

Přílohy

Příloha 1.

Tabulka 1. Registr rizik jednotlivé oblasti

Registr rizik									
Název oblasti: Procesní					Datum aktualizace:				
ID	Popis rizika	Vlastník rizika	Výskyt	Dopad	Očekávaná hodnota rizika	Významné/ nevýznamné	Strategie	Preventivní opatření	Způsob monitoringu
1.	Poškození dobrého jména firmy špatným servisem	projektový manažer	2	4	8	Významné	Omezení	Nabídka nadstandardních služeb	Kritický faktor úspěchu
2.	Závislost na Outlook	technický ředitel	4	4	16	Významné	Aceptovat	Pravidelné sledování	Malý výskyt chyb
3.	Komunikační nedorozumění mezi stranami	projektový manažer	2	4	8	Významné	Odstranit	Pravidelné konzultace	Spokojenost klienta
4.	Neznalost problému a procesu	technický ředitel	3	4	12	Významné	Omezení	Konzultace s IT technikem	Vyřešený případ
5.	Řešitel nezná původ chyb	technický ředitel	2	4	8	Významné	Omezení	Konzultace s IT technikem	Vyřešený případ
6.	Nenahlášený incident ze strany firmy / klienta	projektový manažer	1	4	4	Nevýznamné	Omezení	Zápis do aplikace	Revize u klienta
7.	Nedostatečné informace při zadání problému	projektový manažer	2	3	6	Významné	Omezení	Pravidelné schůzky s klientem	Vyřešený případ

Zdroj: Vlastní zpracování

Registr rizik									
Název oblasti: Legislativní					Datum aktualizace:				
ID	Popis rizika	Vlastník rizika	Výskyt	Dopad	Očekávaná hodnota rizika	Významné/ nevýznamné	Strategie	Preventivní opatření	Způsob monitoringu
8.	Nové právní předpisy a legislativní změny	generální ředitel	1	3	3	Významné	Aceptovat	Konzultace s právníkem	Soulad s předpisy a legislativami
9.	Kontrolní orgány	generální ředitel	1	2	2	Nevýznamné	Aceptovat	Konzultace s právníkem	Bez problémů

Zdroj: Vlastní zpracování

Registr rizik									
Název oblasti: Technická					Datum aktualizace:				
ID	Popis rizika	Vlastník rizika	Výskyt	Dopad	Očekávaná hodnota rizika	Významné/ nevýznamné	Strategie	Preventivní opatření	Způsob monitoringu
10.	Nefunkční internetové připojení	technický ředitel	1	4	4	Významné	Aceptovat	Náhradní zdroj	Funkčnost internetu
11.	Nefunkční ústředna pro přijímání požadavku	technický ředitel	2	4	8	Významné	Omezení	Použití jiný způsobu nahlášení	Spokojenost klienta
12.	Výpadek elektřiny	technický ředitel	1	3	3	Významné	Aceptovat	Záložní zdroj	Funkčnost PC
13.	Špatná komunikace v rámci firmy mezi odděleními	projektový manažer	1	3	3	Významné	Omezení	Pravidelné schůzky	Správná spolupráce
14.	Nedostatečná investice do inovací a technologií	technický ředitel	1	2	2	Nevýznamné	Omezení	Strategie firmy	Revize
15.	Pád aplikace pro zadávání požadavku	technický ředitel	2	2	4	Významné	Omezení	Včasná informace klientům	Spokojenost klienta
16.	Ztráta IT dat, znehodnocení vniknutí hackerů	technický ředitel	2	3	6	Významné	Přenést	Bezpečnostní strategie	Revize, zálohování dat
17.	Selhání počítačového systému	technický ředitel	1	3	3	Významné	Přenést	Bezpečnostní strategie	Funkčnost systému

