

УДК 004.9

А.А. Зимникова

*Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация*

А.В. Сорокин

*Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация*

УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИОННЫМ РИСКОМ ТОРГОВОЙ КОМПАНИИ В СФЕРЕ ОПТОВЫХ ПРОДАЖ

Аннотация. Актуальность темы исследования связана с необходимостью применения новых способов управления реальными и потенциальными угрозами деловой репутации компании. Это обусловлено необходимостью систематизации деятельности компании с целью увеличения набора качеств и характеристик, а также повышения уже существующих, с которыми компания положительно ассоциируется в глазах своих потребителей, клиентов. В процессе проведения исследований было выявлено, что проблема заключается в зависимости репутационного риска от большого потока входящей и исходящей документации, требующей постоянной срочности обработки, систематизации и своевременности реагирования, отсутствие которых влечет за собой снижение уровня сервиса компании, последующие потери финансовой прибыли и, как следствие, падение востребованности и репутации компании на рынке, что является определенным риском для деловой деятельности компании. Предложенный вариант подхода к решению проблемы управления репутационным риском компании базируется на использовании информационных технологий в сфере электронного документооборота.

Ключевые слова. Электронный документооборот, уровень сервиса, документооборот, риски, репутация.

Информация о статье. Дата поступления: 27 ноября 2020 г.

A.A. Zimnikova

*Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation*

A.V. Sorokin

*Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation*

REPUTATION RISK MANAGEMENT OF A TRADING COMPANY IN THE SPHERE OF WHOLESALE

Abstract. The relevance of the research topic is associated with the need to apply new methods of managing real and potential threats to the company's business reputation. It is necessary to systematize the company's activities in order to increase the set of qualities and characteristics, as well as improve the existing ones, with which the company is positively associated in the eyes of its consumers and clients. In the course of the research, we found that the problem is in the dependence of the reputation risk on a large flow of incoming and outgoing documentation, which requires constant urgency of processing, systematization and timely response, the absence of which entails a decrease in the level of service of the company, subsequent financial losses and, as a result, a drop in the demand and reputation of the company in the market, which is a certain risk for the business of the company. We proposed to solve the problem of managing the company's reputational risk by using information technologies in the field of electronic document management.

Keywords. Electronic document management, service level, document flow, risks, reputation.

Article info. Received 27 November, 2020.

Торговля продовольственным и непродовольственным ассортиментом является основополагающей частью ежедневной жизни людей вне зависимости от рода их занятий и деятельности. Каждая торговая компания заинтересована в поставке для них качественной продукции, пригодной для дальнейшей ее реализации конечным потребителям.

Торговля должна удовлетворять не только конечного потребителя, но и в процессе собственного исполнения поддерживать требуемый объем поставок, целостность и качество продукции, корректное формирование и передачу необходимого пакета документов, а также за счет предоставляемого уровня сервиса поддерживать репутационный уровень компании на рынке продаж.

В условиях современной торговли для каждой компании важную роль занимает необходимость в оптимизации бизнес-процессов, непосредственно участвующих в процедуре поставки товаров от компании-поставщика к компании-потребителю.

Таким образом, торговые компании заинтересованы не только в качестве поставляемой продукции, но и в поддержании высокого уровня собственного сервиса при исполнении процедур поставки этой продукции, постоянно совершенствуясь, внедряя современные методы и средства информационных технологий [1].

Эффективный современный процесс, позволяющий оптимизировать работу компаний — это внедрение электронного документооборота. С его помощью любой компании предоставляется возможность экономить собственное рабочее время, и, как следствие, позволяет компании принимать стратегические и оперативные решения в несколько раз быстрее, опережая своих конкурентов.

Помимо сокращения рабочего времени компании также смогут занять устойчивые позиции на рынке, в несколько раз повысив собственную скорость обмена входящей и исходящей документацией, что не может не повлиять на увеличение финансовой прибыли и повышение уровня сервиса компании. Такое многократное увеличение скорости обмена документацией и последующее повышение уровня сервиса компании значительно поднимет ее в глазах собственных партнеров и клиентов, увеличивая репутацию и востребованность компании на рынке и неоспоримо снижая степень репутационного риска для компании [2].

Для того, чтобы определенно дать ответ на вопрос о том, что внедрение систем электронного документооборота позволит напрямую снизить степень возникновения репутационного риска компании, необходимо провести исследование изучаемой пред-

метной области: выявить бизнес-процессы, участвующие в процедурах поставки продукции, определить предпосылки возникновения репутационного риска для оптовой компании, рассмотреть электронный документооборот как средство управления репутационными рисками и их потенциальной минимизации [3].

