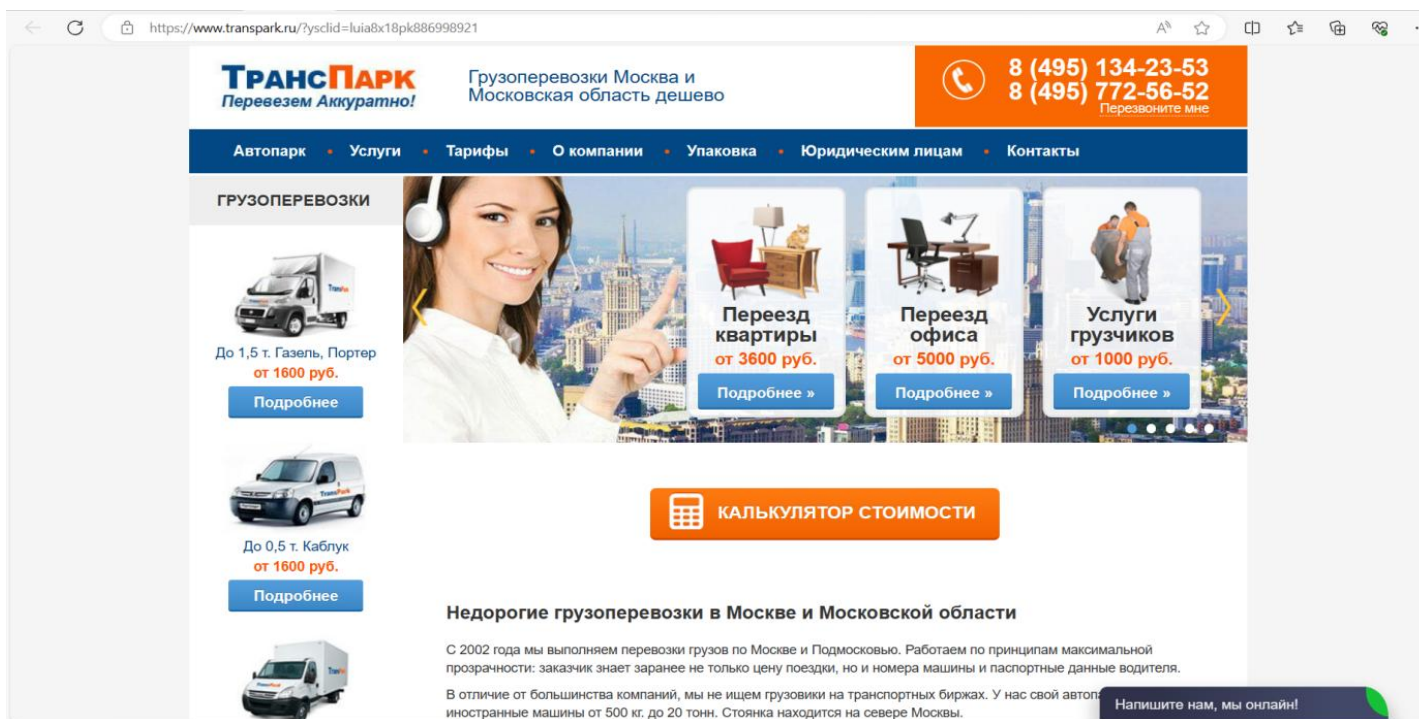


Проектная работа на тему: управление рисками

1. Составить реестр неблагоприятных событий, произошедших за последний год.
2. Расписать риски по видам, используя Модель 7 источников рисков и классификатор рисков.
3. Составить карту рисков, в которой должно быть не менее 3 рисков в каждой зоне.
4. Взять 2 риска (желательно один внешний, а другой внутренний по отношению к организации) и разложить их по методу галстуку-бабочки, далее, предложить варианты работы с данным риском за счет снижения вероятности либо ущерба. (основываться на 7 способах работы с риском)
5. Взять один риск из желтой зоны и составить под него план действий в случае его реализации, учитывая требования к составлению плана.

