

## Analiza ryzyka – Dział Obsługi Klienta

Proces nr 1 – Identyfikacja wymagań klienta

<b>Ryzyko początkowe</b> (występuje w sytuacji braku działań w kierunku wpłynięcia na prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka lub jego skutki)				
<b>Ryzyko w obszarze biznesowym</b>				
Lp.	Rodzaj ryzyka	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka/ skutki	Suma	Analiza ryzyka
1	Brak podpisania umowy z klientem	2 / 3	6	Zagrożenie wystąpić może z powodu: - braku odpowiedniej oferty dla klienta - nieodpowiedniej wiedzy pracownika z zakresu oferty oraz obsługi klienta - <b>występowania na rynku firm konkurencyjnych</b>
2	Błędnie wystawiona faktura	2 / 3	6	Zagrożenie wystąpić może z powodu: - pomyłki w zakresie ceny, ilości, stawki VAT
3	Świadczenie usług zadłużonym klientom	3 / 2	6	Zagrożenie wystąpić może z powodu: - korzystania z usług przez klientów, którzy zalegają z płatnościami - brak nadzoru nad windykacją należności
4	Wyciek danych osobowych/poufnych	2 / 4	8	Zagrożenie wystąpić może z powodu: - niewłaściwie zabezpieczonych dokumentów zawierających dane osobowe lub poufne informacje - nieprawidłowego korzystania z systemów informatycznych - nieodpowiednia wiedza pracownika
5	Pandemia	4/4	16	Zagrożenie wystąpić może z powodu: - zmniejszenia liczby obsługiwanych klientów
<b>Ryzyko w procesie Obsługi Klienta</b>				
6	Niewłaściwa identyfikacja potrzeb klienta	4 / 2	8	Zagrożenie to wynikać może z: - nieodpowiednio przeprowadzonej rozmowy z klientem - braku odpowiedniej wiedzy u pracowników - <b>dużej rotacji pracowników</b>

## Analiza ryzyka – Dział Obsługi Klienta

7	Błędnie sporządzona umowa / zlecenie	3 / 2	6	Zagrożenie to wynikać może z: - pomyłki podczas wprowadzania danych (cena, brygada, harmonogram) - niezwyfikowania dokumentów firmy – podpisanie umowy przez osobę nieuprawnioną
8	Niewłaściwa realizacja umowy	3 / 2	6	Zagrożenie wystąpić może poprzez: - błędy w zleceniach (niewłaściwe ilości worków/pojemników, brak dostarczenia worków/pojemników) - przekazanie niewłaściwego harmonogramu klientowi - błędy systemu informatycznego
9	Pandemia	4 / 4	16	Zagrożenie wystąpić może przez: - ograniczenie kontaktu z klientami - absencję pracowników
10	Brak dostosowania stanowiska pracy w zakresie przepisów bhp	3 / 2	6	Zagrożenie to wynikać może z: - braku środków finansowych - braku świadomości pracowników
11	Wystąpienie niekorzystnych skutków dla zdrowia pracownika spowodowane awarią infrastruktury i wyposażenia	4 / 3	12	Zagrożenie to wynikać może z: - braku dostępu do szkoleń - niewłaściwej organizacji pracy - niewłaściwego użytkowania sprzętu - wadliwego sprzętu
12	Obciążenie emocjonalne	3 / 3	9	Zagrożenie to wynikać może z: - niewłaściwej organizacji pracy - braków kadrowych - kontaktu z „trudnym” klientem
13	Zagrożenie bezpieczeństwa pracowników spowodowane pandemią	4 / 3	12	Zagrożenie to wynikać może z: - kontaktu z zakażonym klientem - kontaktu z zakażonym pracownikiem - niewłaściwej organizacji pracy - braku dostępu do środków ochrony osobistej

## Analiza ryzyka – Dział Obsługi Klienta

### Ryzyko końcowe – pozostaje po wdrożeniu działań na ryzyko inherentne

#### Ryzyko w obszarze biznesowym

Lp.	Rodzaj ryzyka	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka/ skutki	Suma	Analiza ryzyka
1	Brak podpisania umowy z klientem	1 / 3	3	Stać analiza potrzeb klientów pod kątem ewentualnego rozszerzenia oferty Szkolenia pracowników
2	Błędnie wystawiona faktura	1 / 2	2	Weryfikacja faktur wystawianych automatycznie z systemu – raz na 3 miesiące Weryfikacja faktur wystawianych ręcznie – na bieżąco
3	Świadczenie usług zadłużonym klientom	1 / 1	1	Systematyczna kontrola płatności Współpraca z Działem księgowości w zakresie wysyłania monitów Blokowanie klientów posiadających należności przedterminowe
4	Wyciek danych osobowych/poufnych	1 / 4	4	Szkolenie pracowników w zakresie ochrony danych osobowych
5	Pandemia	4 / 4	16	Ryzyko krytyczne, Przedsiębiorstwo nie ma wpływu na konsekwencje biznesowe

#### Ryzyko w procesie obsługi klienta

6	Niewłaściwa identyfikacja potrzeb klienta	2 / 2	4	Szkolenie pracowników w zakresie przeprowadzenie szczegółowego wywiadu z klientem, obsługi klienta, oferty firmy
7	Błędnie sporządzona umowa / zlecenie	2 / 2	4	Sprawdzanie każdej umowy po podpisaniu przez innego pracownika (również w systemie informatycznym) Szkolenia pracowników
8	Niewłaściwa realizacja umowy	2 / 2	4	Weryfikacja realizacji zleceń Stać komunikacja i współpraca z Działem Technicznym w zakresie zmian, ilości worków itd.