В общем случае процедуру поставки продукции можно разделить на следующие этапы:

1. Компания-поставщик поставляет продукцию и предоставляет документы ответственному лицу компании-потребителя.
2. Ответственное лицо от компании-потребителя принимает продукцию и предоставляет результирующие приемочные документы компании-поставщику.
3. Компания-поставщик далее предоставляет документ УПД/счета-фактуры ответственному лицу.
4. Ответственное лицо от компании поставщика производит проверку предоставленного документа УПД/счета-фактуры.
5. Производится сверка взаиморасчетов между компаниями (при необходимости, устраняются расхождения и формируются дополнительные корректировочные документы).

Поставка продукции компанией-поставщиком и ее дальнейшая приемка компанией-потребителем в обязательном порядке сопровождается следующим пакетом документов:

1. Договор поставки.
2. Лицензии, сертификаты на продукцию (если требуются).
3. УПД/Счет-фактура.
4. УКД/Корректировочная счет-фактура (при необходимости).
5. Товарная накладная.
6. Транспортная накладная.

После процедуры приемки товаров компанией-потребителем и всех необходимых корректировок окончательно подписываются все сопровождающие документы, приемка товара считается завершенной.

В исполнении процедур оптовых продаж и непосредственной доставки пакета сопроводительной документации компании-потребителю может возникнуть ряд проблем и непредвиденных ситуаций, которые могут повлечь за собой неизбежное переоформление всего пакета документов, повторную их печать и отправку компании-потребителю, которая, в свою очередь, при первичной приемке будет иметь все основания не принимать продукцию с некорректно оформленной сопроводительной документацией. Отказ от первичной приемки продукции компанией-потребителем будет обоснован, как и последующее ее недовольство предоставленным уровнем сервиса компанией-поставщика, которое, как следствие, может привести к задержке поставок и нарушению планов у компании-потребителя, вплоть до отказа в сотрудничестве с компанией-поставщиком.

Основные проблемы, которые могут возникнуть с пакетом сопроводительной документации при исполнении процедур оптовых продаж (поставок продукции компанией-поставщиком):

1. Пакет документов (или их часть) может быть повреждена в процессе доставки продукции компании-потребителю. Поврежденная документация компанией-потребителем вместе с поставляемой продукцией не может быть принята.

2. Пакет документов (или их часть) может быть утеряна/забыта/уничтожена в процессе доставки продукции компании-потребителю, в результате чего первичная приемка ею будет невозможна.

3. Пакет документов (или их часть) может быть изначально некорректно/с повреждениями распечатана, что абсолютно точно не позволит компании-потребителю осуществить первичную приемку продукции.

4. В процессе приемки продукции может быть обнаружена необходимость в корректировке предоставленного пакета документов, исходя, непосредственно, из результатов приемки. Предоставленные в тот момент бумажные экземпляры документов (в том числе, сканы документов, отправленные на корпоративную почту компании-потребителя) придется корректировать и заново отправлять на личную подпись ответственному лицу компании-потребителя. Первичную приемку товара в таком случае компания-потребитель осуществить не сможет.

5. Поиск необходимой документации в бумажных архивах занимает много времени и ручного труда.

Исходя из перечисленных основных проблем, связанных с документооборотом при исполнении процедур оптовых продаж, можно предположить о недостаточном уровне автоматизации этих процедур и определить необходимость в совершенствовании и оптимизации ряда бизнес-процессов, связанных с этими процедурами поставки.

Средством ликвидации проблем, которые могут возникнуть с пакетом сопроводительной документации, определяется внедрение механизмов электронного документооборота в бизнес-процессы поставок продукции от компании-поставщика.

С внедрением механизмов электронного документооборота совершение закупок, заключение сделок, взаимодействие с налоговыми органами протекает непосредственно в самом офисе компании, повышается оперативность обмена с партнерами сопроводительной документацией [1].

Введение системы электронного документооборота становится неотъемлемой частью рабочих процессов не только частных компаний, но и отделений государственного сектора, которые включают в себя различные ведомства, стремящиеся взаимодействовать друг с другом посредством передачи данных через сеть интернет. Системы электронного документооборота внедряются

повсеместно во всех компаниях и учреждениях любого контура деятельности [4].

В связи с этим можно выделить ряд преимуществ внедрения электронного документооборота:

1. Поиск нужного документа в базе данных и его отправка другому сотруднику, клиенту или партнеру занимает меньше времени.

2. Снижение финансовых и трудовых затрат, а также затрат на расходные материалы.

3. Повышает мобильность сотрудников.

4. Появляется возможность работать удаленно, без необходимости физического присутствия в офисе компании.

