

В конфигурации «1С-Рарус: Автоматизация 1С:Франчайзи»

Программа "1С:Рарус: Автоматизация 1С:Франчайзи" предназначена для автоматизации бизнес-процессов партнеров фирмы "1С", в первую очередь для 1С:Франчайзи, и помогает организовать эффективную работу отделов продаж, внедрения программных продуктов и последующего обслуживания клиентов 1С:Франчайзи на всех этапах взаимодействия. Программа разработана на платформе «1С:Предприятие 8» и содержит в себе все функциональные возможности «1С:Управление торговлей 8», расширяя этот функционал для специфических потребностей бизнес-процессов фирмы 1С:Франчайзи. Для ведения бухгалтерского учета фирмам 1С:Франчайзи рекомендуется использовать типовую конфигурацию «1С:Бухгалтерия предприятия 8». Выгрузка из конфигурации «1С-Рарус: Автоматизация 1С:Франчайзи» осуществляется типовыми механизмами «1С:Управление торговлей 8». Конфигурация «1С: CRM ПРОФ» интегрирована с «1С-Рарус: Автоматизация 1С:Франчайзи» и ее использование, предоставляет широкие возможности автоматизации процессов взаимоотношений с клиентами. Подсистема «CRM ПРОФ» может быть легко интегрирована с программами-коммуникаторами «1С-Рарус»: «1С-Рарус: СофтФон», «1С-Рарус: Факс Коммуникатор», «1С-Рарус: SMS Коммуникатор».

Более подробную информацию о других функциональных возможностях программного продукта можно узнать по адресу <http://www.rarus.ru/products/soft/275/> или обратившись на линию консультации avtfran@rarus.ru

Данное руководство предназначено для менеджеров по качеству по практическому применению конфигурации «1С-Рарус Автоматизация 1С:Франчайзи» для управления системой качества в компании. Также данное описание может быть полезно тем партнерам, которые планируют внедрять систему качества у себя в компании – для ознакомления с функциональными возможностями конфигурации в этой области.

В данном описании будут рассмотрены четыре блока системы менеджмента качества в компании, это:

- управление жалобами клиентов;
 - управление оценкой удовлетворенности клиентов;
 - управление несоответствиями;
 - управление внутренними аудитами.
-

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ

(8162) 680-926, 23

Поддержка конфигурации «1С-Рарус Автоматизация 1С:Франчайзи» и линия консультаций по работе с продуктом обеспечивается для зарегистрированных пользователей фирмой «1С-Рарус».

Зарегистрировать свой программный продукт пользователь может по адресу <http://partners.v8.1c.ru/accessReq/default.jsp>, где необходимо указать код партнера, регистрационный номер программного продукта, ответственного по работе с программным продуктом и его электронный адрес. После процедуры регистрации пользователь имеет возможность получать обновления по данному программному продукту с сайта 1С по адресу <http://users.v8.1c.ru/Franch.aspx>.

Зарегистрированные пользователи имеют право на пользование линией консультаций фирмы «1С-Рарус» по телефону (8162) 680-926, доб. 23 в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (по московскому времени), а также по электронной почте avtfran@rarus.ru

При обращении на линию консультаций по телефону Вы должны находиться рядом с компьютером с запущенной программой (в противном случае оказание поддержки может быть технически невозможным) и быть готовы назвать регистрационный номер продукта и наименование Вашей организации. Оператор линии консультаций в ходе разговора может попросить Вас сообщить номер релиза конфигурации — его можно посмотреть в меню «Справка», пункт «О программе».

При обращении на линию консультаций по электронной почте, в письме с вопросом следует указать: регистрационный номер продукта, наименование организации, номер релиза конфигурации.

Отвечая на возникшие у Вас вопросы, дежурный сотрудник может воспроизвести возникшую ситуацию на своем компьютере. Он даст Вам рекомендации сразу же или после обсуждения с разработчиками.

Разработчик обеспечивает исправление ошибок, обнаруженных пользователями, в выпусках новых релизов конфигурации, но не гарантирует исполнения всех высказанных пожеланий по развитию функционала конфигурации.

Рабочее место менеджера по качеству

Для управления качеством в компании согласно ТСКФ фирмы 1С желательно выделить отдельного менеджера. В данной книге рассматриваются лишь некоторые механизмы СМК, внедрение которых не требует значительных затрат времени, поэтому под менеджером по качеству далее будем понимать не обязательно отдельного сотрудника, но и любого сотрудника компании, в ответственность которого будет входить управление механизмами СМК.

Менеджеру по качеству не всегда удобно видеть всю оперативную деятельность компании, поэтому в конфигурации реализован отдельный интерфейс и отдельные права доступа (Рисунок 1). Для переключения в этот интерфейс необходимо зайти в меню «Сервис / Переключить интерфейс / Автоматизация франчайзи (полный)».

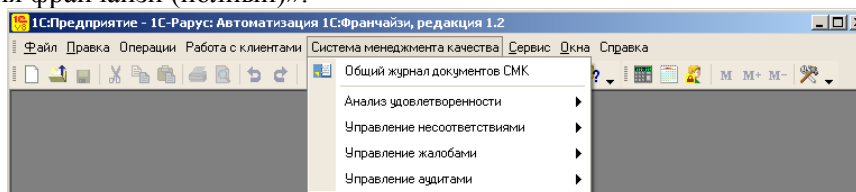


Рисунок 1

В интерфейсе менеджера по качеству присутствует два главных меню «Работа с клиентами» и «Система менеджмента качества».

Через меню «Работа с клиентами» менеджер по качеству (далее МК) имеет доступ к справочнику «Контрагенты» и его реквизитам (контактные лица контрагентов, виды контактов, виды деятельности контрагентов и т.д.), т.е. ко всей контактной информации о клиентах компании. Также имеется доступ к учетным записям электронной почты, используемым в конфигурации. В подменю «Управление отношениями с клиентами» (Рисунок 2)

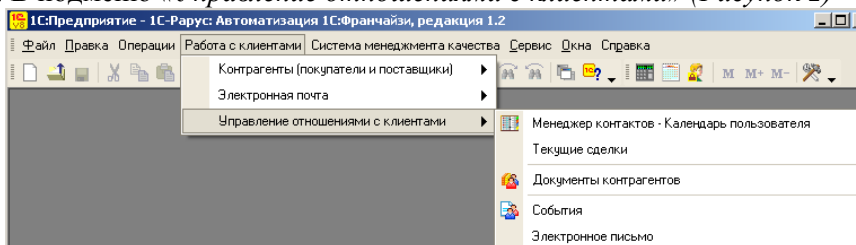
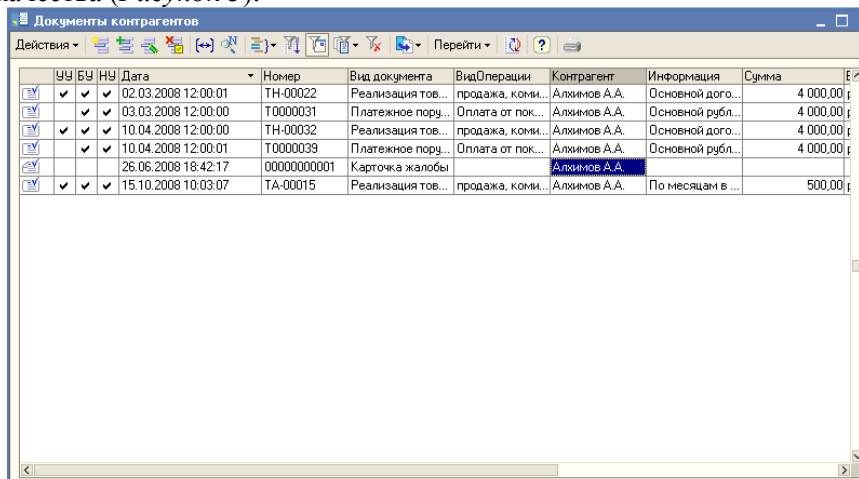


Рисунок 2

МК имеет доступ к журналу, в котором имеются все документы по контрагенту (меню «Документы контрагентов»), в котором МК может сделать отбор по конкретному нашему клиенту и получить всю историю по нему, в том числе и имеющиеся документы по системе менеджмента качества (Рисунок 3):



ЧУ	БУ	НУ	Дата	Номер	Вид документа	Вид операции	Контрагент	Информация	Сумма
✓	✓	✓	02.03.2008 12:00:01	ТН-00022	Реализация тов...	продажа, коми...	Аликиев А.А.	Основной дого...	4 000,00 ;
✓	✓	✓	03.03.2008 12:00:00	T0000031	Платежное пору...	Оплата от пок...	Аликиев А.А.	Основной рубл...	4 000,00 ;
✓	✓	✓	10.04.2008 12:00:00	ТН-00032	Реализация тов...	продажа, коми...	Аликиев А.А.	Основной дого...	4 000,00 ;
✓	✓	✓	10.04.2008 12:00:01	T0000039	Платежное пору...	Оплата от пок...	Аликиев А.А.	Основной рубл...	4 000,00 ;
✓	✓	✓	26.06.2008 18:42:17	00000000001	Карточка жалобы		Аликиев А.А.		
✓	✓	✓	15.10.2008 10:03:07	ТА-00015	Реализация тов...	продажа, коми...	Аликиев А.А.	По месяцам в ...	500,00 ;

Рисунок 3

Используя остальные подменю, можно просмотреть занятость сотрудников на основании документов «Событие» (меню «Менеджер контактов – Календарь пользователя»), также МК получает доступ к отдельным группам документов («События», «Текущие сделки», «Электронное письмо»).

