

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2020

| Proces beskrivelse | Område | Intern / Ekstern | Risiko – Hvad kan gå galt | Sandsynlighed | Konsekvens | Risiko profil | Hvilken skade kan ske | Risiko begrænsnings tiltag | Åbner for følgende muligheder | Handling igangsat (Dato og ansvarlig) |
|--------------------------------|---------------|------------------|--|---------------|------------|---------------|---|--|--|---------------------------------------|
| Bilsyn | | | | | | | | | | |
| Ansættelse | Administrativ | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Afdækning af personlige kompetencer er misvisende Afdækning af faglige kompetencer er misvisende | 1 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende kvalitetsopnåelse Manglende resultatopnåelse | <ul style="list-style-type: none"> Alle stillinger er beskrevet i kompetenskemaer Faste processer for rekruttering | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Kvalitetsopnåelse Resultatopnåelse | |
| Efteruddannelse | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Manglende efteruddannelse Dårlig efteruddannelse Forkert efteruddannelse | 1 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Manglende kvalitetsopnåelse Øgede omkostninger Manglende resultatopnåelse Skade på renommé og omdømme Dårlig kundetilfredshed Øgede reklimationsomkostninger | <ul style="list-style-type: none"> Behovs analyse/MUS Udbudsanalyse Indsamling af viden og input – internt som eksternt Deltagelse i udviklingsfremmende møder med tekniske skoler og autobranschen som helhed | <ul style="list-style-type: none"> Kvalitetsopnåelse Lavere reklimationsomkostninger Øget medarbejdertilfredshed Styrket renommé og omdømme Styrket kundetilfredshed | |
| Syn inkl. todsyn gennemførelse | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Manglende implementering af opdateringer. Manglende opdatering af vejledning Skade/eller bortkomst af kundens ejendom Manglende indrapportering til myndigheder Ikke tilfredsstillende forsikret | 3 | 2 | O | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Manglende kvalitetsopnåelse Dårlig kundetilfredshed Dårlige tilsyn FSTYR Øgede reklimationsomkostninger Økonomisk tab ved manglende / underforsikret | <ul style="list-style-type: none"> Orientering om ændringer Til alle Ringprøvning | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Kvalitetsopnåelse Styrket kundetilfredshed Som udgangspunkt ingen dårlige tilsyn FSTYR Lavere reklimationsomkostninger | |
| Nummerplade afmelding | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Bortkomst af kundens ejendom Manglende indrapportering til myndigheder / fejl i samme Glemme at klippe pladerne Ukorrekt afmelding i DMR Manglende ID kontrol Kun en nummerplade indleveret | 1 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Dårlige tilsyn FSTYR Øgede reklimationsomkostninger Utilfreds kunde | <ul style="list-style-type: none"> Deltagelse i udviklingsfremmende møder med kollegaer Abonnement på nyheder fra styrelsen og SKAT Afsæt behørig tid til opgaven | <ul style="list-style-type: none"> Styrket kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme Som udgangspunkt ingen dårlige tilsyn FSTYR Lavere reklimationsomkostninger | |
| Nummerplade udlevering | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Fejl i indrapportering til myndigheder Ukorrekt nummerplade(r) udleveret | 1 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Øgede reklimationsomkostninger Utilfreds kunde | <ul style="list-style-type: none"> Afsæt behørig tid til opgaven | <ul style="list-style-type: none"> Styrket kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme Lavere reklimationsomkostninger | |
| Rådgivning | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Ikke tilfredsstillende forsikret | 1 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Økonomisk tab ved manglende / underforsikret Øgede | <ul style="list-style-type: none"> Sig fra hvis området er ukendt | <ul style="list-style-type: none"> Ingen eller kun små økonomiske | |