Краткая характеристика предприятия ООО «Транспарк»

Транспортная компания ООО «ТрансПарк» работает под брендом «TransPark», оказывает различные виды услуг: грузоперевозки по Москве; осуществление всех видов переездов: квартирных, офисных, дачных; проведение такелажных работ; качественные услуги грузчиков; своевременные услуги грузового такси; подбор оптимального пакета по страхованию грузов; профессиональная охрана грузов; услуги по транспортировке мебели; перевозку сейфов по Москве и области; услуги экспедирования; услуги логистики.



The screenshot shows the website for TransPark, a logistics and moving company. The header includes the company logo, navigation menu, and contact information. The main content area features a central banner with a smiling woman and three service cards: 'Переезд квартиры от 3600 руб.', 'Переезд офиса от 5000 руб.', and 'Услуги грузчиков от 1000 руб.'. Below the banner is a 'КАЛЬКУЛЯТОР СТОИМОСТИ' (Cost Calculator) button and a section titled 'Недорогие грузоперевозки в Москве и Московской области' (Affordable cargo transport in Moscow and the Moscow region), which includes text about the company's history and services. The footer contains a 'Напишите нам, мы онлайн!' (Write to us, we are online!) button.

https://www.transpark.ru/?ysclid=luia8x18pk886998921

ТРАНСПАРК
Перевезем Аккуратно!

Грузоперевозки Москва и Московская область дешево

8 (495) 134-23-53
8 (495) 772-56-52
Перезвоните мне

Автопарк • Услуги • Тарифы • О компании • Упаковка • Юридическим лицам • Контакты

ГРУЗОПЕРЕВОЗКИ

До 1,5 т. Газель, Портер
от 1600 руб.
Подробнее

До 0,5 т. Каблук
от 1600 руб.
Подробнее

Переезд квартиры
от 3600 руб.
Подробнее »

Переезд офиса
от 5000 руб.
Подробнее »

Услуги грузчиков
от 1000 руб.
Подробнее »

КАЛЬКУЛЯТОР СТОИМОСТИ

Недорогие грузоперевозки в Москве и Московской области

С 2002 года мы выполняем перевозки грузов по Москве и Подмосковию. Работаем по принципам максимальной прозрачности: заказчик знает заранее не только цену поездки, но и номера машины и паспортные данные водителя.

В отличие от большинства компаний, мы не ищем грузовики на транспортных биржах. У нас свой автопарк. Принимаем заказы на перевозку иностранных машин от 500 кг. до 20 тонн. Стоянка находится на севере Москвы.

Напишите нам, мы онлайн!



Реестр негативных событий за 2023 год

Дата и время – 11:35 21.05.2023

Негативное событие – Поломка грузового автомобиля во время перевозки.

Кто зафиксировал – начальник филиала.

Что сделать в будущем – Необходимо следить за оборудованием и транспортными средствами, своевременно осуществлять ремонты, снизить премию персоналу, который виноват в не своевременном ремонте транспортного средства.

Дата и время – 14:20 17.03.2023

Негативное событие – При разгрузке грузов, одна из коробок упала на ногу сотруднику, произошел ушиб.

Кто зафиксировал – начальник филиала.

Что сделать в будущем – Необходимо проводить инструктаж по технике безопасности. В последующем заменить ручной труд на роботизированный.



Задание: Модель 7 источников рисков

Модель учитывает следующие источники рисков:

