

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		Определение степени рисков процесса "Обработка заказа"											
2		Ключевые аспекты процесса	Достижение Целей	Затраты на процесс	Скорость обслуживания	Сервис (качество)	Влияние		Вероятность		Срочность реагирования	Оценка риска	
3	ID	Факторы риска					I (avg)	уровень	P	уровень	U	IxPxU	уровень
4	rs-01	Неправильная последовательность выполнения операций диспетчером	0.40	0.10	0.10	0.01	0.15	слабое	0.30	малая	1.0	0.05	средний
5	rs-02	Отсутствие товара после подтверждения клиенту	0.01	0.01	0.01	0.20	0.06	оч.слабое	0.10	оч.малая	1.0	0.01	слабый
6	rs-03	Отсутствие диспетчера на рабочем месте по причинам трудового распорядка	0.01	0.01	0.20	0.10	0.08	оч.слабое	0.50	средняя	1.0	0.04	слабый
7	rs-04	Выявление дефекта товара клиентом при приёмке	0.01	0.20	0.01	0.20	0.11	слабое	0.10	оч.малая	1.0	0.015	слабый
8	rs-05	Выявление дефекта товара клиентом в течение гарантийного срока	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	оч.слабое	0.30	малая	1.0	0.005	слабый
9	rs-06	Ошибки сумм заказа, приведшие к недоплате клиентом полной стоимости	0.01	0.10	0.10	0.10	0.08	оч.слабое	0.30	малая	1.1	0.03	слабый
10	rs-07	Ошибки при комплектации заказа	0.01	0.80	0.40	0.20	0.35	среднее	0.30	малая	1.1	0.12	средний
11	rs-08	Клиент - спам-бот	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	оч.слабое	0.10	оч.малая	1.0	0.005	слабый
12	rs-09	Неисправность оборудования	0.01	0.20	0.80	0.10	0.28	среднее	0.30	малая	1.1	0.095	средний
13	rs-10	Неисправность софта	0.01	0.80	0.80	0.10	0.43	сильное	0.10	оч.малая	1.1	0.05	средний
14	rs-11	Диспетчер отказывается от выполнения некоторых функций	0.20	0.10	0.10	0.20	0.15	слабое	0.10	оч.малая	1.0	0.015	слабый
15	rs-12	Конфликт полномочий с функциональным руководителем диспетчера	0.40	0.10	0.01	0.01	0.13	слабое	0.10	оч.малая	1.0	0.015	слабый
16	rs-13	Отсутствие диспетчера по причине болезнь/сессия/отпуск	0.01	0.10	0.40	0.01	0.13	слабое	0.30	малая	1.0	0.04	слабый
17	rs-14	Отсутствие диспетчера по причине увольнения	0.01	0.10	0.40	0.01	0.13	слабое	0.10	оч.малая	1.0	0.015	слабый
18	rs-15	Отсутствие диспетчера на рабочем месте по неизвестным причинам	0.10	0.10	0.40	0.20	0.20	среднее	0.10	оч.малая	1.0	0.02	слабый
19	rs-16	Нарушение сроков доставки	0.01	0.20	0.40	0.20	0.20	среднее	0.50	средняя	1.0	0.105	средний

Реестр рисков

Качественная оценка

Инструкции

