

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

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

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

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

## 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"> <li>Øgede reklimationsomkostninger</li> <li>Skade på renommé og omdømme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observationsrapportering</li> </ul>		
Arbejdstilsyn (AT)	Produktion	Ekstern	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dårligt tilsynsresultat ved AT besøg</li> <li>Anmeldelse fra Arbejdsskadestyrelsen</li> </ul>	2	3	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>Straks påbud fra AT</li> <li>Dårlige kundetilfredshed</li> <li>Skade på renommé og omdømme</li> <li>Manglende resultatopnåelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikkerhedsrundering</li> <li>APV behandling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Styrket renommé og omdømme</li> <li>Tilfredsstillende tilsynsresultat af AT</li> </ul>	
<b>Konkurrenter</b>										
Applus Bilsyn	Produktion	Ekstern	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tab af markedsandel på bilsyn</li> </ul>	4	4	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manglende resultatopnåelse</li> <li>Risiko for mistet forretningsgrundlag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konkurrentovervågning</li> <li>Undersøgelse af strategiske samarbejder</li> <li>Aktiv kundekontakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fastholdelse af markedsandel</li> <li>Resultatopnåelse</li> </ul>	Afhængig af situationen
Bilsyn Plus			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tab af markedsandel på bilsyn</li> </ul>	4	3	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manglende resultatopnåelse</li> <li>Risiko for mistet forretningsgrundlag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konkurrentovervågning</li> <li>Undersøgelse af strategiske samarbejder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fastholdelse af markedsandel</li> <li>Resultatopnåelse</li> </ul>	Afhængig af situationen
Lokale synsvirksomheder			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tab af markedsandel på bilsyn</li> </ul>	4	3	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manglende resultatopnåelse</li> <li>Risiko for mistet forretningsgrundlag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konkurrentovervågning</li> <li>Undersøgelse af strategiske samarbejder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fastholdelse af markedsandel</li> <li>Resultatopnåelse</li> </ul>	Afhængig af situationen