

БИЗНЕС-РЕШЕНИЕ ФИНЭКС: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

РЕШАЕМЫЕ БИЗНЕС-ЗАДАЧИ

Система менеджмента качества (СМК) является частью системы управления организации и ориентирована на достижение результатов, основанных на целях качества и удовлетворении потребностей заказчиков. На сегодняшний день СМК стала неотъемлемой составляющей успешного бизнеса многих организаций.

Бизнес-решение «ФИНЭКС: Управление качеством» дает возможность специалистам по качеству планировать и проводить внутренние аудиты, фиксировать и устранять несоответствия, планировать и осуществлять корректирующие и предупреждающие действия, проводить анализ удовлетворенности потребителя и предоставлять руководству объективные данные для анализа функционирования системы. Руководство организации получает удобный инструмент для контроля и анализа системы менеджмента и реализации функций управления предприятием.

Бизнес-решение позволяет автоматизировать значительную часть действий должностных лиц по управлению качеством, обеспечить неукоснительное выполнение ряда требований стандарта ISO 9001:2008, облегчить прохождение сертификационного и надзорных аудитов системы менеджмента качества сертифицирующими органами.

Основная задача при внедрении бизнес-решения - не просто автоматизировать процесс управления качеством, а, используя опыт и лучшие практики, определить наиболее оптимальный вариант работы для конкретной организации, регламентировать обязательные процедуры СМК и провести внедрение технического решения.

Бизнес-решение «ФИНЭКС: Управление качеством» обеспечивает решение следующих бизнес-задач:

1. Управление внутренними аудитами: формирование и утверждение программы внутренних аудитов на период, уведомление участников аудита, контроль проведения плановых и внеплановых внутренних аудитов, ведение записей по результатам аудитов.
2. Управление несоответствиями: ведение записей о несоответствиях, анализ причин несоответствий, контроль осуществления корректировок, выявление повторных несоответствий.
3. Управление корректирующими и предупреждающими действиями: ведение записей, анализ результативности.
4. Управление замечаниями и рекламациями: фиксация и анализ поступивших замечаний и рекламаций, выявление причин и осуществление корректирующих действий, направленных на повышение степени удовлетворенности потребителя.
5. Анализ со стороны руководства:
 - Предоставление руководителям объективных, основанных на фактах данных по качеству функционирования процессов (входные данные для анализа).
 - Оперативный анализ качества функционирования системы менеджмента предприятия в разрезе процессов, подразделений, нормативных документов.
 - Обеспечение среды исполнения решений руководителя, принятых на основе анализа, в т.ч. решений по повышению результативности системы менеджмента качества и повышению удовлетворенности потребителя.

Совместно с функционалом модулей системы DIRECTUM, включая модули «Управление деловыми процессами» и «Канцелярия», реализуются требования стандарта ISO 9001:2008:

- управление документами,
- управление записями,
- внутренняя коммуникация,
- процессный подход,
- анализ и улучшение СМК.

Совместно с функционалом модуля «Управление взаимодействием с клиентами» системы DIRECTUM реализуются требования стандарта ISO 9001:2008:

- ориентация на потребителя,
- взаимодействие с потребителем,
- удовлетворенность потребителя.

Исходя из решаемых задач, основными бизнес-заказчиками решения могут выступать высшее руководство, представители руководства по качеству, внутренние аудиторы, руководители структурных подразделений.

РАБОТА С БИЗНЕС-РЕШЕНИЕМ

Управление внутренними аудитами. При подготовке программы внутренних аудитов сотрудники заносят данные о периоде проверки структурных подразделений, критериях оценки и команде аудиторов в соответствующий справочник. На основании внесенных данных формируется годовая (трехлетняя, квартальная и т.д.) программа внутренних аудитов, которая утверждается руководством.

Программы ВА

*Наименование: Программа ВА 2011

*Цель: Оценка соответствия системы менеджмента качества ЗАО "ФИНЭКС Качество" (Общества) требованиям стандарта ISO 9001:2008 и требованиям внутренних документов Общества

*Ответственный: Обухова Елена Александровна (НД000035)

*Начало: 01.01.2011 *Окончание: 31.12.2011

ИД: 136637 Утверждена ФИНЭКС Качество Просмотр

Рис. 1. Карточка записи справочника «Программы ВА»

Система организует рассылку и напоминания участникам аудита, контролирует сроки проведения аудитов, загрузку сотрудников (команды аудиторов и руководителей подразделений).