Zdroj: Vlastní zpracování

Registr rizik									
Název oblasti: Lidské zdroje					Datum aktualizace:				
ID	Popis rizika	Vlastník rizika	Výskyt	Dopad	Očekávaná hodnota rizika	Významné/ nevýznamné	Strategie	Preventivní opatření	Způsob monitoringu
19.	Nástup nového zaměstnance bez znalostí	HR oddělení	1	2	2	Nevýznamné	Omezení	Sdílení znalostí ve firmě	Samostatnost pracovníka
20.	Nedostatečná kapacita lidí v práci	projektový manažer	2	3	6	Významné	Omezení	Sdílení problémů a zatížení	Nepřetržitý provoz
21.	Unik firemních informací/ know how	generální ředitel	2	3	6	Významné	Omezení	Ochrana smlouvou	Nepřetržitý provoz
22.	Nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců na klíčových pozicích	HR oddělení	1	2	2	Nevýznamné	Omezení	Sdílení znalostí ve firmě	Nepřetržitý provoz
23.	Vzdělanost zaměstnanců	HR oddělení	1	2	2	Nevýznamné	Omezení	Školení	Spokojení zaměstnanci
24.	Náhodná událost se zaměstnanci firmy během pracovní cesty	projektový manažer	1	4	4	Významné	Přenést	Pojistění	Nepřetržitý provoz
25.	Náhodná událost s klíčovými zákazníky	projektový manažer	1	4	4	Nevýznamné	Akceptovat	Pravidelný zápis schůzek	Vyřešený případ

Zdroj: Vlastní zpracování

Registr rizik									
Název oblasti: Obchodní					Datum aktualizace:				
ID	Popis rizika	Vlastník rizika	Výskyt	Dopad	Očekávaná hodnota rizika	Významné/ nevýznamné	Strategie	Preventivní opatření	Způsob monitoringu
26.	Chybné stanovení nákladů	projektový manažer	1	2	2	Významné	Omezení	Detailní popis nákladů	Spokojenost klienta
27.	Vstup konkurence na tuzemský trh	generální ředitel	2	2	4	Významné	Akceptovat	Analýza trh	Nárůst zákazníků
28.	Pomalá reakce na požadavky zákazníka	projektový manažer	2	4	8	Významné	Omezení	Aktivní komunikace s klientem	Spokojenost klienta
29.	Nedodržení termínu dodání požadavku	projektový manažer	3	3	9	Významné	Omezení	Aktivní komunikace s klientem	Spokojenost klienta
30.	Dlouhé dodací lhůty	projektový manažer	3	3	9	Významné	Omezení	Plánování a řízení projektu	Dodání včas
31.	Nedostatečná propagace kontaktních informací	generální ředitel	2	2	4	Nevýznamné	Odstranit	Tvorba kontaktní linku pro servis	Klient již nebude volat manažerovi
32.	Sanke a pokutu ze strany zákazníka	projektový manažer	1	4	4	Významné	Přenést	Pravidelné sledování a komunikace	Spokojenost klienta
33.	Málo místa na parkování pro klienty před firmou	HR oddělení	1	2	2	Nevýznamné	Omezení	Pronájem parkovacích míst	Dostatek parkovacích míst

Zdroj: Vlastní zpracování

Registr rizik									
Název oblasti: Ostatní					Datum aktualizace:				
ID	Popis rizika	Vlastník rizika	Výskyt	Dopad	Očekávaná hodnota rizika	Významné/ nevýznamné	Strategie	Preventivní opatření	Způsob monitoringu
33.	Málo místa na parkování pro klienty před firmou	HR oddělení	1	2	2	Nevýznamné	Omezení	Pronájem parkovacích míst	Dostatek parkovacích míst
34.	Požáry, výbuchy a povodně	HR oddělení	1	3	3	Nevýznamné	Přenést	Pojistění	Uzavřená pojistka
35.	Loupež	HR oddělení	1	3	3	Nevýznamné	Přenést	Pojistění	Uzavřená pojistka

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 2. **Otázky o rizicích**

„Víte co znamená pojem riziko?“

„Víte, čím se zabývá risk management?“

„Jaký máte názor na řízení rizik.“

„Víte, jaké procesy probíhají ve firmě a ve Vašem úseku který vedete?“

„Jaké jsou nejčastější problémy ve Vašem úseku a jak k tomu postupujete?“

„Dokážete si představit, jaký by byl dopad rizika, kdyby se to opravdu nastalo?“

„Jasně a stručně popište jak se bránit pokud dané riziko nastane.“

„Pokud se nastane nějaké riziko, kdo ho řeší?“

„Co Vám říká pojem katalog rizik a registr rizik?“

„Setkal jste se s pojmem ISO norma 27000?“

„Líbilo by se Vám, aby se firma důsledněji a pravidelněji rizikům věnovala?“