



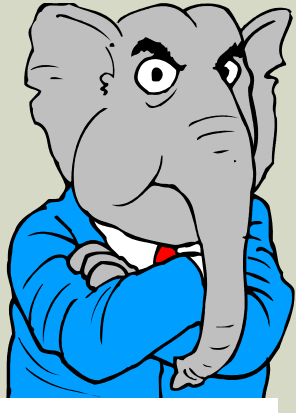
A MINŐSÉGÜGY SZERVEZETI KITERJESZTÉSE ÉS A PROBLÉMÁK MEGOLDÁSA DOKUMENTUM MENEDZSMENT RENDSZER ÁLTAL

IdeSol Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft

Wiandt László – vezető tanácsadó

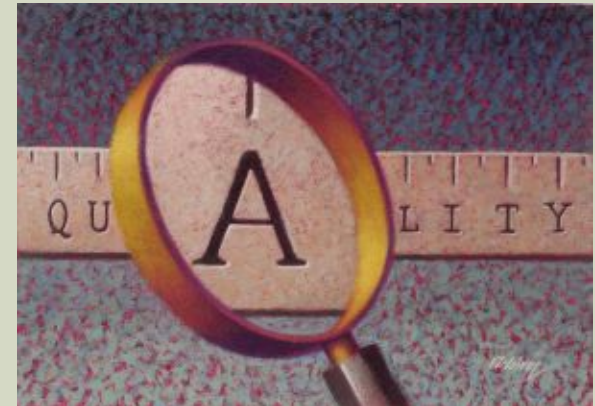
The Ideal Solution – www.idesol.hu

MIÉRT FONTOSAK SZÁMUNKRA A “DOKUMENTÁLT INFORMÁCIÓK”?



- Elvárják (előírják) számunkra
 - Vevőink
 - Hatóságok
 - Tulajdonosok

- Mi is elvárjuk magunktól:
 - Szállítóink felügyeletét
 - Folyamatok működését /
Folyamatlépések végrehajtását
 - Termékek / szolgáltatások ellenőrzését
 - Munkatársaink feladat végrehajtását
 - Ellenőrizhetőség biztosítását



ÚJ SZEMLÉLET – ÚJ MEGKÖZELÍTÉS

MI AZ ELVÁRÁS (KÖVETELMÉNY)? - 1

4. A szervezet és környezete

4.2. Az érdekelt felek igényeinek és elvárásainak megértése

... a szervezetnek meg kell határoznia:

- a) Azonosítás
- b) Nyomonkövethetőség
- c) Visszakereshetőség
- d) Tárolás
- e) Mentés
- f) Archiválás
- g) Selejtezés
- h) Stb.



ÚJ SZEMLÉLET – ÚJ MEGKÖZELÍTÉS MI AZ ELVÁRÁS (KÖVETELMÉNY)? - 2

A szervezetnek meg kell határoznia környezetének azon lényeges külső és belső tényezőit, amelyek befolyásolják abban, hogy irányítási rendszere elérje a tervezett eredményeket, és meg kell értenie az érdekelt felek igényeit és elvárásait.



ÚJ SZEMLÉLET – ÚJ MEGKÖZELÍTÉS MI AZ ELVÁRÁS (KÖVETELMÉNY)? - 3

Folyamatszemlélet:

- Folyamatszemlélet megerősítése

Kockázatalapú megközelítés:

- Minőségtervezéstől a „megelőző tevékenységekig”

ÚJ FOGALOM “DOKUMENTÁLT INFORMÁCIÓ”:

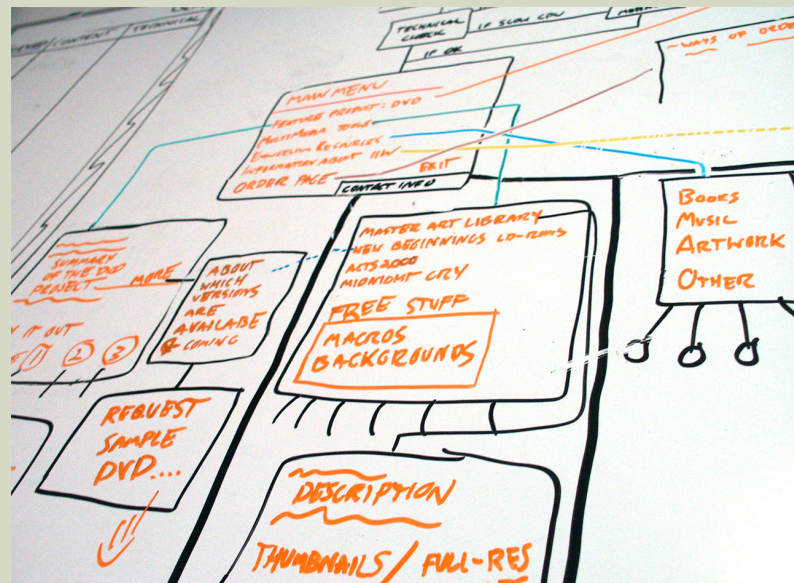
- dokumentum és feljegyzés

HELYETT dokumentált információ
melyet

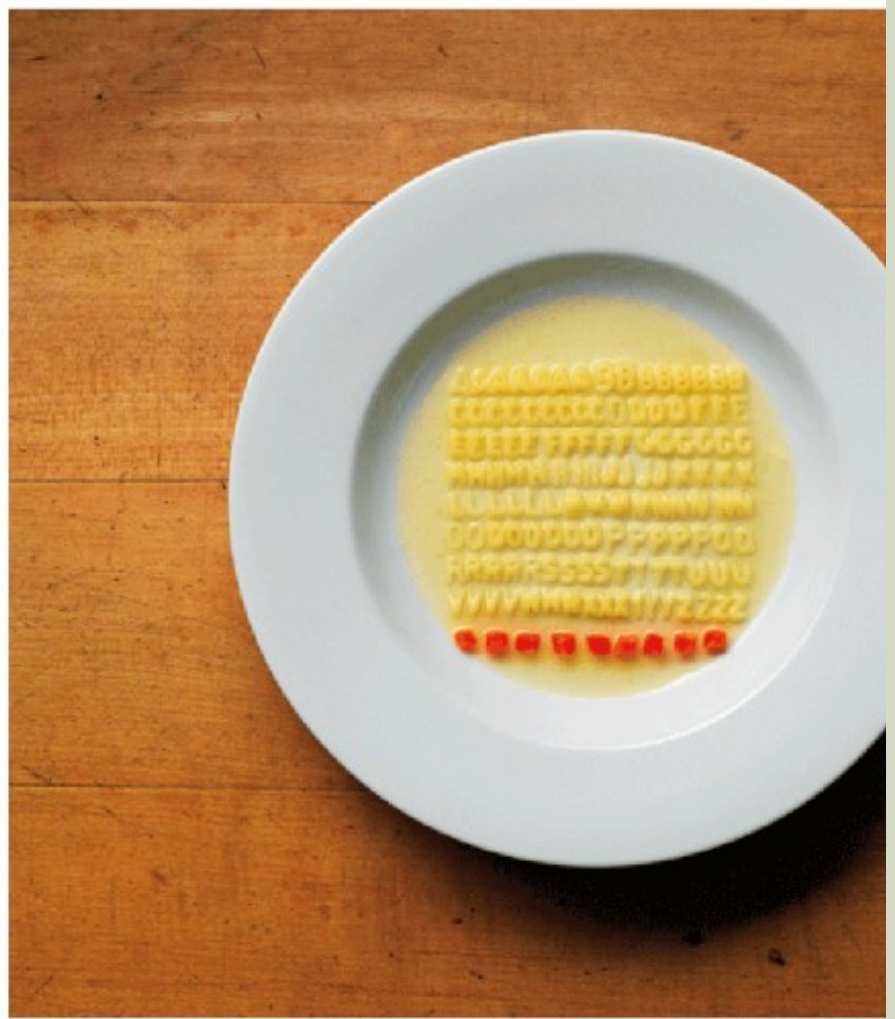
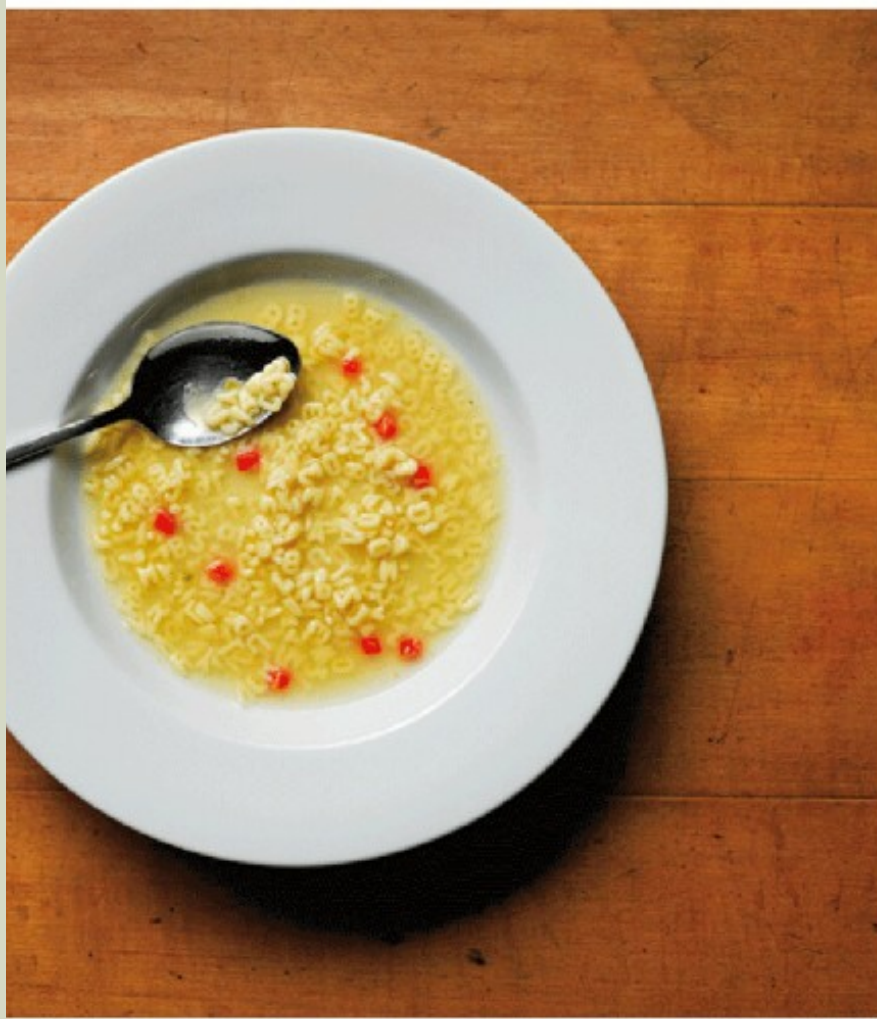
- fenn kell tartani vagy
- bizonyítékként meg kell őrizni;

