

**ДОРАБОТКА МОДУЛЯ СМК В КОНФИГУРАЦИИ 1С:УПРАВЛЕНИЕ
НЕБОЛЬШОЙ ФИРМОЙ В ЧАСТИ УПРАВЛЕНИЯ
НЕСООТВЕТСТВИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ООО
«ДИО-КОНСАЛТ»**

Аннотация. В данной статье выявлена и обоснована важность сертифицирования компаний по стандарту ISO 9001, а конкретно, соблюдение правил Системы менеджмента качества. Подробно рассмотрены функции управления несоответствиями и жалобами.

Ключевые слова: ISO, Система менеджмента качества (далее-СМК), аудит, несоответствие, жалоба, Информационная система Учет рабочего времени (далее-ИС УРВ или УРВ), Информационная система Управление небольшой фирмой (далее-ИС УНФ или УНФ).

В наши дни конкуренция между компаниями постоянно растет. В качестве одного из преимуществ предприятия выбирают сертификацию по стандарту качества ISO 9001[1]. Сертификация 9001 была разработана для определения качества системы менеджмента на международном уровне.

Сертификация не является обязательной, однако это существенно повысит репутацию предприятия в глазах фирм-партнеров; наряду с этим многие российские компании, особенно крупные, предпочитают сотрудничать с организациями, сертифицированными по стандарту ISO 9001. Кроме того, данная сертификация благоприятно влияет на внутреннюю политику компании и на ее рост и развитие в целом.

СМК [2] компании, созданная и сертифицированная по ISO 9001:2008, является, по сути, эффективной Системой управления компанией и увеличивает ее шансы на дальнейшее стабильное развитие.

Для установления степени выполнения правил СМК, в компании необходимо проводить регулярный аудит. Существует два типа аудита:

внешний и внутренний. Периодичность проведения аудита зависит от того, к какому виду относится аудит. Внешний аудит осуществляется независимыми аудиторами или аудиторскими фирмами (1 раз в 3 года проводится ресертификация, каждый последующий год - надзорный аудит). При осуществлении внутреннего аудита (когда организация проверяет сама себя), периодичность проведения аудита организация устанавливает самостоятельно, обычно 1-2 раза в год.[3]

Рассмотрим базовые понятия аудита: несоответствие, жалоба.

В любой другой рабочий день, так же как и во время проведения аудита, внутри компании, можно обнаружить некоторые инциденты, которые, прежде всего, связаны с качеством внутренних бизнес-процессов. Если какая-либо функция или процедура, из которой состоит бизнес-процесс, является неоптимизированной, то чаще всего это приводит к снижению качества самого бизнес-процесса. Помимо этого инциденты возникают, когда услуга или товар компании либо не соответствуют техническим требованиям, либо могут быть на более высоком уровне. Вот тут и появляется понятие «несоответствие», т.е. отступление показателя качества от желаемого уровня или состояния. Это отступление, является достаточным для признания данного продукта или услуги не отвечающим техническим требованиям.[4]

Несоответствия разделяют по виду предпринимаемых действий, совершаемых после обнаружения инцидентов. Иначе говоря, есть несоответствия с последующими корректирующими и предупреждающими действиями.

Несоответствие с последующими предупреждающими действиями - ситуация которая может возникнуть в будущем и повлечь за собой ряд проблем. Такие несоответствия необходимо выявлять в целях предупреждения их появления.[4]

Несоответствие с последующими корректирующими действиями – несоответствие, обнаруженное по факту и повлекшее за собой ряд неприемлемых ситуаций.[4]

В работе любой компании жалобы клиентов вполне возможное явление, которые существуют наряду с внутренними инцидентами (несоответствиями). Они поступают непрогнозируемо и требуют тщательной проработки. В отличие от несоответствий жалобы поступают реже, но работа над ними также положительно влияет на внутреннее развитие компании. Жалобы подразделяются на категории. Каждая категория - это причина появления недовольства со стороны клиента. Разбор жалобы может порождать одно или несколько несоответствий, анализ и отработка которых в будущем предотвратят появления подобных ситуаций.[2]

Зачастую, ряд мелких несоответствий можно сгруппировать и выявить коренную причину их возникновения.