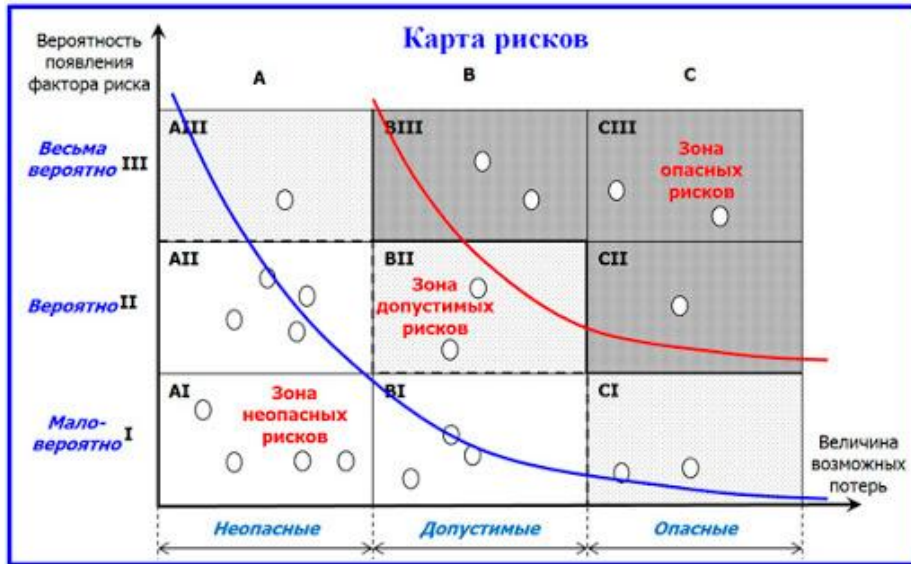
- клиенты;
- конкуренты;
- поставщики;
- государство;
- заменяющие и дополняющие продукты;
- бизнес-процессы;
- персонал.

Расписать по каждому из источников, какие риски могут быть в компании

Модель 7 источников рисков на примере предприятия

| № п/п | Источники рисков | Описание |
|-------|-----------------------------------|---|
| 1 | Клиенты | Снижение покупательской способности населения, влияет на снижение спроса на услуги |
| 2 | Конкурененты | Большое количество фирм, которые занимаются грузовыми перевозками, как в Москве, так и в целом по России. Создают угрозу для предприятия. |
| 3 | Поставщики | Поставщики- могут быть как физические , так и юридические лица. Юридические лица – маркетплейсы и интернет-магазины создают дополнительные возможности для сотрудничества транспортно-логистической компании. |
| 4 | Государство | Совершенствование налоговой системы, послабления для бизнеса- создают благоприятную среду для развития. |
| 5 | Заменяющие и дополняющие продукты | Оказание услуг по перевозке для маркетплейсов и интернет-магазинов , которые оказываются в других компаниях, снижают рейтинг анализируемого предприятия. |
| 6 | Бизнес-процессы | Внедрение роботизации на складах для перемещения и хранения грузов, чат-ботов для обзвона клиентов, чат-ботов для консультации на сайте компаний , которые есть у других организаций, снижают рейтинг анализируемого предприятия. |
| 7 | Персонал | Большое количество персонала- это дополнительные расходы для компании, также персоналу свойственно болеть, получать травмы на предприятии и т.д. |

Карта рисков



«Это событие может произойти или скорее не произойдет?» :

— «Событие вероятно произойдет», вероятность оценивается от 50% до 100%;

— «Событие скорее не произойдет, но может произойти», то вероятность от 20% до 50%;

— «Событие маловероятно», вероятность оценивается до 20%.

Нарисовать свою карту рисков

Карта рисков на примере предприятия

Вероятность появления фактора риска

Весьма вероятно

Снижение покупательской способности населения

Совершенствование бизнес процессов у компаний-конкурентов, внедрение роботизации, искусственного интеллекта

Финансовые риски: снижение спроса, снижение выручки, уменьшение прибыли и рентабельности

Вероятно

Развитие сотрудничества с маркетплейсами и интернет магазинами у логистических компаний-конкурентов.

Уход клиентов и поставщиков в другие компании.

Маловероятно

Изменение налоговой политики государства: рост налогов

Травматизм на предприятии, поломка оборудования, транспортных средств, кражи.

Пожар на предприятии, на складах

Величина возможных потерь

Неопасные

Допустимые

Опасные

Классификатор рисков

внутренние

- Управленческая команда и персонал
- Финансирование
- Технология/ИТ
- Исследования/производство

внешние

- Клиенты, спрос и рынок
- Регулирование/законодательство
- Поставщики
- Конкуренты

Метод галстук-бабочка



7 способов работы с рисками:

принятие рисков — работа по прописанному плану действий, когда событие наступило;

резервирование — создание материальных, финансовых, учетных и временных резервов;

передача рисков — страхование и передача рисков контрагентам через договоры;

хеджирование — сделки на одном рынке для компенсации риска на другом рынке; (валютные форварды, опционы)

контроль — постоянное отслеживание критичных для предприятия рисков;

избегание — отказ от обязательств или активностей, которые несут риск;

диверсификация — разделение бизнеса на независимые части.

Задание: План действий для подготовки к негативному событию

Чтобы подготовиться к негативному событию:

- определите событие-триггер;
- определите до 10 понятных пунктов с порядком действий при наступлении события;
- в команде отработайте схему действий в кризисной ситуации и проведите разбор, что сработало хорошо или плохо;
- обновите план с учетом узких мест.

План действий подготовки к негативному событию

Триггер в проекте - это событие, которое сигнализирует о том, что риск наступил или может наступить в ближайшее время.

На анализируемом предприятии –событие триггер- падение объемов продаж услуг компании.

Порядок действий при наступлении события:

1. Внедрение чат -бота на сайте для улучшения информирования клиентов;
2. Расширение ассортимента услуг: оказывать услуги по доставке грузов для интернет-магазинов и маркетплейсов;
3. Повышение качества услуг по складированию грузов: внедрение роботов укладчиков;
4. Повышение качества услуг по перемещению грузов на складах: внедрение роботов – транспортировщиков;
5. Повышение качества услуг по хранению грузов: внедрение автоматизированных складов;
6. Сокращение затрат на персонал: снижение численности за счет внедрения роботизации;
7. Внедрение голосового робота для обзвона потенциальных клиентов с целью привлечения для сотрудничества;
8. Сокращение затрат на продвижение сайта через Яндекс.Директ, за счет внедрения голосового робота;
9. Совершенствование системы исследования и планирования на предприятии: внедрение вакансии специалист Data Scientist;
10. Повышение лояльности потребителей: скидки постоянным клиентам, скидки в период падения спроса.

Преимущества чат-ботов

| № п/п | Преимущества | Описание |
|-------|--|--|
| 1 | Круглосуточный доступ для пользователя | Чат-бот способен работать 24/7 и решать вопросы в моменте, поэтому клиенту не нужно звонить в офис компании и ждать на линии. |
| 2 | Самообслуживание | Клиент работает с ботом без общения с реальным человеком - быстро, удобно, подходит для интровертов, упрощает процессы. |
| 3 | Экономия расходов | Бизнесу не нужно нанимать дополнительных сотрудников для общения с клиентами и обработки их запросов. |
| 4 | Сбор клиентских данных и отслеживание потребностей аудитории | Через чат-боты компания может изучать свою аудиторию, анализировать отзывы и поднимать продажи. Чат-боты допускают меньше ошибок при сборе данных и обрабатывают информацию быстрее, чем человек. Это позволяет сократить время контакта между первичным обращением клиента и получением услуги. |
| 5 | Эффективный инструмент продаж и вовлечения клиентов | Чат-боты дают клиенту точную информацию, упакованную под его потребности. Клиент чувствует, что его не перегружают информацией и не пытаются навязать много всего сразу. Он остаётся заинтересован в работе с компанией, получая в ответ бережное отношение к себе и рассылку с неагрессивной воронкой продаж. |
| 6 | Возможность подключения к чат-боту иностранных языков | Повышение лояльности к бренду и расширение своего присутствия на рынке через работу с клиентами за пределами страны. |

