## СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СРЕДСТВ РЕАДИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОЦЕССОВ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Боровский А.Б., Боровская Л.В.

Наибольший интерес для реализации информационной поддержки процессов создания и функционирования систем менеджмента качества (СМК), на наш взгляд, представляют системы документационного обеспечения СМК, специализированные системы информационного обеспечения СМК и системы моделирования бизнес процессов.

<u>Инструментальная среда ARIS</u> как средство поддержки процессной системы управления [3-11] предоставляет для создания и сопровождения системы управления предприятием имеет ряд возможностей, а именно:

- проведение классификации бизнес-процессов;
- создание полных и согласованных моделей бизнес-процессов и их автоматизированная поддержка в актуальном состоянии;
  - автоматическое документирование бизнес-процессов;
- мониторинг выполнения бизнес-процессов и анализ отклонений (Process Performance Management);
- автоматизированная поддержка создания и сопровождения документации по системе управления качеством;
- автоматизированное предоставление информации для проведения аудита;
- возможность использования единого информационного пространства для выполнения таких проектов, как реинжиниринг бизнес-процессов, проектирование корпоративных информационных систем, функционально-стоимостной анализ, имитационное моделирование и др.;
- возможность автоматизированной поддержки процесса перехода от менеджмента качества к глобальному управлению качеством (TQM);
  - создание и управление корпоративными знаниями и опытом.

С точки зрения стратегических целей, комплекс программных средств серии ARIS целесообразно использовать для организации среды, в которой функционирует процессная система управления предприятием.

Инструментальные средства семейства ARIS можно использовать для выполнения работ по внедрению на предприятии Стандартов серии ИСО 9001:2008:

- документирование бизнес-процессов;
- документирование элементов системы качества;
- получение стандартных отчетов в соответствии с требованиями
  ИСО 9001:2008;
- автоматическое создание, актуализация и распространение всех документов для системы управления качеством.

Однако данная среда обладает избыточной функциональностью и высокой стоимостью, а также не русифицирована, что затрудняет ее освоение и использование.

Динамично развивающимся средством информационной поддержки ИСМК является "ИСОратник" - интегрированное программное обеспечение для разработки, внедрения, сертификации и поддержки в рабочем состоянии (качеством, охраной Системы Менеджмента окружающей безопасности безопасности охраной труда, пищевой продукции, И информационной безопасности) в соответствии с требованиями стандартов ISO (9001:2008, 14001:2004, MCO/M9K 17025, 13485:2003, 14971:2007, 27001:2005, 22000:2005, OHSAS BS 18001:2007), автоматизации управления бизнес-процессами при разработке систем менеджмента [3-12]. Система построена по модульному принципу и имеет ряд базовых конфигураций. К достоинствам программы «ИСОратник» можно также отнести:

- "Практичность" программы. "ИСОратник" был создан на основе реального опыта организаций, которые успешно разработали, внедрили и сертифицировали свою систему управления.
- Полное соответствие структуры "ИСОратника" основным программным требованиям МС ISO.
- Возможность количественной оценки эффективности внедрения и функционирования Системы менеджмента. Модуль "Несоответствия" "ИСОратника" предоставляет возможность проводить количественный анализ результатов деятельности, представлять полученные результаты в наиболее удобном (в т.ч. графическом) виде для анализа высшего руководства и принятия бизнес-решений.
- Наличие модуля "Запросы", позволяющего организовать Систему обращения с "жалобами потребителей" как того требует МС ИСО 10002:2004.
- Автоматический мониторинг факта выполнения запланированных действий и заблаговременное информирование пользователей о необходимости своевременного их выполнения.
- Универсальность и логичность структуры программы в сочетании с простотой интерфейса.

Программа также обладает привлекательным соотношением показателей «Цена/Качество».

Однако в программе недостаточно развит механизм анализа рисков в соответствии с принятой в работе методологией мониторинга интегрированных рисков. Также отсутствуют необходимые для реализации сценарного подхода графические средства представления причинно-следственных связей.