Через меню «Система менеджмента качества» МК получает доступ к управлению следующих блоков по системе менеджмента качеством (далее SMK – Рисунок 4):

- «Анализ удовлетворенности» - блок по оценке удовлетворенности клиентов;
- «Управление несоответствиями» - блок по управлению несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями к ним;
- «Управление жалобами» - блок по управлению жалобами, поступающими от клиентов;
- «Управление аудитами» - блок по управлению проведения внутренних аудитов в компании по системе качества;
- «Общий журнал документов SMK» - реализован общий журнал документов по SMK (Рисунок 5), в котором менеджер по качеству может просмотреть все документы, относящиеся к системе качества.

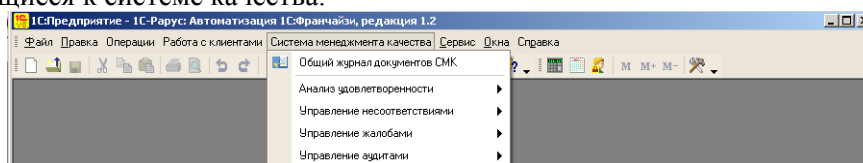


Рисунок 4

Дата	Номер	Вид документа	Организация	Контрагент	Контактное лицо	Автор
01.01.2008 1...	00000000001	План внутренних аудитов	Типовой франчайзи			Федоров Бор...
26.06.2008 1...	00000000001	Карточка жалобы	Типовой франчайзи	Алехин А.А.	Семущкин Иван Ил...	Федоров Бор...
26.06.2008 1...	00000000001	Протокол несоответствия	Типовой франчайзи			Федоров Бор...
26.06.2008 1...	00000000001	Протокол оценки удовле...	Типовой франчайзи	Саймон и Шустер	Александров Петр...	Федоров Бор...
14.10.2008 0...	00000000001	Программа внутреннего...	Типовой франчайзи			Федоров Бор...
14.10.2008 1...	00000000001	Отчет о внутреннем ауди...	Типовой франчайзи			Федоров Бор...

Рисунок 5

Механизм автоматизации каждого из этих блоков в полной мере согласован с процедурами ТСКФ, что обеспечивает преемственность в случае перехода франчайзи от использования элементов SMK к ее полноценному внедрению.

Остановимся на каждом из пунктов более подробно.

Управление жалобами клиентов

Для того, чтобы нагляднее продемонстрировать, как он реализован в ПП "1С-Рарус Автоматизация 1С:Франчайзи", предлагаем рассмотреть конкретную ситуацию. Например, в компанию-франчайзи по телефону обратился клиент с претензиями на услуги, оказанные днем ранее сотрудником компании Петровым. Звонок клиента принял случайный сотрудник диспетчерского отдела. Сотрудник, принявший звонок клиента, конечно же ничего не знает о содержании, объеме и полноте предоставленных клиенту услуги, поэтому он не может сразу сказать клиенту – обоснованы его претензии или нет и что будет сделано для решения проблемы. Но это сотрудник и не должен делать. Он должен, со слов клиента, зафиксировать все претензии, постараться узнать на что и/или кого именно жалуется клиент (но не обязательно, что клиент знает ФИО сотрудника) и после выяснения сути жалобы – на словах сказать, что в ближайшее время с клиентом свяжутся по этой проблеме.

Из примера мы видим, что при регистрации жалобы от клиента совсем не обязательно сразу переключать его на менеджера по качеству (например, его в момент звонка нет на месте, а

клиент в таких случаях требует немедленной реакции на его жалобу) и регистрировать жалобу может любой сотрудник компании, к которому обратился клиент. В конфигурации «1С-Рарус Автоматизация 1С:Франчайзи» рекомендуется следующая последовательность действий:

- при обращении клиента осуществляется регистрация контакта с клиентом, его идентификация, где указывается вид контакта (приход, звонок, *email* от клиента и т.д.), контактные данные непосредственно самого человека, который обратился от имени фирмы клиента, его должность, важность обращения (со слов клиента). Регистрация происходит с помощью документа «Событие», и в данном случае, т.к. это жалоба необходимо указать «Группа события» - «Претензия» (Рисунок 6);
- после регистрации сути обращения от клиента с указанной «Группой события» «Претензия» при проведении документа выдается сообщение (Рисунок 7) «Создать карточку жалобы на основании данного события?» и пользователю, для регистрации самой жалобы, необходимо согласиться с сообщением программы;

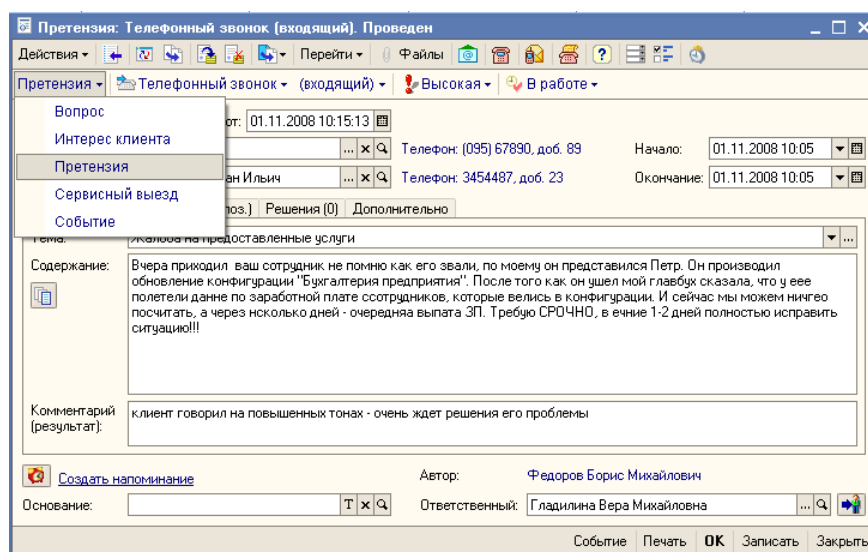


Рисунок 6

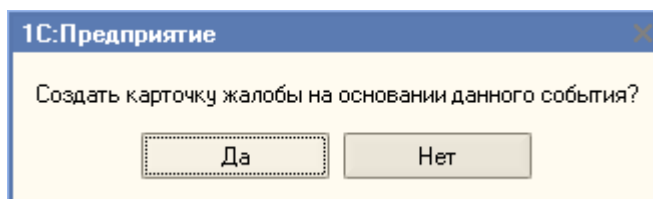


Рисунок 7

- в открывшемся документе «Карточка жалобы» может быть несколько ситуаций ее обработки далее:

- а) если сотрудник, фиксирующий обращение, не является менеджером по качеству – достаточно нажать кнопку «Записать» и закрыть документ – на этом участие обычного пользователя в разборе жалобы от клиента заканчивается;
- б) если создал карточку менеджер по качеству – ему необходимо заполнить обязательные реквизиты в документе (отмечены красным подчеркиванием) и провести документ (Рисунок 8).

Рисунок 8

Далее рассмотрим порядок работы с документом «Карточка жалобы» менеджером по качеству либо сотрудником выполняющим его функции.

Менеджер по качеству назначает ответственного за разбор жалобы (реквизит «Ответственный» - обычно это руководитель подразделения, в котором работает сотрудник, на которого поступила жалоба). Реквизит «Подразделение» автоматически будет заполнен, если по выбранному ответственному в программе ведется кадровый учет (введены документы о приеме на работу или о переводе на новую должность). Также, если у физ.лица, ответственного за разбор указан контактный телефон – возможно выбрать его в документе в соответствующем реквизите, а также можно ввести новый телефон. Если в карточке жалобы не зафиксирован сотрудник на кого была жалоба (клиент помнит, например, только его имя Павел), тогда менеджер может сам просмотреть историю взаимоотношений с нашим клиентом. Для этого ему достаточно открыть журнал «Документы контрагентов» (доступ из меню «Работы с клиентом» / «Управление отношениями с клиентами»), в котором сделать быстрый отбор (на Рисунке 9 выделено красным) по нужному клиенту и по последним документам увидеть, кто из сотрудников работал с клиентом.

УЧ	БУ	ИУ	Дата	Номер	Отбор по значению в текущей колонке	Контрагент	Информация	Сумма
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.07.2007 16:50:03	TA-00015	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Договор на поч...	10 500,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.07.2007 16:50:04	T0000032	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	10 500,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.08.2007 0:00:00	TA-00019	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Договор на поч...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.08.2007 12:00:03	T0000036	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.09.2007 0:00:00	TA-00023	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Договор на поч...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.09.2007 12:00:03	T0000040	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.10.2007 0:00:00	TA-00026	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Договор на поч...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.10.2007 12:00:04	T0000044	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.11.2007 0:00:00	TA-00030	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Договор на поч...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.11.2007 12:00:03	T0000048	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11.03.2008 12:00:00	T0000016	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	2 430,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11.04.2008 15:22:35	TN-00013	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Подписка ИТС	810,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	04.05.2008 0:00:00	TA-00002	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Договор на поч...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	04.05.2008 12:00:10	T0000011	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	2 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11.05.2008 15:22:52	TN-00014	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Подписка ИТС	810,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.05.2008 16:11:52	TN-00020	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой По договору в це...	400,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.05.2008 16:11:53	T0000029	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	400,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.05.2008 16:11:54	TN-00029	<input type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой По договору в це...	15 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.05.2008 16:11:55	T0000036	<input type="checkbox"/>	Платежное пору... Оплата от пок...	Дальстрой Основной рублев...	15 000,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11.06.2008 15:23:28	TN-00015	<input checked="" type="checkbox"/>	Реализация това... продажа, коми...	Дальстрой Подписка ИТС	810,0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24.06.2008 15:15:27	nnnnnnnnnn	<input type="checkbox"/>	События	Телефонный зв...	