Felelősség / hatáskör:

- NEM követelmény a
dokumentált felelősség és hatáskör



VALÓSÁG??? ... ELVÁRÁS???



VALÓSÁG??? ... ELVÁRÁS???



VALÓSÁG??? ... ELVÁRÁS???



VALÓSÁG??? ... ELVÁRÁS???



VALÓSÁG??? ... ELVÁRÁS???



MI A PROBLÉMA? – 1

“...MIVEL KÜZD A VEZETŐ ÉS A MIR VEZETŐ?”

■ Felgyorsult változások a folyamatokban és a döntésekben

■ Állandóan változó vevői igények / elvárások

- Árak csökkentése
- Folyamatos fejlesztés
- Hibák csökkentése
- Auditok eredményeinek javítása

■ Emberi erőforrások változása

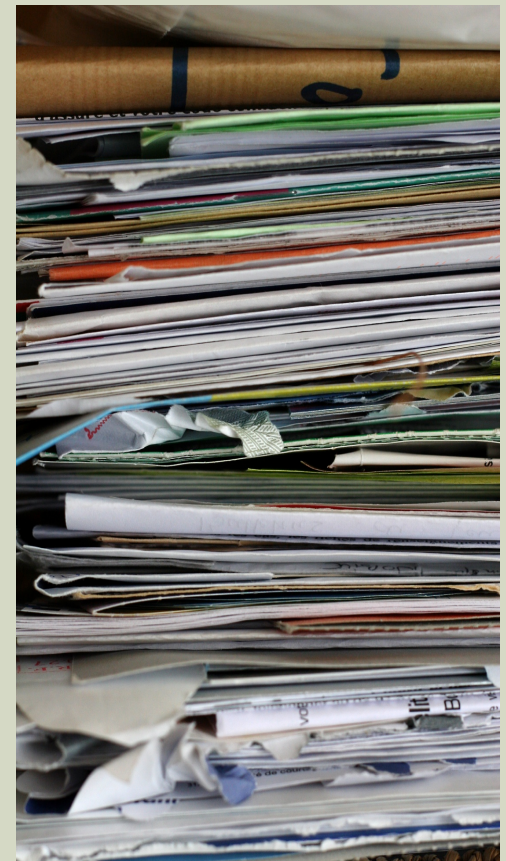
- Természetes fluktuáció
- Munkatársi kérésből / Ellenőrzés eredményei miatti változások