Проделав подобную работу и учитывая поступившие жалобы, компания «ДИО-консалт» выявила ряд глобальных проблем, которые и являлись причинами появления жалоб и несоответствий. Проблемы заключались в отсутствии блока CRM и подсистемы бюджетирования, устаревание функционала других основных блоков и сложности поддержания их работы. Для устранения всех этих проблем было принято решение о переходе на новую систему.

Компания «ДИО-Консалт» прошла сертификацию по стандарту ISO в 2013 году. И для автоматизации СМК использовала УРВ на платформе «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ 8» со встроенным модулем СМК.

В программном продукте УРВ на базе платформ «1С: Предприятие 8»[5] ведется не только СМК, но и оперативный и управленческий учет компании, эта система создана на платформе 8.2 и имеет неуправляемые формы.

Для более удобного ведения СМК многие компании используют специализированные программы автоматизации. Например, такие как Fox Manager ISO - программа для внедрения и поддержки СМК.

Проанализировав возможные варианты, с учетом затрат и возможностей поддержания, компания «ДИО-Консалт» остановила свой выбор на системе УНФ (управление небольшой фирмой).

В программе «1С:Управление небольшой фирмой 8» (УНФ)[6] реализовано все самое необходимое для ведения оперативного учета, контроля, анализа и планирования на предприятии. Решение не перегружено излишним функционалом, его можно легко настроить на особенности организации управления и учета в компании – это обеспечивает возможность «быстрого старта» и удобство ежедневной работы.

Однако, в системе УНФ нет модуля СМК и ведение двух систем (УРВ и УНФ) одновременно нецелесообразно, встал вопрос как реализовать переход на новую систему, при условии, что наличие блока СМК является необходимым. Первый вариант заключался в приобретении отдельной конфигурации по 1С с интеграцией блока СМК. Второй в написании собственной конфигурации и интеграции блока СМК. По мнению компании первый вариант не оправдывал затрат, следовательно в качестве решения был выбран второй вариант - самостоятельное написание конфигурации.

Таким образом, использование СМК способствует упорядочиванию и корректировке бизнес-процессов компании, улучшает качество продукции и помогает организации соответствовать стандарту ISO.

Далее приведено описание разделов разработанного модуля СМК в конфигурации УНФ на базе «1С:Предприятие 8» .

Документ «Карточка жалобы»

Документ «Карточка жалобы» предназначен для регистрации поступившей жалобы от клиента и проведенных действий по ее анализу и исправлению.

Доступ к документу «Карточка жалобы» возможен через пункт меню «Система менеджмента качества» - «Управление жалобами» - «Журнал регистрации жалоб» .

Сотрудник, который назначается ответственным за разбор жалобы, указывается в поле Ответственный, автор документа автоматически проставляется в поле автор.

Реквизиты документа:

- автор - автор документа, заполняется автоматически при создании документа;
- ответственный - сотрудник, который назначен ответственным за разбор жалобы;
- контрагент - контрагент, от которого поступила жалоба;
- контактное лицо - контактное лицо контрагента;
- описание жалобы - полное, детализированное описание жалобы.

Закладка «Регистрация»

На закладке «Основной» автор документа заполняет информацию по полученной жалобе и указывает сотрудника, ответственного за разбор жалобы (см. Рис.1).

The screenshot shows a software window titled 'Карточка жалобы: Новый *'. It contains a form for entering complaint details. At the top, there are fields for 'Номер' (Number), 'От' (From) with a date '19.04.2017 21:57:34', and 'Ответственный' (Responsible) with the name 'Суворова Алена Юрьевна'. Below these are fields for 'Организация' (Organization), 'Подразделение' (Department), 'Статус' (Status) with a red note 'Создана 19.04.2017 21:57:34 Суворова', and 'Телефон' (Phone). The form has three tabs: 'Регистрация' (Registration), 'Разбор' (Review), and 'Действия' (Actions), with 'Регистрация' currently selected. Under the 'Регистрация' tab, there are fields for 'Контрагент' (Counterparty), 'Контактное лицо' (Contact person), 'Телефон' (Phone), 'Электр. почта' (Email), and 'Вид обращения' (Type of appeal). There are also dropdown menus for 'Программа' (Program), 'На сотрудника' (Employee), and 'Вид работ' (Type of work). A 'Категория жалобы' (Complaint category) section contains a list of categories with checkboxes: 'Большое время реакции на обращение клиента' (checked), 'ввв', 'Недобросовестное отношение к работе', 'Недостаточная квалификация сотрудника', 'Несвоевременное предоставление актов сверки', and 'Несоответствие 1С/АС деталям систем продаж'. At the bottom, there is a 'Комментарий' (Comment) field and a status bar showing 'Автор: Суворова Алена Юрьевна' and buttons for 'Печать' (Print), 'OK', 'Записать' (Save), and 'Заккрыть' (Close).