Рисунок 9

Необходимо заполнить поле с указанием программного продукта, по которому оформлена жалоба, если при фиксировании не был выбран программный продукт – необходимо это уточнить или через документы по клиенту или у сотрудника, который производил работы у клиента. Далее заполняется поле "Вид произведенных работ" – это необходимо в дальнейшем для анализа поступивших жалоб по видам работ у клиента. И, наконец, указывается категория жалобы – это также необходимо для дальнейшего ее анализа. Категория жалобы (хотя бы одна) должна быть

выбрана обязательно. В списке указаны категории, которые рекомендуется проставлять согласно Типовой системе качества франчайзи (ТСКФ), однако пользователь может определить свою категорию и выбрать только ее. Для этого необходимо указать категорию «Другое» и внизу формы документа заполнить поле «Другая категория жалобы» (Рисунок 10).

Карточка жалобы: Записан

Действия: [Иконки] | Перейти: [?]

Номер: 00000000002 от 01.11.2008 10:21:20 | Ответственный: Петров Сидор Иванович

Организация: Типовой франчайзи | Подразделение: [...]

Статус: [...]

Регистрация | Разбор | Действия

Контрагент: Дальстрой | Программа: Бухгалтерия 7.7 ПРОФ

Контактное лицо: Петровский Иван Ильич | Регистр. номер: 3900542

Телефон: 112345 (Телефон физ.лица) | На сотрудника: Петров П.П.

Электр. почта: [...]

Вид обращения: Обращение | Обращение: Событие 00000000003 от 01.11.2008

Описание жалобы: Вчера приходил ваш сотрудник не помню как его звали, по моему он представился Петр. Он производил обновление конфигурации "Бухгалтерия предприятия". После того как он ушел мой главбух сказала, что у нее полетели данные по заработной плате сотрудников, которые велись в конфигурации. И сейчас мы можем ничего послать, а через несколько дней - очередная выплата ЗП. Требую СРОЧНО, в ение 1-2 дней полностью исправить ситуацию!!!

Категория жалобы:

- Недобросовестное отношение к работе
- Недостаточная квалификация сотрудника
- Несоответствие 1С:АС потребностям предприятия...
- Несоответствие 1С:АС потребностям предприятия...
- Срыв сроков
- Другое

Другая категория жалобы: Другая категория жалобы

Комментарий: [...]

Автор: Федоров Борис Михайлович | Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 10

После заполнения всех реквизитов и назначения ответственного за разбор жалобы, менеджер по качеству проводит документ и он закрывается. В момент проведения документа генерируется напоминание ответственному за разбор жалобы (как показано на Рисунке 11), в котором по умолчанию заполняются необходимые поля. Менеджер по качеству может при необходимости подкорректировать поля и после нажатия кнопки «OK» данное напоминание «уходит» ответственному за разбор жалобы. Сотрудник, назначенный ответственным, получает напоминание сразу же, если он работает в программе или при первом его входе в программу в

Напоминание

Действия: [Иконки] | [?]

Кому: Петров Сидор Иванович

Дата начала: 06.11.2008 17:54 | Важность: Высокая

Тема: Напоминание Системы качества

Объект: Карточка жалобы 00000000002 от 01.11.2008 10:21:20

Содержание: Вы назначены ответственным за разбор жалобы №000000000002. Принять жалобу к рассмотрению следует в течение 8 рабочих часов. Кнопка [Открыть объект] - открывает карточку жалобы.

Периодичность

- Один раз
- Ежечасно
- Ежедневно
- Еженедельно
- Ежемесячно
- Ежегодно

Напоминание не периодическое и будет показано один раз.

Режим напоминания

Напомнить за

Завершение

- Нет срока
- Через
- До 06.02.2009 17:54:00

Удалить по истечению срока или при завершении

Автор: Федоров Борис Михайл... | OK Завершить Записать Закрыть

Рисунок 11

виде, как показано на Рисунке 12. Также напоминание может быть настроено, используя «Периодичность» и «Режим напоминания».

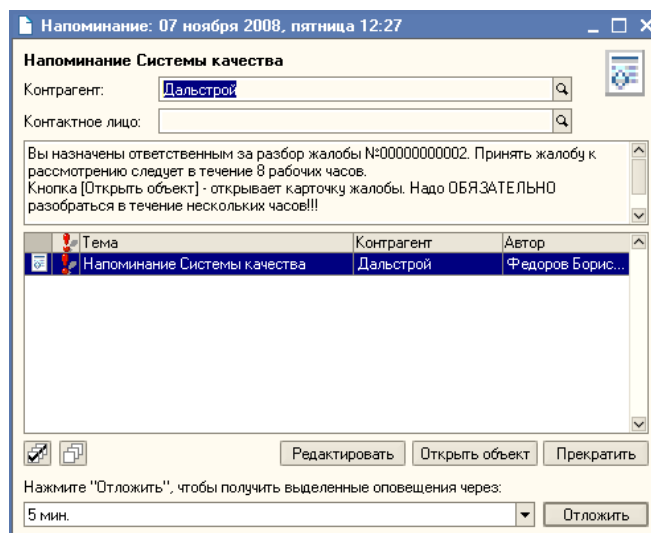


Рисунок 12

НА ЗАМЕТКУ!!! Для того, чтобы пользователь мог использовать систему напоминаний, необходимо ее «включить» для пользователя. Для этого надо зайти в настройки пользователя (меню «Сервис / Настройки пользователя») и установить флажок в группе «CRM / Напоминания / Использовать напоминания».

После получения напоминания, ответственный за ее разбор может или сразу приступить к разбору или, например, отложить на какое-то время (если в данный момент занят более срочными задачами).

В нашем случае – сразу начнем разбирать жалобу. В напоминании мы нажимаем кнопку «Открыть объект» и попадаем в карточку жалобы, на закладку «Разбор». Закладка «Регистрация» нам не доступна (что правильно, т.к. в момент регистрации жалобы выполняли действия совсем другие сотрудники).

Так называемые статусы документа «Карточка жалобы» видны в списке этого документа и выделены для удобства разными цветами. После регистрации жалобы и определения ответственного по жалобе – принимается статус «Зафиксирована». После того, как ответственный открывает документ для разбора – статус принимает значение «Принята к рассмотрению» (Рисунок 13).

Дата	Номер	Организация	Контрагент	Состояние	Исполнитель
26.06.2008 18:...	00000...	Типовой франчайзи	Алимов А.А.	Закрота	
01.11.2008 10:...	00000...	Типовой франчайзи	Дальстрой	Принята к рассмотрению	Петров Сидор Иванович

Рисунок 13

В самом документе в строке статуса фиксируется также дата, время и ответственное лицо - (Рисунок 14).

При открытии документа ответственный за разбор заполняет данные на закладке «Разбор» (другие и не доступны ему), а именно выясняет мнение сотрудника (обе стороны выслушиваются) и высказывает свое мнение на эту ситуацию. Как итог своего мнения необходимо указать обоснованность жалобы и причину жалобы. Как и с категориями жалоб, причины жалоб нужно указать для дальнейшего их анализа в отчете, причем можно указать также свою причину жалобы (принцип такой же, как и с категориями жалоб). Если жалоба признается «Не обоснована» дальнейший разбор прекращается и статус документа устанавливается как «Закрота». В случае, когда жалоба признается обоснованной переходим в стадию действий по исправлению ситуации. В связи с тем, что разбор жалобы и действия по ее исправлению могут быть разнесены по времени или ответственным за принятие мер будет другой сотрудник (в нашем случае это тот же ответственный – руководитель подразделения) – используются отдельные напоминания. Т.е. после

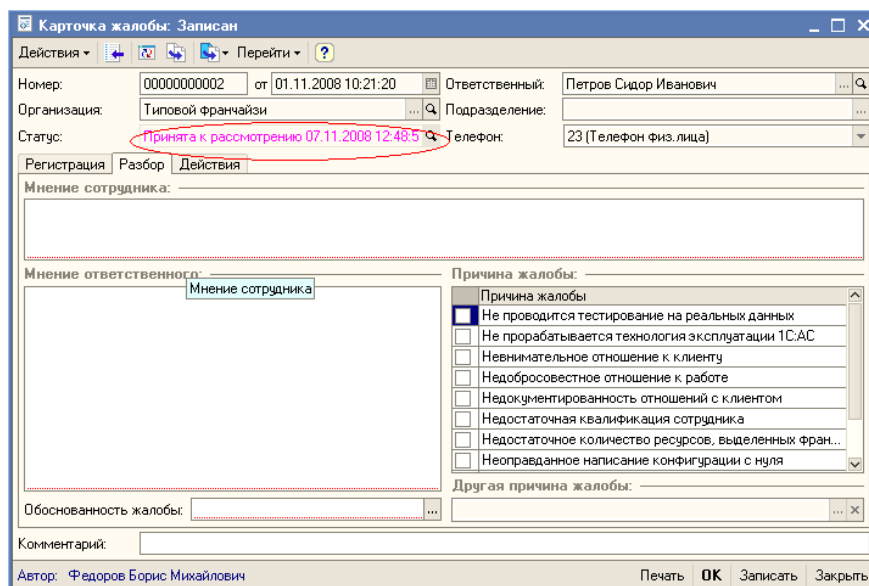


Рисунок 14

заполнения данных на закладке «Разбор» документ проводится и повторно отправляется напоминание ответственному за разбор, в котором указывается, что жалоба разобрана. В рассматриваемом примере мы сразу приступаем к действиям по ее исправлению (в журнале «Регистрация карточек жалоб» статус у документа меняется на «Разобрана»). Если в процессе сбора информации необходимо закрыть документ «Карточка жалобы», но не все реквизиты заполнены – достаточно нажать кнопку «Записать», т.к. статус документа меняется только при проведении документа (кнопка «ОК»). На закладке «Действия» указываем в реквизите «Принятые меры» действия по исправлению ситуации; в реквизите «Рекомендации по предотвращению» указываются действия, которые могут по мнению ответственного по разбору жалобы в будущем предотвратить подобные ситуации. Устанавливается дата исправления и указывается общая оценка удовлетворенности клиента после принятых мер. Эту оценку должен указать клиент, который инициировал жалобу ранее. В рассмотренном примере, мы выяснили причины жалобы, приняли действия к ее исправлению и по результатам – указали степень удовлетворенности клиента нашими действиями. Если в процессе разбора жалобы или действий по ее исправлению выясняется, что нарушена процедура, описанная в системе качества компании – на основании документа «Карточка жалобы» необходимо вводить документ «Протокол несоответствия» (данный документ подробно будет описан в пункте "Управление несоответствиями").