5. Электронные экземпляры документов сравнительно быстрее и проще сортировать, упорядочивать, редактировать, искать.

6. Механизмы электронного документооборота позволяют в автоматическом режиме отслеживать и уведомлять пользователей о некорректностях оформления той или иной сопроводительной документации и, в некоторых случаях, производить самостоятельно все необходимые корректировки.

7. Сопроводительная документация не требует физической росписи и печати для ее приемки клиентом/партнером: документы в автоматическом режиме подписываются специальной электронной цифровой подписью, имеющей равную с физической юридическую силу, и могут быть заверены и подписаны клиентом/партнером на его стороне.

8. Предварительная отправка документации в электронном виде позволяет клиенту/партнеру компании заранее ознакомиться с условиями предоставления товаров/услуг, количеством поставляемой продукции, ценами.

Оперативность обмена сопроводительной документацией с клиентами/партнерами значительно укрепляет позицию компании на рынке продаж, снижая вероятность возникновения для нее репутационных рисков при реализации собственной основной деятельности [5].

В заключении можно констатировать, что внедрение систем электронного документооборота позволит значительно повысить скорость обмена входящей и исходящей документации, что положительно повлияет на увеличение финансовой прибыли, уровня сервиса компании, повысит востребованность компании на рынке за счет повышения репутации в глазах партнеров и клиентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Шрэйтэр К.О. Электронный документооборот: возможности и преимущества / К.О. Шрэйтэр // Молодой ученый. — 2015. — № 2. — С. 52–55.

2. Ефремова Л.И. Выбор системы электронного документооборота для предприятия / Л.И. Ефремова, А.О. Колекина // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. — 2019. — Т. 2, № 1. — С. 23–31.

3. Агафонова М.С. Целесообразность использования информационных систем на предприятии / М.С. Агафонова, И.П. Кулешова, В.А. Зелепукина // Концепт. — 2017. — Т. 39. — С. 371–375.

4. Алексеева Е.П. Репутационные риски в современных российских компаниях / Е.П. Алексеева // Всероссийский журнал научных публикаций. — 2011. — № 6. — С. 122–125.

5. Важенина И.С. Риски деловой репутации / И.С. Важенина, С.А. Пестриков, Т.Р. Шарипов // Журнал экономической теории. — 2011. — № 3. — С. 11–20.

REFERENCES

1. Shreiter K.O. Electronic Document Management: Opportunities and Advantages. *Molodoi uchenyi = Young Scientist*, 2015, no. 2, pp. 52–55. (In Russian).

2. Efremova L.I., Kolekina A.O. Choice of Electronic Document Turning System for Enterprise. *Vestnik Volzhskogo universiteta im. V.N. Tatishcheva = Vestnik of Volzhsky University after V.N. Tatishchev*, 2019, vol. 2, no. 1, pp. 23–31. (In Russian).

3. Agafonova M.S., Kuleshova I.P., Zelepukina V.A. The Expediency of Using Information Systems at an Enterprise. *Kontsept = Konzept*, 2017, vol. 39, pp. 371–375. (In Russian).

4. Alekseeva E.P. Reputational risks in modern Russian companies. *Vserossiiskii zhurnal nauchnykh publikatsii = Russian Journal of Scientific Publications*, 2011, no. 6, pp. 122–125. (In Russian).

5. Vazhenina I.S., Pestrikov S.A., Sharipov T.R. Business Reputation Risks. *Zhurnal ekonomicheskoi teorii = Journal of Economic Theory*, 2011, no. 3, pp. 11–20. (In Russian).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Зимникова Анна Александровна — магистрант, кафедра математических методов и цифровых технологий, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: zimnikova.anna.job@mail.ru.

Сорокин Александр Васильевич — кандидат технических наук, доцент, кафедра математических методов и цифровых технологий, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: SorokinAV@bgu.ru.

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Anna A. Zimnikova — Graduate student, Department of Mathematical Methods and Digital Technologies, Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: zimnikova.anna.job@mail.ru.

Alexander V. Sorokin — Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Department of Mathematical Methods and Digital Technologies, Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: SorokinAV@bgu.ru.

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ

Зимникова А.А. Управление репутационным риском торговой компании в сфере оптовых продаж / А.А. Зимникова, А.В. Сорокин // *System Analysis & Mathematical Modeling*. — 2020. — Т. 2, № 4. — С. 19–24.

FOR CITATION

Zimnikova A.A., Sorokin A.V. Reputation risk Management of a Trading Company in the Sphere of Wholesale. *System Analysis & Mathematical Modeling*, 2020, vol. 2, no. 4, pp. 19–24. (In Russian).