

5 СТОЛПОВ СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЯ

Сал-Лусидо

Отправлено 28 сентября 2017 года

В сфере энергетики и коммунальных услуг, регулируемых отраслях FDA, регулировании соответствия нормативным требованиям

10
0

После нескольких десятилетий, проведенных с целью помочь компаниям разработать и внедрить системы управления качеством предприятия, во всех эффективных системах реализована последовательная модель. Независимо от отрасли, несколько важных элементов системы качества являются последовательными в создании эффективных систем управления качеством.

Этот блог посвящен этим элементам или «столпам». Каждый из столпов соединяется, чтобы помочь компании поставлять качественные продукты и услуги клиентам и клиентам. Эти пять атрибутов являются не только мощными строительными блоками эффективных систем управления качеством предприятия, но и отраслевыми агностиками.

5 PILLARS OF MODERN QUALITY MANAGEMENT



Компонент 1: интеграция процессов

Хотя большинство компаний выполняют эти функции, степень интеграции и автоматизации сильно варьируется от компании к компании. Проблема первого уровня заключается в том, насколько хорошо эти процессы объединены. Например, если процесс [жалобы клиента](#) полностью отделен от [корректирующих действий](#), тогда есть возможности для улучшения.

На графике ниже представлена диаграмма рабочего потока. Обратите внимание, что событие жалобы клиента связано с процессом корректирующих действий. Рабочий процесс

сконфигурирован таким образом, что если событие клиента соответствует определенным критериям (например, идентифицированная проблема с дизайном), автоматически запускается Корректирующее действие.



При нажатии на идентификационный номер жалобы клиента открывается запись. Форма указывает на проблему с продуктом A1. В описании события указано, что один из пяти продуктов, которые были отправлены клиенту, не работает. Поскольку это связано с проблемой проектирования, корректирующее действие будет назначено с предварительно заполненной информацией из жалобы. Смотри ниже.

CONNECTIVE ACTION REPORT			
DESCRIPTION	This information regarding the Connectivity Action is displayed for the selected system and is intended to provide a summary of the process for the system and its status.		
NOTE	This information is intended to provide a summary of the process for the system and its status.		
System Name	Customer Care	Site Name	000001
System ID	000001	Site ID	000001
System Type	Customer Care	System Status	Active
System Version	1.0	System Date	000001
System Description	This information is intended to provide a summary of the process for the system and its status.		
System Name	Customer Care	System ID	000001
System Type	Customer Care	System Status	Active
System Version	1.0	System Date	000001
System Description	This information is intended to provide a summary of the process for the system and its status.		
System Name	Customer Care	System ID	000001
System Type	Customer Care	System Status	Active
System Version	1.0	System Date	000001
System Description	This information is intended to provide a summary of the process for the system and its status.		

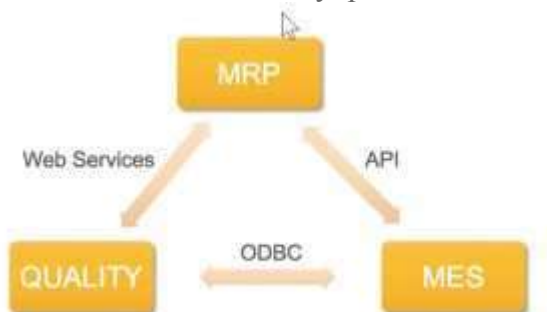
Этот пример иллюстрирует преимущества интеграции процессов. Интеграция улучшает видимость между отделами, повышает эффективность и повышает точность.

Компонент 2: Гибкость системы и расширяемость

К сожалению, никто не может предсказать, что ждет в будущем. Способность адаптироваться и постоянно внедрять инновации чрезвычайно важна. Таким образом, второй столп связан с возможностью подключения, расширяемости и конфигурируемости. Посмотрите на три основных атрибута при оценке адаптивности системы управления качеством:

- Как легко он может быть подключен к другой системе?
- Насколько легко автоматизировать новые процессы?
- Для каждого из этих процессов нужны усилия для настройки этой системы?

Возможность **подключения** - это возможность подключения к другим процессам или системам на предприятии и за пределами предприятия. Обращаясь к рисунку ниже (диаграмма E3), система MRP и системы управления качеством отделены корпоративным облаком.



Было бы желательно, чтобы обе системы имели интерфейс веб-сервисов для надежного и безопасного подключения этих процессов вместе. В качестве альтернативы мы можем подключить систему MRP к системе MES. Было бы полезно, если бы каждый из них имел интерфейс программирования, который позволял бы передавать данные между двумя системами. Без этих типов возможностей связи системам суждено оставаться островами.

Расширяемость позволяет добавлять неограниченные рабочие процессы. Красота расширяемой системы с заранее построенными шаблонами - вам не нужно включать их, если они вам не нужны. Если вы оцениваете программное обеспечение, посмотрите, сколько места для его расширения. Убедитесь, что вы можете добавить неограниченное количество дополнительных рабочих процессов за пределы тех, которые были доставлены для удовлетворения непредвиденных будущих потребностей.

Конфигурируемость устраняет время и затраты на изменение низкоуровневого исходного кода, реконфигурирование баз данных и создание рабочих процессов с нуля. Ищите системы, в которых есть инструменты, включая перетаскивание.

