«Предыдущая

На уровень выше

Следующая »

Описание основных и вспомогательных процессов

При разработке системы менеджмента качества деятельность компании необходимо описать как совокупность взаимосвязанных процессов, выполняемых различными подразделениями. В первую очередь необходимо описать те бизнес-процессы, управление которыми руководство считает наиболее важным для СМК, выполнение которых связано с достижением поставленных целей в области качества.

Графическое описание процесса

Выполнение требования стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 о внедрении на предприятии процессного подхода в Business Studio решается возможностью графического описания процессов. При формировании иерархической модели деятельности компании процессы верхнего уровня целесообразно описывать в нотации IDEF0 (см. Диаграмма процесса "Построение СМК"). Для описания взаимодействия сотрудников на нижнем операционном уровне используются нотации Процесс (Basic Flowchart), Процедура (Cross-Functional Flowchart), BPMN (Business Process Model and Notation) и EPC (Event-Driven Process Chain).

Заполнение параметров процесса

Помимо графического описания, каждый процесс в Business Studio характеризуется набором параметров. Для процесса задаются значения параметров: Владелец процесса, Исполнители процесса, Требования к срокам выполнения и ряд других параметров (Рис. 1).

×

Рисунок 1. Заполнение параметров процессов

Для отражения взаимосвязей процессов с субъектами, выполняющими эти процессы, являющимися их владельцами или принимающими участие в их выполнении, используют матрицы ответственности. Выбрав в **Навигаторе** в иерархическом справочнике "Процессы" интересующий процесс, по нему можно сформировать отчет "Матрица ответственности процесса". Выбрав в **Навигаторе** в справочнике "Субъекты" интересующего субъекта, по нему можно сформировать отчет "Матрица ответственности субъекта". Различные представления этих матриц описаны в Таблице 1 в главе Отчеты СМК. Примеры отчетов представлены на странице Примеры отчетов.

Изменения статуса процесса

Для хранения изменений, связанных с процессом, предназначен специальный список "Статусы процесса". У каждого процесса есть текущий статус, отображаемый в статусной строке Главного окна Business Studio и в Окне свойств процесса в параметре "Текущий статус". Изменение текущего статуса производится из Окна свойств процесса по кнопке 🗵 в строке параметра. При этом открывается Окно свойств текущего статуса (Рис. 2).

×

Рисунок 2. Окно свойств текущего статуса

Статус процесса служит для отражения стадии, в которой находится работа над процессом (диаграммой процесса, параметрами процесса) и сам процесс. Возможные статусы процесса:

- В работе над процессом ведется работа;
- Проект процесс проходит согласование;
- Рекомендован процесс проходит утверждение;
- Опубликован процесс опубликован и обязателен для исполнения;
- Архивирован процесс архивирован и не действует.

Изменения текущего статуса сохраняются при сохранении процесса. Для регистрации изменений, связанных с рассматриваемым процессом, в **Окне свойств** текущего статуса предназначен параметр "Изменение". В регламент процесса, который может быть автоматически сформирован в системе Business Studio, будет попадать информация о редакциях данного процесса и изменениях, которые были зарегистрированы.

В Таблице 1 перечислены основные параметры, которые заполняются в **Окне свойств** текущего статуса.

Параметр	Назначение	
Версия с редакцией	Версия с редакцией. Рассчитываемый параметр.	
Версия процесса	Версия процесса. Новая версия процесса проходит процедуру утверждения.	
Редакция версии процесса	Редакция версии процесса. Новая редакция может проходить лишь процедуру согласования.	
Статус процесса	Статус процесса: В работе, Проект, Рекомендован, Опубликован, Архивирован. Процессы со статусом "Опубликован" запрещено редактировать. Для редактирования таких процессов сначала нужно сменить статус процесса.	
Приказ	Приказ, в соответствии с которым изменен статус процесса.	
Дата	Дата внесения изменения (включая изменение статуса).	
Автор	Имя пользователя, редактирующего статус.	
Изменение	Описание изменения, которое внесено в процесс.	
Согласующие	Лица, согласующие изменения процесса. Если согласующие лица были ранее определены для другого статуса данного процесса, то их перечень можно скопировать на вкладку Согласующие при помощи гиперссылки Копировать согласующих.	

Таблица 1. Основные параметры текущего статуса

2023/02/11 10:46

Сменить статус процесса можно в **Навигаторе** с помощью пункта контекстного меню Совместная работа → Сменить статус процесса.... Откроется Окно свойств нового статуса, параметры в котором заполняются на основе параметров из текущего статуса процесса. При этом параметр "Изменение" будет пустым, а в параметр "Дата" будет подставлена системная дата. После внесения изменений и закрытия Окна свойств статуса будет выдано диалоговое окно о подтверждении смены статуса процесса (Рис. 3).