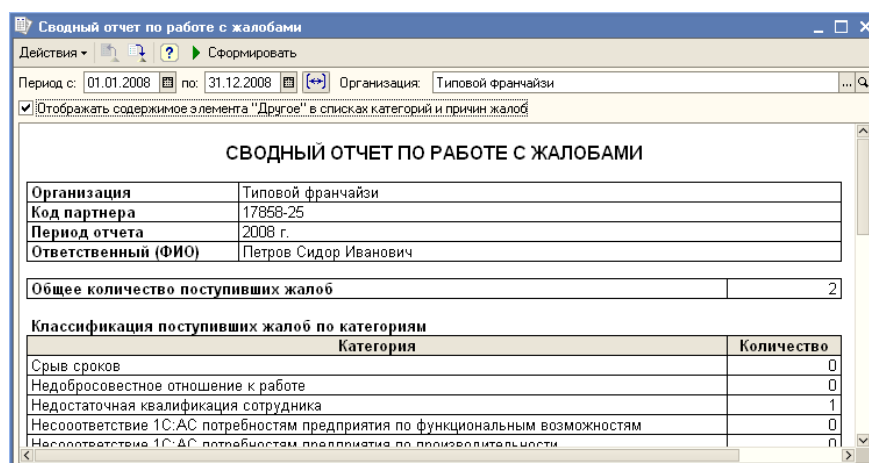


Рисунок 15

Анализировать данные по жалобам от клиента менеджеру по качеству или руководителям подразделений (компании) можно используя отчет «Сводный отчет по работе с жалобами» (Рисунок 15). Тем организациям, которые участвуют в проекте СМК в фирме 1С, данный отчет позволит получить данные по жалобам для отчетности перед фирмой 1С. Также в отчете

существует расширенная настройка по категориям и причинам жалоб, которые пользователи указывают под группой «Другое».

Управление оценкой удовлетворенности

Для управления процессом оценки удовлетворенности предусмотрен документ «*Протокол оценки удовлетворенности*» (подменю «*Анализ удовлетворенности / Журнал протоколов оценки удовлетворенности*» - Рисунок 16).

The screenshot shows a software window titled "Протокол оценки удовлетворенности: Записан". It contains a form with various fields for recording a customer satisfaction protocol. The fields are organized into sections: "Действия" (Actions), "Регистрация" (Registration), "Опрос" (Survey), "Показатели" (Indicators), "Пожелания" (Wishes), and "Заключение" (Conclusion). The "Опрос" section is currently active. Fields include: "Номер" (0000000001), "от" (26.06.2008 19:25:42), "Ответственный" (Федоров Борис Михайлович), "Организация" (Типовой франчайзи), "Телефон" (875421256, доб. 25-63), "Контрагент" (Саймон и Шустер), "Программа" (Управление производственным пр...), "Договор" (По договору в целом в руб.), "Регистр. номер" (5783542), "Контактное лицо" (Александров Петр Константинович), "Исполнитель заказа" (Шевченко О. В.), "Телефон" (8921745896), "Вид работ" (8.0 установка), "Электр. почта" (alexandrov@saimon_shuster.ru), "Дата сдачи работы" (10.06.2008), "Источник" (Событие 00000011 от 16.02.2007 12...), "Сделка" (Заказ покупателя ТЗ-00004 от 02.0...), and "Комментарий" (новый клиент, только начали работать, необходимо повышенное внимание). At the bottom, it shows "Автор: Федоров Борис Михайлович" and buttons for "Печать", "OK", "Записать", and "Закреть".

Рисунок 16

Для определения, по какому событию необходимо проводить опрос оценки удовлетворенности - менеджер по качеству открывает журнал «*Документы контрагентов*» и, пользуясь различными отборами, определяет какого клиента он будет опрашивать.

Для примера рассмотрим вариант опроса по разовым работам по конкретному подразделению. Для этого устанавливается отбор по периоду (например, *месяц*) и *подразделению*. При этом все контакты с клиентами необходимо вести через документ «*Событие*» - так мы гарантированно будем знать историю общения с клиентом. Поэтому делается отбор по виду документа «*Событие*» (Рисунок 17). Выбрав событие, по структуре подчиненности можно посмотреть на каком этапе у компании работы по этому событию.

The screenshot shows a dialog box titled "Отбор и сортировка" (Selection and sorting). It has two tabs: "Отбор" (Selection) and "Сортировка" (Sorting). The "Отбор" tab is active. It contains a list of criteria for selection, each with a checkbox, a dropdown menu, and a search field. The criteria are: "Документы по к..." (unchecked), "Вид документа" (checked, dropdown set to "Событие"), "Номер" (unchecked), "Контрагент" (unchecked), "Вид операции" (unchecked), "Сумма" (unchecked, value 0,00), "Валюта" (unchecked), "Подразделение" (checked, dropdown set to "Отдел внедрения"), and "Организация" (unchecked). At the bottom right, there is a button "Отборы" (Selections) and at the bottom center, buttons "OK", "Отмена" (Cancel), and "Справка" (Help).

Рисунок 17

Например, если используются документы «*Задание*» для постановки задания сотруднику и документ «*Выполнение задания*» для фиксирования его выполнения – менеджер по качеству может использовать в структуре подчиненности по выбранному событию наличие этих документов. Или менеджер по качеству в структуре подчиненности документа может опираться на

такой документ, как «Реализация товаров и услуг» - проведен - значит, сделка полностью или частично завершена (т.е. предоставлены услуги клиенту; Рисунок 18).

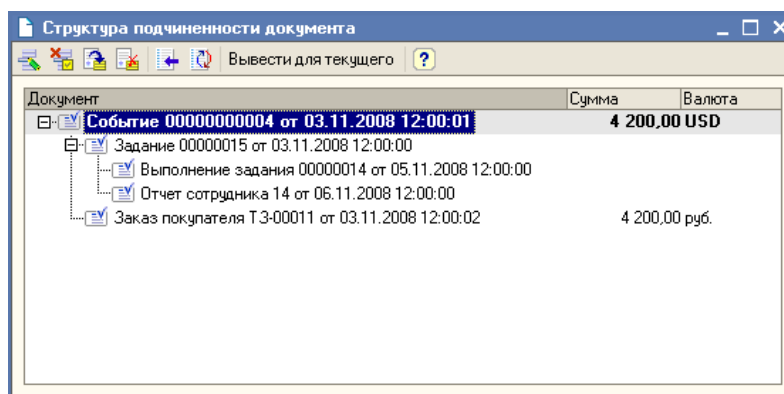


Рисунок 18

После определения того события, которое необходимо обрабатывать, на основании документа «Событие» вводится документ «Протокол оценки удовлетворенности» (Рисунок 16). Этот документ (в отличии, например, от документов «Карточка жалобы» или «Прокол несоответствия») от начала и до конца необходимо заполнить менеджеру по качеству полностью, т.к. опрос происходит по телефону и менеджер должен получить все данные для опроса сразу в течение разговора. При вводе на основании «События», многие реквизиты, необходимые для начала опроса, заполняются автоматически, а остальные необходимо выбрать пользователю (контактный телефон, по которому дозвонился менеджер клиенту, программный продукт, установленный у клиента, сотрудник, который его обслуживал, вид работ). После заполнения реквизитов на закладке «Регистрация», менеджер по качеству переходит на закладку «Опрос». На данной закладке достаточно выбрать только реквизит «Анкета» и вопросы, которые указаны заранее в этой анкете автоматически добавятся в табличную часть. Это очень удобно, т.к. для разных случаев менеджер по качеству может настроить отдельную анкету под конкретный опрос (например, нас интересует, как сотрудники устанавливают типовую коробку конфигурации «Бухгалтерия предприятия» - соответственно составляются вопросы под эту анкету).

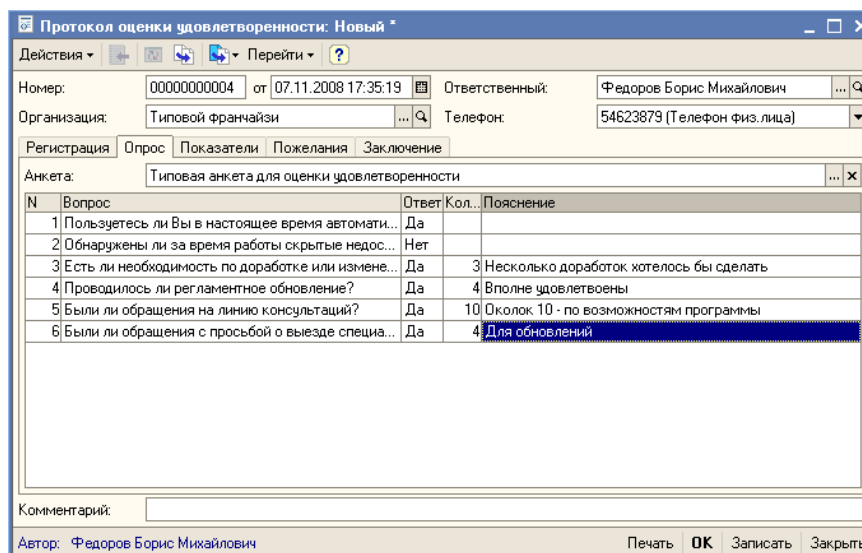


Рисунок 19

В конфигурацию введена предопределенная анкета «Типовая анкета для оценки удовлетворенности», в которой указаны вопросы, рекомендуемые при общем опросе клиентов согласно ТСКФ (Рисунок 19). При составлении вопросов можно также выбрать, какой ответ мы хотим получить от клиента (например, на вопрос «Проводилось ли регламентное обновление» возможны ответы «Да» или «Нет»). Колонка «Количество» является дополнительной. Удобно, например, при ответе на вопрос «Есть ли необходимость в доработке конфигурации?» можно

зафиксировать общее количество пожеланий и в дальнейшем эту информацию использовать при разговоре с клиентом о предоставлении дополнительных услуг клиенту (Рисунок 20).

