

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2018

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 kompetenceskemaer 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. tildsyn 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 2018

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 vedligeholdet 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 2018

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 2018

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 reklimationsomkostninger 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 Udlevering 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 udlevering af plader ved DMR nedbrud Skade på renommé og omdømme 	<ul style="list-style-type: none"> Arbejde på forøget disciplin ved indtastning i DMR Sørg 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 reklimationsomkostninger 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 reklimationsomkostninger Styrket renommé og omdømme 	

Bilsyns hallens Risiko Analyse 2018

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