■ Technológiai változások

- Új technológiák
- Problémából eredő változások
- Régebbi technológiákból eredő “kényszer” megoldások

■ Folyamatosan változó jogszabályi környezet

■ Állandó nyomás a minőségen



MI A PROBLÉMA? – 2

“...MIVEL KÜZD A VEZETŐ ÉS A MIR VEZETŐ?”

- A szervezet vezetője elvárja, hogy
 - A munkatársak ismerjék az összes előírást / követelményt
 - Hogy adjuk át a tudást?
 - Hogyan ellenőrizzük utána, hogy tudja is?
 - Hogyan adja tovább a megszerzett tudását ha elmegy tőlünk?
 - Mit tegyünk a “ritka” folyamatokkal?
 - Hogyan oldjuk meg robotikus folyamatvégrehajtásból eredő problémákat? Stb.
 - A változások azonnal bevezetésre kerüljenek
 - Minden folyamatot mindig ugyanúgy hajtsunk végre
 - A felmerült problémákat azonnal kezeljük és oldjuk meg
 - Minden folyamat minden lépése
 - nyomon követhető / ellenőrizhető / számonkérhető és auditálható legyen.
 - Az auditokon minden rendben legyen.



MI A MEGOLDÁS? ÉS AZT MÉGIS HOGYAN?

- Folyamatok előre definiálása annak megkezdése előtt
- Mi a cél?:
 - Beavatkozás / Munkatárs / Környezet független
 - Folyamatosan és azonnal aktualizálható / frissíthető
 - Auditálható
- “Automatizálható” folyamat lépések meghatározása amennyire csak lehetséges
 - Előre jól definiált követelmények a folyamat szempontjából
 - Mi a trigger amire elindul?
 - Mikor indulhat el?
 - Milyen lépésekből kell állnia?
 - Milyen függőségek vannak?
 - Mikor van vége?
 - Mikor ellenőrünk?
 - Mi az “értékes végtermék”?
 - Előre jól definiált követelmények humán oldalon
 - Szerepkörök / felelősségek / hatáskörök / helyettesítések



MI AZ IDEÁLIS MEGOLDÁS?

- Automatizálást nem lehet megoldani papíron, kézi irányítással ☹️
- Valamilyen jól definiálható és automatizálható eszközre van szükségünk 😊
- Informatikai “korlátok” által “biztosított” folyamat
 - Előre definiált lépések
 - Nem kihagyható / nem kikerülhető
 - Csak az a szerepkör tudja végrehajtani akinek erre jogosultsága van
 - Kötelezően elő kell állítania a dokumentált információt
 - Végrehajtás / ellenőrzés / jóváhagyás gyors és egyszerű megoldása
 - Könnyen riportálhat (ellenőrizhető)
 - Méret független a folyamattól és a szervezettől
 - Mindenki ugyanúgy hajtja végre
 - Változás esetén akár a tájékoztatás is elhúzódhat / elmaradhat

MIÉRT JÓ EZ A MINŐSÉGÜGYI SZERVEZETNEK ÉS A VEZETŐSÉGNEK?

- Milyen haszna van egy informatikai rendszerben definiált folyamatnak:
 - Bármikor ellenőrizhető nem csak a végrehajtás pillanatában
 - Eredmény központú
 - Nincsenek elakadt folyamatok
 - A lépések kikényszeríthetőek
 - Figyelmeztetések mehetnek a vezetők részére, ezáltal biztosított a “folyamatos vezetői ellenőrzés megléte”
 - Könnyen és hatékonyan auditálható
 - Érdekelt felek felé könnyen prezentálható
 - Adatelemzéseket “gombnyomásra” biztosíthatja
 - Beavatkozások azonnal megtehetőek

KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!

KÉRDÉSEK?



IdeSol Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft
The Ideal Solution
www.idesol.hu