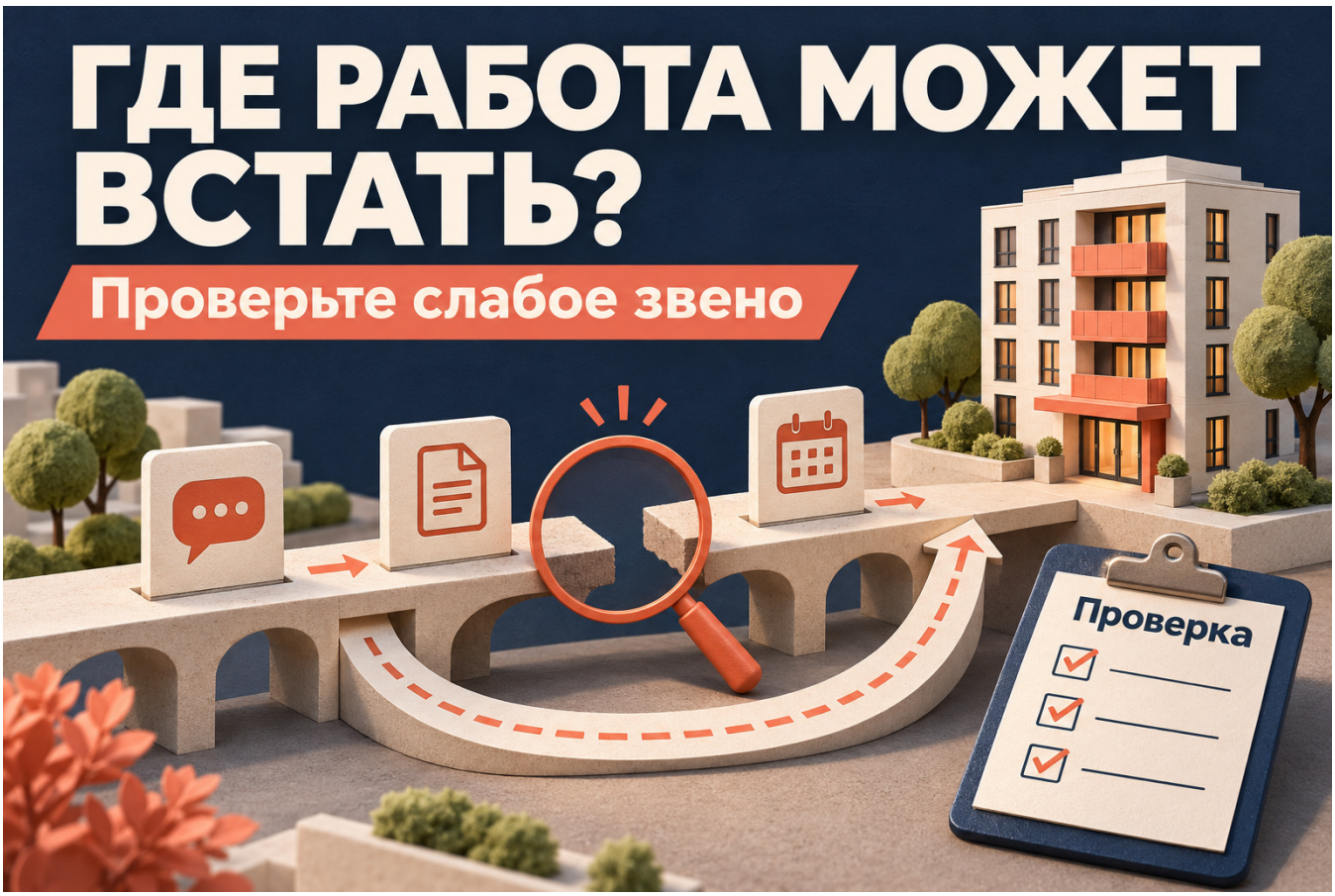
Реестр операционных рисков агентства

Карточки риска, сигналы, владельцы, резервные действия и упражнение для небольшой команды.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Выберите обещание и границы

Рабочий реестр нужен, чтобы команда заметила возможный сбой своего процесса и знала действие. Начните с одного обещания клиенту. Это авторский инструмент Нейросистемы, не юридический аудит объекта, страховой расчёт или сертификация. Примеры полностью учебные.