Рис. 1. Закладка «Регистрация».

Закладка «Разбор»

На закладке «Разбор» ответственный сотрудник производит разбор жалобы с учетом мнения сотрудника, работавшего с данным клиентом (см. Рис.2).

Карточка жалобы: Новый

Действия

Номер: [] от 19.04.2017 21:57:34 Ответственный: Суворова Алена Юрьевна

Организация: [] Подразделение: []

Статус: Создана 19.04.2017 21:57:34 Суворова Телефон: []

Регистрация Разбор Действия

Мнение сотрудника:

Мнение ответственного:

Причина жалобы:

- Не проводится тестирование на реальных данных
- Не прорабатывается технология эксплуатации 1С...
- Невнимательное отношение к клиенту
- Недобросовестное отношение к работе
- Недокументированность отношений с клиентом
- Недостаточная квалификация сотрудника
- Недостаточное количество ресурсов, выделенных...

Другая причина жалобы: []

Обоснованность жалобы: []

Комментарий: []

Автор: Суворова Алена Юрьевна Печать OK Записать Закреть

Рис. 2. Закладка «Разбор»

Закладка «Действия»

На закладке «Действия» автор заполняет действия по исправлению последствий текущей жалобы и меры по предотвращению появления подобных жалоб (см. Рис.3).

Карточка жалобы: Новый

Действия

Номер: [] от 19.04.2017 21:57:34 Ответственный: Суворова Алена Юрьевна

Организация: [] Подразделение: []

Статус: Создана 19.04.2017 21:57:34 Суворова Телефон: []

Регистрация Разбор Действия

Принятые меры:

Рекомендации по предотвращению:

Дата исправления: [] Оценка удовлетворенности клиента мероприятиями по устранению жалобы: []

Время, потраченное на разбор жалобы (ч):

Ответственным: [0,00] Исполнителями: [0,00]

Комментарий: []

Автор: Суворова Алена Юрьевна Печать OK Записать Закреть

Рис. 3. Закладка «Действия»

Документ «Протокол несоответствия»

Документ «Протокол несоответствия» предназначен для регистрации и

исправления несоответствий в технологическом процессе.

Доступ к документу «Протокол несоответствия» возможен через пункт меню «Управление несоответствиями» - «Журнал протоколов несоответствия».

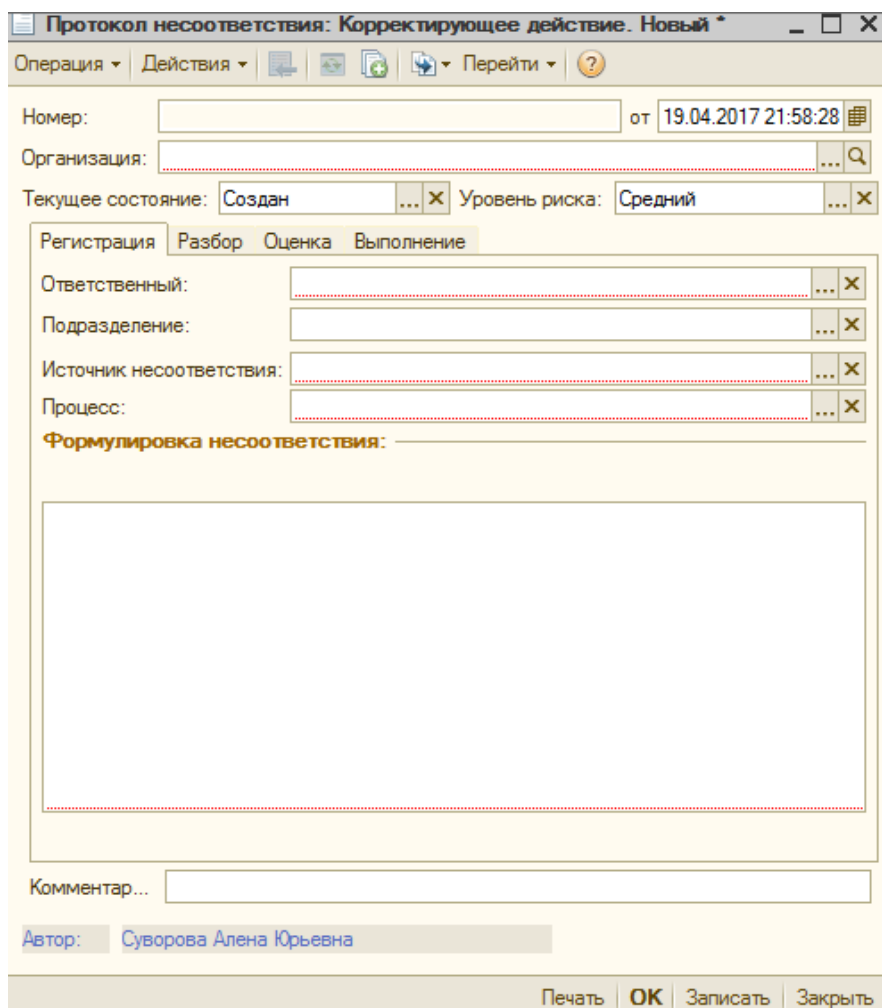
Сотрудник, который назначен ответственным за разбор несоответствия, указывается в поле Ответственный, автор документа автоматически проставляется в поле автор.