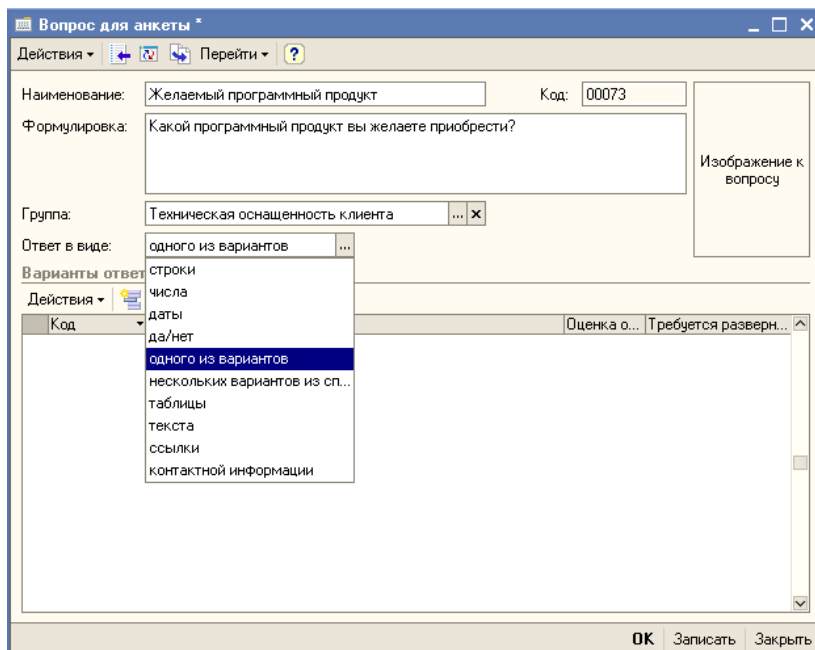


Рисунок 20

На следующей закладке «Показатели» жестко введен список показателей, который требует от фирм 1С:Франчайзи фирма 1С. Данные показатели необходимы для фирмы 1С для получения обратной связи от клиентов по общей работе платформы «1С Предприятие 8». Также при необходимости пользователь может дополнить этот список своими введенными показателями. Это можно сделать через меню «Анализ удовлетворенности / Показатели удовлетворенности». Для отображения вновь введенного показателя необходимо установить флажок «Использовать».

На закладке «Пожелания» происходит опрос по возможному интересу клиента по нескольким направлениям предоставления услуг (если в анкету включить подобные вопросы – соответственно можно опустить данную закладку).

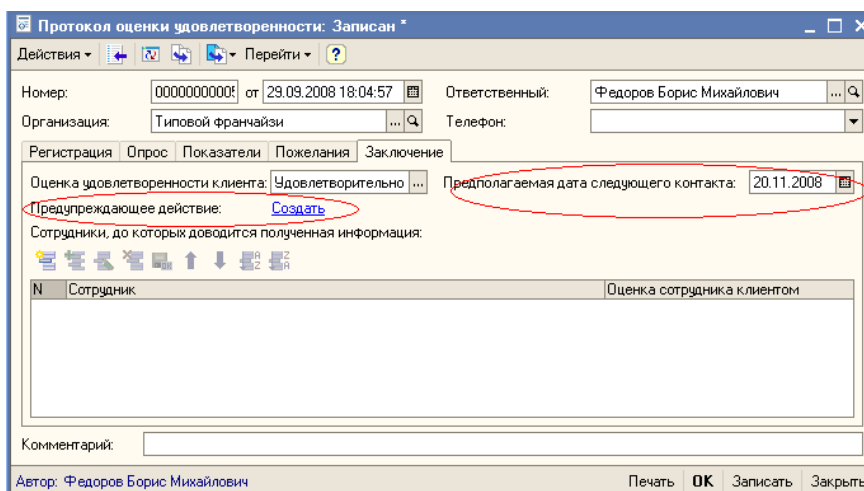


Рисунок 21

И, наконец, закладка «Заключение» (Рисунок 21). На ней указывается общее мнение клиента о предоставляемых услугах, отмечаются сотрудники, которых клиент в разговоре отметил особо (в хорошую или плохую сторону). Если в процессе опроса выясняется, что оценка удовлетворенности клиента «Удовлетворительно» или «Неудовлетворительно», предлагается создать соответственно «Предупреждающее» или «Корректирующее» действие. При этом предлагается указать предполагаемую дату следующего контакта с клиентом, т.к. неудовлетворенный клиент – это повод для действий по улучшению качества работы и затем

необходимо получить обратную связь от клиента - привели ли действия к лучшему качеству предоставляемых услуг.

Еще один вариант использования документа – это выяснение квалификации сотрудника. Если менеджер по качеству делает опрос по тем клиентам, которых обслуживает конкретный сотрудник – по итогам опросов можно сделать вывод о степени квалификации сотрудника (конечно, в дополнение к сертификатам сотрудника; если у сотрудника пока нет сертификатов – удобный и достоверный способ узнать «полезность» конкретного сотрудника для компании).

После проведения таких опросов – все данные по ним можно просмотреть с помощью отчета «Сводный отчет по удовлетворенности клиентов» (Рисунок 22).

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ ПО УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ					
Организация	Типовой франчайзи				
Код партнера	17858-25				
Период отчета	2008 г.				
Ответственный (ФИО)	Федоров Борис Михайлович				
Статистика по удовлетворенности клиентов					
Количество завершенных контрактов за отчетный период					
Из них оцененных клиентом (Удовлетворенность клиентов от выполненных работ)	Неудовле творительно	Удовле творительно	Хорошо	Отлично	
Количество	0	0	2	0	
	Оценка				
	Показатели	Неудовле творительно	Удовле творительно	Хорошо	Отлично
1	Соответствие конфигурации учетным задачам	0	1	0	0
2	Корректность работы функциональной части АС	0	0	1	0
3	Быстродействие системы	0	0	1	0
4	Удобство интерфейсов	0	0	1	0
5	Удобство разграничения прав	0	0	0	1
6	Уровень умения персонала работать с системой	0	1	0	0
7	Качество проведенного обучения	0	1	0	0
8	Качество работы линии консультаций	0	0	1	0
9	Оперативность оказания консультаций	0	0	0	1

Рисунок 22

В данном отчете отображаются статистические данные по общей удовлетворенности клиента, а также анализируются показатели, которые использовались при опросе менеджером по качеству.

Управление несоответствиями

Для предупреждения и исправления несоответствий в конфигурации реализован документ «Протокол несоответствия», доступный из подменю «Управление несоответствиями / Журнал протоколов несоответствий» (Рисунок 23). Этот документ используется лицами, которые проводят внутренний аудит в компании, а также менеджером по качеству при выявлении несоответствия, например, на основании «Карточки жалобы» или на основании «Протокола оценки удовлетворенности».

Документ имеет два назначения для использования – при выборе соответствующего вида операции (как показано на Рисунке 23) «Предупреждающее действие» и «Корректирующее действие». В чем их отличие? Как видно из названия: в первом случае мы понимаем, что скоро у нас возможно несоответствие, и мы предпринимаем процедуру по недопущению несоответствия, а во втором случае – исправляем уже выявленное несоответствие. В зависимости от выбранного варианта меняется и сам документ «Протокол несоответствия».

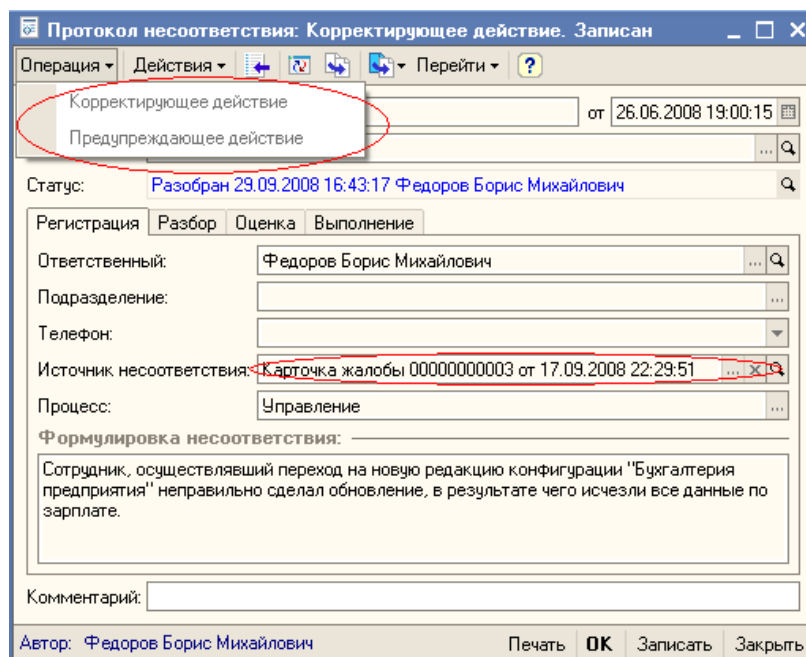


Рисунок 23

Для удобного просмотра всех имеющихся несоответствий реализован журнал «Журнал протоколов несоответствия» (Рисунок 24). В этом журнале отображаются статусы документов «Протокол несоответствия». По статусу документа, можно определить в каком состоянии находится то или иное несоответствие (для наглядности статусы выделены цветом).