Планы Аудитов

Основная Область и критерии Участники

*Наименование: Аудит Корпоративного центра

По программе ВА: Программа ВА 2011

В рамках аудита:

Уровень аудита: 1

*Ответственный: Краснов Игорь Геннадьевич (НД000039)

Цель аудита: Оценка соответствия деятельности подразделения "Корпоративный центр" требованиям стандарта ISO 9001:2008 и требованиям внутренних документов Общества

Дата начала: 01.02.2011 Дата окончания: 28.02.2011

Рег. номер:

Информация о переносе сроков аудита

| *№ | Начало | Окончание | Основание | РКК |
|-------|--------|-----------|-----------|-----|
| Пусто | | | | |

Состояние Аудита: Утверждён

ИД: 136574 Утверждена ФИНЭКС Качество Просмотр

Рис. 2. Вкладка «Основная» карточки записи справочника «Планы Аудитов»

Планы Аудитов

Основная Область и критерии Участники

| *№ | Аудитор | Роль |
|----|---------------------------|----------------------|
| 1 | Краснов Игорь Геннадьевич | Руководитель команды |
| 2 | Нуриев Ринат Данисович | Аудитор |

| *№ | Представитель подразделения | Подразделение |
|----|--|---------------|
| 1 | Яковлева Татьяна Николаевна (НД000038) | |

ИД: 136574 Утверждена ФИНЭКС Качество Просмотр

Рис. 3. Вкладка «Участники» карточки записи справочника «Планы Аудитов»

По результатам аудита в систему заносятся данные о результатах аудита и все выявленные несоответствия. Отчетные данные (записи о результатах аудита) формируются системой и рассылаются на согласование и утверждение.

Система позволяет организовывать и проводить внеплановые аудиты, вызванные той или иной потребностью организации. Также существует возможность занесения информации о проведении и результатах внешних аудитов.

Управление несоответствиями. Все несоответствия (несоответствующая продукция), выявленные в организации, фиксируются в системе (ведутся записи о несоответствиях). Основанием для записи о несоответствии могут быть результаты внутреннего аудита, поступившее замечание (рекламация) контрагента, внутренняя переписка (служебные и докладные записки сотрудников).

По каждому несоответствию назначаются ответственные, которые обеспечивают устранение несоответствия (коррекцию) и определяют причины, его вызвавшие, и необходимость проведения корректирующих действий.

Несоответствие

Несоответствие | Коррекция | Анализ несоответствия

*Обнаружил: Обухова Елена Александровна (НД000035) ...

*Дата обнаружения: 03.08.2009 ... Рег. номер: 1

*Место обнаружения: СЭД ...

Процесс: Обеспечение персоналом ...

*Вид: Несоответствие ...

Критерий: 6.2.2 ISO 9001:2008 ...

Объект несоответствия: Действия персонала ...

Ссылка на объект: Ковкова Надежда Сергеевна (НД000036) ... Карточка

*Обнаружено по результатам: внутренний аудит

Ссылка на запись: Аудит Подразделения СЭД(отчет) ... Карточка

Подробное описание несоответствия:

Не проводится оценка результативности обучения сотрудников. Не ведутся записи.

ИД: 136822 Утверждена Просмотр

Рис. 4. Вкладка «Несоответствие» карточки записи справочника «Несоответствия»

Благодаря бизнес-решению ни одно несоответствие, на каком бы участке оно не было выявлено, не будет забыто. Все несоответствия подлежат обязательному устранению и дальнейшему анализу.

Выполнение коррекций. Для устранения обнаруженных несоответствий в бизнес-решении реализован механизм планирования, организации выполнения и контроля коррекций.

Несоответствие

Несоответствие | Коррекция | Анализ несоответствия

Ответственный: Старков Дмитрий Юрьевич (НД000024) ...

Решение: Исправление/Ремонт ...

Повторно

| *№ | Поручение | Исполнитель | План дата |
|----|---|--------------------------|------------|
| 1 | Внести изменения в Анкету оценки обучения | Иванов Кирилл Леонидович | 11.08.2009 |

Старт задач по коррекции: Дата закрытия коррекции: 27.08.2009 ...

