

Risicoanalyse S4

PROCES: Concepten: Contact Center – 16/09/2010

Doelstelling van het proces: Eenvormige en kwaliteitsvolle antwoorden geven aan de verschillende vraagstellers over bevoegdheden van de FOD Economie via telefoon, mail of fax

| DOMEIN: PROCEDURES | | | | | | |
|----------------------|--|-------------|------|---|-------------|------|
| RISICO-CATEGORIEËN: | Inherent risico | Risicoscore | | Beheersmaatregelen | Risicoscore | |
| | | kans | imp. | | kans | imp. |
| EFFECTIVITEIT | Het contactcenter is voor de kwaliteit van haar faq/antwoorden afhankelijk van een goede samenwerking met haar tweede lijnen | 5 | 3 | Regelmatige contacten met onze tweede lijnen voor een constante actualisering van de materie/periodieke opvolgingsvergaderingen met de tweede lijnen cc/eenvormige samenwerkingsakkoorden | 3 | 3 |
| EFFICIËNTIE | In de mate dat de tweede lijnen niet efficiënt en dynamisch de samenwerkingsprocedures uitvoeren, in die mate bestaat de kans op een inefficiënte dienstverlening | 3 | 4 | Steeds duidelijke afspraken maken zodat goede informatie kan worden gegeven aan het publiek ; voor alle andere informatie moet kunnen worden doorverwezen naar de tweede lijn | 3 | 4 |
| FINANCIËEL | | | | | | |
| CONFORMITEIT | de agenten cc beschikken over een zekere vrijheid bij de vooral telefonische dienstverlening. | 3 | 4 | Het geven van duidelijke instructies / het uitleggen van de werkregels van het cc | 1 | 4 |
| | Niet alle tweede lijnen zijn even gemotiveerd om met het cc samen te werken | 3 | 5 | De verschillende diensten informeren over de voordelen van een samenwerking met het cc geïnformeerd 2 jaarlijkse vergaderingen (indien nodig) | 3 | 5 |
| INTEGRITEIT | | | | | | |
| IMAGO | de kwaliteit van de dienstverlening door de agenten contactcenter is (mede)bepalend voor het imago van de FOD | 3 | 3 | Opleidingen voor de agenten over de materie en stresshandeling | 2 | 3 |
| DOMEIN: MIDDELEN | | | | | | |
| RISICO-CATEGORIEËN: | Inherent risico | Risicoscore | | Beheersmaatregelen | Risicoscore | |
| | | kans | imp. | | kans | imp. |
| EFFECTIVITEIT | In de mate er een onderbezetting is qua personeel in het cc, in die mate komt de dienstverlening/de doelstellingen van het cc in het gedrang | 4 | 4 | Onder andere via nota's onze hoogste hiërarchie wijzen op deze onderbezetting qua personeel | 4 | 4 |
| EFFICIËNTIE | In de mate er een onderbezetting is qua personeel, in die mate komt de dienstverlening in het gedrang | 4 | 4 | Via interne scholing kunnen mensen andere taken uitvoeren | 3 | 4 |
| FINANCIËEL | Het cc beschikt over een modern technisch geïntegreerd systeem voor de verwerking van de vragen. In de mate ICT onvoldoende kennis heeft om zelf technische problemen op te lossen (of door onvoldoende kennis onterecht het probleem betalend laat oplossen door de leverancier), in die mate is er mogelijk een financieel verlies | 3 | 3 | Vraag om een techniek voor het cc | 3 | 3 |