Состояние	Вид операции	Дата	Номер	Организация	Исполнитель
Разобран	Корректирующее действие	26.06.2008 19:00:15	00000000001	Типовой франчайзи	Федоров Борис Михайлович
Принят к рассмотрению	Корректирующее действие	17.09.2008 21:32:39	00000000003	Типовой франчайзи	Федоров Борис Михайлович
Принят к рассмотрению	Предупреждающее действие	29.09.2008 15:49:32	00000000005	Типовой франчайзи	Федоров Борис Михайлович
Создан	Корректирующее действие	27.10.2008 18:32:12	00000000001	Типовой франчайзи	Федоров Борис Михайлович

Рисунок 24

Рассмотрим пример с видом операции «Корректирующее действие». В документе присутствуют следующие закладки: «Регистрация», «Разбор», «Оценка» и «Выполнение». Каждая из этих закладок обозначает этап в процедуре разбора несоответствия.

Итак, закладка «Регистрация». На данной закладке указывается должностное лицо, ответственное за разбор данного несоответствия (обычно это менеджер по качеству), его контактные данные (внутренний или городской телефон), «Подразделение» - этот реквизит можно указывать, а можно не указывать, т.к. он служит для определения в каком месте компании выявлено несоответствие. Далее реквизит «Источник несоответствия» - это жестко заданный список, на основании чего было выявлено несоответствие, т.к. само по себе возникнуть оно не может. Реквизит «Процесс» служит для определения к какому процессу, действующему в компании, относится данное несоответствие. По умолчанию в конфигурации введены predetermined процессы, которые рекомендуется учитывать в компании согласно ТСКФ. Однако менеджер по качеству может, как добавить свой процесс, так и разбить имеющиеся процессы, например по подразделениям компании, и анализировать отдельно каждый из них. Ну и оставшийся реквизит «Формулировка несоответствия» предназначен для описания, собственно, самого несоответствия. В примере, приведенном на Рисунке 23 – несоответствие вызвано на основании жалобы клиента (документ «Карточка жалобы»).

После заполнения указанных данных и для того, чтобы приступить к разбору несоответствия, пользователь нажимает кнопку «ОК» и на экран появляется форма напоминания (Рисунок 25). Можно отредактировать его и согласиться (или нет – в зависимости от того, когда менеджер по качеству планирует разбирать несоответствие). После согласия на разбор создается напоминание и на экране появится форма, как показано на Рисунке 26.

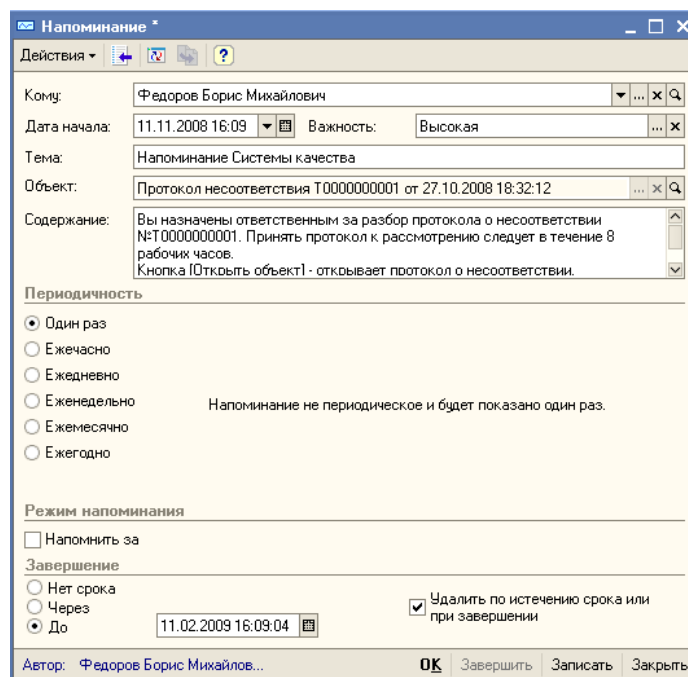


Рисунок 25

Для того, чтобы перейти к разбору несоответствия, нам достаточно нажать кнопку «Открыть объект» и мы попадаем в документ «Протокол несоответствия» на закладку «Разбор» (одновременно с этим меняется статус документа на «Принят к рассмотрению» с указанием даты и времени, когда был принят).

Использованная система напоминаний очень удобна для контроля за выполнением различных этапов документа «Протокол несоответствия». Менеджер по качеству (или ответственное лицо, разбирающее несоответствие) после каждого этапа может или отказаться

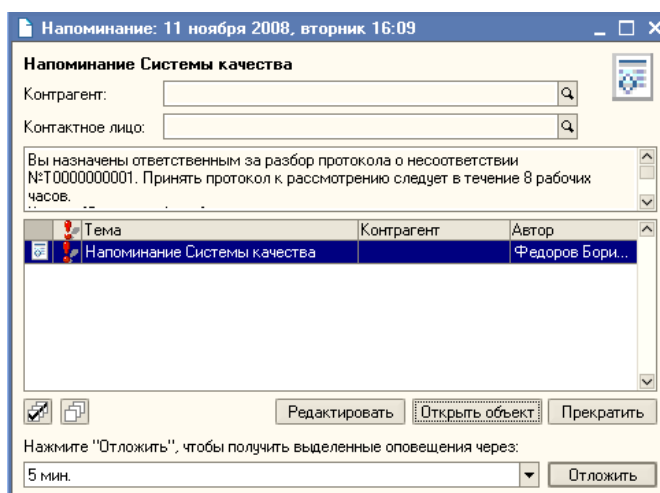


Рисунок 26

от напоминания (подразумевается, что будет переходить к следующему этапу сразу же) или поставить себе данное напоминание для планирования своей работы.

После заполнения реквизитов на закладке «Разбор», как показано на Рисунке 27, следует снова нажать «OK» и система перейдет (с напоминанием или без него) на этап «Оценка» (при этом статус документа меняется на «Разобран»).

На закладке «Оценка» менеджер по качеству указывает (информативно) категорию несоответствия (если они используются в практике компании) и принимается решение о целесообразности корректирующих действий (Рисунок 28).

Рисунок 27

Рисунок 28

Если корректирующее действие признано целесообразным, то назначается ответственный за его выполнение(реквизит «*Ответственный за выполнение*»). Ставится плановая дата выполнения, после чего нажимается кнопка «*OK*» (при этом статус документа меняется на «*Отправлен на выполнение*»).

После открытия документа, (через напоминание или из журнала – решает менеджер по качеству) статус документа принимает значение «*Принят к выполнению*». Далее открывается документ на закладке «*Выполнение*». Причем, в отличие от предыдущих закладок, на данной доступно только поле «*Выполнение корректирующих действий*». Это связано с тем, что выполнение, а затем оценка эффективности выполнения, происходят в разные промежутки времени и в документе было решено разбить на два этапа эти действия (Рисунок 29). Итак, мы фиксируем выполнение корректирующих действий и снова нажимаем кнопку «*OK*» - статус документа становится «*Выполнен*». После этого необходимо отложить на какое-то время дальнейший этап разбора несоответствия, чтобы затем можно было проверить насколько выполняются наши корректирующие действия на практике. Для быстрого анализа документов и их этапов существует журнал «*Журнал протоколов несоответствия*».

Протокол несоответствия: **Корректирующее действие**. Записан

Операция Действия Перейти ?

Номер: T000000001 от 27.10.2008 18:32:12

Организация: Типовой франчайзи

Статус: **Закрыт** 11.11.2008 17:19:35 Федоров Борис Михайлович

Регистрация Разбор Оценка **Выполнение**

Выполнение корректирующих действий:
 Было разработана инструкция № 12 оп системе качества, в котроой указан порядок обновления ИБ у клиентов. Доведена доработанная инструкция до всех сотрудников подразделений "Сопровождения" и "Внедрения".

Результативность корректирующих действий:
 Жалоб от клиентов запрошедший месяц не поступало, также не поступало звонков от сотрудников по обновлению совим руководителям

Корректирующие действия признаны результативными
 Корректирующие действия признаны нерезультативными

Продолжение - протокол №: _____

Комментарий: _____

Автор: Федоров Борис Михайлович Печать ОК Записать Закрьть

Рисунок 29

Затем, по прошествии определенного времени, мы открываем документ со статусом «*Выполнен*» (удобно, конечно, для этого использовать напоминание) и указываем – признаны ли корректирующие действия результативными или нет. В случае признания их результативными – кратко описывается, на основании чего пришли к такому выводу в реквизите «*Результативность корректирующих действий*» (Рисунок 29), после чего следует нажать «*ОК*» - статус документа становится на значение «*Закрыт*». В случае признания корректирующих действий нерезультативными – необходимо ввести на основании нашего документа еще один документ «*Протокол несоответствия*», в котором в качестве источника несоответствия выступает предыдущий протокол, после чего полный разбор несоответствия повторяется, но уже с учетом опыта предыдущего разбора.

Мы рассмотрели случай, когда документ «*Протокол несоответствия*» используется с видом операции «*Корректирующее действие*», т.е. когда нарушение уже имело

Протокол несоответствия: **Предупреждающее действие**. Записан *

Операция Действия Перейти ?

Номер: 0000000005 от 29.09.2008 15:49:32

Организация: Типовой франчайзи

Статус: **Принят к рассмотрению** 29.09.2008 15:59:30 Федоров Борис Михайлович

Регистрация **Разбор** Выполнение

Уровень риска: Средний

Действие отложено

Предупреждающие действия: _____

Ответственный за выполнение: _____

Комментарий: _____

Автор: Федоров Борис Михайлович Печать ОК Записать Закрьть

Рисунок 30

место быть. Давайте рассмотрим с другим видом операции - «Предупреждающее действие». Документ с таким видом операции (как видно из названия) предназначен для тех случаев, когда несоответствие еще не возникло, но предпосылки к его возникновению есть. При использовании документа для предупреждения несоответствия – он отличается тем, что вместо двух закладок («Разбор» и «Оценка») присутствует только «Разбор», причем она имеет другие реквизиты (Рисунок 30).