Отчет по коррекции:

Внесены изменения

ИД: 136822 Утверждена Просмотр

Рис. 5. Вкладка «Коррекция» карточки записи справочника «Несоответствия»

Управление корректирующими и предупреждающими действиями. В результате анализа несоответствий и выявления причин, их вызвавших, бизнес-решение позволяет обеспечить планирование, проведение и анализ результативности корректирующих (предупреждающих) действий. В их разработке и реализации могут принимать участие одновременно множество сотрудников компании. После этого система автоматически контролирует результативность этих действий (на основании данных о повторных несоответствиях, выявленных в организации).

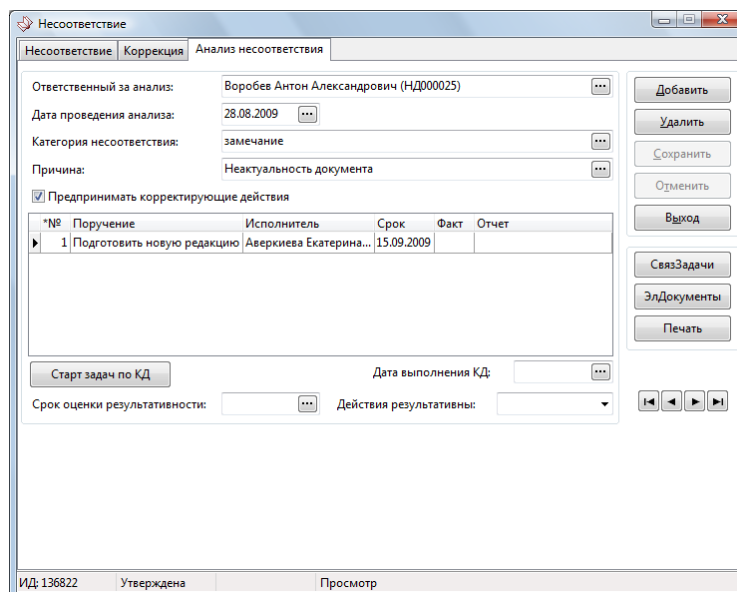


Рис. 6. Вкладка «Анализ несоответствия» карточки записи справочника «Несоответствия»

Управление документами и записями по качеству. Все нормативные документы по вопросам функционирования системы менеджмента качества регистрируются, переводятся в электронный вид и хранятся в базе данных. Это обеспечивает беспрепятственный доступ сотрудников к актуальным и утвержденным редакциям документов и позволяет обеспечить автоматизированный контроль сроков пересмотра, внесения изменений и рассылки обновленных документов.

Ведение записей по качеству в рамках системы позволяет обеспечить их сохранность, неизменность и доступность для дальнейшей работы и анализа.

Анализ со стороны руководства. Руководители любого ранга (высшее руководство, начальники структурных подразделений, ответственные за качество) могут в любой момент провести развернутый анализ по важнейшим параметрам функционирования СМК:

- Количество и структура выявляемых несоответствий (по подразделениям, процессам, причинам возникновения), динамика их появления.
- Скорость и качество их устранения, результативность предпринятых действий.
- Загрузка персонала, отвечающего за качество продукции и процессов, оценка эффективности работы того или иного менеджера.
- Анализ удовлетворенности потребителя услугой или товаром, выпускаемым компанией.
- Соблюдение тех или иных нормативных документов компании.

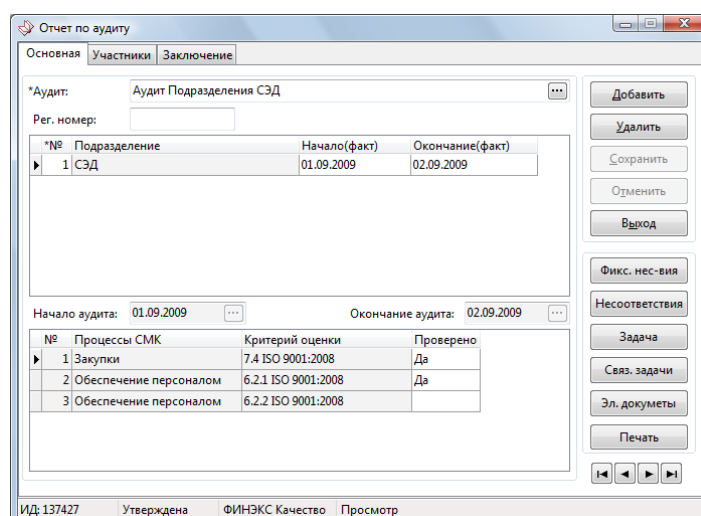


Рис. 7. Вкладка «Основная» карточки записи справочника «Отчёты по Аудитам»

Бизнес-решение позволяет автоматически формировать отчёты различных форм.

