

Zarządzanie jakością z systemem PROfit

Przegląd funkcjonalności



BOC Information technologies Consulting sp. z o. o.
Al. Jerozolimskie 109/26 02-011 Warszawa

☎ +48-22-628 00 15 📠 +48-22-621 66 88 ✉ boc@boc-pl.com 🌐 www.boc-group.com

Więcej informacji na: www.boc-pl.com/profit

PROfit jest zastrzeżonym znakiem Grupy BOC oraz TÜV Informatik Service GmbH. BOC Management Office oraz poszczególne produkty: ADONIS, ADOScore, ADOit, ADOlog, są zastrzeżonymi znakami Grupy BOC. Pozostałe nazwy firm, produktów oraz znaki usług mogą być zastrzeżonymi znakami odpowiednich podmiotów.

1 Zarządzanie jakością z systemem PROfit

Istotnym elementem efektywnego Systemu Zarządzania Jakością jest udokumentowanie procesów. Najbardziej czytelna jest tutaj forma graficzna opisu procesów, dlatego też często dokumentacja SZJ łączy opisy tworzone w oprogramowaniu biurowym (np. MS Word), z grafikami procesów tworzonych w prostych programach do rysowania, a nawet konstruowanych z kształtów dostępnych w MS Office.

Modelowanie procesów a zarządzanie jakością

Rozwiązanie takie pozwala zawrzeć w dokumentacji zarówno dane opisowe, jak i graficzne modele czytelne dla pracowników, jednak wiąże się często z dużym nakładem pracy. Poszczególne elementy opisu (np. procesy, opisy struktury organizacyjnej i listy wykorzystywanych dokumentów) nie są ze sobą powiązane, a więc każda zmiana (np. nowa nazwa stanowiska, wprowadzony nowy dokument) wymaga pracochłonnego dostosowywania dokumentacji i może prowadzić do pozostawienia niespójnych informacji.

Częste wyzwania

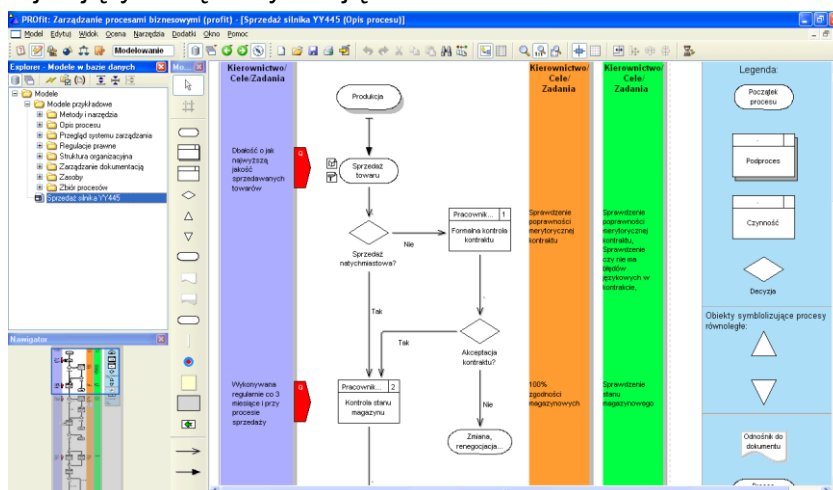
Oprócz niepotrzebnego nakładu pracy osoby odpowiadającej za SZJ, wiąże się to również z ryzykiem, że błędy utrudnią (re-)certyfikację. Forma taka wymaga dodatkowo zachowania specjalnych procedur, aby zagwarantować, że pracownicy mają dostęp do aktualnej dokumentacji.

Nie dla wszystkich korzystanie z takiej dokumentacji jest też wygodne. Pracownicy często nie rozumieją procesów, uważają dokumentację jakościową za zbyt skomplikowaną i nie traktują jej jako źródła dobrych praktyk. Prowadzi to do wielu błędów, których można było uniknąć oraz do niepotrzebnego nakładu czasu na „ponowne wynajdywanie koła” i poszukiwanie wiedzy, która już jest w dokumentacji.

Wszystko to przekłada się na niepotrzebne koszty, mniejszą efektywność działania organizacji oraz traktowanie zarządzania jakością jako przykrego obowiązku, a nie czynnika poprawiającego konkurencyjność firmy.