Поле	Заполненный пример
Обещание	Подборка покупателю к согласованному времени
Начало процесса	Критерии поиска подтверждены
Конец процесса	Получатель открыл нужный материал
Ресурсы	Объекты, файл, разрешённый доступ, канал связи
Владелец результата	Агент Анна

Моё обещание	Начало и конец процесса	Владелец

Граница задачи
Не пытайтесь описать все риски бизнеса сразу. Первый реестр должен помогать исполнить конкретное ближайшее обязательство.

2. Сформулируйте событие

Используйте конструкцию: если возникает условие, может произойти событие, которое приведёт к последствию. Она помогает отделить управляемый механизм от общей тревоги. Не описывайте клиента как источник проблемы без конкретного наблюдения.

Слишком широко	Рабочая формулировка
Можно потерять деньги	Если обращение не назначено ответственному, первый ответ может задержаться
Клиенты невнимательные	Если ссылка требует неизвестного клиенту доступа, материал не откроется
Подрядчик подведёт	Если сведения не получены к сроку, отчёт останется неполным
Сотрудники ошибаются	Если тип материала не проверен, концепция может быть отправлена как факт

Условие	Возможное событие	Последствие

3. Риск и факт происшествия

Запись	Что это	Первое действие
Может не прийти уведомление	Риск	Назначить проверку и сигнал
Уведомление не пришло вчера	Случившийся факт	Восстановить обработку обращения
Не знаем, дошла ли подборка	Неопределённость	Проверить получение
Клиент открыл другой файл	Подтверждённая ошибка	Исправить выдачу и объяснить

При реальной проблеме сначала помогите человеку и сохраните факты. Затем свяжите происшествие с карточкой риска. Не отмечайте успешную меру только потому, что кто-то пообещал стать внимательнее.

Что произошло	Что уже восстановлено	Какой риск связан

4. Полная учебная карточка

Поле	R-01: недоступная подборка
Процесс	Выдача покупателю
Событие	Получатель не откроет ссылку
Причина	Разрешение осталось только у автора
Последствие	Обсуждение объектов откладывается
Предупреждение	Проверка доступа получателя перед выдачей
Сигнал	Запрос доступа или сообщение об ошибке
Владелец	Анна организует решение
Ответ на событие	Проверить разрешения и способ получения
Критерий завершения	Нужный материал доступен получателю

Владелец не обязательно сам настраивает сервис. Он знает, к кому обратиться, сохраняет связь с клиентом и подтверждает результат. Техническому исполнителю передаётся конкретная проверяемая задача.

5. Приоритет без ложной точности

Используйте понятный порядок действий вместо придуманных вероятностей. Ниже авторская учебная шкала для организации работы. Она не задаёт обязательные сроки и не заменяет профессиональную оценку безопасности, данных или юридических обязательств.

Уровень	Когда использовать	Действие
До ближайшего шага	Без проверки обещание может быть сорвано	Проверить до отправки или встречи
В назначенный срок	Есть время подготовить меру	Назвать дату и исполнителя
По сигналу	Определён наблюдаемый признак	Назвать канал обнаружения

Риск	Почему этот приоритет	Когда действовать

Специальные случаи
Безопасность людей, утечка данных и юридические вопросы требуют профильного ответственного. Не снижайте их значение ради удобного цвета в таблице.

6. Предупреждение и ответ

Риск	Предупреждение	Ответ после события
Подборка не открывается	Проверить доступ до выдачи	Восстановить разрешённое получение
Данные отчёта задерживаются	Подтвердить срок заранее	Сообщить состав известных данных
Материал перепутан	Сверить код и назначение	Выдать правильный и объяснить
Обращение не назначено	Проверить ответственного	Назначить и восстановить контакт

Каждая мера должна быть действием в конкретный момент. «Усилить контроль» замените проверкой с владельцем и доказательством. Наличие инструкции не является доказательством её выполнения.