Компонент 3: Централизованный мониторинг и управление

Лучшая в своем классе [система управления качеством предприятия](#) должна обеспечивать следующие возможности:

- **Оповещения и уведомления:** система должна напоминать пользователям о необходимости выполнения заданий и опаздывать. Это помогает обеспечить выполнение проектов по графику, что сокращает время отклика и повышает удовлетворенность клиентов. Кроме того, предупреждения должны автоматически запускаться, чтобы пользователи знали о проблемах с трендом и опускания производительности.
- **Составление отчетов:** отчеты необходимы для мониторинга и управления системой качества. В большинстве систем имеются консервированные отчеты. Однако важно в полной мере оценить возможности отчетности. Системы управления качеством предприятия должны позволять вам легко изменять существующие отчеты и создавать новые отчеты без изменения исходного кода или параметров базы данных. Отчеты должны отображать данные в режиме реального времени и позволяют вам развернуть детали отчета.
- **Измерения и KPI:** Измерение или KPI являются целевыми отчетами. Например, у вас есть цель ответить на вопросы клиентов в течение 24 часов. Поэтому вы должны установить измерение, которое отслеживает ответы на этот 24-часовой цель. Убедитесь, что ваша система позволяет вам настраивать эти типы отчетов и автоматически уведомлять вас о пересечении пороговых значений.
- **Панели управления:** хорошая панель управления позволяет отображать работу пользователя на одном легко читаемом экране. На панелях управления отображаются задачи, отчеты и измерения. Он помогает управлять прогрессом, выявлять тенденции, отслеживать цели и быть предупрежденными о предстоящих и поздних задачах.

Компонент 4: Соответствие требованиям

Почти все отрасли промышленности имеют нормативные стандарты и требования. Современная система управления качеством предприятия должна иметь встроенное в систему соответствие. Соблюдение не должно быть запоздалой мыслью. Например, ваша отрасль может иметь нормативные требования в отношении того, как обрабатываются

электронные подписи или как контролируется безопасность. Убедитесь, что используемая вами программная система обеспечивает встроенное соответствие этим стандартам.



ID	Title	Status	Date
1001	Verify that all information systems are protected by firewalls	Not Started	10/10/2010
1002	Verify that all information systems are protected by antivirus software	Not Started	10/10/2010
1003	Verify that all information systems are protected by intrusion detection systems	Not Started	10/10/2010
1004	Verify that all information systems are protected by intrusion prevention systems	Not Started	10/10/2010
1005	Verify that all information systems are protected by data loss prevention systems	Not Started	10/10/2010
1006	Verify that all information systems are protected by backup systems	Not Started	10/10/2010
1007	Verify that all information systems are protected by disaster recovery systems	Not Started	10/10/2010
1008	Verify that all information systems are protected by business continuity systems	Not Started	10/10/2010
1009	Verify that all information systems are protected by security policies	Not Started	10/10/2010
1010	Verify that all information systems are protected by security procedures	Not Started	10/10/2010

Кроме того, важно настроить системы управления качеством предприятия, чтобы направлять пользователей путем сбора информации, необходимой для соблюдения правил и стандартов. На изображении, показанном выше, в форме аудита отображаются все вопросы, требуемые для определенного типа аудита. Это побуждает пользователя выполнить правильный набор шагов для проведения аудита и управления любыми результатами, на которых не выполняются критерии аудита.

Компонент 5: Культура качества и соответствия

Установление культуры качества и соответствия, возможно, самого важного компонента управления качеством, демонстрирует приверженность верху, которая течет по всей остальной части организации. Система качества, независимо от того, кто хорошо разработан, не может работать, если нет видимого управления купить в. К атрибутам этой колонны относятся:

- Превосходное стремление к качеству и соблюдению
- Активное взаимодействие и общение с руководством
- Подотчетность исполнительного персонала и руководства

Приверженность сверху вниз означает, что адекватные ресурсы и бюджеты предназначены для эффективного выполнения функций качества. Когда сотрудники видят недостаток финансирования или акцент на качественных функциях и системах, он отправляет сообщение о том, что качество не имеет значения. В качестве альтернативы активное участие руководства может стимулировать стремление компании к качеству. Например, признание качественных инициатив и достижений помогает построить культуру соблюдения. Видимость улучшения качества приводит к более сильному стремлению к постоянному совершенствованию внутри компании, а также для ее клиентов и клиентов. Подотчетность означает, что руководители

компаний принимают решения, которые отвечают самым высоким интересам клиента, а не строго ориентированы на нижнюю линию.

Вывод

Независимо от отраслевой или организационной сложности эти пять столпов позволяют компаниям создавать прочную основу для любой системы управления качеством. Эти столбы так же важны для компании в области [науки](#) о [жизни](#), как и для [энергетической](#) компании. Они одинаково применимы к компаниям в аэрокосмической, общепроизводственной, автомобильной или высокотехнологичной отраслях.

Хотя создание этих пяти основ требует инвестиций, в долгосрочной перспективе компания будет расти быстрее и быть более прибыльной, когда будет создана эффективная система управления качеством предприятия.