## Analiza ryzyka – Dział Obsługi Klienta

9	Pandemia	2 / 4	8	Stosowanie procedury dot. ochrony pracowników przed wirusami
10	Brak dostosowania stanowiska pracy w zakresie przepisów bhp	1 / 2	2	- szkolenia kadry pracowniczej - doposażenie - monitoring warunków pracy
11	Wystąpienie niekorzystnych skutków dla zdrowia pracownika spowodowane awarią infrastruktury i wyposażenia	2 / 3	6	- przejście na pracę zdalną - szkolenia pracowników z obsługi sprzętu - przeglądy okresowe
12	Obciążenie emocjonalne	2 / 2	4	- programy motywacyjne - szkolenia z obsługi klienta - spotkania integracyjne
13	Zagrożenie bezpieczeństwa pracowników spowodowane pandemią	2 / 3	6	- wyposażenie w środki ochrony osobistej - zmiana organizacji pracy - wprowadzenie stref bezpieczeństwa - wprowadzenie technicznych zabezpieczeń typu szyby z plexi - częstsza dezynfekcja miejsc ogólnie dostępnych

### SKALA OCENY PRAWDOPODOBIENSTWA I SKUTKU WYSTĄPIENIA RYZYKA

Skutek	Przesłanki
Katastrofalny - 5 punktów	Zdarzenie objęte ryzykiem powoduje uszczerbek mający krytyczny lub bardzo duży wpływ na realizację kluczowych zadań lub osiągnięcie założonych celów; poważny uszczerbek w zakresie jakości wykonywanych zadań; poważna strata finansowa albo bardzo niekorzystny wpływ na wizerunek jednostki. Z wystąpieniem zdarzenia objętego ryzykiem wiąże się długotrwały i trudny proces przywracania stanu poprzedniego.
Poważny - 4 punkty	Zdarzenie objęte ryzykiem ma poważny wpływ na jakość i efektywność działania; powoduje poważną stratę posiadanych zasobów; może niekorzystnie wpłynąć na wizerunek jednostki. Z wystąpieniem zdarzenia objętego ryzykiem wiąże się trudny proces przywracania stanu poprzedniego
Średni - 3 punkty	Zdarzenie objęte ryzykiem ma średni wpływ na jakość i efektywność działania; powoduje średnią stratę posiadanych zasobów; może również niekorzystnie wpłynąć na wizerunek jednostki. Z wystąpieniem zdarzenia objętego ryzykiem może wiązać się trudny proces przywracania stanu poprzedniego
Mały - 2 punkty	Zdarzenie objęte ryzykiem powoduje małe zakłócenia lub opóźnienia w wykonywaniu zadań. Częściowo wpływa na wizerunek jednostki. Skutki zdarzenia można usunąć.
Nieznaczny - 1 punkt	Zdarzenie objęte ryzykiem powoduje nieznaczne zakłócenia lub opóźnienia w wykonywaniu zadań. Nie wpływa na wizerunek jednostki. Skutki zdarzenia można łatwo usunąć.

## Analiza ryzyka – Dział Obsługi Klienta

Prawdopodobieństwo	Przesłanki
Prawie pewne - 5 punktów	Istnieją uzasadnione powody by sądzić, że zdarzenie objęte ryzykiem zdarzy się wielokrotnie w ciągu roku.
Prawdopodobne - 4 punkty	Istnieją uzasadnione powody by sądzić, że zdarzenie objęte ryzykiem zdarzy się więcej niż kilkakrotnie w ciągu roku.
Średnie - 3 punkty	Istnieją uzasadnione powody by sądzić, że zdarzenie objęte ryzykiem zdarzy się kilkakrotnie w ciągu roku.
Małe - 2 punkty	Istnieją uzasadnione powody by sądzić, że zdarzenie objęte ryzykiem zdarzy się 2-3 razy w ciągu roku.
Rzadkie - 1 punkt	Istnieją uzasadnione powody by sądzić, że zdarzenie objęte ryzykiem zdarzy się raz lub nie zdarzy się w ciągu roku.

### OKREŚLENIE WSKAŹNIKA POZIOMU RYZYKA

RYZYKO = PRAWDOPODOBIENSTWO x SKUTEK

**JAKO RYZYKO Końcowe PRZYJĘTO RYZYKO początkowe OKREŚLONE WSKAŹNIKIEM 10 i powyżej – gdzie trzeba podjąć stosowne działania minimalizujące.**