Rozwiązaniem problemu jest zastosowanie jednego systemu do modelowania i dokumentowania procesów i zasobów organizacji. Takim systemem jest PROfit, stworzony wspólnie przez Grupę BOC – twórcę oprogramowania wspierającego zarządzanie BOC Management Office oraz TÜV SÜD – jedną z bardziej uznanych organizacji zajmujących się certyfikacją.

Wygodne zarządzanie jakością z systemem PROfit



Rysunek 1. Praca z modelami procesów w systemie PROfit

Korzyści:

- Znacząca redukcja nakładu pracy osób odpowiedzialnych za zarządzanie jakością
- Doświadczenie twórców systemu PROfit przekłada się na łatwiejszą certyfikację dla jego użytkowników

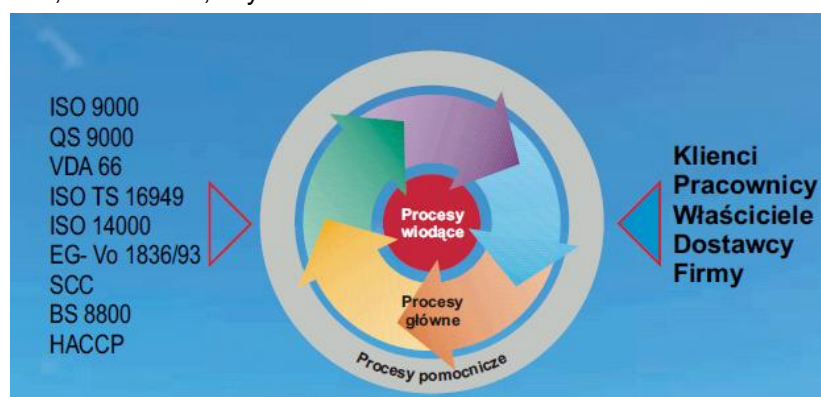
Korzyści

PROfit jest intuicyjnym i prostym w użyciu narzędziem pozwalającym tworzyć całościowy opis organizacji z wykorzystaniem modeli graficznych, optymalizować procesy oraz analizować stworzone modele w celu odnalezienia błędów i nieścisłości, które mogłyby utrudnić certyfikację.

Dostępne typy modeli pozwalają na opisanie procesów organizacji, ich dokładnego przebiegu, struktury organizacyjnej, wykorzystywanych dokumentów, zasobów, metod i narzędzi zarządzania, jak również regulacji prawnych oraz mierników.

Opisywanie procesów w jednym narzędziu ułatwia stworzenie jednolitego opisu procesów wspólnego dla całej organizacji, co przekłada się na wyższą jakość finalnej dokumentacji. Dodatkowo system pozwala w łatwy i wygodny sposób opisywać powiązania między modelami – np. w formie zdefiniowania stanowisk odpowiedzialnych za wykonywanie czynności w procesach, czy też za archiwizację dokumentów, co nie tylko pomaga w aktualizacji dokumentacji, ale również pozwala lepiej zrozumieć jak działa organizacja.

PROfit oferuje różnorodne możliwości wspierania certyfikacji jakościowej organizacji. Metoda opisu procesów za pomocą modeli spełnia wymagania norm, takich jak m.in.: ISO 9001:2000/2008, ISO 14000, czy HACCP.



Rysunek 2. Procesowy opis organizacji z systemem PROfit na potrzeby certyfikacji

Korzyści:

- Całościowy obraz dostępny w jednym narzędziu pozwala lepiej zrozumieć działanie organizacji
- Łatwiejsze wychwytywanie błędów opisu procesów i miejsc wymagających optymalizacji przekłada się na sprawniejsze działanie

Korzyści

Dzięki temu, że dokumentacja jest generowana w oparciu o modele, jej aktualizacja przebiega błyskawicznie – wystarczy dokonać zmiany w modelach i opublikować nową dokumentację. Dokumentacja ta może być przekazana do dyspozycji wszystkim pracownikom, gdyż korzystanie z niej nie wymaga dodatkowych licencji.

