

## **ФИНЭКС: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

### **Бизнес-заказчики:**

Высшее руководство  
Представители руководства по качеству  
Внутренние аудиторы  
Руководители подразделений

### **Используемые технические решения:**

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

## **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 повышения 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

Добавить  
Удалить  
Сохранить  
Отменить  
Выход  
Список аудитов  
Эл. документы  
Печать

Карточка записи справочника «Программы ВА»

Система организует рассылку и напоминания участникам аудита, контролирует сроки проведения аудитов, загрузку сотрудников (команды аудитором 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

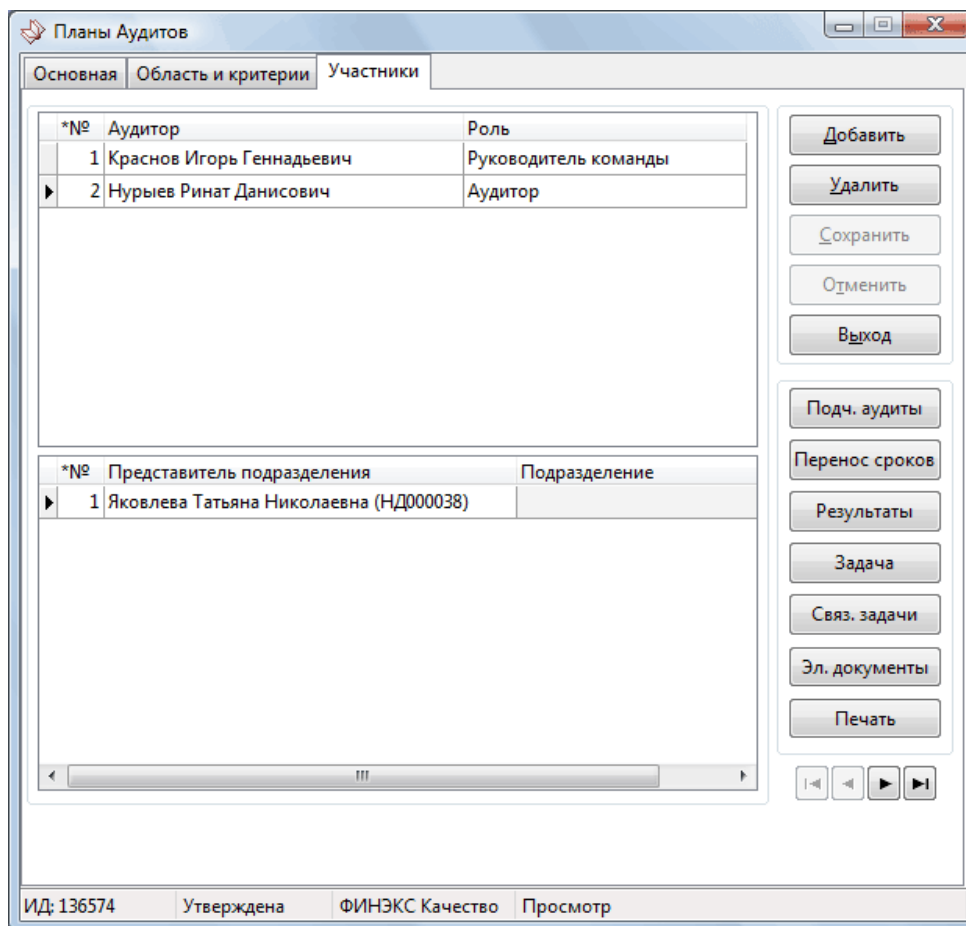
*№	Начало	Окончание	Основание	РКК
Пусто				

Состояние Аудита: Утверждён

ИД: 136574    Утверждена    ФИНЭКС Качество    Просмотр

Добавить  
Удалить  
Сохранить  
Отменить  
Выход  
Подч. аудиты  
Перенос сроков  
Результаты  
Задача  
Связ. задачи  
Эл. документы  
Печать

Вкладка «Основная» карточки записи справочника «Планы Аудитов»



**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 (ИД000035)

\*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 (ИД000036)

\*Обнаружено по результатам: внутренний аудит

Ссылка на запись: Аудит Подразделения СЭД(отчет)

Подробное описание несоответствия:

Не проводится оценка результативности обучения сотрудников. Не ведутся записи.

ИД: 136822    Утверждена    Просмотр

**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 (ИД000024)

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

**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).

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.



*№	Подразделение	Начало(факт)	Окончание(факт)
1	СЭД	01.09.2009	02.09.2009

№	Процессы СМК	Критерий оценки	Проверено
1	Закупки	7.4 ISO 9001:2008	Да
2	Обеспечение персоналом	6.2.1 ISO 9001:2008	Да
3	Обеспечение персоналом	6.2.2 ISO 9001:2008	

Вкладка «Основная» карточки записи справочника «Отчёты по Аудитам»

Бизнес-решение позволяет автоматически формировать отчёты различные формы.

**ОТЧЕТ**  
по результатам внутреннего аудита в подразделении "СЭД"  
(OBA - 04 - 2009)

- Цель внутреннего аудита: Оценка соответствия системы менеджмента качества ЗАО «ФИНЭКС Качество» требованиям стандарта ISO 9001:2008 и внутренним требованиям
- Сроки проведения внутреннего аудита: 03.08.2009
- Состав группы аудиторов: Ярия А.В., Обухова Е.А.
- Технические эксперты:
- Фамилия, имя, отчество специалистов подразделения, с которыми осуществлялся контакт: Краснов И. Г.
- Перечень документов, по которым проводился внутренний аудит.
- Перечень несоответствий:

№	Описание несоответствия	Категория	Критерий внутреннего аудита	Примечание
1	2	3	4	5
1	Не проводится оценка результативности обучения сотрудников. Не ведутся записи, замечания	замечания	6.2.2 ISO 9001:2008	

Приложение: листы регистрации несоответствий на 1 л.

Руководитель команды по аудиту: \_\_\_\_\_ (подпись) А.В. Ярия \_\_\_\_\_ (дата)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель проверенного подразделения: \_\_\_\_\_ (подпись) Д.Ю. Старков \_\_\_\_\_ (дата)

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, при этом снизив трудоемкость поддержания системы менеджмента качества и обеспечив объективные данные для анализа руководству компании.

## **БИЗНЕС-ЭФФЕКТ**

Внедрение бизнес-решения DIRECTUM: 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
Трудовая нагрузка 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
Трудоемкость 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