Автоматизированная система менеджмента качества: решение <u>TRIM-QMS</u> НПП "СпецТек" [3-13], разработанное на основе программного комплекса TRIM и предназначенное для автоматизации управления процессами и документацией при разработке, внедрении и ведении систем менеджмента качества (ISO 9001), систем экологического менеджмента (ISO 14001), систем управления профессиональной безопасностью и здоровьем (OHSAS 18001) и интегрированных систем менеджмента.

Решение TRIM-QMS включает в себя документацию пользователя и программное обеспечение - модули программного комплекса TRIM с соответствующими настройками:

- TRIM-QM модуль "Управление качеством";
- TRIM-DOC модуль "Документооборот";
- TRIM-C модуль "Каталог";
- TRIM-A модуль "Администратор".

Решение TRIM-QMS принадлежит к классу программных продуктов Business Process Management System (BPMS), соответствует требованиям стандартов ИСО серий 9000 и 14000, и реализует принцип "процессного подхода". Функциональность TRIM-QMS базируется на цикле PDCA (планирование - исполнение - проверка - действие) для оценки результативности процессов и их улучшения на основе измерения.

Возможности модуля TRIM-QM:

- Реализация цикла непрерывного улучшения PDCA при управлении процессами системы менеджмента.
- Управление документами и записями системы менеджмента в единой автоматически обновляемой базе данных.
- Распределение ответственности и полномочий в системе менеджмента, установление прав доступа к данным и функциям системы.
- Планирование и регистрация измеримых целей для подразделений организации.
- Систематизация и анализ данных о результативности процессов, определение ключевых показателей эффективности (KPI) с целью улучшения процессов.
- Регистрация несоответствий в системе менеджмента, их анализ и планирование корректирующих и предупреждающих действий.
- Хранение данных по измерению степени достижения целей, результатов их статистического анализа с возможностью графического представления.
- Автоматизация ведения системы менеджмента, планирование внутреннего аудита и других видов деятельности с созданием и хранением отчетности.

Решение TRIM-QMS представляет собой гибкий инструмент для моделирования систем менеджмента на предприятиях в соответствии с особенностями их организационной структуры. Оно может использоваться как на этапе ведения системы менеджмента, так и на этапах ее разработки, внедрения и подготовки к сертификации.

Однако в программе TRIM-QMS недостаточно развит механизм анализа в соответствии с принятой в работе методологией мониторинга интегрированных рисков. Также отсутствуют необходимые для реализации сценарного подхода графические средства представления причинно-следственных связей.

Business Studio — система бизнес-моделирования, позволяющая компаниям ускорить и упростить развитие своей системы управления, внедрение системы менеджмента качества [3-14]. Основные решаемые задачи:

- Формализация стратегии и контроль ее достижения
- Проектирование и оптимизация бизнес-процессов
- Проектирование организационной структуры и штатного расписания
- Формирование и распространение среди сотрудников регламентирующей документации
- Внедрение системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ISO
- Формирование Технических заданий и поддержка внедрения информационных систем.

Business Studio позволяет разработать, внедрить и подготовить к сертификации систему управления в соответствии с требованиями стандартов ISO (ISO 9001, ISO 14001 и других).

## Список использованных источников

- 3.11 Иевлев В, Попова Т. Применение программных средств для построения и функционирования системы управления качеством [Электронный ресурс]: Режим доступа http://www.iteam.ru/publications/quality/section\_59/article\_477
- 3-12. ИСО/OHSAS/HACCP программный комплекс [Электронный ресурс]: ЧП "Компания "Система Плюс" Режим доступа http://www.isoratnik.com.ua/ rus/AboutProgram.html
- 3-13. Автоматизированная система менеджмента качества: решение TRIM-QMS [Электронный ресурс]: http://www.trim.ru/content/view/123/87/
- 3-14. Функциональные возможности [Электронный ресурс]: Система бизнес- моделирования Business Studio Режим доступа http://www.businessstudio.ru/description/functional/
- 3-15.Проектирование системы управления [Электронный ресурс]: Система бизнес- моделирования Business Studio Режим доступа http://www.businessstudio.ru/ procedures/business/system\_managment/
- 3-16. Методика "Разработка системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: Система бизнес- моделирования Business Studio Режим доступа http://www.businessstudio.ru/files/metodika\_razrabotka\_sistemy\_menedjmenta\_ka chestva.doc