Реквизиты документа:





- вид операции - определяет назначение документа (корректирующее или предупреждающее действие);
- автор - автор документа, заполняется автоматически при создании документа;
- ответственный - сотрудник, который назначен ответственным за разбор несоответствия;
- источник несоответствия - источник несоответствия;
- формулировка несоответствия - полное, детализированное описание несоответствия.


Закладка «Регистрация»


На закладке «Регистрация» автор документа заполняет информацию по несоответствию и указывает сотрудника, ответственного за разбор несоответствия (см. Рис.4).





Протокол несоответствия: Корректирующее действие. Новый *


Операция ▾ Действия ▾    ▾ Перейти ▾ 


Номер: от 19.04.2017 21:58:28 


Организация: 


Текущее состояние: Создан  Уровень риска: Средний 

Регистрация **Разбор** Оценка Выполнение

Ответственный: 

Подразделение: 

Источник несоответствия: 

Процесс: 

Формулировка несоответствия:

Комментарий...

Автор: Суворова Алена Юрьевна

Печать **OK** Записать Заккрыть

Рис. 4. Закладка «Регистрация»

Закладка «Разбор»

На закладке «Разбор» ответственный сотрудник указывает причины, которые привели к возникновению несоответствия и корректирующие действия, необходимые для исправления несоответствия (см. Рис.5).