Реквизит «Уровень риска» показывает насколько, по мнению менеджера по качеству, велик риск возникновения несоответствия. В зависимости от этого уровня, например, можно отложить на какое-то время разбор и определение предупреждающих действий, а также назначение ответственного за выполнение этих действий. Остальные закладки – «Регистрация» и «Выполнение» - по своей функциональности и работе с ними полностью повторяют одноименные закладки, описанные ранее для документа с видом операции «Корректирующее действие».

Управление внутренними аудитами

В конфигурации реализована функциональность по проведению внутренних аудитов (далее ВА) в компании:

- составление плана проведения ВА, его утверждение руководителем компании;
- составление программы ВА;
- составление отчета о проведении ВА;
- контроль за проведением ВА в компании согласно утвержденному плану ВА.

Доступ к данной функциональности можно получить через подменю «Управление аудитами / Внутренние аудиты» (Рисунок 31)

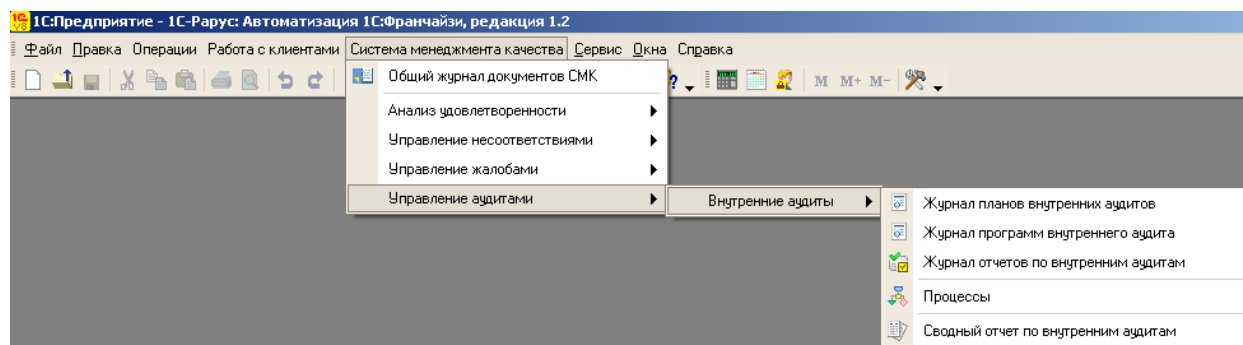


Рисунок 31

Теперь рассмотрим каждый из этих этапов более подробно на конкретном примере.

Руководитель компании дает задание менеджеру по качеству (или ответственному лицу исполняющему его обязанности) составить план по проведению бизнес-процессов в компании до конца года. Список бизнес-процессов, по которым необходимо составить план, можно просмотреть через подменю «Управление аудитами / Внутренние аудиты / Процессы». Данные процессы используются также и при управлении несоответствиями, которое было описано чуть ранее. Часть процессов уже введены – это рекомендованные согласно ТСКФ фирмы 1С. Пользователь может добавить (или изменить уже имеющийся процесс) новый процесс. Для того, чтобы он включался в дальнейшем в план по проведению ВА в компании, необходимо в элементе процесса указать галочку «Включать в план» (Рисунок 32). После того, как список всех интересующих нас процессов создан, менеджер по качеству создает документ «План внутренних аудитов» (подменю «Управление аудитами / Внутренние аудиты / Журнал планов внутренних аудитов»). Для этого в открывшемся журнале просто создаем новый документ, который показан

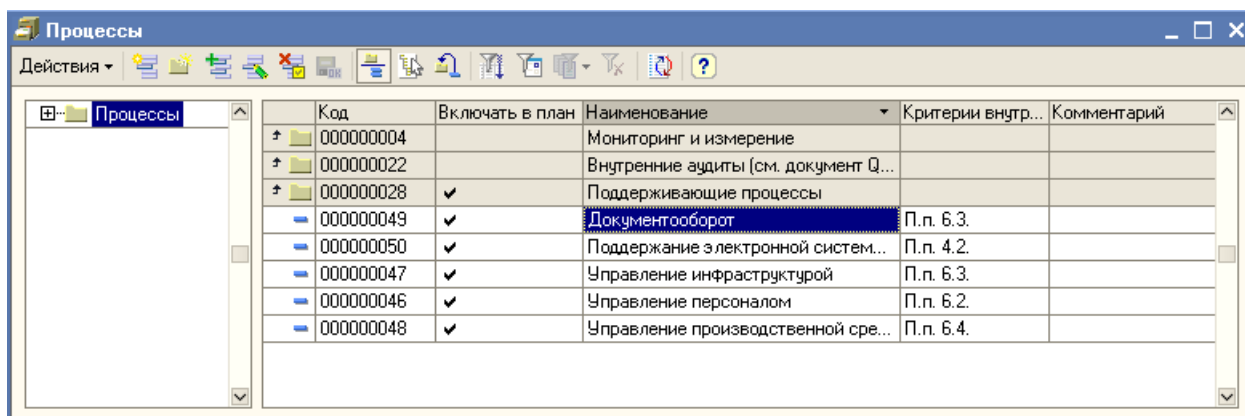


Рисунок 32

на Рисунке 33. В документе необходимо указать организацию, на которую составляется план ВА. Указывается дата планирования – эта дата должна быть равна началу периода, на который составляется план ВА. Реквизит «Периодичность» показывает, на какой срок необходимо составить план ВА – он имеет три значения «Квартал», «Полугодие» и «Год». Реквизит «Утвержден» реализован для утверждения плана ВА руководителем компании. После утверждения изменить план ВА нельзя. Сотрудник утвердивший план ВА и дата утверждения отображается рядом с реквизитом «Утвержден». Планировать проведение внутренних аудитов

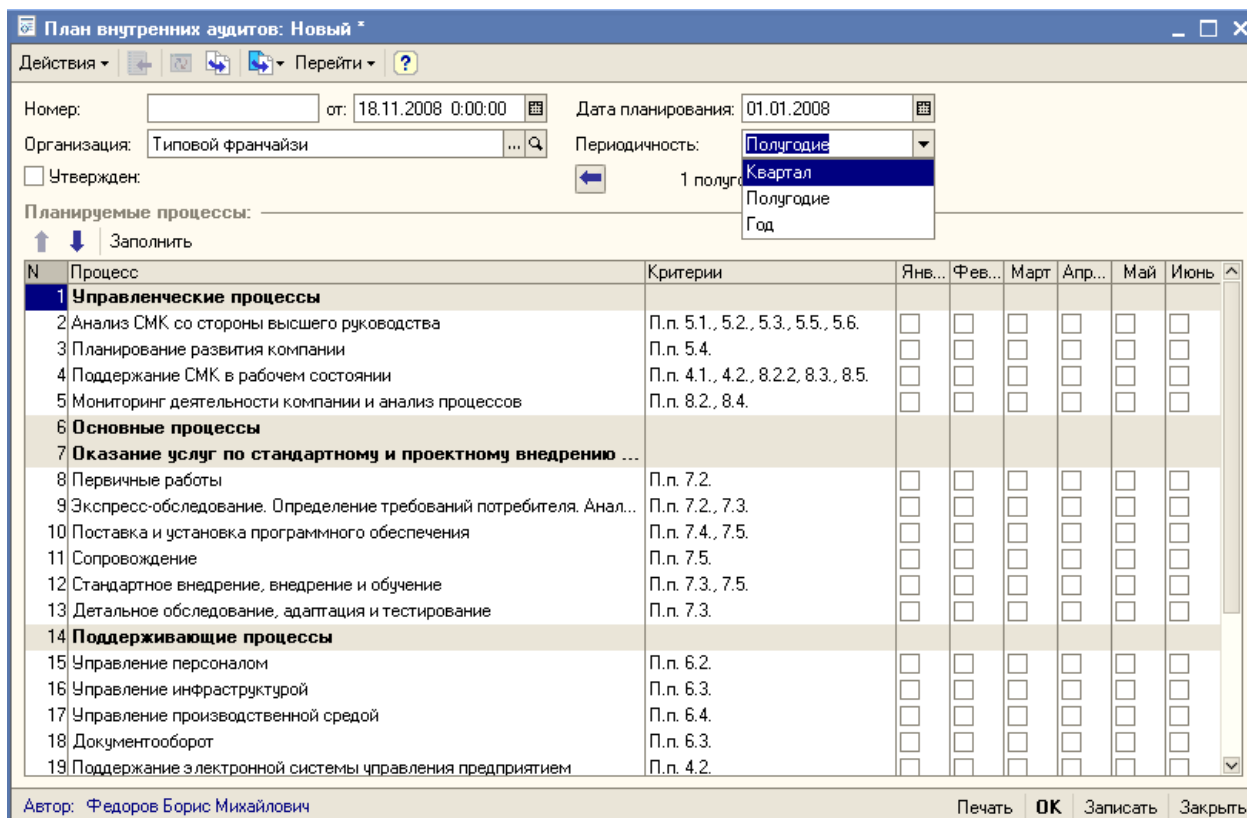


Рисунок 33

необходимо в течение календарного года, т.е. при составлении плана ВА в октябре месяце мы можем создать план на 4 квартал., а с начала нового года необходимо будет создать новый план ВА. Укажем в плане реквизит «Дата планирования» равный «01.10.08» и реквизит периодичность укажем в значение «Квартал». При открытии нового документа список планируемых процессов для аудирования заполняется автоматически на основании элементов справочника «Процессы», у которых установлен флажок «Включать в план». Если мы редактируем ранее сохраненный документ – для заполнения процессами табличной части, необходимо нажать кнопку «Заполнить». Пользователь в дальнейшем (для наглядности) может перемещать процессы,

указанны в табличной части. Также для удобства просмотра процессов они поделены по группам справочника «Процессы».

