明心心理网站风险登记册

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **描述** | **根本原因** | **类型** | **概率** | **影响** | **责任人** | **应对策略** |
| R1 | 用户认可度不高 | 入住咨询师的专业水平不具有良好的竞争力；网站缺乏专业人士的认可和宣传；同类网站鱼龙混杂，使用户抱持怀疑态度； | 商业风险 | 高 | 高 | 张春辉、段智兴、邓旸 | 加大入住咨询师资质的审核强度，提高网站专业性；运营方应提高宣传力度，邀请潜在核心用户试体验，并征求相关知名人士的建议并请求帮助宣传。 |
| R2 | 咨询师参与度不高 | 缺乏鼓励政策，咨询师对该项目持观望态度；客源较少，使咨询师忽略了该项目业务 | 用户风险 | 高 | 高 | 张春辉、段智兴 | 深入分析心理亚健康群体特点和需求，设计出符合他们的咨询平台；改善员工工薪制度；提高宣传力度，争取客源，提高营业额。 |
| R3 | 无法实现及时应答 | 入住咨询师数量较少，或在线咨询师数量较少，轮岗制度不完善；咨询师未公平看待用户，对用户进行筛选，有意不接受工作 | 流程风险 | 中 | 高 | 张春辉，鲍张军，段智兴 | 设计科学的业务流程，提高服务器响应速率；拓展咨询师人数，制定人性化、合理化、规范化的轮岗制度，提高服务响应速度；扩大资金来源，提高咨询师工作积极性。 |
| R4 | 人员不能及时到位 | 无法快速组建技术团队 | 人员风险 | 中 | 高 | 张春辉 | 及时调度相应的人员到位 |
| R5 | 无法获得足够的推广费用 | 产品快速推广时，需要大量的资金，目前团队不具备，需要寻找投资 | 资金风险 | 高 | 高 | 张春辉，段智兴 | 及时争取引进投资 |