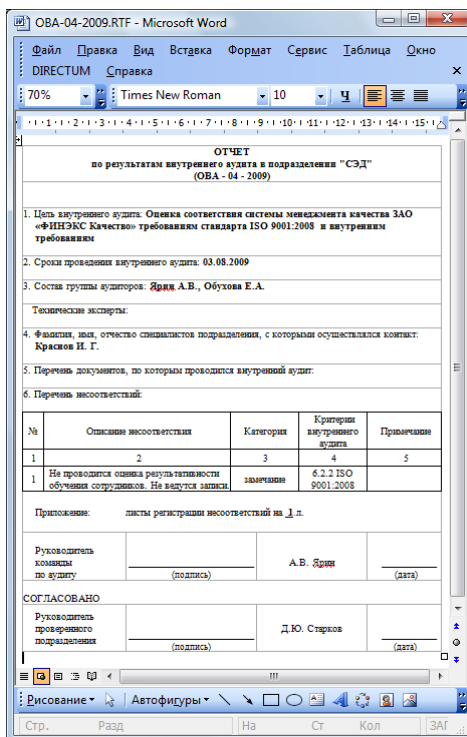


Рис. 8. Пример автоматически сформированного отчёта по результатам внутреннего аудита

Проведение аудитов третьей стороной (сертификационный или надзорный аудит). Решение позволяет значительно облегчить подготовку и проведение внешних аудитов, т.к. любая информация, требуемая аудитором, может быть найдена и представлена за считанные секунды. Бизнес-решение позволяет исключить потенциальные замечания аудиторов, связанные с ошибочным действием персонала при выполнении автоматизируемых в рамках бизнес решения действий, снизив при этом трудоемкость поддержания системы менеджмента качества и обеспечив объективные данные для анализа руководству компании.

БИЗНЕС-ЭФФЕКТ

Внедрение бизнес-решения «ФИНЭКС: Управление качеством» позволяет достичь следующего эффекта:

- полное удовлетворение требований стандарта ISO 9001:2008 в части пунктов 8.2.2, 8.3, 8.5; частично 5.6, 8.2.1;
- при использовании функционала дополнительных модулей – удовлетворение требований стандарта ISO 9001:2008 в части пунктов 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 7.2, 7.5.1, 7.6, 8.2.4; частично 4.1, 8.2.3, 8.4;
- соблюдение регламентов обязательных документированных процедур в автоматическом режиме;
- перевод всех требуемых документов и записей в электронную форму;
- повышение качества работы сотрудников за счет:
 - автоматизированного контроля исполнения регламентов и документированных процедур;
 - формирования единой базы данных выявленных и потенциальных несоответствий и мер по их устранению и предупреждению;
 - обеспечения сотрудников необходимыми в работе документами и данными.

В итоге достигается значительный эффект как для организации в целом, так и для отдельных категорий сотрудников.

Высшее руководство:

- Активное и осознанное вовлечение линейных руководителей в процессы управления и контроль качества работы структурного подразделения.
- Гарантированный анализ и устранение всех выявленных замечаний и причин, их вызвавших.
- Обеспечение эффективной среды внутренней коммуникации и исполнения поручений.
- Оперативный и основанный на фактах анализ данных о функционировании системы управления.
- Повышение степени удовлетворенности потребителя.

Представители руководства по качеству:

- Ускорение и упрощение процедур планирования и анализа результатов внутренних аудитов.
- Автоматизация управления несоответствиями, обеспечение контроля исполнения корректирующих и предупреждающих действий.
- Систематизация данных по внутренним аудитам, несоответствиям, корректирующим и предупреждающим действиям.
- Формирование единой базы данных выявленных и потенциальных несоответствий и мер по их устранению и предупреждению.
- Сокращение трудоемкости при подготовке входных данных для проведения анализа результативности СМК / ИСМ.
- Облегчение подготовки и успешного прохождения внешнего аудита (сертификационного и надзорного).