После заполнения процессов в табличную часть документа, менеджеру по качеству необходимо галочками в нужной колонки указать в какой месяц он планирует провести внутренний аудит у процесса. Причем, если по какой-то причине менеджер ни разу не укажет какой-то процесс (не отметит ни одной галочкой в колонках по месяцам) программа укажет на обязательное проведение аудирования процесса хотя бы один раз за время составления плана ВА.

После составления самого плана – его открывает руководитель фирмы и , если ему все нравится, утверждает план ВА (Рисунок 34).

N	Процесс	Критерии	Окт...	Ноя...	Дек...
1 Управленческие процессы					
2	Анализ СМК со стороны высшего руководства	П.п. 5.1., 5.2., 5.3., 5.5., 5.6.	✓		
3	Планирование развития компании	П.п. 5.4.		✓	
4	Поддержание СМК в рабочем состоянии	П.п. 4.1., 4.2., 8.2.2, 8.3., 8.5.		✓	
5	Мониторинг деятельности компании и анализ процессов	П.п. 8.2., 8.4.			✓
6 Основные процессы					
7 Оказание услуг по стандартному и проектному вне...					
8	Первичные работы	П.п. 7.2.	✓		
9	Экспресс-обследование. Определение требований потребител...	П.п. 7.2., 7.3.			✓
10	Поставка и установка программного обеспечения	П.п. 7.4., 7.5.	✓		
11	Сопровождение	П.п. 7.5.		✓	
12	Стандартное внедрение, внедрение и обучение	П.п. 7.3., 7.5.		✓	
13	Детальное обследование, адаптация и тестирование	П.п. 7.3.	✓		

Рисунок 34

Следующий шаг после утверждения плана ВА – менеджер по качеству или любой другой внутренний аудитор на основании утвержденного плана ВА создает документ «Программа внутреннего аудита». Этот документ предназначен для описания действий, которые аудитор (или аудиторы, если их несколько) должны сделать для проведения внутреннего аудита по указанным бизнес-процессам в компании (Рисунок 35). Этот документ составляется в пределах месяца. В нем указывается создатель документа в реквизите «Главный аудитор» (по умолчанию, но пользователь может указать другого сотрудника), «Дата планирования» - начало месяца, «Источник» - утвержденный документ «План ВА» на основании которого и делается программа ВА. Ниже расположена табличная часть с проверяемыми процессами, которые при необходимости, пользователь может удалить или добавить. По умолчанию эти процессы заполняются на основании документа «План внутреннего аудита» с учетом периода проверки, который указан в плане по каждому процессу. В табличной части необходимо будет заполнить напротив каждого процесса цель его проведения и его объем. Под объемом понимаются действия, которые необходимо совершить аудитору(-рам) для аудирования указанного процесса. В нижней части формы документа расположены несколько табличных частей «Аудиторы», «Ответственные» и «Получатели». Они предназначены для оповещения через систему напоминаний указанных сотрудников о проведении аудита. В табличной части «Аудиторы» указываются другие аудиторы (если их несколько), в табличной части «Ответственные» указываются владельцы бизнес-процессов, например, руководитель подразделения, в котором будет происходить ВА. И в табличной части «Получатели» указываются другие возможные заинтересованные лица при

Программа внутреннего аудита: Новый *

Действия Перейти ?

Номер: от: 15.10.2008 0:00:00 Главный аудитор: Федоров Борис Михайлович

Организация: Типовой франчайзи Дата планирования: 01.10.2008

Источник: План внутренних аудитов T0000000001 от 18.11.2008 15:С ← Октябрь 2008 г. →

Процессы:

Заполнить

N	Дата проведения	Процесс	Цель и объем аудита
1	01.10.2008	Анализ СМК со стороны высшего руководства	Описывается цель и объем аудита для каждого процесса
2	01.10.2008	Первичные работы	
3	01.10.2008	Поставка и установка программного обеспечения	
4	01.10.2008	Детальное обследование, адаптация и тестирование	
5	01.10.2008	Управление персоналом	

Аудиторы: Ответственные: Получатели:

N	Аудитор	N	Ответственный	N	Получатель
1	Лалшин В.Р.	1	Бахшиев Петр Иванович	1	Ковальков Н.Ф.

Автор: Федоров Борис Михайлович Печать **OK** Записать Закрыть

Рисунок 35

проведении аудита. Всем сотрудникам, указанным в этих трех табличных частях будут разосланы напоминания (Рисунок 36).

Напоминание: 18 ноября 2008, вторник 16:06

Напоминание Системы качества

Контрагент:

Контактное лицо:

Вы назначены главным ответственным за подготовку и проведение внутреннего аудита согласно программе внутреннего аудита N:T0000000003. Выполнение программы начинается с 1 октября 2008 г.

Тема	Контрагент	Автор
Напоминание Системы качества		Федоров Бори...

Редактировать Открыть объект Прекратить

Нажмите "Отложить", чтобы получить выделенные оповещения через:

5 мин.

Рисунок 36

Через напоминание указанные сотрудники могут войти в документ «Программа внутреннего аудита» и ознакомиться с ним.

После проведения аудита, согласно программе ВА для одного или нескольких бизнес-процессов, указанных в программе ВА, ответственный аудитор отчитывается документом «Отчет о внутреннем аудите». Для этого достаточно на основании проведенного документа «Программа внутреннего аудита» создать документ «Отчет о внутреннем аудите» (Рисунок 37)

Отчет о внутреннем аудите: Новый *

Действия ▾

Номер: от: 18.11.2008 0:00:00 Организация: Типовой франчайзи

Основание: Программа внутреннего аудита T0000000003 от 2... Главный аудитор: Федоров Борис Михайлович

Аудиты:

N	Дата проведения	Процесс	Цель и объем	Область	Место	Результат
1	01.10.2008	Анализ СМК со стороны в...				
2	01.10.2008	Мониторинг деятельности...				

Аудиторы:

N	Аудитор
1	Гладилина Вера Михайловна

Использованные вопросники:

N	Вопросник

Общее заключение:

Автор: Федоров Борис Михайлович

Печать OK Записать Заккрыть

Рисунок 37

Документ может быть создан, как по одному из процессов отдельно, так и по нескольким процессам. В отчете о ВА указываются следующие реквизиты, по умолчанию заполняющиеся на основании документа «Программа внутреннего аудита»: «Организация», «Главный аудитор», «Основание» и табличная часть «Аудиторы». Эти реквизиты уже описаны в предыдущем документе и мы останавливаться на них не будем. В табличной части «Аудиты» дополнительно присутствуют колонки «Область», «Место» и «Результат». В колонке «Область» аудитор указывает область аудирования, например, если аудит проходил не в целом по процессу, а брался какой-то его срез. Например, при анализе процесса по обработке приема обращений клиента, аудитор исследовал только прием обращений на ресепшине и не проводил исследование по приему обращений другими сотрудниками компании. В колонке «Место» указывается место (места) проведения аудита. Например, когда компания расположена территориально в разных местах и др. В колонке «Результат» в свободной форме указывается результат проведения ВА по бизнес -процессу.

В нижней части формы документа в табличной части «Использованные вопросники» указываются анкеты для опроса сотрудников, которые использовались в процессе аудирования указанных в табличной части «Аудиты» процессы. И в правой нижней части формы размещен реквизит «Общее заключение», в который аудитором заносится общее заключение о проведении аудита по выбранным процессам. После составления отчета о ВА с ним, согласно рекомендациям ТСКФ, необходимо ознакомиться всем заинтересованным лицам, которые участвовали во внутреннем аудите. Поэтому при проведении документа «Отчет о внутреннем аудите» программа задает вопрос «Ознакомить с результатами аудита участвующих в аудите сотрудников?» и при утвердительном ответе через систему напоминаний рассылается уведомление всем пользователям, которые указаны в документе «Программа внутреннего аудита».

Для контроля за выполнением проведения внутренних аудитов бизнес-процессов, которые указаны в плане ВА реализован отчет «Сводный отчет по внутренним аудитам» (Рисунок 38).

Сводный отчет по внутренним аудитам

Период с: 01.07.2008 по: 30.09.2008 Организация: Типовой франчайзи

Отображать описание обозначений

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ ПО ВНУТРЕННИМ АУДИТАМ												
Организация	Типовой франчайзи											
Код партнера	17858-25											
Период отчета	3 квартал 2008 г.											
Ответственный (ФИО)	Федоров Борис Михайлович											
Анализ СМК со стороны высшего руководства											П 110	
Планирование развития компании												П 51
Поддержание СМК в рабочем состоянии											П 110	
Мониторинг деятельности компании и анализ процессов											П 110	
Первичные работы												П 51
Экспресс-обследование. Определение требований потребителя. Анализ и построение технической архитектуры											П 110	
Поставка и установка программного обеспечения												П 79
Сопровождение												П 51
Статус выполнения												

Рисунок 38

В отчете в виде обозначений указан список бизнес-процессов, и выполнение аудирования согласно утвержденным планам ВА за выбранный период. При необходимости расшифровка обозначений дается при установке флажка «Отображать описание обозначений». В отчете анализируются только утвержденные документы «План внутреннего аудита».

Заключение

Описанные блоки «Управление жалобами», «Управление оценкой удовлетворенности», «Управление несоответствиями» и «Управление внутренними аудитами» автоматизируют порядка 80 % всех проводимых работ по управлению качеством в компании (принцип 80/20 или закон Парето). Описанные здесь принципы ведения системы качества успешно применяются вот уже не один год в компании разработчике – «IC-Parus» и эти принципы показали свою эффективность в повседневном управлении качеством в компании. Несмотря на то, что в конфигурации «IC-Parus Автоматизация IC:Франчайзи» на момент выхода этой методички, реализованы только описанные блоки по СМК – функциональность по системе качества будет развиваться и конфигурация будет полезна не только тем партнерам, которые будут использовать описанные блоки, но и при внедрении полноценной системы качества в компании.