Риск	Моя проверка до события	Мой ответ после

7. Карта общих зависимостей

Несколько записей могут зависеть от одного человека, ресурса или канала. Сначала найдите такой общий узел. Иначе отдельные хорошие инструкции окажутся недоступны одновременно.

Обещание	Ресурс	Допустимый резервный путь
Выдать подборку	Согласованная папка	Другой уполномоченный сотрудник
Сообщить статус	Карточка с фактами	Назначенная роль видит необходимые сведения
Подготовить отчёт	Данные размещения	Заранее согласованный частичный отчёт

Не делитесь чужими паролями
Резервный путь строят через разрешённые роли и права. Он не должен раскрывать больше сведений, чем требуется для конкретной работы.

Общий узел	Что зависит	Кто проверит резерв

8. Учебный отчёт собственнику

Отчёт обещан к пятнице. Исполнитель рекламы ещё не передал часть сведений. Агент не знает итоговые просмотры. Риск состоит в задержке либо выдаче непроверенного отчёта. Решение должно сохранять факты и ясность для клиента.

Момент	Действие
До срока	Подтвердить у исполнителя состав и срок сведений
Есть задержка	Отделить полученное от отсутствующего
Связь с собственником	Сообщить факт и время следующего обновления
Частичный отчёт	Отправлять с ограничением, если порядок согласован
Данные поступили	Проверить и дополнить результат

Готовая формулировка
Сведения по [часть] получены. Данные по [часть] пока ожидаем от исполнителя. Не включаю их в вывод как подтверждённые. Следующее обновление сообщу [согласованное время].

Что известно	Чего не хватает	Следующее действие

9. Проверка готовности без клиента

Проведите настольное упражнение: проговорите возможный сбой и попросите показать, где находятся необходимые материалы и инструкция. Не отключайте реальные доступы, не отправляйте сообщения и не создавайте заявки ради упражнения без согласованного теста.

Вопрос	Что предъявить
Где нужный материал?	Рабочее место хранения
Кто вправе получить доступ?	Разрешённую роль
Кто держит связь?	Конкретного владельца
Как понять, что решили?	Наблюдаемый критерий
Что если резерв не работает?	Следующий контакт и ограничение

Пробел упражнения	Исправление	Повторная проверка

10. Рабочий реестр и пересмотр

Ниже короткий лист для начала. Полную карточку важного риска ведите отдельно. Назначьте владельца реестра и повод возвращаться к записям: изменение процесса, повторный сбой, новая роль или очередной плановый просмотр.

Риск и процесс	Сигнал и владелец	Мера и дата проверки

Запись не исчезает сама
Если процесс закрыт, перенесите риск в архив с причиной. Если мера не сработала, сохраните результат и новое действие. Не выдавайте отсутствие новых случаев за доказательство устранения риска.

11. Промпт и приёмка результата

Задание ИИ
Проанализируй обезличенное описание моего процесса. Предложи возможные события по формуле условие, событие, последствие. Отдели факты от гипотез. Для каждой записи предложи вопрос о сигнале, владельце, предупреждении и ответе. Не выдумывай вероятности, суммы потерь, выполненные действия и полномочия. Не принимай решение за ответственного. Покажи недостающие сведения.

Готово, когда	Подтверждение
Риск понятен	Описано конкретное событие
Есть владелец	Известна действующая роль
Есть сигнал	Понятно, где его увидят
Есть действие	Назван шаг и критерий
Мера испытана	Сохранён результат упражнения

Комплект использует собственные учебные формы. Официальное описание ISO 31000 даёт общий контекст выявления, анализа, оценки, обработки и наблюдения рисков. Наши таблицы не являются текстом стандарта или подтверждением соответствия.

Дальше
Разберите одно ближайшее обещание по отдельному чек-листу. Для поиска потерь во всём клиентском маршруте используйте диагностическую карту Нейросистемы.

Источники и проверка

ISO: описание руководства по управлению рисками ISO 31000