| CONFORMITEIT | | | | | | |
|----------------------------------|---|-------------|------|---|-------------|------|
| INTEGRITEIT | | | | | | |
| IMAGO | Het niet tijdig kunnen beantwoorden van vragen door de agenten cc omwille van onvoldoende middelen (personeel) is mede bepalend voor het imago van de FOD | 4 | 4 | Onder andere via nota's onze hoogste hiërarchie wijzen op deze onderbezetting qua personeel | 4 | 4 |
| DOMEIN: ORGANISATIE VAN HET WERK | | | | | | |
| RISICO-CATEGORIEËN: | Inherent risico | Risicoscore | | Beheersmaatregelen | Risicoscore | |
| | | kans | imp. | | kans | imp. |
| EFFECTIVITEIT | In de mate er geen duidelijke afspraken worden gemaakt over taakverdelingen binnen zelfs geheel S4 of onvoldoende kanalen op periodieke basis worden gebuikt om interne informatie over te dragen, in die mate komt de organisatie van het werk in het gedrang. | 2 | 2 | Er zijn duidelijke afspraken gemaakt. Verder ter info : het cc beschikt over voldoende rapporteringsmechanismen. Rapportering wordt haar ook op regelmatige basis gevraagd. | 1 | 2 |
| EFFICIËNTIE | In de mate iemand (intern of extern S4) zich niet houdt aan de afgesproken taakverdelingen, in die mate is er een inefficiëntie | 2 | 3 | Proberen voldoende met elkaar te communiceren | 2 | 2 |
| FINANCIËEL | Elke inefficiëntie heeft een zeker negatief financieel aspect | 1 | 1 | Er zijn duidelijke afspraken over de taakverdelingen gemaakt | 1 | 1 |
| CONFORMITEIT | In de mate iemand (intern of extern S4) zich niet houdt aan de afgesproken taakverdelingen, in die mate is er een risico | 2 | 2 | Proberen voldoende met elkaar te communiceren | 2 | 2 |
| INTEGRITEIT | | | | | | |
| IMAGO | Onduidelijkheid in de taakverdeling kan verwarrend werken bij het publiek | 2 | 2 | Duidelijke afspraken over taakverdelingen proberen te maken / de wie doet wat in de FOD steeds op punt proberen te stellen via Fedlog een systeem van kernwoorden | 2 | 2 |
| DOMEIN: OMGEVING | | | | | | |
| INTERNE OMGEVING (binnen de FOD) | | | | | | |
| RISICO-CATEGORIEËN: | Inherent risico | Risicoscore | | Beheersmaatregelen | Risicoscore | |
| | | kans | imp. | | kans | imp. |
| EFFECTIVITEIT | In de mate het voorgaande zich voordoet, in die mate komt een goede werksituatie en de doelstellingen van het cc in het gedrang | 2 | 2 | Voldoende duidelijke afspraken proberen te maken / proberen voldoende vergaderingen te voorzien op alle niveau's / regelmatige analyses laten doen van alle mogelijke risico's op het werk via enquêtes | 2 | 2 |
| EFFICIËNTIE | Een onaangename werksituatie of onduidelijkheid verhoogt de inefficiëntie | 2 | 3 | Iedereen krijgt op regelmatige basis de kans om bij verschillende interne diensten(specialisten) zijn opmerkingen te maken over zijn werksituatie. De FOD beschikt over voldoende kanalen om zijn mening te brengen. | 2 | 2 |

| FINANCIEEL | Elke inefficiëntie heeft een zeker negatief financieel aspect | 1 | 1 | Er zijn duidelijke afspraken gemaakt / proberen voldoende vergaderingen te voorzien op alle niveaus / regelmatige analyses laten doen van alle mogelijke risico's op het werk via enquêtes,... Voldoende duidelijke afspraken | 1 | 1 |
|---|---|--------------------|-------------|--|--------------------|-------------|
| CONFORMITEIT | | | | | | |
| INTEGRITEIT | | | | | | |
| IMAGO | Interne onduidelijkheid over werkprocedures, de materie of moeilijkheden in de werksituatie heeft zijn weerslag op de communicatie naar het publiek (of op het imago bij andere diensten) | 2 | 2 | Er zijn duidelijke afspraken gemaakt / proberen voldoende vergaderingen te voorzien op alle niveaus / regelmatige analyses laten doen van alle mogelijke risico's op het werk via enquêtes,... | 2 | 2 |
| DOMEIN: OMGEVING | | | | | | |
| EXTERNE OMGEVING (buiten de FOD) | | | | | | |
| RISICO-CATEGORIEËN: | Inherent risico | Risicoscore | | Beheersmaatregelen | Risicoscore | |
| | | Kans | imp. | | kans | imp. |
| EFFECTIVITEIT | In de mate de info van het cc niet actueel is, in die mate wordt de doelstelling niet bereikt. | 2 | 3 | Steeds zo vlug als mogelijk inspelen op de actualiteit. Hiervoor zijn ook de tweede lijnen van het cc verantwoordelijk. | 2 | 2 |
| EFFICIËNTIE | In de mate het publiek niet op een duidelijke manier over een actuele informatie kan beschikken, in die mate wordt een voorname doelstelling van de FOD niet bereikt (nl. een goede dienstverlening). | 2 | 3 | Er worden intern diverse maatregelen genomen om het publiek via verschillende kanalen te informeren over actuele zaken, die hen aanbelangen. | 2 | 2 |
| FINANCIEEL | Elke inefficiëntie heeft een zeker negatief financieel aspect | 1 | 1 | Steeds zo vlug als mogelijk inspelen op de actualiteit | 1 | 1 |
| CONFORMITEIT | | | | | | |
| INTEGRITEIT | | | | | | |
| IMAGO | De info gegeven door de FOD moet steeds zo actueel mogelijk zijn; in die mate zal het publiek zijn tevredenheid tonen | 2 | 2 | Steeds zo vlug als mogelijk inspelen op de actualiteit. Het is evenwel niet onze taak om over de inhoud (de al dan niet juistheid ervan,...) van sommige maatregelen, die politiek zijn bepaald, te discussiëren met het publiek | 2 | 2 |