Łatwe przejście od modeli do dokumentacji

System pozwala łatwo publikować dokumentację w wielu formatach – np. drukowane instrukcje na potrzeby auditorów oraz dokumentacja w formie portalu HTML w celu poinformowania pracowników o obowiązujących procedurach. Dzięki temu, że podstawą są tu modele przechowywane w bazie danych, publikacja w wielu formatach nie wymaga dodatkowej pracy i nie ma ryzyka, że istnieją rozbieżności pomiędzy poszczególnymi rodzajami publikacji.

Korzyści:

- Redukcja nakładu pracy na aktualizację i publikację dokumentacji
- Automatyczna generacja dokumentacji w oparciu o modele pozwala na poprawę jej jakości
- Zapewnienie pracownikom dostępu do potrzebnej im wiedzy w wygodnej dla nich formie przekłada się na większą efektywność i mniej błędów

Korzyści

2 Co odróżnia PROfit od typowych narzędzi służących do dokumentowania procesów?

PROfit zawiera wiele funkcjonalności, które daleko wykraczają poza to, co oferują typowe narzędzia wykorzystywane do modelowania. Niektóre, wybrane aspekty omówione są poniżej.

- **Przejrzysta metoda modelowania i intuicyjna obsługa:** PROfit łączy w sobie prostotę dla początkujących użytkowników z dużymi możliwościami dostępnymi dla bardziej zaawansowanych osób. W zależności od potrzeb użytkownika można pokazywać tylko te obiekty, które są dla niego istotne. Dzięki temu każdy użytkownik może pracować w sposób, który sprzyja produktywności, a użytkownicy są w stanie efektywnie pracować z systemem już po krótkim szkoleniu.
- **Mechanizm referencji:** Tradycyjnie wykorzystywane do modelowania narzędzia nie potrafią przechowywać informacji o wzajemnych powiązaniach między elementami organizacji (np. między czynnościami w procesie, a wykonawcami tych czynności oraz wykorzystywanymi dokumentami), przechowują je w formie tekstowego opisu, czy też dodatkowych obiektów zaburzających czytelność modelu. PROfit korzysta w tym celu z mechanizmu referencji między modelami i obiektami, co poprawia czytelność modeli, pomaga łatwo aktualizować modele (oraz dokumentację procesów) w wypadku zmian w organizacji, jak również analizować wzajemne powiązania.
- **Odwołania do zewnętrznych zasobów:** Duża część organizacji posiada wiele źródeł wiedzy i informacji dla osób zajmujących się procesami – mogą to być dokumenty dobrych praktyk, bazy Lotus Notes/Domino, kursy e-learningowe, czy po prostu gotowe szablony dokumentów, z których należy korzystać. PROfit pozwala zamieszczać odwołania do tych wszystkich zasobów w odpowiednich miejscach modeli, dzięki czemu pracownicy mają dostęp do potrzebnych im zasobów – zarówno w systemie, jak i przy korzystaniu z wygenerowanej dokumentacji HTML.
- **Zaawansowane możliwości generacji dokumentacji:** Modele stworzone w systemie PROfit można opublikować w formie dokumentacji do wydruku (Word), jak również udostępnić w sieci wewnętrznej jako HTML. Publikacja dokumentacji wymaga minimalnego nakładu pracy, a korzystanie z wygenerowanej dokumentacji nie wiąże się z dodatkowymi kosztami. Możliwe jest również proste tworzenie raportów przez moduł analizy.
- **Mechanizmy wspierające tworzenie poprawnych modeli:** PROfit oferuje różnorodne mechanizmy umożliwiające automatyczne sprawdzanie zgodności tworzonych modeli z ustalonymi kryteriami poprawności. W komponencie analizy można dodatkowo tworzyć własne raporty badające spójność modeli lub korzystać z już istniejących (np.: pozwalających wyszukać wszystkie czynności bez osoby odpowiedzialnej).
- **Wsparcie dla pracy grupowej:** PROfit w wersji klient-serwer przechowuje wszystkie modele we wspólnej bazie danych, co ułatwia pracę grupową na tym samym zbiorze modeli. W zależności od potrzeb informacyjnych i uprawnień, użytkownikowi przypisuje się dostęp do konkretnych grup modeli oraz funkcjonalności systemu.

Wybrane cechy systemu PROfit

Więcej informacji na: www.boc-pl.com/profit