Отличия умного робота от обычного голосового бота

| Характеристика | Автоответчик | Умный голосовой робот |
|-----------------------------------|---|--|
| Восприятие речи | Реагирует на речь, как на сигнал к началу диалога. Отвечает заученными фразами, не может взаимодействовать с собеседником | Воспринимает живую речь человека и способен реагировать на нее |
| Синхронизация с другими сервисами | Нет | Может обратиться к ЦРМ-системе, отправить информацию в системы аналитики, найти данные по базе клиентов |
| Ведение диалога | Диалог строится на жестких командах, которые требуют ответов «да», «нет» или ключевых слов | Робот ведет осмысленный диалог и понимает даже нестандартные фразы вроде «Да нет, наверное» |
| Взаимодействие с человеком | Не может взаимодействовать с клиентом | Выдает информацию в зависимости от запроса клиента, может записать на услугу и выслать материалы в мессенджере |
| Анализ собеседника | Массовый обзвон | Анализирует речь собеседника и подстраивается под диалог - так получается индивидуальный разговор |
| Обучаемость | Нет | Да |

Функции роботов для внедрения на логистическом предприятии

| № п/п | Виды работ | Вид внедряемого оборудования, роботизации | Функции оборудования |
|-------|--------------------|---|--|
| 1 | Складирование | Робот Паллетайзер (укладчик) | Робот укладчик складывает предметы разного объема и веса на паллеты (поддоны). |
| 2 | Перемещение грузов | Робот -транспортровщик | Автоматизация перемещения грузов внутри склада. Робот имеет высокую грузоподъемность, что позволяет перевозить и перемещать тяжелые грузы с легкостью. |
| 3 | Хранение грузов | Автоматизированные склады | Автоматизированный склад представляет из себя закрытую конструкцию, внутри которой расположены полки с товаром. По команде оператора (с панели управления) склад выдает полку с необходимым товаром в зону выдачи. |



Сущность вакансии: Специалист Data Scientist (Дата-сайентист)

Дата-сайентист работает с большими объёмами данных, а на их основе специалист находит закономерности и прогнозирует развитие событий с помощью моделей машинного обучения. Data Scientist с помощью данных находит верные решения для бизнеса. Анализ данных - неотъемлемая часть маркетинга. Data Scientist собирает и обрабатывает большие объемы данных из различных источников. Данные анализируются для выявления скрытых закономерностей, трендов и взаимосвязей, оптимизации процессов и построения прогнозов.

https://netology.ru/programs/prodatascience#/main

Избранное

Включает программу трудоустройства

Профессия Совместно с

Data Scientist: расширенный курс

- С нуля освоите навыки анализа данных и обучения нейронных сетей, чтобы стать универсальным специалистом в Data Science
- Сможете искать работу в новой сфере уже через 8 месяцев обучения
- Получите возможность пройти стажировку у наших партнёров

