

سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی Pooyan e-QMS

خرداد ۱۳۹۳، شرکت پیک فرزانه پویان
www.plooyan.com
info@plooyan.com

مزایای سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی

- تسریع استقرار سیستم و نظام مدیریت کیفیت از طریق بهبود فرایندهای مدیریت کیفیت
- موثر ساختن سیستم مدیریت کیفیت و کمک در تحقق اهداف نظام مدیریت کیفیت در سازمان
- بهبود سرعت اجرای فرایندهای مدیریت کیفیت از جمله برنامه ریزی، اجرا و انتشار نتایج ممیزی در سازمان
- سهولت مدیریت اسناد مشتری (Customer Documents)



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آقای روشانی استان فارس

کاربری های اصلی سامانه Pooyan e-QMS

• دارای شش ماژول اصلی است، که در مجموع پنج فرآیند از فرایندهای مدیریت کیفیت را Pooyan e-QMS سامانه پوشش می دهد. این سامانه بر بستر جدیدترین فناوری های تولید نرم افزار که به زیرساخت اتوماسیون مشهور است، توسعه یافته است. ویژگی متمایز کننده و اصلی سامانه BPMS فرایندهای سازمان یا همین زیرساخت توسعه آن است. این زیرساخت بسیار مقیاس پذیر و توسعه پذیر Pooyan e-QMS است به نحوی که تمامی فرایندهای یک سازمان، به مرور قابل پیاده سازی و استقرار بر روی این بستر است. لذا مدیریت کیفیت که خود یکی از کلان فرایندهای هر سازمانی است، به عنوان یک فرآیند پشتیبان می تواند، داده ها و اطلاعات مربوط به کیفیت فرایندهای دیگر را به صورت کاملا مکانیزه و غیردستی، از فرایندهای دیگری که بر این بستر توسعه می یابند به دست آورد. توسعه این سامانه می تواند سازمان ها را در دستیابی به رهنمون گردد. TQM، رویکرد مدیریت کیفیت جامع (

• به نحوی طراحی و توسعه یافته است، که روند استقرار آن ساده، کاربردی و Pooyan e-QMS نسل اول قابل بهره برداری سریع باشد. با توجه به اینکه زیرساخت توسعه آن، ظرفیت قابل توجهی برای توسعه این سامانه بوجود می آورد، توسعه فرایندهای دیگر از سیستم مدیریت کیفیت و حتی استقرار و توسعه نظام های به راحتی امکان پذیر است... BSC، EFQM، SMS، مدیریت دیگر مانند

سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آقای روشانی استان فارس

BPMS بستر توسعه Pooyan e-QMS

- که از سال ۱۹۹۵ در غالب فناوری مدیریت گردش کارها و یا گردش فرم BPMS فناوری های الکترونیکی در سازمان ها آغاز گردیده است، روند رو به رشدی را داشته است. از اواخر سال ۲۰۰۷، فناوری گردش کار، پاسخگوی نیازمندی های سازمان ها در یکپارچگی و شفافیت اطلاعاتی نبود و لذا بسته پیشرفته تر این فناوری تحت عنوان مدیریت فرایندهای (با هدف مدیریت چرخه حیات کلیه فرایندهای سازمان به صورت کاملا BPMS سازمان) یکپارچه و انتها به انتها، توسط شرکت هایی بزرگ با سرمایه گذاری هایی قابل توجه، تولید و توسط بسیاری از شرکت ها و سازمان های بزرگ دولتی و خصوصی در کشور آمریکا و نیز اروپا مورد استفاده قرار گرفته است. ا



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آقای روشانی استان فارس

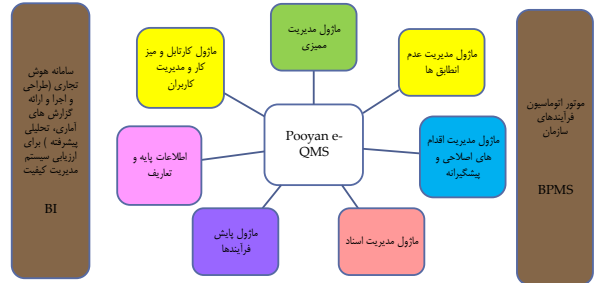
دلایل استفاده از بستر BPMS

برخی از دلایل اصلی اقبال و توجه به این فناوری به طور عمومی و در بسیاری از کشورهای جهان ، به شرح زیر می باشد:

- منجر به یکپارچه سازی فرایندهای سازمان و یکپارچه سازی اطلاعات به BPMS فناوری صورت سفارشی و کاملاً ویژه سازی شده و بومی سازی شده برای هر سازمان می گردد.
- وجود نسخه متن باز و بسیار پیشرفته این فناوری، خصوصاً در اروپا که استراتژی کلان صنعت فناوری اطلاعات در این کشورها، توسعه فناوری های متن باز است، از دلایل دیگر اقبال به این فناوری بوده است.
- سازمان ها و مشاوران و تامین کنندگان خدمات یکپارچه سازی، با یک چیمه سیاه از کد مواجه نیستند بلکه با استفاده از این بسته فناوری، دانش و قابلیت قابل توجهی به مرور به



بخش های اصلی سامانه Pooyan e-QMS



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معماری و زیرساخت توسعه Pooyan e-QMS

معماری :

- سرویس گرا، قابلیت دریافت اطلاعات و تعامل از با سامانه های دیگر
- تحت وب، دسترسی به سامانه در هر زمان و از هر مکان

زیرساخت توسعه:

- Intalio BPMS
- .NET Framework
- SQL Server 2008

سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی

برنامه ریزی ممیزی

- برنامه ریزی ممیزی به عنوان یک فرآیند اصلی در کارتابیل مدیر کیفیت وجود دارد.
- ابتدا مدیر کیفیت سر برنامه ممیزی را تعریف می کند. سر برنامه شامل نام استاندارد، نوع ممیزی، تاریخ شروع و پایان، سر ممیز و معاونت های ممیزی شونده می باشد.
- پس از ثبت اطلاعات به معاونت های ممیزی شونده یک پیام مبتنی بر بهترین زمان های ممیزی از نظر آنان ارسال می گردد. نیز یک کار ارجاعی نیز در کارتابیل مدیر کیفیت برای برنامه ریزی جزئی ممیزی (انتخاب ممیزان، ممیزی شوندهگان، سوالات ممیزی، فرآیندها و شهرهای تحت پوشش ممیزی) ایجاد می گردد.
- پس از برنامه ریزی جزئی برنامه ریزی ممیزی برای ممیزان و ممیزی شوندهگان مربوطه ارسال می گردد و نیز کار ارجاعی ثبت نتیجه ممیزی (که شامل ورود انطباق یا عدم انطباق برای هر سوال می باشد) در کارتابیل ممیز



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی سربرنامه ممیزی



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی برنامه ریزی تفصیلی



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی برنامه ریزی تفصیلی



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی اجرای ممیزی و ثبت نتایج

پس از انجام ممیزی ممیزان موظف به ثبت اطلاعات ممیزی می باشند برای ثبت نتایج ، کار ارجاعی ثبت اطلاعات ممیزی انتخاب می گردد. و در صفحه مربوطه اطلاعات بدست آمده ثبت می گردد و از روی امتیازات ثبت شده نتیجه کلی ثبت می گردد. و اگر امتیاز فرآیندی کمتر از حد انتظار آن فرآیند شد وظیفه ارجاعی اقدام اصلاحی برای ممیز ارسال می گردد و ممیز وظیفه ثبت اقدام اصلاحی را دارد. در تصویر صفحه ثبت نتایج نمایش داده شده است.



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی

ارزیابی ممیزین

پس از انجام ممیزی سر ممیز به ارزیابی ممیزین می پردازد. این فرآیند شامل نام ممیز، کد سربرنامه ممیزی و شهرستان می باشد. پس از جستجوی این برنامه چک لیست سوالات ارزیابی نمایش داده می شود که می توان اطلاعات را در آن وارد نمود. این صفحه در تصویر زیر نمایش داده شده است.



سیستم مدیریت کیفیت تکنولوژی های روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت ممیزی اجرای ممیزی و ثبت نتایج



سیستم مدیریت کیفیت تکنولوژی های روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت عدم انطباق ها

- عدم انطباق در فرآیندهای مرتبط با بخش های مختلف از سازمان روی میدهد. گاهی عدم انطباق نتیجه انجام ممیزی و گاهی نتیجه شکایت ارباب رجوع است. بنابراین افراد مختلف می توانند عدم انطباق را گزارش دهند.
- گزارش عدم انطباق می تواند شامل دلایل احتمالی به دست آمده و همچنین پیشنهادهایی برای رفع عدم انطباق از سوی ایجاد کننده آن باشد.
- اعلان عدم انطباق موجب ایجاد وظیفه ای برای اشخاص مرتبط برای ایجاد قدمهای اقدام اصلاحی مورد نیاز با هدف رفع عدم انطباق می گردد.
- تعیین فرد مسئول ایجاد قدمهای اقدام اصلاحی به ایجاد کننده ی عدم انطباق وابسته است. در صورتی که ایجاد کننده عدم انطباق از کارمندان اداره باشد نگاه وظیفه ایجاد اقدام اصلاحی به عهده رئیس اداره وابسته است و در صورتی که ایجاد کننده عدم انطباق خود در نقش مدیر یا معاون باشد نگاه خود مسئول ایجاد قدمهای اقدام اصلاحی نیز می باشد.