> Рисунок 3. Диалоговое окно о подтверждении смены статуса

В случае подтверждения смены статуса в данном окне необходимо выбрать, для каких процессов будет произведена смена статуса. Выбор осуществляется из следующих пунктов:

- Для текущего процесса статус сохраняется только для текущего процесса;
- Для текущего процесса и нижележащих процессов статус сохраняется для текущего процесса и его непосредственных потомков;
- Для текущего процесса и всех нижележащих процессов статус сохраняется для текущего процесса и всех его потомков.

После подтверждения смены статуса процесса будет добавлен новый статус в список "Статусы процесса". В качестве текущего статуса из списка статусов процесса будет выбран статус с наиболее поздней датой. При смене статуса процесса на определенную дату в списке статусов на эту дату будет оставлена только одна строка с тем изменением, которое выполняется вместе с данной сменой статуса.

Историю изменений статусов можно просмотреть в **Окне свойств** процесса на вкладке **Статусы процесса**. Чтобы внести изменения в один из предыдущих статусов, необходимо открыть свойства выделенной строки с помощью пункта меню **Открыть свойства строки** в контекстном меню, вызванном от выделенного строки статуса.

По гиперссылке Рассылка согласующим открывается окно для выбора рассылки, а затем окно выполнения рассылки. Нажатие на гиперссылку Выполнить рассылку начинает выполнение рассылки. После этого на электронные адреса, указанные в контактах физических лиц списка согласующих, которым осуществляется рассылка, будут разосланы письма либо с регламентом процесса, либо только с изменением (в зависимости от выбранной рассылки), согласование которого требуется выполнить. Если для параметра "Согласующий" в списке согласующих определены и должность, и физическое лицо, то письмо будет отправлено только физическому лицу данной должности. Если же в параметре "Получатель" указана только должность (физическое лицо не определено), и у этой должности несколько физическому лицу в списке сотрудников, то письмо будет отправлено каждому физическому лицу списка. Подробнее о создании рассылок и их использовании можно ознакомиться в главе Руководство пользователя → Рассылки по электронной почте.

Для защиты от удаления истории смены статусов удаление статуса может быть произведено только из **Окна справочника** "Список статусов процесса" (**Главное меню** → **Справочники** → **Все справочники** → группа справочников "Элементы списков" → справочник "Список статусов процесса" → кнопка **Выбрать**). Для удаления статуса необходимо выделить строку, которую требуется удалить, и нажать на кнопку 💌 (Рис. 4).

Рисунок 4. Удаление статуса из справочника "Список статусов процесса"

Подробнее работа со статусами процесса описана в статьях Руководство пользователя → Статусы процесса и Руководство пользователя → Смена статуса.

Определение требований к результатам процесса

К результатам (выходам) бизнес-процессов могут предъявляться различные требования (спецификации), среди которых могут быть:

- требования потребителя;
- требования, необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- законодательные и другие требования;
- дополнительные требования, определенные организацией.

Для определения этих требований в меню **СМК** существует специальный справочник "Требования". Справочник открывается выбором соответствующего пункта меню **СМК** (Рис. 5).

×

Рисунок 5. Основные пункты меню СМК

На Рис. 6 представлено Окно свойств объекта справочника "Требования".

Рисунок 6. Окно свойств требования

В Таблице 2 перечислены основные параметры, которые заполняются в **Окне свойств** объекта справочника "Требования".

Параметр	Назначение	
Название	Содержание требования.	
Тип требования	По умолчанию в справочнике созданы следующие типы: - Безопасность; - Законодательство; - Качество; - Количество; - Своевременность; - Цена; - Эффективность. Пользователь может самостоятельно расширить список типов требований.	
Нормативно-справочные документь	Документы (спецификации), в которых описано требование.	

Таблица 2. Основные параметры требования

Требования могут быть привязаны к объектам стрелок любого типа (входы, выходы, управление, механизмы) на SADT-диаграммах.

Пользователь может задать список требований для объектов стрелки через диаграмму процесса, заходя в свойства стрелки. В свойствах стрелки в списке объектов при выделении конкретного объекта отображаются и могут быть отредактированы требования, которые

накладываются на текущий обт быть описано в документе. Для "Нормативно-справочные докум свойств стрелки представлен н	ьект данной стрелки. В свою очереды этого в свойствах требования предус иенты" (см. Рис. 6). Пример отражения на Рис. 7.	каждое требование может мотрен список і требований в Окне
× Рисунок 7. Отражение	требований в Окне свойств стрелки	
« Предыдущая	На уровень выше	Следующая »
From: http://deltabs.firmsuln.org:5558/d	ocs/v4/ - BS Docs 4	
Permanent link: http://deltabs.firmsuln.org:55	58/docs/v4/doku.php/ru/qms/qmscreati	x ng/process_description
Last update: 2017/02/08 13:52		