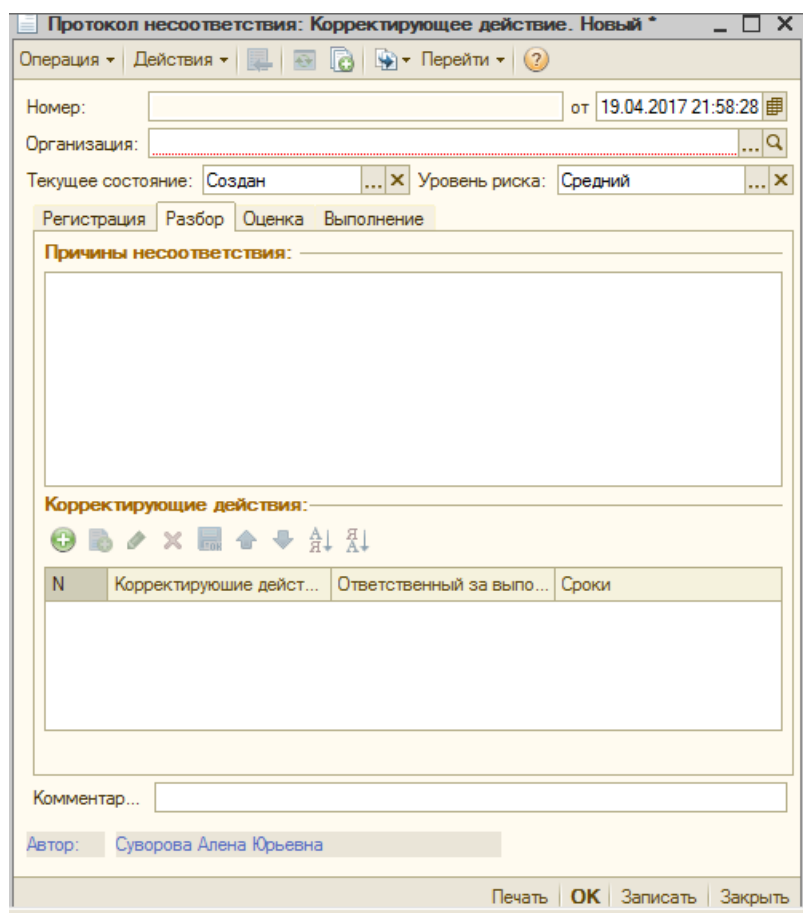
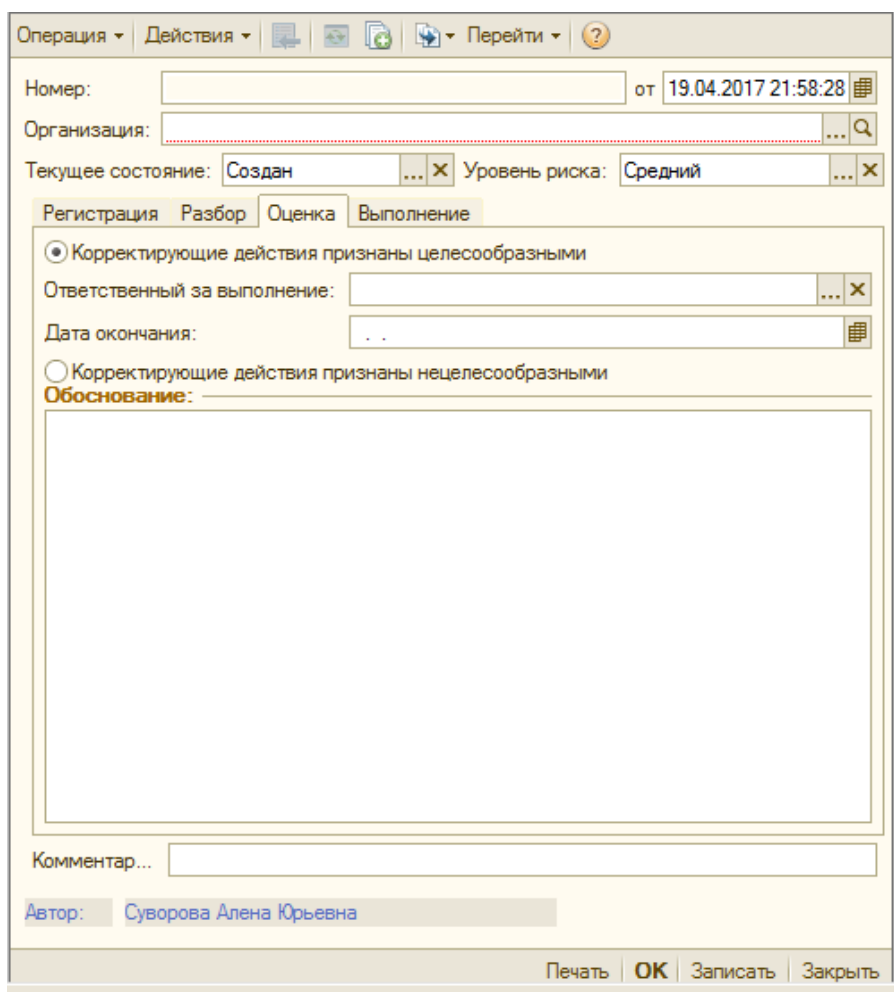







Рис. 5. Закладка «Разбор»


Закладка «Оценка»



На закладке «Оценка» автор проводит оценка корректирующих действий и назначает ответственного за их выполнение (см. Рис.6).



Операция ▾ Действия ▾    ▾ Перейти ▾ 


Номер: от 19.04.2017 21:58:28 


Организация: ... 

Текущее состояние: Создан ...  Уровень риска: Средний ... 

Регистрация Разбор Оценка **Выполнение**

Корректирующие действия признаны целесообразными

Ответственный за выполнение: ... 