Внутренние аудиторы:

- Оптимизация загрузки команды аудиторов.
- Обеспечение подготовки к аудиту (уведомление сотрудников аудируемых подразделений, сбор данных о предшествующих аудитах, о зафиксированных ранее несоответствиях и т.д.).
- Упрощение подготовки отчетов по результатам аудитов.

Руководители структурных подразделений:

- Автоматизированный контроль исполнения регламентов и документированных процедур.
- Формирование единой базы данных выявленных и потенциальных несоответствий и мер по их устранению и предупреждению.
- Обеспечение сотрудников необходимыми в работе документами и данными.

С целью объективной оценки результативности системы менеджмента организации при внедрении бизнес-решения могут использоваться следующие измеримые показатели эффективности:

| Показатель эффективности | Единица измерения |
|---|-------------------|
| Количество выявленных несоответствий за период по процессу, либо подразделению | Штуки |
| Продолжительность анализа несоответствий и принятия корректирующих действий | Часы |
| Результативность корректирующих и предупреждающих действий | % результативных |
| Трудозагрузка внутренних аудиторов | Рабочие часы |
| Количество проведенных внутренних аудитов | Штуки |
| Количество нарушений по исполнению решений руководства по вопросам улучшения системы менеджмента | Штуки |
| Длительность планирования программы внутренних аудитов на период | Часы |
| Длительность формирования и представления отчетной документации по результатам аудита | Часы |
| Длительность цикла по планированию и проведению корректирующих и предупреждающих действий | Дни |
| Трудоёмкость подготовки входных данных для проведения анализа результативности СМК/ИСМ (о результатах аудитов, об обратной связи от потребителя, о статусе корректирующих/предупреждающих действий) | Человеко-часы |
| Среднее время между фиксацией несоответствия и его устранением | Часы |
| Среднее время между фиксацией несоответствия (потенциального несоответствия) и разработкой корректирующего (предупреждающего) действия | Часы |

СОСТАВ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ

Бизнес-решение включает в себя услуги бизнес-консалтинга и внедрения, техническое решение, методические материалы.

| |
|--|
| Услуги бизнес-консалтинга и внедрения |
| Бизнес-консалтинг: <ul style="list-style-type: none">• Проведение оценочного аудита системы менеджмента.• Разработка или рецензирование обязательных документированных процедур.• Проведение обучения внутренних аудиторов.• Разработка модели бизнес-процессов• Разработка регламентов бизнес-процессов.• Разработка технического задания на автоматизацию.• Оценка эффективности внедрения.• Подготовка предприятия к сертификационному аудиту.• Сопровождение сертификационного и надзорных аудитов. Внедрение: <ul style="list-style-type: none">• Проведение обучения ведущих пользователей.• Проведение обучения администраторов.• Разработка и согласование проектных решений.• Настройка, модификации и документирование системы.• Проведение тестовой эксплуатации.• Установка системы на рабочие места пользователей.• Проведение обучения рядовых пользователей работе. |
| Методические материалы |
| <ul style="list-style-type: none">• Анкеты для исследования особенностей планирования и проведения аудита.• Проект регламента документированной процедуры «Подготовка и проведение внутренних аудитов».• Проект регламента документированной процедуры «Корректирующие и предупреждающие действия».• Стандарты ISO 9000,9001,9004,19011.• Образец технического задания на автоматизацию.• Образец отчета «Анализ эффективности внедрения». |
| Техническое решение |
| <ul style="list-style-type: none">• Модуль «Управление электронными документами».• Модуль «Управление деловыми процессами».• Модуль «Канцелярия».• Модуль «Управление показателями эффективности».• Набор средств интеграции DIRECTUM Integration Toolset.• Технология быстрой идентификации документов DIRECTUM Rapid.• Службы ввода и преобразования DIRECTUM Capture and Transformation Services.• Управление хранилищами электронных документов с использованием DIRECTUM Storage Services.• Сервер веб-доступа DIRECTUM.• Расширения DIRECTUM для SharePoint. |