با توجه به مستندات عدم انطباق در سطح اول به رئیس اداره، در سطح دوم به معاون اداری و در نهایت برای "طراح در جلسه بازنگری" به مدیریت کیفیت فرستاده می شود.

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت عدم انطباق ها



سیستم مدیریت کیفیت تکنولوژی های روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت اقدام های اصلاحی

- اقدام اصلاحی به عنوان وظیفه ای در سامانه تعریف شده که فرد مسئول پس از ایجاد عدم انطباق موظف به ارائه آن است.
- کاربر دریافت کننده "درخواست ارایه برنامه اقدام اصلاحی" اطلاعات مربوط به عدم انطباق منجر شده به درخواست را مشاهده می نماید و در مورد در حوزه اختیارات اداره حاضر بودن ارائه برنامه اقدام اصلاحی تصمیم گیری می نماید. در صورت تایید امکان ارایه قدمهای اقدام اصلاحی فراهم می گردد. ارایه قدمهای اقدام اصلاحی شامل ارایه شرح قدم، مهلت انجام و فرد مسئول است.
- پس از برنامه ریزی اقدام اصلاحی نیاز به "بررسی اثربخشی" اقدام اصلاحی وجود دارد. بررسی اثربخشی توسط افرادی در سه نقش سرمیز، رابط ایزو و رئیس انطباق انجام می شود. بنابراین وظایفی برای این سه نقش ایجا می گردد که آنها موجب تایید اثر بخش بودن اقدام اصلاحی می گردد. پس از تایید قدمهای اقدام اصلاحی متناسب با فرد تعیین شده به عنوان وظیفه ای برای سر



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی اهای رومانی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت اقدام های اصلاحی

تایید اثر بخشی اقدام اصلاحی

تایید اقدام اصلاحی به عنوان وظیفه ای برای افراد مشخص شده در نقش های سرمیز، رابط ایزو و رئیس اداره یا رئیس معاونت ایجاد می گردد. در صفحه درخواست بررسی اثربخشی اقدام اصلاحی اطلاعات مربوط به عدم انطباق و اطلاعات مربوط به اقدام اصلاحی وجود دارند.

در صورت تایید اثربخش بودن برنامه اقدام اصلاحی مسئولین هر قدم موظف به انجام اقدام اصلاحی و ثبت نتیجه برای آن خواهند بود.

طرح در جلسه بازنگری

ارایه اقدام اصلاحی برای عدم انطباق ایجاد شده ممکن است در حیطه اختیارات هیچ یک از افراد مشخص شده در سلسله مراتب نباشد بنابراین عدم انطباق برای طرح در جلسه بازنگری مدیریت کیفیت فرستاد

واحد مدیریت کیفیت پس از دریافت درخواست طرح در جلسه بازنگری زمان طرح را

سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی اهای رومانی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت مدیریت اقدام های اصلاحی



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی اهای رومانی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت مدیریت اقدام های اصلاحی



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی اهای رومانی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت مدیریت اقدام های اصلاحی - انجام اقدام های اصلاحی و ثبت نتایج

بعد از ثبت اقدام اصلاحی برای نقش های ایجاد شده قدم هایی ایجاد می گردد که پس از انجام توسط فرد مشخص شده نتیجه را میتوان از طریق یک فرم ثبت نمود.