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2020

| Proces beskrivelse | Område | Intern / Ekstern | Risiko – Hvad kan gå galt | Sandsynlighed | Konsekvens | Risiko profil | Hvilken skade kan ske | Risiko begrænsnings tiltag | Åbner for følgende muligheder | Handling igangsat (Dato og ansvarlig) |
|--------------------|---------------|------------------|---|---------------|------------|---------------|--|--|--|---------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Manglende viden på specialområder | | | | <ul style="list-style-type: none"> reklamationsomkostninger Utilfreds kunde | <ul style="list-style-type: none"> Afsæt behørig tid til opgaven Årlig gennemgang af forsikringsforhold | <ul style="list-style-type: none"> tab Styrket kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme Lavere reklamationsomkostninger | |
| Arbejdsmiljø | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Arbejdsskade/ulykker | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Arbejdsulykke eller tiltag hertil Stress symptomer Ergonomi problemer Konflikthåndtering Dårlig medarbejdertrivsel Sygemeldinger Manglende APV | <ul style="list-style-type: none"> Undervisning i arbejdsmiljø Effektiv brug af moderne hjælpemidler Vedligeholdte bygninger og udstyr APV gennemførelse | <ul style="list-style-type: none"> Tilfredsstillende arbejdsmiljø Færre sygedage | |
| Ledelse | Administrativ | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Mangelfuld (synlig) ledelse Mangelfuld videndeling/koordinering Mangelfuld uddannelse Manglende ressourcer | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Manglende overblik Manglende information Manglende resultatopnåelse | <ul style="list-style-type: none"> Behovs analyse/MUS Uddannelse Inddragelse af ledelse | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse | |
| Fysiske rammer | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Uhensigtsmæssig indretning af lokaler Uhensigtsmæssig geografisk placering Manglende vedligehold af bygninger/udenoms-arealer Manglende vedligehold/eftersyn (porte, lifte, donkrafte, ventilation osv.) Utilstrækkelige funktionalitet | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Manglende resultatopnåelse Manglende kvalitetsopnåelse Øgede reklamationsomkostninger Dårlig kundetilfredshed Dårlig omdømme og renommé Bygninger og inventar forfalder Dårlig tilsyn fra AT | <ul style="list-style-type: none"> Sørge for god indretning af lokaler i samarbejde med medarbejder Løbende vedligehold af bygninger Løbende vurdere behovet for udskiftning af inventar, porte, lifte, donkrafte, osv. | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse Styrket kundetilfredshed Kvalitetsopnåelse Lavere reklamationsomkostninger Lavere omkostninger Gode tilsyn fra AT | |
| Udstyr | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Forældet eller ikke tidssvarende udstyr Manglende udstyr Dårlig/ikke vedligeholdt udstyr | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Manglende kvalitetsopnåelse Manglende resultatopnåelse Dårlig kundetilfredshed | <ul style="list-style-type: none"> Løbende udskiftning af forældet eller ikke tidssvarende teknisk udstyr. Deltagelse i messer/udstillinger | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse Styrket kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme | |

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2020

| Proces beskrivelse | Område | Intern / Ekstern | Risiko – Hvad kan gå galt | Sandsynlighed | Konsekvens | Risiko profil | Hvilken skade kan ske | Risiko begrænsnings tiltag | Åbner for følgende muligheder | Handling igangsat (Dato og ansvarlig) |
|----------------------|------------|------------------|--|---------------|------------|---------------|--|---|--|---------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Uhensigtsmæssig placering af udstyr/herunder IT udstyr | | | | <ul style="list-style-type: none"> Skade på renommé og omdømme | <ul style="list-style-type: none"> Sørge for udstyr/IT systemer placeres hensigtsmæssig | | |
| IT | Produktion | Intern | <ul style="list-style-type: none"> Utilstrækkelige funktionalitet Utilstrækkelig til at understøtte processer Komplicerede IT programmer Manglende dokumentation / Brugermanualer Ikke tidssvarende udstyr Manglende support | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Manglende kvalitetsopnåelse Skadet omdømme og renommé Manglende resultatopnåelse Dårlig kundetilfredshed Øgede reklimationsomkostninger | <ul style="list-style-type: none"> Nøjagtige kravsspecifikationer Optimale internet forbindelser Bedre og mere brugervenlige systemopbygninger | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse Kvalitetsopnåelse Styrket kundetilfredshed Bedre brugertilfredshed | |
| Leverandører | | | | | | | | | | |
| CELF | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> Ikke rettidig kalibrering af udstyr Ukorrekt kalibrering af udstyr Omkostningsniveau for højt | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Ikke kalibreret udstyr må ikke anvendes til test og syn Manglende resultatopnåelse Øgede reklimationsudgifter Dårlig kundetilfredshed Øgede omkostninger til kalibrering | <ul style="list-style-type: none"> Opdateret leverandøroversigt Rettidig kalibrering Aktiv handling på service rapporter Kalibreringsdokumentation i CELF databasen | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse Kvalitetsopnåelse Øget kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme Altid udførelse af korrekt og billigst kalibrering | |
| Lovpligtige eftersyn | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> Ikke udført lovpligtigt eftersyn/service af porte/lifte/donkrafte/kompressor/ventilation Oversete fejl ved lovpligtig eftersyn/service Omkostningsniveau for højt Mangelfulde kravspecifikationer | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Pludselig nedbrud Dårlig tilsyn fra AT Manglende resultatopnåelse Dårlig kundetilfredshed Øgede omkostninger til service Skade på renommé og omdømme | <ul style="list-style-type: none"> Opdateret leverandøroversigt Aktiv handling på service rapporter Specificerede krav til service leverandører | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse Kvalitetsopnåelse Gode tilsyn af AT Øget kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme Altid udførelse af korrekt og billigst service | |
| Teknisk udstyr | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> Mangelfuld behovsanalyse Ændring af bekendtgørelsen om synsvirksomheder (lovpligtigt udstyr) Mangelfulde kravspecifikationer Fabrikskalibrering af udstyr Uddannelse ifm. Levering | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> Manglende medarbejdertilfredshed Udstyr opfylder ikke bekendtgørelsens krav Overflødig udstyr grundet mangelfuld behovsanalyse Udstyret opfylder ikke kravspecifikationer | <ul style="list-style-type: none"> Opdateret leverandøroversigt Nøjagtige kravspecifikationer Behovsanalyse Grundig uddannelse af medarbejdere | <ul style="list-style-type: none"> Større medarbejdertilfredshed Resultatopnåelse Kvalitetsopnåelse Øget kundetilfredshed Styrket renommé og omdømme | |

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2020

| Proces beskrivelse | Område | Intern / Ekstern | Risiko – Hvad kan gå galt | Sandsynlighed | Konsekvens | Risiko profil | Hvilken skade kan ske | Risiko begrænsnings tiltag | Åbner for følgende muligheder | Handling igangsat (Dato og ansvarlig) |
|--------------------|------------|------------------|---|---------------|------------|---------------|--|--|---|---------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Omkostningsniveau for højt | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren kan ikke fabrikskalibrere udstyret • Ingen eller mangelfuld uddannelse i udstyret • Øgede reklamationsomkostninger • Skade på renommé og omdømme | | | |
| Myndigheder | | | | | | | | | | |
| FSTYR | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> • Gæld til det offentlige • Teknisk ansvarlig har oparbejdet gæld til det offentlige 50/100000 kr. • FSTYR tilsynspoint/saldo • Ændring af love og bekendtgørelse vedr. syn af køretøjer | 2 | 2 | A | <ul style="list-style-type: none"> • Advarsel ved høje tilsynspoint • Inddragelse af synstilladelse • Ændring af bekendtgørelse om syn af køretøjer kan øge omkostninger i forbindelse med syn af køretøjer | <ul style="list-style-type: none"> • Teknisk ansvarlig kan efter udarbejde en tro og love erklæring, indeholdende gæld til det offentlige. • Der opsættes mål for tilsynspoint i kvalitetsstyringen | <ul style="list-style-type: none"> • Opretholdelse af tilladelse til syn af køretøjer • Lempelser af bekendtgørelse og tiltag samt implementeringsperiode. | |
| SKAT DMR | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> • DMR ikke tilgængeligt • Manglende instruktioner • Ukorrekt/manglende indtastning i DMR • Udløring af plader ved DMR nedbrud | 2 | 3 | O | <ul style="list-style-type: none"> • Manglende medarbejdertilfredshed • Ikke anvendelse af instruktioner • Manglende mulighed for indrapportering af data i DMR • Øget tidsforbrug for medarbejder ved senere indtastning i DMR, kan medføre overtidsbetaling • Manglende eller fejlagtig indtastet data i DMR kan udløse reklamationer • Ukorrekte/manglende data kan udløse dårlige tilsynspoint FSTYR • Ukorrekt udløring af plader ved DMR nedbrud • Skade på renommé og omdømme | <ul style="list-style-type: none"> • Arbejde på forøget disciplin ved indtastning i DMR • Sørge for at alle relevante data er påført evt. nødprocedureformular • At der ved registreringssyn i rapportprogram gøres opmærksom på DMR indrapportering • Korrekte instruktioner • Plader udleveres ikke ved DMR nedbrud • Observationsrapportering | <ul style="list-style-type: none"> • Større medarbejdertilfredshed • Lavere fejl i DMR • Tilfredsstillende tilsyn FSTYR • Lavere reklamationsomkostninger • Styrket kundetilfredshed • Styrket renommé og omdømme | |
| E-syn | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> • E-syn ikke tilgængeligt • Rapportprogram ikke tilgængeligt • Manglende instruktioner | 2 | 3 | O | <ul style="list-style-type: none"> • Manglende medarbejdertilfredshed • Manglende indberetning i E-syn • Kunden får erindringsskrivelse/bødeforlæg for manglende syn • Dårlig kundetilfredshed | <ul style="list-style-type: none"> • Rapportprogrammet skal sørge for automatisk indrapportering til E-syn efter nedbrud • Rapportsystemet skal ligeledes gøre opmærksom på indberetning til DMR • Nødprocedure ved nedbrud | <ul style="list-style-type: none"> • Større medarbejdertilfredshed • Styrket kundetilfredshed • Lavere reklamationsomkostninger • Styrket renommé og omdømme | |