Записаться Посмотреть программу

Поможем подобрать обучение

Имя

+7 (999) 999-99-99

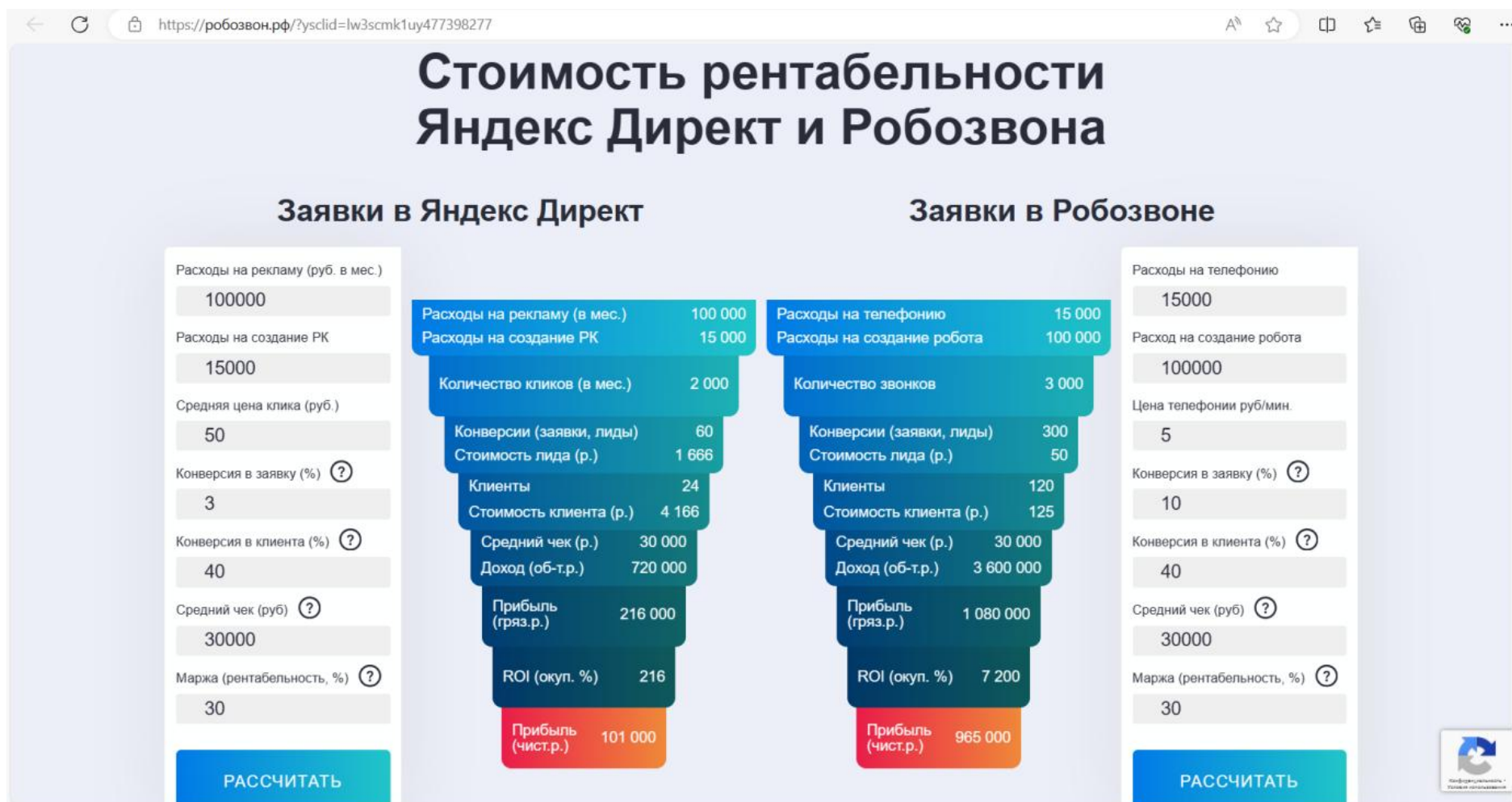
Электронная почта

Получить консультацию

Нажимая кнопку, принимаю условия политики и пользовательского соглашения



Стоимость и рентабельность умного робота с ИИ для обзвона



Источник: Стоимость рентабельности Яндекс Директ и Робозвона [Электронный ресурс] –Режим доступа: <https://робозвон.рф/?ysclid=lw3scmk1uy477398277>

Вывод

Для управления финансовыми рисками на предприятии ООО «Транспарк»

- снижение продаж услуг компании, был применен способ работы с рисками- **принятие рисков** - работа по прописанному плану действий, когда событие наступило.

В результате было предложено несколько мероприятий: внедрение чат-бота на сайте компании, роботизация на складах для хранения и перемещения грузов, внедрение вакансии «Дата-сайентист», разработка программы лояльности (скидки, акции), расширение ассортимента услуг (оказывать услуги по доставке грузов для маркетплейсов и интернет-магазинов) и другое.

В рамках данного проекта сложно оценить эффективность всех выше перечисленных мероприятий, однако, одно мероприятие- внедрение голосового чат-бота для обзвона клиентов, показало, что эффективность является достаточно высокой, происходит также экономия на рекламу в Яндекс. Директ.

Все остальные мероприятия, также будут иметь не малую эффективность и будут способствовать повышению качества услуг, роста объема продаж, прибыли и рентабельности.

Таким образом, компания сможет решить проблему возникновения финансовых рисков.

Спасибо за внимание!