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت مدیریت اقدام های اصلاحی - بررسی اثربخشی اقدام های اصلاحی



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت اسناد

- ماژول مدیریت اسناد شامل سه قسمت تعریف اسناد، دسترسی به اسناد و درخواست تغییر در سند می باشد. در قسمت تعریف اسناد مدیر کیفیت می تواند اسناد را تعریف کرده و دسترسی افراد به هر سند را مشخص نماید. قسمت دسترسی به اسناد هر فرد بر اساس دسترسی های تعریف شده برای وی می تواند به اسناد دسترسی داشته باشد. در قسمت درخواست تغییر در سند هر کاربر می تواند درخواست خود را مبنی بر تغییر در سند مشخص نموده و جهت



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت اسناد - تعریف سند

- در قسمت تعریف اسناد می توان عنوان سند، نوع سند، کد، توضیحات و نقش های قابل دسترسی را تعریف نمود. در قسمت تعریف فرم ها یا جداول می توان به صورت جداگانه فرم ها و جداول را به سیستم اضافه نمود. در قسمت منسوخ کردن سند می توان سندی را منسوخ نمود.



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت اسناد دسترسی به اسناد

- در این قسمت می توان به اسناد و فرم ها دسترسی داشت آنها را جستجو نمود و یا آنها را



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- مدیریت اسناد تغییر در اسناد

- در قسمت تغییر در اسناد هر کاربر می تواند تغییرات پیشنهادی خود را به معاونت ارسال نموده پس از بررسی توسط معاونت در صورت تایید درخواست، جهت بررسی موارد را به مدیر کیفیت ارسال کند.



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند

- برنامه ریزی پایش فرآیند به منظور بررسی دوره ای فاصله از هدف باتوجه به یک شاخص ارائه شده است. جهت برنامه ریزی پایش فرآیند نیاز به تعریف هدف ها و شاخص هایی می باشد. تعریف هدفها را می توان با استفاده از لینک اطلاعات پایه و در سربرگ «اهداف پایش» و تعریف شاخص ها را می توان در سربرگ «شاخص» انجام داد. پس از تعریف اهداف و شاخص ها می توان در سربرگ «زمانبندی شاخص» برنامه ریزی یک پایش فرآیند را انجام داد.
- در صورت نیاز به افزودن یک زیربرنامه موردی پایش می توان در سربرگ تنظیمات زمانبندی شاخص با انتخاب برنامه ریزی مورد نظر قدم هایی به آن افزود.

سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند تعریف اهداف پایش



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند تعریف شاخص های پایش



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستای استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند برنامه ریزی پایش



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستای استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند تغییر برنامه پایش



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستای استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند ثبت نتایج پایش



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستای استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- پایش فرآیند تایید نتایج پایش



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آغای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف-کارتابل

صفحه کارتابل در تصویر زیر نمایش داده شده است این صفحه شامل صفحه اصلی، وظایف اصلی، وظایف ارجاعی، پیام ها، تمامی فعالیت ها، گزارشات، دسترسی به اسناد و تغییر رمز عبور می باشد. در ادامه به توضیح هر یک از گزینه ها پرداخته خواهد شد.



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آغای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف-کارتابل (ادامه)



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آغای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف-کارتابل (ادامه)

نمونه ای از صفحه وظایف اصلی در تصویر زیر نمایش داده شده است.



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آغای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- اطلاعات پایه



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- اطلاعات پایه

در این نرم افزار به دلیل اهمیت اطلاعات و وابستگی بخش های مختلف نرم افزار به اطلاعات پایه بخشی از نرم افزار به رابطی برای ارائه این اطلاعات اختصاص داده شده است.

در این صفحه می توان اطلاعاتی از قبیل نام استاندارد، پندهای استاندارد، فرآیندهای سازمان، مرجع عدم انطباقی، نام شعبات، سوالات ممیزی، اهداف پایش، شاخص، زمانبندی شاخص، تنضیمات زمانبندی شاخص، و سوالات ارزیابی را وارد نمود.

در تصویر صفحه بعد این صفحه نمایش داده شده است.

سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

با تشکر از توجه شما



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس

معرفی ماژول های مختلف- هوش تجاری (BI)

به دلیل اهمیت تهیه گزارش های تحلیلی و آماری از عملکرد نظام مدیریت کیفیت در سازمان، همزمان با استقرار این سامانه، سامانه متمرکز آمار و گزارشات آفای روستایی بر بستر فناوری توسعه یافته است. این سامانه قابلیت ایجاد **Pentaho BI** متن باز هوش تجاری با نام گزارش های از ساده تا گزارش های چند بعدی، بر بمانی داده کاوی و یکپارچه سازی با سامانه های دیگر را دارد. به عنوان نمونه ای بسیار ساده و اولیه، برخی از گزارش های تولید تولید گزارش های پیشرفته **BI** شده مشتمل بر موارد زیر است و البته با توجه قابلیت های و به مراتب پیچیده وجود دارد:



سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی آفای روستایی استان فارس