Дата окончания: 

Корректирующие действия признаны нецелесообразными

Обоснование:

Комментарий...

Автор: Суворова Алена Юрьевна

Печать **OK** Записать Заккрыть

Рис. 6. Закладка «Оценка»

Закладка «Выполнение»

На закладке «Выполнение корректирующего действия» сотрудник, ответственный за выполнение, описывает выполнение корректирующих действия, а автор оценивает их результативность. В случае признания действий не результативными, создается новый протокол несоответствия на основании данного.(см. Рис.7).

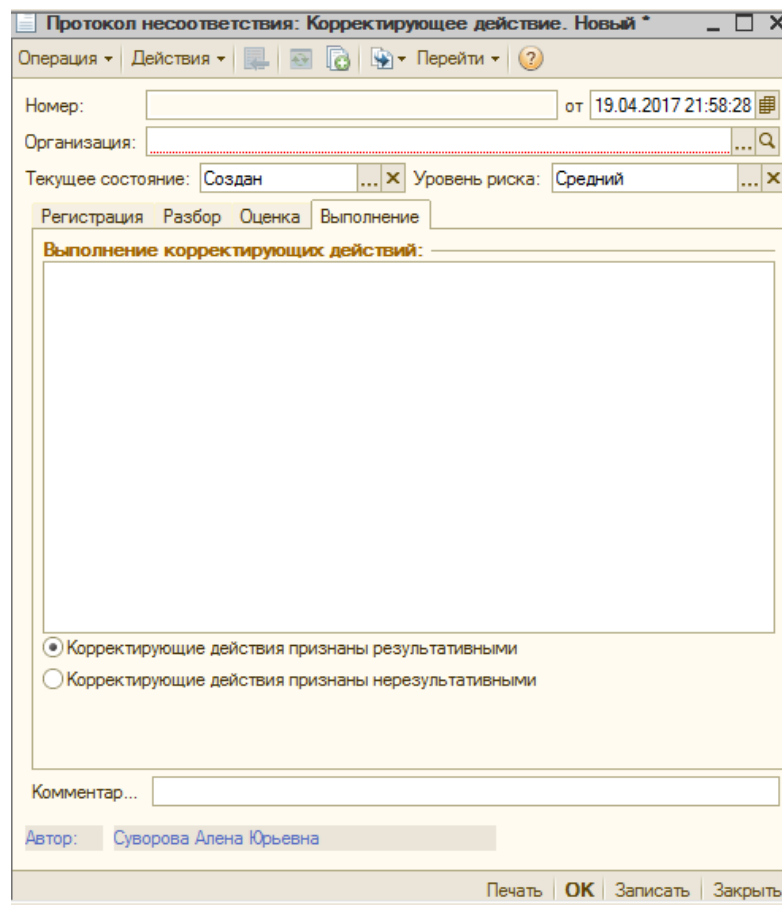


Рис. 7. Закладка «Выполнение»

В результате работы было установлено, что функционал подсистемы СМК в системе УРВ полностью удовлетворял требованиям компании. Поэтому был разработан модуль СМК в конфигурации 1С:УНФ максимально приближенный к исходному модулю.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Международный стандарт ISO 9001:2015, 33 с.
2. Системы менеджмента качества – Руководящие указания по применению ISO 9001:2015/ Ред. 20.12.2016, А. Горбунов, 53 с.
3. Аудит систем качества // Электрон. дан. Режим доступа URL : <http://www.kpms.ru/Audit.htm> (дата обращения 20.03.2017)
4. Рекомендации по формированию несоответствий и замечаний (уведомлений) в различных системах сертификации, а также по устранению/ Н. П. Сильвестрова // Электрон. дан. Режим доступа URL :

<http://quality.eup.ru/DOCUM6/rekomendatsii-po-formirovaniyu-nesootvet.htm> (дата обращения 20.03.2017)

5. «Учет рабочего времени» для «1С: Предприятие 8» // Электрон. дан. Режим доступа URL : http://www.wbp-sar.ru/wbp_priceurv.htm (дата обращения 04.04.2017)

6. 1С:Управление небольшой фирмой 8.2 с нуля. 100 уроков для начинающих/А. А. Гладкий, БХВ-Петербург; СПб; 2012 , 15 с.