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2020

| Proces beskrivelse | Område | Intern / Ekstern | Risiko – Hvad kan gå galt | Sandsynlighed | Konsekvens | Risiko profil | Hvilken skade kan ske | Risiko begrænsnings tiltag | Åbner for følgende muligheder | Handling igangsat (Dato og ansvarlig) |
|-------------------------|------------|------------------|--|---------------|------------|---------------|--|--|---|---------------------------------------|
| | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Øgede reklimationsomkostninger Skade på renommé og omdømme | <ul style="list-style-type: none"> Observationsrapportering | | |
| Arbejdstilsyn (AT) | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> Dårligt tilsynsresultat ved AT besøg Anmeldelse fra Arbejdsskadestyrelsen | 2 | 3 | O | <ul style="list-style-type: none"> Straks påbud fra AT Dårlige kundetilfredshed Skade på renommé og omdømme Manglende resultatopnåelse | <ul style="list-style-type: none"> Sikkerhedsrundering APV behandling | <ul style="list-style-type: none"> Styrket renommé og omdømme Tilfredsstillende tilsynsresultat af AT | |
| Konkurrenter | | | | | | | | | | |
| Applus Bilsyn | Produktion | Ekstern | <ul style="list-style-type: none"> Tab af markedsandel på bilsyn | 4 | 4 | H | <ul style="list-style-type: none"> Manglende resultatopnåelse Risiko for mistet forretningsgrundlag | <ul style="list-style-type: none"> Konkurrentovervågning Undersøgelse af strategiske samarbejder Aktiv kundekontakt | <ul style="list-style-type: none"> Fastholdelse af markedsandel Resultatopnåelse | Afhængig af situationen |
| Bilsyn Plus | | | <ul style="list-style-type: none"> Tab af markedsandel på bilsyn | 4 | 3 | H | <ul style="list-style-type: none"> Manglende resultatopnåelse Risiko for mistet forretningsgrundlag | <ul style="list-style-type: none"> Konkurrentovervågning Undersøgelse af strategiske samarbejder | <ul style="list-style-type: none"> Fastholdelse af markedsandel Resultatopnåelse | Afhængig af situationen |
| Lokale synsvirksomheder | | | <ul style="list-style-type: none"> Tab af markedsandel på bilsyn | 4 | 3 | H | <ul style="list-style-type: none"> Manglende resultatopnåelse Risiko for mistet forretningsgrundlag | <ul style="list-style-type: none"> Konkurrentovervågning Undersøgelse af strategiske samarbejder | <ul style="list-style-type: none"> Fastholdelse af markedsandel Resultatopnåelse | Afhængig af situationen |