

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วส่งผลกระทบต่อองค์กร จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อที่องค์กรจะสามารถป้องกัน หรือเตรียมความพร้อมในการรับมือเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับ ที่ยอมรับได้

ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้อง กรณีที่ข้อมูลของลูกค้ารั่วไหลและลูกค้าได้รับความเสียหาย

การเติบโตทางด้านเทคโนโลยีของ Contact Center ไม่ว่าจะเป็นระบบ Chatbots, RPA หรือ Omnichannel ซึ่งเป็นการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่มากขึ้น และมีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีอย่างภัยคุกคามทางไซเบอร์ อาทิ การรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า การโจรกรรมข้อมูล ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าได้ และอาจนำไปสู่การถูกฟ้องร้องได้ ถือเป็นความเสี่ยงที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างมาก

ผลกระทบต่อองค์กร

- การรั่วไหลของข้อมูลอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นใจของลูกค้า รวมทั้งอาจเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- การถูกโจรกรรมข้อมูลขององค์กร ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมทั้งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กร
- ภัยที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในขององค์กร ซึ่งอาจจะเกิดจากความตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจ ผ่านช่องทางการทำงานปกติของบุคลากร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท หรือ สมาร์ทโฟน

มาตรการจัดการความเสี่ยง

- การอบรมความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ
- การประเมินและปรับปรุงความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- การจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน และการทดสอบระบบการป้องกันข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
- การลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมในทุกๆ ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลที่สำคัญขององค์กร
- การว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัย ทันสมัย และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย